



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio
administrativo en una facultad de una universidad nacional,
Lima 2024

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

AUTORA:

Rojas Lopez, Sonia Elizabeth (orcid.org/0009-0000-5111-8525)

ASESORES:

Mg. Sanchez Vasquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

Dra. Bejarano Alvarez, Patricia Monica (orcid.org/0000-0003-3059-6258)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2024



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima 2024", cuyo autor es ROJAS LOPEZ SONIA ELIZABETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18%, 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, 17 de Julio del 2024

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|--|---|
| SANCHEZ VASQUEZ SEGUNDO VICENTE DNI: 09448538 ORCID: 0000-0001-6882-6982 | Firmado electrónicamente por: SSANCHEZVA01 el 17-07-2024 22:24:24 |

Código documento Trilce: TRI - 0820085



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, ROJAS LOPEZ SONIA ELIZABETH 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: "Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

| Nombres y Apellidos | Firma |
|--|---|
| SONIA ELIZABETH ROJAS LOPEZ DNI: 06907487 ORCID: 0009-0000-5111-8525 | Firmado electrónicamente por: SROJASLOPEZ el 17- 07-2024 23:16:29 |

Código documento Trilce: TRI - 0820083

Dedicatoria

En memoria a mi amado Padre Napo, así como también a mi amada hermana Anita y esposo Isaías, a mi querido hermano Tito, que siempre estuvieron orgullosos de cada paso dado en mi vida.

A mi amado hijo Rodrigo, que este trabajo amerite como ejemplo de vida para él, que sepa que nunca hay que rendirse ante la adversidad.

A mi amada madre Elisa, por su constante y abnegado amor, a mi querida hermana Myriam, hermanos Luis, Antonio y Humberto, que siempre celebran y están presentes en mi vida y trayectoria profesional;

A mi esposo por su paciencia y respeto ante mi decisión de enfrentar los retos personales y profesionales.

Agradecimiento

Agradezco a la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por brindarme la posibilidad de crecer profesionalmente y contribuir con el logro de mis metas.

Índice de contenidos

| | Pág. |
|---|------|
| Carátula | i |
| Declaratoria de autenticidad del asesor | ii |
| Declaratoria de originalidad de la autora | iii |
| Dedicatoria | iv |
| Agradecimiento | v |
| Índice de contenidos | vi |
| Índice de tablas | vii |
| Resumen | viii |
| Abstract | ix |
| I. INTRODUCCIÓN | 1 |
| II. METODOLOGÍA | 16 |
| III. RESULTADOS | 21 |
| IV. DISCUSIÓN | 28 |
| V. CONCLUSIONES | 33 |
| VI. RECOMENDACIONES | 34 |
| REFERENCIAS | 35 |
| ANEXO | |

Índice de tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla 1 Cruce variable gestión administrativa con la calidad de servicio administrativo | 21 |
| Tabla 2 Prueba de normalidad | 22 |
| Tabla 3 Información de ajuste del modelo de la hipótesis general gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo | 23 |
| Tabla 4 Pseudo R cuadrado gestión administrativo en la calidad del servicio administrativo | 23 |
| Tabla 5 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica planificación en la calidad de servicio administrativo | 24 |
| Tabla 6 Pseudo R cuadrado planificación en la calidad del servicio administrativo | 24 |
| Tabla 7 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica organización en la calidad de servicio administrativo | 25 |
| Tabla 8 Pseudo R cuadrado organización en la calidad del servicio administrativo | 25 |
| Tabla 9 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica dirección en la calidad de servicio administrativo | 26 |
| Tabla 10 Pseudo R cuadrado dirección en la calidad del servicio administrativo | 26 |
| Tabla 11 Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica control en la calidad de servicio administrativo | 27 |
| Tabla 12 Pseudo R cuadrado control en la calidad del servicio administrativo | 27 |

Resumen

La presente tesis asumió como ODS Paz, justicia e instituciones sólidas; el objetivo fue determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024. La investigación fue de enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel explicativo-causal. La población estuvo conformada por cien docentes de una facultad de una universidad, la muestra fue de 81 docentes. La técnica utilizada fue la encuesta; para la recolección de información de la variable gestión administrativa se elaboró un cuestionario con 26 ítems; y para medir la variable calidad del servicio administrativo se elaboró un cuestionario con 26 ítems, validado por expertos y con una confiabilidad de Cronbach de 0,914 (variable gestión administrativa) y 0,922 (variable calidad del servicio); se utilizó el software estadístico SPSS versión 26 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable gestión administrativa influye en la calidad del servicio administrativo con un Chi cuadrado de 36,412; además, que la variable calidad del servicio administrativo depende en un 42,1% de la gestión administrativa. Concluyendo que existe influencia de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad del servicio administrativo, docentes

Abstract

The objective of this thesis was to determine the impact of administrative management on the quality of administrative service in a faculty of a national university, Lima, 2024. The research was quantitative, applied, explanatory-causal level. The population was made up of one hundred teachers from a faculty of a university, the sample was 81 teachers. The technique used was the survey; For the collection of information on the administrative management variable, a questionnaire with 25 items was developed; and to measure the variable quality of administrative service, a questionnaire with 25 items was developed, validated by experts and with a Cronbach reliability of 0.914 (administrative management variable) and 0.922 (service quality variable); the SPSS version 26 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the administrative management variable influences the quality of the administrative service with a Chi-square of 36.412; in addition, that the variable quality of the administrative service depends in 42.1% on the administrative management. Concluding that there is an influence of administrative management on the quality of administrative service in a faculty of a national university.

Keywords: Administrative management, quality of administrative service, teachers

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, la globalización ha provocado un aumento sin precedentes de avances tecnológicos, científicos y sociales, este rápido progreso ha influido en gran medida en el panorama político, económico, empresarial y educativo, esforzándose por satisfacer las expectativas de la sociedad, dentro del ámbito de la educación, la creciente demanda de una gestión eficiente, ya que las instituciones frecuentemente exhiben comportamientos que socavan sus marcos organizacionales, estos comportamientos desfavorables abarcan una falta de motivación y descontento entre los miembros del personal encargados de satisfacer las necesidades de los estudiantes y otras partes interesadas (Peralta et al., 2023)

En el contexto latinoamericano, las instituciones educativas de América Latina identifican la falta de comunicación efectiva como el principal desafío en sus procesos de gestión administrativa. Cuando los gerentes no definen claramente las funciones y procedimientos, el personal administrativo no puede desempeñar sus funciones de manera eficiente (Contreras y Garibay, 2020). Además, existe una reticencia común entre los empleados a buscar aclaraciones por temor a exponer su falta de conocimiento. Otro factor que contribuye a este problema es la implementación de reformas ineficaces por parte de los gobiernos centrales, que impiden que los colegios y universidades brinden un servicio al cliente de calidad (Espinoza et al., 2021).

El nivel de la calidad del servicio administrativo proporcionado por las universidades europeas tiene una importancia significativa, ya que afecta directamente a la satisfacción de los estudiantes, profesores y personal. Las quejas sobre la calidad del servicio administrativo dentro de las universidades, generando considerable preocupación entre las autoridades educativas y los organismos internacionales. Normalmente, los procedimientos administrativos tienden a ser lentos, burocráticos e ineficaces, lo que provoca retrasos en el procesamiento de solicitudes, pagos y más. Estos retrasos a menudo provocan frustración entre los profesores (Araya et al., 2020).

Además, a menudo falta una formación adecuada entre el personal administrativo para abordar eficazmente las necesidades de los docentes. Esto puede dar lugar a errores, malentendidos y una calidad de servicio deficiente. Además, el personal administrativo frecuentemente enfrenta problemas de motivación y

compensación, lo que puede tener un impacto perjudicial en el nivel de servicio y soporte brindado a los clientes (Delahoz et al., 2020).

A nivel nacional, la gestión administrativa juega un papel crucial en todas las organizaciones, incluidas las universidades, dentro del contexto nacional. Desde la implementación de la ley universitaria de 2014, el objetivo principal de la Superintendencia Nacional de Educación (Sunedu) ha sido asegurar que se mantenga la calidad tanto en los procesos académicos como administrativos. A pesar de los esfuerzos en curso para mejorar la calidad de los servicios, todavía hay casos en los que no se han cumplido los objetivos deseados (Bao et al., 2020).

Otro problema importante respecto de la falta de capacidad gerencial para utilizar efectivamente los recursos necesarios para el desarrollo científico e intelectual de los estudiantes universitarios. Además, existen consistentes deficiencias en los proyectos destinados a mejorar la calidad de los servicios educativos. La posición de mercado de las instituciones educativas en Lima se ve afectada negativamente por una gestión administrativa ineficaz, lo que genera turbulencias financieras que obstaculizan significativamente la calidad de los servicios ofrecidos. El mantenimiento insuficiente de las instalaciones y el empleo de personal sin experiencia se encuentran entre los problemas que contribuyen a estos problemas. Como resultado, estos factores impactan directamente en la satisfacción y percepción de los clientes, particularmente estudiantes y profesores (Vásquez, 2020).

En lo que respecta al nivel de calidad del servicio administrativo, los docentes con frecuencia encuentran largas colas y tiempos de espera excesivos cuando realizan tareas administrativas como solicitudes de certificados, actualizaciones de datos o resolución de problemas de nómina. Esta lentitud burocrática puede generar sentimientos de frustración, pérdida de tiempo y, en última instancia, afectar la productividad de los docentes. Además, se han documentado casos de gestión de documentos desorganizada, incluidos incidentes de pérdida de documentos, difusión de información incorrecta y dificultades para acceder a la información pertinente. Esta falta de eficiencia puede causar importantes inconvenientes a los docentes en el desempeño de sus responsabilidades académicas (Pinedo et al., 2023).

En cuanto al análisis local, las universidades públicas son organismos autónomos de carácter estatal, y su objetivo es formar profesionales; la misión de una

facultad de una universidad nacional es la formación profesional de primer nivel, capaces y creativos para el desarrollo de la investigación científica, sin embargo, a pesar de tener las normas institucionales y las directrices legales, se observa que los objetivos administrativos no se cumplen de manera satisfactoria; presentando deficiencias internas, no lográndose los objetivos institucionales y generando insatisfacción entre los usuarios. Se refleja problemas administrativos, debido a la falta de actualización de los instrumentos de gestión y falta de programas de capacitación básicos e insuficientes, el personal administrativo carece de funciones claras y no cumple con los perfiles requeridos para los puestos según la Ley de Servicio Servir.

Asimismo, los profesores expresaron su descontento con la comunicación de los administradores y el servicio al cliente. Hubo informes de falta de amabilidad, respuestas desatendidas e incluso incapacidad para resolver problemas o preguntas. Este tipo de mal servicio al cliente puede crear una impresión negativa de la universidad y afectar la moral de los profesores. También notaron una falta de capacitación de los administradores sobre procesos, procedimientos y normativa universitaria. Esto puede generar errores en la atención, retraso en la resolución de problemas y mala gestión de la información, y se han reportado deficiencias en la infraestructura y recursos con los que cuentan los servicios administrativos, como espacio físico reducido, equipos de cómputo obsoletos o falta de materiales necesarios para los servicios.

La investigación realizada está en línea con el ODS 16, que se centra en la paz, la justicia y las instituciones sólidas. Su importancia radica en un entorno armonioso, justo e institucionalmente estable es crucial para que las universidades funcionen eficientemente y cumplan su misión de educar, realizar investigaciones y hacer contribuciones significativas al desarrollo de la sociedad. Además, fomenta el cultivo de una cultura centrada en la paz y la no violencia. Un ambiente universitario libre de violencia es indispensable para el bienestar y la experiencia de aprendizaje de estudiantes, docentes y personal administrativo.

El ODS 16 tiene como objetivo promover el desarrollo sostenible mediante la promoción de sociedades inclusivas y pacíficas, garantizando la igualdad de acceso a la justicia, implementando instituciones transparentes y responsables en todos los niveles y mejorando la transparencia y la rendición de cuentas. También destaca la

importancia de resolver conflictos pacíficamente, establecer instituciones sólidas y responsables y fomentar una cultura de respeto y ética, todo lo cual es vital para el bienestar de los profesores y la prosperidad general de las universidades.

Conforme a esta problemática de la presente investigación, se tiene como problema general: ¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024? Asimismo, se plantearon los problemas específicos: a) ¿Cuál es el impacto de la planificación en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024?, b) ¿Cuál es el impacto de la organización en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024?, c) ¿Cuál es el impacto de la dirección en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024? d) ¿Cuál es el impacto del control en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024?

Según lo mencionado, tenemos la justificación práctica, el objetivo es potenciar la gestión de los servicios administrativos y mejorar continuamente su calidad. Para lograrlo, se realizó una evaluación exhaustiva de los procedimientos administrativos para lograr un mejor entendimiento de las áreas que requieren mejora dentro del cuerpo docente de una prestigiosa universidad nacional de Lima. Al mejorar la organización interna y los procesos administrativos, la facultad apunta a mejorar su capacidad para cumplir metas y objetivos de manera efectiva.

Justificación teórica, que servirá como referencia en la investigación, con argumentos teóricos y cumplimiento de fases como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, además, se llevará a cabo una revisión exhaustiva de las variables de estudio, ampliando conocimientos de las mismas.

En la justificación metodológica, proporcionar contribuciones a políticas técnicas, procedimientos y herramientas que permitan un estudio más profundo de la gestión administrativa, ya que muchos empleados desconocen sus funciones y organización de la institución, así como sus procedimientos administrativos. La justificación social, vista desde una perspectiva social, ofrece una contribución esencial mediante la propuesta de mejoras administrativas para el cumplimiento de

procedimientos administrativos y sus resultados, basándose en la información normativa que se aplica internamente en la institución.

Vista la problemática se determinó el objetivo general: Determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024; igualmente, se plantearon los objetivos específicos: a) Determinar el impacto de la planificación en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024, b) Determinar el impacto de la organización en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024, c) Determinar el impacto de la dirección en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024, d) Determinar el impacto del control en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024.

En cuanto a los antecedentes internacionales se consideró a: En Sriwijaya, Ibrahim et al. (2023) tuvo como propósito conocer el impacto de calidad del servicio en la administración de universidades. El estudio fue cuantitativo, explicativo. Con base en los resultados de la medición se evidencia que los estudiantes se encuentran insatisfechos con los servicios que reciben, la puntuación media de percepción se sitúa en 3,98, mientras que la puntuación media de expectativas es de 4,47. Esto crea una brecha negativa de -0,49, lo que indica la falta de satisfacción del cliente. Concluyendo que la administración no ha cumplido con las expectativas de sus clientes, lo que ha provocado su insatisfacción con el servicio prestado.

En Ecuador, Ponce (2022) cuyo objetivo fue conocer la gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio, la investigación fue cuantitativa, cuya población fueron los usuarios, uno de los hallazgos clave es la importancia de establecer una gestión administrativa sólida como base para el crecimiento y la estabilidad de la cooperativa. Además, los usuarios han manifestado la opinión de que promocionar los servicios de la empresa a través de redes sociales y plataformas de comunicación es crucial para la accesibilidad y visibilidad.

En Indonesia, Am et al. (2022) cuyo objetivo examinar el impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio brindado por los docentes. La metodología fue cuantitativa, explicativa. Los hallazgos revelaron que la satisfacción laboral tiene una influencia directa significativa en el desempeño docente. Sin

embargo, se halló que la satisfacción laboral no tiene un efecto directo significativo sobre la calidad de los servicios docentes. Además, los resultados indicaron que el desempeño docente actúa como un mediador completo, permitiendo que la satisfacción laboral afecte indirectamente la calidad de los servicios docentes.

En Ecuador, Paredes (2020), tuvo como objetivo fue examinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en una universidad. Al emplear un enfoque cuantitativo y utilizar un nivel correlacional junto con una técnica de revisión bibliográfica, el estudio hizo un análisis de los datos recopilados. Este análisis reveló una correlación entre las variables, como lo indica el coeficiente de Spearman (0,898). Como resultado, se dedujo que existe una conexión significativa entre la calidad del servicio y la efectividad de las prácticas organizacionales y de gestión. Sin embargo, se observó que ciertas áreas relacionadas con la planificación y el control aún están en proceso de mejora.

En Israel, Alayoubi et al. (2020) cuyo propósito fue evaluar cómo las prácticas de liderazgo estratégico pueden mejorar la calidad del servicio en las universidades palestinas. Mediante la utilización de un enfoque cuantitativo y explicativo, los investigadores descubrieron una conexión sólida y notable entre la utilización de estrategias de liderazgo estratégico, incluida la orientación estratégica, la inversión en capacidades y talentos estratégicos, el cultivo del capital humano, el refuerzo de la cultura organizacional y la priorización de conducta ética y la implementación de un control regulatorio equilibrado.

Respecto a los antecedentes nacionales, se tomó en consideración a Ascona (2023) cuya finalidad fue establecer un vínculo entre la gestión de las tareas administrativas y el nivel de servicio que brindan los empleados de una universidad pública de Ayacucho, se utilizó un método de investigación cuantitativa no experimental. Los hallazgos del estudio revelaron una correlación sólida y significativa, rho 0,878. En consecuencia, se puede inferir que existe una asociación de las variables de estudio.

En un estudio realizado por Pinedo (2023), el objetivo fue explorar el impacto de la cultura organizacional en el servicio al cliente brindado por el personal administrativo en un entorno universitario. Para lograr esto, se implementó un diseño transaccional correlacional no experimental y se seleccionó un grupo de 375 docentes

mediante muestreo estratificado. Los hallazgos indicaron que el 23% de los empleados carecían de cualquier conexión con la cultura organizacional, mientras que el 28% de los participantes expresaron insatisfacción con la calidad de los servicios administrativos y un 16% adicional informó una total insatisfacción, además, se evidencia el valor $p < 0,05$; $r=0,93$ entre las variables

En su estudio realizado por, Gutiérrez y Gómez (2022) tuvieron como objetivo evaluar el impacto del control interno en la gestión de la municipalidad distrital de Pocollay. Utilizando un diseño no experimental explicativa, causal, esta evaluación se ejecutó mediante la utilización del coeficiente de Nagelkerke, que lanzó un resultado del 65,0%, los hallazgos también revelaron que las dimensiones tuvieron distintos grados de impacto, que oscilaron entre el 25,10% y el 47%.

En un estudio realizado por Trigoso (2022) en Chachapoyas, cuyo objetivo fue examinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio. El estudio fue de diseño correlacional. Los resultados revelaron una clara conexión entre las variables siendo el $r= 0,688$ y un valor de 0,000. Estos hallazgos fundamentaron la necesidad de mejoras en el servicio prestado, teniendo en cuenta los niveles de satisfacción educativa y los estándares de equipamiento. Para abordar estas preocupaciones, se propuso un plan de compensación integral, que abarca varias estrategias, como la implementación de un programa de remuneración eficiente, el establecimiento de iniciativas de medición del control interno y la creación de un manual organizacional.

En un estudio realizado por Kojagura (2022), el objetivo fue evaluar cómo la gestión administrativa afecta el nivel de servicio brindado a los usuarios dentro de una organización. Utilizando métodos cuantitativos, descriptivo-correlacional. Los resultados del estudio revelaron una correlación entre las variables, siendo el nivel de significancia de 0,000 ($0,000 < 0,05$), confirmando el impacto de la gestión administrativa en la prestación de un servicio de alta calidad a los usuarios.

Barrón (2020) realizó un estudio con el objetivo de establecer un vínculo entre el manejo efectivo de las tareas administrativas y el nivel de calidad del servicio ofrecido en una universidad pública ubicada en Huancayo. Para lograr este objetivo, se empleó una tipología aplicada, utilizando un diseño no experimental y adoptando un enfoque correlacional como metodología elegida. Se administró una encuesta a

una muestra a 14 empleados de la institución. Los hallazgos evidenciaron una correlación entre la gestión eficiente de las tareas administrativas y la calidad de los servicios prestados, como lo demuestra el coeficiente rho 0,914.

A lo largo de la historia, los fundamentos filosóficos de la gestión administrativa han sufrido transformaciones en respuesta a cambios en las ideologías sociales, económicas y políticas. Estos cambios han dado lugar a diversas corrientes de pensamiento, cada una de las cuales ofrece ideas y principios únicos sobre la organización y el liderazgo de las instituciones. A continuación, se presenta una descripción concisa de las corrientes filosóficas clave en la gestión administrativa, acompañada de sus destacados defensores:

Enfoque clásico, a principios del siglo XX, el ingeniero francés Henri Fayol introdujo el enfoque clásico de la gestión administrativa, también conocido como teoría administrativa clásica. Fayol identificó cinco funciones fundamentales de la administración. Estas funciones incluyen la planificación, que implica establecer objetivos organizacionales y diseñar un plan estratégico para alcanzarlos. Además, la organización conlleva planificar la estructura de la empresa y asignar tanto recursos humanos como materiales para alcanzar los objetivos establecidos. Además, la función de dirigir abarca orientar, motivar y supervisar a los empleados para asegurar su desempeño eficiente y eficaz. La coordinación, otra función clave, implica armonizar los esfuerzos de varios departamentos y unidades dentro de la organización para lograr un objetivo compartido (Adebayo, 2020).

Enfoque neoclásico, la escuela humanista de administración, también conocida como enfoque neoclásico de la gestión administrativa, surgió durante la década de 1930 como respuesta al enfoque clásico de la administración. Los neoclásicos enfatizaron la importancia de las relaciones humanas, la motivación y el liderazgo como elementos prioritarios dentro de las organizaciones. Elton Mayo, un psicólogo estadounidense, desempeñó un papel clave en la promoción del enfoque neoclásico y llevó a cabo una serie de experimentos en la fábrica de Western Electric en Hawthorne entre 1924 y 1933 sobre motivación de los empleados y la satisfacción laboral en la productividad (Valeri y Valeri, 2021).

Mayo derivó un conjunto de principios de sus experimentos, que formaron la base del enfoque neoclásico. Según estos principios: el factor humano es crucial en

el contexto de la producción; los empleados son seres sociales que encuentran satisfacción en su trabajo; la comunicación efectiva es fundamental para el correcto funcionamiento de las organizaciones; el liderazgo participativo es más efectivo que el liderazgo autoritario; y el trabajo en equipo es esencial para alcanzar metas comunes. El enfoque neoclásico ha tenido un impacto significativo en la gestión organizacional, lo que ha llevado a un mayor énfasis en humanizar el trabajo, mejorar las condiciones laborales y fomentar el crecimiento del capital humano (Valeri y Valeri, 2021).

Para la conceptualización de la variable gestión administrativa, según Soto et al. (2020), se caracteriza por la utilización efectiva de los recursos y el apego a las funciones institucionales bajo la dirección de un director. El autor destaca el papel de la capacidad gerencial en la integración de diversas áreas a partir de un enfoque estructural-funcionalista. La utilización de diferentes enfoques y métodos por parte de una organización para maximizar el uso de sus recursos y lograr objetivos de manera eficiente se conoce como gestión administrativa. Una gestión insuficiente puede generar mayores gastos y desafíos, mientras que una gestión eficaz puede reducir los costos y simplificar los procedimientos. Además, la gestión administrativa desempeña un papel crucial para ayudar a las organizaciones a alcanzar y evaluar sus objetivos mediante la asignación y utilización adecuadas de los recursos a su disposición (Bryson y George, 2020)

Mendoza y Moreira (2021), menciona la importancia dentro de las organizaciones, ya que desempeña un papel crucial en la creación de un entorno propicio que se adapta a las necesidades cambiantes de la gestión moderna. Promueve la formación de un estilo de gestión unificado, que reúne a todas las unidades organizativas para funcionar como un equipo operativo cohesivo, el objetivo principal es cumplir eficazmente la misión de la organización, fomentando la colaboración y descartando cualquier discordia entre unidades.

Chiavenato (2019) destacó que alcanzar los objetivos establecidos y manejar adecuadamente los recursos son elementos fundamentales de una gestión administrativa eficiente y efectiva. Además, es crucial reconocer la importancia de la innovación, la adaptabilidad y la flexibilidad. Las dimensiones de la gestión administrativa son los aspectos fundamentales que abarcan las funciones y responsabilidades de la administración dentro de una organización. Estas

dimensiones permiten comprender de manera integral el papel que juega la gestión en el logro de los objetivos organizacionales, ante ello se consideró a Chiavenato (2019) las cuales son:

Dimensión planificación, el propósito central es establecer metas predeterminadas y delinear las acciones necesarias para lograrlas, sirviendo, así como un marco conceptual para guiar esfuerzos futuros. La planificación implica la determinación de metas y formulación de planes tácticos para cumplir eficazmente esos objetivos. Esencialmente, la planificación implica identificar el destino final, trazar el rumbo más adecuado, determinar los medios para lograr el éxito, establecer el momento adecuado y secuenciar las acciones en el orden adecuado. Según Para, Alheet et al. (2021), la planificación implica evaluar posibles escenarios futuros y trazar los objetivos deseados y los métodos para alcanzarlos, mitigando así los riesgos. Este enfoque garantiza que la organización actúe con cautela en todas las decisiones de gestión que tome.

Dimensión organización, este punto abarca la estructura y disposición general de una organización, abarcando la división de tareas, la asignación de responsabilidades, el establecimiento de roles, los sistemas de comunicación y el establecimiento de una estructura organizacional eficiente y eficaz (Chiavenato, 2019). La organización es responsable del diseño de tareas y puestos, seleccionando personas adecuadas para ocuparlos, estableciendo la estructura organizacional y definiendo los métodos y procedimientos a seguir. Además, abarca el cultivo y reconocimiento de las relaciones y el esfuerzo imprescindible que se requiere (Voloshyna 2021).

Dimensión dirección, la responsabilidad crucial de la dirección en materia administrativa es confirmar la realización de todas las actividades programadas con base en la autoridad conferida a los cargos jerárquicos, ya sea mediante la toma de decisiones directa o la abstención. Una supervisión adecuada de estas opciones es imperativa para un liderazgo eficaz (Chiavenato, 2019). Según, Agama et al. (2021), el acto de gestión implica la ejecución de deberes administrativos, sumado al ejercicio de liderazgo, gestión de recursos y orientación. Esto asegura la consecución exitosa de los objetivos marcados por cada empresa u organización.

Dimensión control, el proceso integral, que abarca todo el ciclo, requiere verificación, regulación y evaluación de cada acción realizada desde las etapas iniciales de planificación. La esencia del control radica en la capacidad de reconsiderar lo que originalmente se planeó o estructuró (Chiavenato, 2019). En tanto, Hernández (2022), el control dentro del procedimiento administrativo implica la identificación de puntos de referencia para analizar hallazgos, detectar desviaciones e implementar medidas para rectificar y mejorar los procedimientos operativos de manera continua.

Con el paso del tiempo, las corrientes filosóficas que rodean la calidad del servicio han experimentado transformaciones, reflejando cambios en las demandas de los clientes y las correspondientes estrategias adoptadas por las empresas para satisfacer esas demandas. Cada una de estas corrientes ha introducido su propio conjunto de principios y metodologías destinados a lograr un servicio al cliente excepcional. A continuación, se presenta una descripción general concisa de varias corrientes filosóficas clave en el ámbito de la calidad del servicio, incluidos sus respectivos autores y características notables.

Enfoque convencional propuesto por Deming en 1947, reconocido como uno de los pioneros en la gestión de la calidad, ha dejado una huella importante en la manera en que las organizaciones manejan sus servicios administrativos. Vale la pena señalar que muchas empresas cometen errores frecuentes derivados de la falta de coherencia en sus objetivos, priorizando las ganancias de corto plazo y los dividendos inmediatos, apoyándose en evaluaciones de desempeño, evaluaciones de méritos y revisiones anuales, promoviendo la movilidad dentro de la alta dirección, basando decisiones de la empresa únicamente en cifras visibles e incurrir en costes médicos y de garantía excesivos. Para abordar estas cuestiones, presenta principios que las empresas deben seguir para lograr el éxito mediante la implementación del Ciclo PDCA, que se alinea estrechamente con el proceso administrativo ampliamente reconocido (Safaraliyeva, 2021)

Enfoque de la satisfacción del cliente, en el entorno educativo actual, las universidades se enfrentan a un panorama cada vez más competitivo, en el panorama educativo actual, los estudiantes disponen de numerosas opciones cuando se trata de seleccionar una escuela, lo que hace que sea crucial que las universidades ofrezcan servicios administrativos de primer nivel para atraer y retener a los

estudiantes, el objetivo principal es garantizar la satisfacción de los estudiantes al comprender y cumplir sus deseos y expectativas, esto requiere la adopción de diversas estrategias y prácticas destinadas a mejorar el recorrido general del estudiante con la administración universitaria, comenzando desde el proceso de admisión y continuando hasta la graduación (Teves et al., 2022).

Enfoque de la excelencia en el servicio de Reichheld, introdujo el Net Promoter Score (NPS) como una herramienta valiosa para evaluar la calidad del servicio y la lealtad del cliente en un entorno universitario, el NPS clasifica a los clientes en tres grupos distintos: promotores, pasivos y detractores, los promotores son defensores entusiastas que fácilmente recomendarían la universidad a otros, los pasivos, por otro lado, son clientes satisfechos que tal vez no promuevan activamente la universidad, por último, los detractores son clientes insatisfechos que probablemente expresen sus críticas a los demás (Nhi et al., 2021).

Un NPS positivo significa que la universidad cuenta con un mayor número de promotores, lo que indica un nivel encomiable de calidad del servicio, por el contrario, un NPS negativo sugiere que la universidad tiene más detractores, lo que señala áreas que necesitan mejorar, el enfoque de Reichheld se centra en aumentar el número de promotores y al mismo tiempo disminuir el número de detractores, esto se puede lograr mediante varias estrategias, que incluyen solicitar comentarios de los estudiantes, abordar los puntos débiles, priorizar la experiencia de los estudiantes y fomentar la lealtad de los promotores (Nhi et al., 2021).

Enfoque de la calidad del servicio en la era digital, las expectativas de los estudiantes han cambiado significativamente, dado que esperan poder acceder a los servicios administrativos de manera rápida, fácil y conveniente, también esperan que las universidades utilicen la tecnología para mejorar su experiencia, para satisfacer estas expectativas, las universidades deben adoptar un enfoque de la calidad del servicio en la era digital, este enfoque implica utilizar la tecnología para optimizar la calidad del servicio administrativo, brindar a los estudiantes una experiencia más personalizada y crear una cultura de mejora continua (Llanes y Lorenzo, 2021).

La Trilogía Juran, que abarca tres pasos esenciales, el paso inicial implica la planificación de la calidad, lo que requiere esfuerzos proactivos para identificar a los usuarios y sus requisitos específicos para lograr resultados óptimos, el paso siguiente

es el control de calidad, que implica una supervisión diligente de todos los procesos para garantizar una ejecución óptima, por último, el tercer paso se centra en la mejora de la calidad (Chacón y Kamarova, 2018).

El modelo de escala SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman et al. (1985), ofrece un marco teórico para evaluar la calidad del servicio en varios sectores. Este modelo mide la calidad del servicio en función de varias dimensiones: confiabilidad, que valora la habilidad para ofrecer el servicio de forma continua y exacta; capacidad de respuesta, que evalúa la voluntad y disponibilidad del personal para ayudar a los usuarios; seguridad, que se centra en el conocimiento y la atención que se presta al mantenimiento de la confianza; la empatía, que se relaciona con la atención personalizada; y elementos tangibles, que pertenecen a las instalaciones físicas y materiales utilizados para brindar un servicio satisfactorio (Moncada et al., 2021).

Respecto a la conceptualización de la variable calidad del servicio administrativo, desde una perspectiva educativa, el conglomerado de actividades, con énfasis primordial en la excelencia académica, define la calidad del servicio a través de la máxima transparencia en todos los procedimientos académicos y administrativos (Barajas y Orduz, 2020). En tanto, Vera (2021), deriva de la alineación entre las expectativas y necesidades del cliente, además, incluye la impresión que el cliente tiene sobre el servicio recibido.

La satisfacción del usuario es el factor clave para determinar la calidad del servicio, ya que depende de la satisfacción de todas las expectativas del individuo (Valdiviezo et al., 2023). En consecuencia, las empresas deben evaluar continuamente la percepción de los usuarios sobre sus servicios para poder prosperar en el mercado, la capacidad de atraer y retener usuarios es crucial para la estabilidad a largo plazo de las organizaciones (Dam y Dam, 2021).

El concepto de calidad del servicio abarca las tácticas empleadas por entidades públicas y privadas para garantizar la satisfacción de segmentos sociales específicos, al reconocer los beneficios competitivos y duraderos que ofrece, las organizaciones han llegado a comprender la importancia de brindar un servicio de primer nivel, en consecuencia, brindar un servicio de alta calidad es fundamental para garantizar la satisfacción del cliente, lo que a su vez desempeña un papel crucial en la prosperidad,

el avance y la mayor competitividad de la organización, lo que en última instancia resulta en niveles elevados de satisfacción del cliente (Lee y Seong, 2020).

La excelencia en la entrega de servicios por parte del personal administrativo a los estudiantes, profesores, investigadores y otras personas dentro de la comunidad universitaria es lo que define la calidad del servicio administrativo, esta excelencia se demuestra a través de la capacidad para cumplir de manera eficiente, efectiva y puntual con las necesidades y expectativas de los usuarios, creando así una experiencia positiva y gratificante (Presidencia del Consejo de Ministro [PCM] 2022)

Con respecto a las dimensiones de la calidad del servicio administrativo, se considerará la norma técnica para la gestión de la calidad del servicio en el sector público (PCM, 2021). Primera dimensión enfoque al usuario, la filosofía de diseño centrada en el usuario, que también se conoce como enfoque centrado en el usuario o diseño centrado en el usuario, otorga suma importancia a las necesidades, expectativas y comportamientos de los usuarios durante el desarrollo de un producto, servicio o sistema, el enfoque del usuario se centra en obtener una comprensión profunda de los usuarios, incluidas sus necesidades, motivaciones y frustraciones, esta comprensión se adquiere a través de una variedad de métodos de investigación, como entrevistas, encuestas, observación, pruebas de usabilidad y análisis de datos (PCM, 2022).

El objetivo principal es satisfacer las necesidades del usuario, en lugar de satisfacer los deseos de la empresa o los desarrolladores, los usuarios deben participar activamente en el proceso de diseño, contribuyendo desde las etapas iniciales de definición de requisitos hasta la evaluación de prototipos, el diseño es un proceso continuo e iterativo que implica probar, recopilar comentarios y realizar mejoras continuas. Deben tenerse en cuenta las necesidades de todos los usuarios, incluidos aquellos con discapacidad, reconociendo la diversidad de personas y sus necesidades (PCM, 2022).

Segunda dimensión orientación a procesos, la orientación al proceso de calidad del servicio implica un método metódico para gestionar y mejorar los procesos relacionados con la prestación del servicio. El objetivo principal es garantizar que el servicio se ajusta a los criterios de calidad establecidos y cumple con las expectativas del cliente, este enfoque otorga importancia al reconocimiento, análisis,

documentación y mejora consistente de los procesos constituyentes del servicio, además de optimizar cada etapa del proceso, eliminando ineficiencias, minimizando errores, mejorando la eficiencia y, en última instancia, aumentando la satisfacción del cliente (PCM, 2022).

Tercera dimensión mejora continua, es una ideología gerencial que tiene como objetivo mejorar consistentemente los sistemas, servicios, productos para alcanzar la excelencia, esta filosofía sigue un patrón cíclico de planificación, ejecución, evaluación y adopción de medidas (PHVA) para identificar áreas de mejora, implementar los cambios necesarios y evaluar los resultados, los principios fundamentales de la mejora continua giran en torno a priorizar la satisfacción de los clientes, centrándose en sus necesidades y expectativas, el proceso de mejora continua es un ciclo continuo que no conoce límites. Hay posibilidades perpetuas para mejorar el desempeño y progresar (PCM, 2022).

Esta investigación nos permite identificar los factores que impactan la calidad del servicio, tanto dentro de la organización como en el entorno externo, esto, a su vez, facilita la formulación de decisiones estratégicas y la implementación de medidas efectivas para aumentar la satisfacción del cliente. A través de la investigación, las organizaciones pueden desarrollar modelos y herramientas que agilicen la gestión de procesos y recursos, optimizando así la calidad de sus servicios. Esto abarca la creación de sistemas de medición, la adopción de metodologías de mejora continua y el fomento de una cultura orientada a la calidad en toda la organización.

Como hipótesis general: Existe impacto significativo de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024; igualmente, se plantearon los objetivos específicos: a) Existe impacto significativo de la planificación en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024, b) Existe impacto significativo de la organización en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024, c) Existe impacto significativo de la dirección en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024, d) Existe impacto significativo del control en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024.

II. METODOLOGÍA

En la presente investigación, el tipo fue aplicada, para Arias y Covinos (2021) el enfoque de la indagación aplicada se centra en la resolución de problemas con el objetivo de ofrecer soluciones a desafíos específicos que enfrentan los individuos, las organizaciones o la sociedad en su conjunto. Se basa en el conocimiento existente derivado de investigaciones básicas previas, experiencia práctica y conocimiento experto en el campo de estudio relevante. Para abordar las consultas de investigación y confirmar hipótesis predeterminadas, se empleará un enfoque cuantitativo que implica el análisis de datos, este enfoque se basará en mediciones y recuentos numéricos, utilizando técnicas estadísticas para la identificación de los resultados (Leyva y Guerra, 2020).

El diseño fue no experimental, transversal, explicativo – causal, según Zuñiga et al. (2023) el diseño no experimental conocido como metodología causal correlacional transversal se emplea para determinar conexiones entre múltiples variables en un momento específico. A diferencia de los diseños experimentales, este tipo de estudio no implica manipular ninguna variable; en cambio, las variables se observan y analizan en su estado natural. El nivel de investigación es explicativo, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el objetivo principal de esta investigación es comprender las conexiones entre variables en términos de causa y efecto. Su objetivo principal es descubrir las causas subyacentes de un fenómeno o problema en particular. Se emplean diversos métodos y técnicas para establecer estas relaciones de causa y efecto, permitiendo una comprensión más profunda de los procesos y fenómenos investigados.

En cuanto al método de estudio este fue hipotético – deductivo, porque tiene sus raíces en la creación de hipótesis, la derivación de predicciones a partir de estas hipótesis y la posterior verificación empírica de dichas predicciones, este método se considera ampliamente como el epítome de la investigación científica y se emplea en una amplia gama de campos científicos (Blácido et al., 202).

La variable independiente de gestión administrativa según su definición conceptual, es la columna vertebral de cualquier organización reside en su gestión administrativa, que abarca las tareas esenciales de planificar, organizar, dirigir y

controlar diversos recursos como el capital humano, los materiales, las finanzas y la tecnología (Chiavenato, 2019).

En cuanto a la definición operacional, la variable fue medida mediante un cuestionario de 26 ítems, divididos en sus tres dimensiones, asimismo, tuvo cinco opciones de respuesta en base a lo señalado por Chiavenato (2019). En cuanto a sus indicadores D1. (plan integral, plan estratégico, plan de contingencia). D2. (estructura organizacional, funciones y responsabilidades, coordinación y comunicación). D3. (motivación del personal, liderazgo, delegación de autoridad). D4. (establecimiento de estándares, monitoreo, evaluación, toma de medidas correctivas). La escala para medir a la variable es ordinal, según Allanson y Notar (2020) sirve para mediar o clasificar objetos, fenómenos en función de un atributos o características común. La variable fue medida mediante tres niveles y rango deficiente, regular y eficiente. (véase anexo 2).

Respecto a la variable dependiente calidad del servicio, la definición conceptual, según Barajas y Orduz (2020) se refiere a la ejecución excepcional y efectiva de deberes y procedimientos administrativos dentro de una empresa, gira en torno a brindar un servicio puntual, confiable, preciso, amable y que satisfaga los requisitos de las partes interesadas internas y externas. En cuanto a su definición operacional, la variable tuvo un cuestionario de 26 ítems, descompuesto en sus tres dimensiones basado en la norma técnica de calidad para el sector público – Norma técnica N° 001-2022-PCM-SGP (PCM, 2022).

Para los indicadores, la D1. (satisfacción del usuario, lealtad del usuario, resolución de problemas, confianza y empatía). D2. (eficiencia, eficacia, trabajo en equipo, cumplimiento de normativa). D3. (aprendizaje y adaptación del servicio, medición y evaluación del servicio, oportunidad de mejoras, análisis de los resultados). En cuanto a la escala este fue ordinal, además la además la variable fue medida mediante tres niveles y rango bajo, medio y alto, para mayor información véase anexo 2.

La población, según Casteel y Bridier (2021) se refiere a un grupo específico de individuos o elementos, que poseen características comunes y sirven como tema de investigación, básicamente, la población de estudio se refiere al grupo de personas o cosas de las cuales los investigadores buscan recopilar información. Para el caso, la

población fueron 100 docentes de una facultad de una universidad en Lima, en cuanto al criterio de inclusión, fueron todos los docentes que estén laborando en un tiempo de más de un año en la universidad. El criterio de exclusión, fueron los docentes que estén con contratos reciente, descanso médico, vacaciones, etc.

Recopilar datos de cada individuo dentro de una población puede ser un proceso complicado e intrincado, razón por la cual los investigadores optan por tomar una muestra, en la investigación, una muestra se refiere a un subconjunto o segmento de la población que se utiliza para recopilar información y realizar el estudio, la información recopilada de esta muestra se utiliza luego para evaluar los diversos fenómenos que son parte integral de la investigación (Casteel y Bridier, 2021), para tal efecto, la muestra fue 81 docentes de una facultad de una universidad nacional en Lima (véase anexo 3).

El muestreo de la investigación fue probabilístico de aleatorio simple, según Casteel y Bridier (2021) se emplea en el muestreo estadístico para seleccionar aleatoriamente una muestra de una población en estudio. La unidad de análisis, según Arias y Covinos (2021), objeto de análisis de quienes se generan la información de manera sistemática, considerándose un docente de una facultad de una universidad en Lima.

En la investigación aplicó la técnica de la encuesta, para Avila et al., (2020) sirve para recopilar información precisa, utilizando un método que considera los atributos descriptivos tanto de la población general como de la muestra específica que se estudia. Para el proceso de recopilación de datos implicará el uso de un cuestionario bien estructurado, diseñado para capturar datos cuantitativos y tangibles de los individuos, este enfoque nos permitirá obtener respuestas genuinas, facilitando el desarrollo de una investigación integral y efectiva. La investigación utilizó dos cuestionarios con opciones de respuestas tipo Likert, los cuestionarios estuvieron compuestos por una serie de preguntas relativas a las variables definidas en el estudio, centrándose específicamente en la gestión administrativa y la calidad del servicio. Además, se desarrolló un cuestionario separado que consta de 26 ítems respectivamente (Véase anexo 4).

En cuanto a la validez, tan como lo afirman Hernández y Mendoza (2018) se refiere al grado en que un instrumento evalúa con precisión una variable o concepto

en particular, un instrumento válido produce resultados consistentes y confiables que representan fielmente la realidad bajo examen, este aspecto tiene suma importancia en la investigación científica, ya que permite a los investigadores sacar conclusiones válidas y confiables. Los expertos evaluaron la validez de cada herramienta a través de la validez de contenido mediante una matriz de evaluación que consideró criterios como suficiencia, coherencia y relevancia, además se adjunta el certificado de Sunedu de cada experto (Para mayor información véase anexo 5).

Por el contrario, la confiabilidad se refiere a la uniformidad de los resultados cuando un instrumento de investigación se emplea repetidamente en un entorno comparable (Baustista et al., 2022). Para evaluar la fiabilidad, se realizó un examen preliminar a un grupo de 20 profesores que no estaban incluidos en la muestra. Se utilizó la prueba estadística Alfa de Cronbach, arrojándose puntajes de 0,914 para la variable gestión administrativa y 0,922 para la calidad del servicio administrativo. Estos hallazgos indican un nivel sustancial de confiabilidad para los instrumentos utilizados (Véase anexo 6).

El estudio empleó análisis descriptivo, un enfoque que implica la recopilación y análisis de datos preexistentes en forma de patrones (Ledesma y Valladares, 2024). La técnica también implica el escrutinio de datos significativos, con el objetivo de establecer patrones significativos. Luego, el analista organizó, cotejó y evaluó los resultados. Los datos se dividieron en varios componentes, como proporciones, porcentajes o promedios. Las distintas categorías de datos requirieron cálculos distintos (Abreu et al., 2021).

Para probar las hipótesis se empleó el análisis inferencial, este análisis funciona aplicando una prueba de inferencia para establecer la correlación – causal entre variables, haciendo uso de la estadística como la prueba de normalidad y la regresión logística ordinal (Ríos y Peña, 2020).

Para garantizar que la investigación se realice de forma ética, se mantuvo el principio de beneficencia, es fundamental destacar que el objetivo del estudio es enriquecer el conocimiento disponible en la sociedad, además se mantuvo la confidencialidad y el anonimato de los participantes, y no se requirió información personal de los profesores. Los datos recogidos se utilizaron únicamente para abordar los objetivos propuestos. Antes de obtener el consentimiento informado, se explicará

detalladamente el propósito del estudio y todos los participantes firmarán el documento de consentimiento informado. En términos de singularidad, este estudio se destaca porque los cuestionarios se administran a una muestra específica, apegándose a los estándares APA reconocidos internacionalmente y los lineamientos marcados por la Universidad César Vallejo.

III. RESULTADOS

Análisis descriptivos

Objetivo general

Tabla 1

Cruce variable gestión administrativa con la calidad de servicio administrativo

| | | VD. Calidad del servicio administrativo | | | Total |
|----------------------------|------------|---|-------------|-------------|--------------|
| | | Bajo | Medio | Alto | |
| VI. Gestión administrativa | Deficiente | 9 11.1% | 10 12.3% | 0 0.0% | 19 23.5% |
| | Regular | 4 4.9% | 30 37.0% | 12 14.8% | 46 56.8% |
| | Eficiente | 0 0.0% | 4 4.9% | 12 14.8% | 16 19.8% |
| Total | | 13 16.0% | 44 54.3% | 24 29.6% | 81 100.0% |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

Los hallazgos presentados en la tabla 1 revelan que una parte importante de los docentes perciben la variable gestión administrativa en un nivel regular, representando el 56,8% de los encuestados. Por otro lado, un 23,5% lo considera deficiente, mientras que un 19,8% lo considera eficiente. De manera similar, la variable que evalúa la calidad del servicio administrativo se considera en el nivel medio, con un 54,3% de los docentes, sin embargo, un porcentaje considerable, el 29,6%, la considera de nivel alto, mientras que el 16% la percibe como baja. Durante la encuesta, los educadores destacaron varios obstáculos que impiden a la administración brindar un servicio de alta calidad. Estas barreras abarcan recursos financieros, tecnológicos y humanos insuficientes, junto con la ausencia de una visión estratégica bien definida para la gestión administrativa.

Las ineficiencias y retrasos son resultado directo de la falta de organización en los procesos y procedimientos. Los docentes también han observado una falta de mecanismos eficaces para la toma de decisiones y estrategias de resolución de problemas. Además, las limitaciones presupuestarias frecuentemente obstaculizan

las inversiones en personal, capacitación y tecnología, lo que a su vez obstaculiza la mejora de los servicios administrativos en las facultades universitarias.

Análisis inferencial

Después de administrar el cuestionario, los resultados de este estudio se analizaron de manera inferencial para evaluar la significancia de las hipótesis generales y específicas. Se utilizó la regresión logística ordinaria para calcular los valores, lo que condujo a los resultados que se describen en los párrafos siguientes:

Prueba de normalidad

H₀: Los datos se ajustan a una distribución normal

H_a: Los datos no se ajustan a una distribución normal

Hipótesis de normalidad

Si $p_valor < 0.05$ se acepta la H_a, y se rechaza H₀

Si $p_valor \geq 0.05$ se rechaza la H_a, y se acepta H₀

Tabla 2

Prueba de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov | | |
|---|--------------------|----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| VI. Gestión administrativa | .288 | 81 | .000 |
| VD. Calidad del servicio administrativo | .284 | 81 | .000 |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

El valor de p para ambas variables, como se indica en la tabla 2, resultó ser 0,000 <0.05. En consecuencia, se puede inferir que ninguna de las variables sigue una distribución normal. Dado que las variables no siguen una distribución normal, el análisis estadístico tradicional que asume normalidad no puede utilizarse para analizar estas variables. En su lugar, se deben emplear métodos estadísticos alternativos adecuados para datos no normales, razón por la cual se implementó la regresión logística ordinal para la comprobación de hipótesis.

Comprobación de hipótesis

Hipótesis general

Tabla 3

Información de ajuste del modelo de la hipótesis general gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|---------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo interceptación | 51.536 | 36.412 | 2 | .000 |
| Final | 15.124 | | | |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

Luego de analizar la información proporcionada en la Tabla 3, que muestra un valor de Chi cuadrado de 36,412 y un valor de p de $0,000 < 0,05$, es decir que se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que la calidad de servicio administrativo depende de la gestión administrativa.

Tabla 4

Pseudo R cuadrado gestión administrativo en la calidad del servicio administrativo

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | .362 |
| Nagelkerke | .421 |
| McFadden | .229 |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

Al analizar la tabla 4, resulta evidente que la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio administrativo de una universidad. El coeficiente de Nagelkerke obtenido a partir de la prueba Pseudo R cuadrado, con valor de 0,421, demuestra que la variabilidad de la variable calidad de servicio administrativo depende en un 42,1% de la gestión administrativa. Estos resultados no sólo validan la precisión del modelo de regresión lineal al representar los datos, sino que también enfatizan el papel importante que desempeña la gestión administrativa en la determinación del nivel del servicio administrativo.

Hipótesis específica 1

Tabla 5

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica planificación en la calidad de servicio administrativo

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi-cuadrado | gl | Sig. |
|---------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo interceptación | 55.233 | 41.207 | 2 | .000 |
| Final | 14.026 | | | |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

Luego de analizar la información proporcionada en la Tabla 5, es evidente que el valor de Chi Cuadrado de 41.207 y un valor de p de $0.000 < 0.05$ nos llevan a rechazar la hipótesis nula. Esto indica que la calidad del servicio administrativo depende de la planificación.

Tabla 6

Pseudo R cuadrado planificación en la calidad del servicio administrativo

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | .399 |
| Nagelkerke | .476 |
| McFadden | .279 |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

El análisis realizado en la Tabla 6, utilizando la prueba Pseudo R cuadrado, con un coeficiente de Nagelkerke de 0,476, es evidente que la variabilidad de la calidad del servicio administrativo depende de un 47,6% de la planificación.

Hipótesis específica 2

Tabla 7

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica organización en la calidad de servicio administrativo

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi cuadrado | gl | Sig. |
|---------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo interceptación | 39.195 | 17.176 | 2 | .000 |
| Final | 22.019 | | | |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

De los datos proporcionados en la Tabla 7, podemos deducir que el valor de Chi cuadrado es 17,176 y el valor de p es 0,000, que está por debajo del nivel de significancia de 0,05. En consecuencia, tenemos amplia evidencia para descartar la hipótesis nula, lo que significa que la calidad del servicio administrativo depende de la organización.

Tabla 8

Pseudo R cuadrado organización en la calidad del servicio administrativo

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | .191 |
| Nagelkerke | .224 |
| McFadden | .110 |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

Al examinar la tabla 8, la prueba del Pseudo R cuadrado revela un coeficiente de Nagelkerke de 0,224, lo que sugiere que la variabilidad de la variable calidad del servicio administrativo depende en un 22,4% de la organización.

Hipótesis específica 3

Tabla 9

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica dirección en la calidad de servicio administrativo

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi cuadrado | gl | Sig. |
|---------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo interceptación | 38.305 | 21.053 | 2 | .000 |
| Final | 17.252 | | | |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

Luego de analizar la información proporcionada en la Tabla 9, es evidente que el valor de Chi cuadrado es 21.053 y el valor de p es 0.000, el cual está por debajo del nivel de significancia predeterminado de 0.05. Como resultado, podemos descartar la hipótesis nula, que indica que la calidad del servicio administrativo depende de la dirección.

Tabla 10

Pseudo R cuadrado dirección en la calidad del servicio administrativo

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | .229 |
| Nagelkerke | .265 |
| McFadden | .130 |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

Con base en la prueba de Pseudo R cuadrado, la Tabla 10 revela un coeficiente de Nagelkerke de 0,265, lo que indica que la variabilidad de la calidad del servicio administrativo depende en un 26,5% de la dimensión de dirección.

Hipótesis específica 4

Tabla 11

Información de ajuste del modelo de la hipótesis específica control en la calidad de servicio administrativo

| Modelo | Logaritmo de la verosimilitud -2 | Chi cuadrado | gl | Sig. |
|---------------------|----------------------------------|--------------|----|------|
| Sólo interceptación | 43.243 | 28.873 | 2 | .000 |
| Final | 14.370 | | | |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

Con base en la información proporcionada en la Tabla 11, se puede observar que el valor de Chi cuadrado es 28.873 y el nivel de significancia es 0.000. Estos hallazgos apoyan firmemente el rechazo de la hipótesis nula, lo que indica que la calidad del servicio administrativo depende de la dimensión control.

Tabla 12

Pseudo R cuadrado control en la calidad del servicio administrativo

| | |
|-------------|------|
| Cox y Snell | .300 |
| Nagelkerke | .369 |
| McFadden | .212 |

Fuente. Datos extraídos del spss

Interpretación.

En la tabla 12, de acuerdo a la prueba de Pseudo R cuadrado, muestra un coeficiente de Nagelkerke = 0.369, indicando que la variabilidad de la calidad del servicio administrativo depende en un 36,9% de la dimensión control.

IV. DISCUSIÓN

A través de un examen exhaustivo, que incorpora pruebas de hipótesis, se ha demostrado indiscutiblemente que la calidad del servicio administrativo depende en gran medida de la eficacia de la gestión administrativa en un entorno universitario. El examen estadístico arrojó un hallazgo significativo, indicando una dependencia del 42,1% (coeficiente de Nagelkerke = 0,421) de la variable predictiva de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio administrativo. Además, el valor de Chi cuadrado de 36,412, con un valor de p de $0,000 < 0,05$, proporciona evidencia convincente para rechazar la hipótesis nula.

Los hallazgos de Gutiérrez y Gómez (2022) se asemejan con los resultados obtenidos en este estudio, dado que determinó el impacto de un 65% del control interno en la gestión administrativa. Asimismo, Paredes (2020) también enfatizó la importancia de la calidad del servicio en relación con procedimientos organizativos, concluyendo que la calidad de servicio depende de la gestión administrativa en una universidad.

A diferencia del estudio realizado por Ibrahim et al. (2023), que sugirieron que la gestión administrativa no influye en la calidad del servicio, como lo demuestra un valor p de -0,51 que indica una falta de satisfacción del cliente, la investigación ofrece un punto de vista contrastante. Concluyendo que la administración de un facultad no ha cumplido con las expectativas de los clientes, generando su descontento con los servicios brindados.

En términos de sustento teórico, Chiavenato (2019) enfatiza la optimización de los procesos para mejorar tanto la cantidad como la eficiencia de la gestión de servicios. El campo de la gestión administrativa, que abarca diversas funciones como planificar, organizar, dirigir y controlar, se esfuerza por alcanzar los objetivos mediante el cumplimiento de estas funciones de gestión. Estos elementos de administración forman el proceso administrativo que es aplicable en todas las áreas de una empresa, realizado por personas involucradas en actividades administrativas cruciales. Dentro de la gestión administrativa, existe un foco en la innovación empresarial para mejorar el modelo de negocio corporativo, así como la posibilidad de implementar cambios organizacionales para asegurar una gestión efectiva y una posición más sólida en el mercado.

En cuanto, Parasuraman et al. (1985) ofrecen una definición que la caracteriza como la valoración global que hacen los clientes sobre la excelencia o superioridad de la atención que reciben. Esta evaluación se basa en sus expectativas y percepciones sobre el servicio prestado. La calidad del servicio puede entenderse como la evaluación realizada por los clientes comparando sus expectativas con el servicio real recibido o su percepción del resultado del servicio.

Respecto a la hipótesis específica 1, la calidad del servicio administrativo depende de la planificación. El coeficiente de Nagelkerke de 0,476 indica una dependencia del 47,6% de la variación. Además, el valor de Chi cuadrado de 41,207 y un valor de p de 0,000 ($< 0,05$). Resultados que resaltan la ausencia de una planificación estratégica clara y concisa dentro de las unidades administrativas de una facultad universitaria, lo que dificulta el establecimiento de objetivos específicos, la priorización y la asignación efectiva de recursos.

Resultados que es semejante al estudio de Pinedo (2023), encontró una que existe influencia positiva de la cultura organizacional en la calidad del servicio en un ambiente universitario. Asimismo, se encontró similitud con el trabajo de Am et al. (2022) quienes señalaron que la calidad del deservicio depende del desempeño de los docentes al brindar el servicio en la universidad.

En cuanto al sustento teórico sobre la gestión administrativa, Soto et al. (2020) destacaron la importancia de la gestión administrativa en la creación y mantenimiento de un entorno de trabajo productivo que permita a los empleados alcanzar eficazmente objetivos específicos. Destacaron que la gestión administrativa implica una serie de acciones realizadas por los directivos a lo largo de diversas fases del proceso administrativo, todas ellas encaminadas a alcanzar los objetivos planteados. Chiavenato (2019) explicó además que la planificación es un aspecto crucial de la gestión administrativa, donde los gerentes establecen estratégicamente sus metas y acciones con base en un método, plan o enfoque lógico específico. Además, la capacidad de la empresa para brindar sus servicios de manera confiable, segura y meticulosa es esencial para garantizar la confiabilidad.

En relación a la hipótesis 2, se revela el coeficiente de Nagelkerke, que se sitúa en 0,224, sugiere que la calidad del servicio administrativo depende del 22,4% de la organización, resultados que señalan que los docentes sugieren que la estructura

organizacional de la unidad administrativa de la facultad es demasiado rígida e inflexible, lo que dificulta su capacidad para adaptarse a los cambios e implementar mejoras. Este hallazgo se asemeja con un estudio realizado por Kojagura (2022), que también encontró dependencia de la calidad del servicio recibido por los usuarios en un 40,8% de la gestión administrativa. Asimismo, es similar al trabajo de Paredes (2020) quien demostró que la calidad del servicio depende del componente organización en un 80.8%.

Respecto al sustento teórico Bryson y George (2020) subrayaron la importancia de la gestión administrativa dentro de las organizaciones, poniendo énfasis en su capacidad para utilizar eficazmente los recursos en su máximo potencial. Los principales objetivos asociados con esta función abarcan promover una producción fluida, maximizar las ganancias financieras, garantizar la sostenibilidad económica, fomentar la adaptabilidad y facilitar la expansión de las operaciones comerciales. Las responsabilidades esenciales incluyen diseñar estrategias y estructurar flujos de trabajo, coordinar la fuerza laboral responsable de la ejecución de tareas y mejorar los esfuerzos de digitalización. Además, la gestión eficaz de los horarios de trabajo y el fomento de una comunicación sólida entre todas las partes interesadas son áreas clave de atención.

En relación con la hipótesis 3, el análisis estadístico, con un valor de Chi cuadrado de 21,053 y un valor de p de 0,000, además, la prueba Pseudo R cuadrado indica un coeficiente de Nagelkerke de 0,265, que corresponde a un valor de 26,5%. Esto sugiere que la calidad del servicio administrativo depende en un 26,5% de la dimensión dirección, los resultados resaltan la ausencia de un liderazgo claro y una visión estratégica definida dentro del área administrativa. En línea similar al estudio realizado por Ascona (2023), los resultados revelaron impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio de una universidad en el Perú. además, es similar al trabajo de Paredes (2020) quien demostró de la calidad del servicio depende de la dimensión dirección con una influencia del 85,8%.

En el ámbito del respaldo teórico, Mendoza y Moreira (2021) afirman que la existencia duradera y la capacidad de prosperar de cualquier organización pueden atribuirse al formidable poder de la administración. Sin lugar a dudas significativa, la administración confiere multitud de ventajas a través de sus metodologías y procedimientos. Al implementar estas técnicas, las organizaciones pueden lograr una

mayor eficacia y rapidez, lo que se traduce en notables ahorros de tiempo y costos. Como resultado, las prácticas de gestión ejercen influencia sobre la competitividad, culminando en última instancia en una rentabilidad óptima y un éxito sostenido en el mercado.

En relación a la hipótesis 4, el valor de Chi cuadrado es 28,8730, con un nivel de significancia de 0,000. Esto significa un ajuste significativo entre el modelo y los datos, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula. Además, sugiere que la calidad del servicio administrativo depende de la dimensión control, como lo indica el coeficiente de Nagelkerke de 0,369. Este coeficiente revela que la variable calidad del servicio administrativo depende en un 36,9% de la dimensión control, los resultados indican un control inadecuado sobre las actividades y procesos administrativos, lo que genera retrasos en el servicio al cliente, errores de procedimiento, pérdida de documentos y otros problemas que impactan negativamente la calidad del servicio.

Resultados que es similar al trabajo de Trigos (2022) en su estudio reveló una influencia del 68,8% de la gestión de administrativa en la calidad del servicio, concluyendo que se debe mejorar los niveles de satisfacción educativa y los estándares de equipamiento. Para abordar estas preocupaciones, se propuso un plan de compensación integral, que abarca varias estrategias. Estas estrategias incluyeron la implementación de un programa de compensación efectivo, el establecimiento de iniciativas de medición del control interno, la creación de un manual organizacional y el desarrollo de herramientas de comunicación electrónica para agilizar los procesos de gestión.

En cuanto al sustento teórico, Chiavenato (2019), abarca la ejecución racional de tareas, la asignación de recursos y el ejercicio de esfuerzos, todo lo cual juega un papel fundamental en la guía de una organización. A través del control y la coordinación efectivos de acciones y roles, los gerentes están empoderados para abordar los desafíos de manera proactiva y lograr los resultados deseados. Al implementar la gestión administrativa de manera sistemática y eficiente, las organizaciones pueden lograr resultados favorables. La importancia de la gestión administrativa radica en su capacidad de preparar y equipar a la organización para anticipar y mitigar posibles obstáculos, considerando todos los medios y procedimientos necesarios para alcanzar los objetivos.

No se puede subestimar la importancia de esta etapa en particular, ya que haría inútil cualquier marco bien diseñado, planes estratégicos y liderazgo efectivo si falta un control adecuado para evaluar el estado real de las cosas dentro de la organización y garantizar que las acciones se alineen con las metas establecidas. El control juega un papel fundamental al mostrar la ejecución de actividades dentro de cada entidad.

Para concluir el análisis, estos trabajos enfatizan la importancia de la supervisión continua como una habilidad crucial en la fase de evaluación y gestión de los procedimientos administrativos. Es importante señalar, sin embargo, que no es suficiente que los responsables se limiten a realizar una supervisión o un control exhaustivos de las actividades. El compromiso de las personas que realizan las tareas también es fundamental para garantizar que el resultado final, ya sea un producto o servicio, cumpla con todos los requisitos necesarios. En consecuencia, una estructura organizacional eficiente y planes bien elaborados resultan inútiles sin un mecanismo establecido para identificar errores de procedimiento y proponer medidas correctivas. Es importante enfatizar que se encontraron algunas limitaciones durante la investigación, incluido un plazo restringido de menos de un año para su finalización, lo que requirió estudios acelerados.

V. CONCLUSIONES

- Primera** Con base en el análisis estadístico se determinó que la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio administrativo. Esta conclusión se extrajo del valor de Chi cuadrado de 36,412, el valor p de 0,000 y el coeficiente de Nagelkerke, que sugiere una variabilidad de la calidad del servicio administrativo depende de un 42,1% de la gestión administrativa.
- Segunda** A partir del análisis estadístico se determinó que la planificación impacta en la calidad del servicio administrativo en la facultad de una universidad. Esta conclusión está respaldada por el valor de Chi cuadrado de 41,207 y un valor p de 0,000. Además, el coeficiente de Nagelkerke revela que la calidad del servicio administrativo depende de un 47,6% de la dimensión planificación.
- Tercera** Luego del análisis de los datos se determinó que la organización impacta en la calidad del servicio administrativo dentro de una universidad. Esta conclusión se llegó a partir del valor de Chi cuadrado de 17,176 y un valor de p de 0,000. Además, el coeficiente de Nagelkerke sugiere que calidad del servicio administrativo depende de un 22,4% de la dimensión organización.
- Cuarta** Con base en el análisis estadístico se determinó que la dirección impacta en la calidad del servicio administrativo en una universidad. El valor de Chi cuadrado de 21,053 y el valor de p de 0,000 respaldan esta conclusión. Además, el coeficiente de Nagelkerke sugiere que la calidad del servicio administrativo depende de un 26,5% de la dimensión dirección.
- Quinta** El análisis reveló que el control impacta en la calidad del servicio administrativo de una facultad en una universidad (Chi cuadrado = 28,873, valor p = 0,000). Además, el coeficiente de Nagelkerke indicó que la calidad del servicio administrativo depende en un 32,9% de la dimensión control.

VI. RECOMENDACIONES

- Primero** Se recomienda al decano y los directores de la facultad, establecer una cultura de calidad, comprometiéndose en fomentar una cultura que la valore en todos los niveles, además de establecer estándares claros y medibles para cada proceso administrativo, como el tiempo de respuesta a solicitudes, la precisión de la información proporcionada, etc
- Segundo** Se recomienda a los encargados de supervisar las diferentes áreas administrativas enfatizan la importancia de participar en el desarrollo de planes estratégicos para cumplir las metas anuales, es crucial que todos los empleados contribuyan activamente a mejorar la planificación de actividades.
- Tercero** Se recomienda al decano de la facultad priorizar las necesidades y expectativas de los docentes mediante encuestas, focus group, entrevistas, además de brindar múltiples canales de comunicación docentes – administrativos.
- Cuarto** Se recomienda al decano de la facultad desarrollar planes de acción para mejorar las áreas, además de asignar los recursos necesarios para implementar los planes de acción, asimismo, establecer canales de comunicación abierta para que los docentes puedan expresar sus comentarios y sugerencias sobre la calidad del servicio administrativo.
- Quinto** Se recomienda a los directores de las diversas divisiones administrativas documenten las medidas de desempeño relacionadas con las tareas realizadas por el personal administrativo. Estas medidas deben documentarse semestralmente para identificar áreas de preocupación y sugerir medidas correctivas para el ciclo o semestre siguiente.

REFERENCIAS

- Abreu, A., Velázquez, R., & Velázquez, C. (2021). Acciones metodológicas para la toma de decisiones con el uso de SPSS en la estadística inferencial. *Revista Conrado*, 17(S1), 125-132.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1757>
- Adebayo, O. (2020). Evaluate the influence of classical and human relations approaches in management today. *Management*, 1(2), 1-15.
https://www.researchgate.net/publication/342734959_EVALUATE_THE_INFLUENCE_OF_CLASSICAL_AND_HUMAN_RELATIONS_APPROACHES_IN_MANAGEMENT_TODAY
- Agama, A., Huamán, R., Casco, E., & Gálvez, E. (2021). Administrative management in procurement processes in a public sector entity. *Journal of business and entrepreneurial studies*, 5(3).
<https://www.redalyc.org/journal/5736/573669774005/573669774005.pdf>
- Alayoubi, M., Al Shobaki, J., & Abu-Naser, S. (2020). Strategic leadership practices and their relationship to improving the quality of educational service in Palestinian Universities. *International Journal of Business Marketing and Management (IJBMM)*, 5(3), 11-26.
<https://www.ijbmm.com/paper/Mar2020/8340436031.pdf>
- Alheet, A., Al Adwan, A., & Areiqat, A. (2021). Impact of strategic planning and continuous improvement on the effectiveness of administrative decisions. *Journal of Management Information and Decision Science*, 24(1), 1-14.
https://www.researchgate.net/publication/351281208_2021_Impact_of_strategic_planning_and_continuous_improvement_on_the_effectiveness_of_administrative_decisions
- Ilanson, E., & Notar, E. (2020). Statistics as measurement: 4 scales/levels of measurement. *Education Quarterly Reviews*, 3(3).
<https://eric.ed.gov/?id=EJ1274528>
- Am, A., Helmi, S., Kassymova, K., Retnawati, H., Hadi, S., & Istiyono, E. (2022). Effect of job satisfaction on service quality mediated by lecturer performance at state universities. In *Materials of International Practical Internet Conference*

"Challenges of Science (pp. 62-71). <https://kims-imio.kz/wp-content/uploads/2022/11/Conf-2022-08.pdf>

Ascona, K. (2023) *Gestión administrativa y la calidad del servicio de los trabajadores de una universidad pública en Ayacucho 2023*. [tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/122501/Ascona_HK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Araya-Castillo, L., Bucarey, C. G. J., Oradini, N. B., Flores, Y., Jara, V. Y., & Barraza, N. C. (2020). Importancia de la calidad de servicio en la Educación superior a distancia. *Arandu UTIC*, 7(2). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7673572>

Arias, L., & Covinos, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. *Enfoques Consulting EIRL*, 1, 66-78. https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w26022w/Arias_S2.pdf

Avila, F., González, M., & Licea, M. (2020). ¿La entrevista y la encuesta: métodos o técnicas de indagación empírica?. *Didáctica y Educación ISSN 2224-2643*, 11(3), 62-79. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>

Bao-Condor, L., Marcelo-Armas, L., Gutierrez-Solorzano, B., Bardales-Gonzales, V., Corcino-Barrueta, E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114. <https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>

Barajas, C. y Orduz, A. (2020). Gestión del cambio: el nuevo desafío para mejorar la calidad de la educación superior. *Revistas de Investigación*, 43(98), 184- 208. <http://www.revistas.upel.edu.ve/index.php/revinvest/article/view/8485/5093>

Barrón, Y. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú – 2019*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Peruana Los Andes. <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/2076>

Blácido, R., Guerra, D., Reyes, C., Luque, C., & Olortegui, U. (2022). Métodos científicos y su aplicación en la investigación pedagógica. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*.

<https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3106>

Bryson, J., & George, B. (2020). Strategic management in public administration. In *Oxford research encyclopedia of politics*. <https://oxfordre.com/politics/display/10.1093/acrefore/9780190228637.001.0001/acrefore-9780190228637-e-1396>

Bautista-Díaz, L., Franco-Paredes, K., & Hickman-Rodríguez, H. (2022). Objetividad, validez y confiabilidad: atributos científicos de los instrumentos de medición. *Educación y Salud Boletín Científico Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 11(21), 66-71. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/ICSA/article/view/10048>

Casteel, A., & Bridier, N. L. (2021). Describing populations and samples in doctoral student research. *International Journal of Doctoral Studies*, 16(1). <https://ijds.org/Volume16/IJDSv16p339-362Casteel7067.pdf>

Cepal-Unesco (2020). La educación en tiempos de la pandemia de COVID19. Informe COVID-19 CEPAL-UNESCO. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45904/1/S2000510_es.pdf.

Chacón, J., & Rugel, S. (2018). Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Espacios*, 29(50), 14. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>

Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de Administración*. Mc Graw Hill. https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf

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

- Dam, M., & Dam, C. (2021). Relationships between service quality, brand image, customer satisfaction, and customer loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(3), 585-593. https://www.researchgate.net/publication/349869313_Relationships_between_Service_Quality_Brand_Image_Customer_Satisfaction_and_Customer_Loyalty
- Delahoz-Dominguez, J., Fontalvo, J., & Fontalvo, M. (2020). Evaluación de la calidad del servicio por medio de seis sigmas en un centro de atención documental en una universidad. *Formación universitaria*, 13(2), 93-102. <https://www.scielo.cl/pdf/formuniv/v13n2/0718-5006-formuniv-13-02-93.pdf>
- Espinosa, P., Prieto, W., Rubio, C. y Ochoa, M. (2021). Liderazgo, calidad y educación. Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas Conrado. *Scielo* 17(81). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442021000400419&lang=es
- Gutiérrez, C., & Gómez, G. (2022). El control interno y la gestión administrativa, en un municipio de la Región Tacna. *Revista Veritas Et Scientia-Upt*, 11(2), 231-242. <https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/680>
- Hernández, S. (2022). Control of the administrative functions applied in a company. *ijrdo-Journal of Business Management*, 8(1), 61-64. <https://ijrdo.org/index.php/bm/article/view/4864>
- Ibrahim, A., Fakhri, K. A., Ruskan, E. L., Kurniawan, D., & Meiriza, A. (2023). Application of the Service Quality Method to Assess the Quality of Administrative Services at universities. *Journal of informatics and telecommunication engineering*, 7(1), 143-154. <https://ojs.uma.ac.id/index.php/jite/article/view/9636/5102>
- Ledesma-Pérez, E., y Valladares, O. (2024). *Análisis de datos. En Epistemología y métodos de la investigación en educación. (pp. 203-278)*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional Experimental Sur del Lago, Jesús María Semprum. <https://doi.org/10.59899/Epis-met-C5>
- Leyva, J., & Guerra, Y. (2020). Objeto de investigación y campo de acción: componentes del diseño de una investigación científica. *Edumecentro*, 12(3), 241-260. <https://revedumecentro.sld.cu/index.php/edumc/article/view/1488>

- Llanes-Font, M., & Lorenzo-Llanes, E. (2021). La cuarta revolución industrial y una nueva aliada: calidad 4.0. *Ciencias Holguín*, 27(2), 67-78. <https://www.redalyc.org/journal/1815/181566671006/html/>
- Lee, J., & Seong, H. (2020). A study on the effects of business service quality on satisfaction, commitment, performance, and loyalty at a private university. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(9), 439-453. <https://www.semanticscholar.org/paper/A-Study-on-the-Effects-of-Business-Service-Quality-Lee-Seong/e5fe96440f602cb16dfeec9b0018c7b3d6e14cf6>
- Mendoza-Fernandez, M., & Moreira-Chóez, S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 6(3), 608-620. https://www.academia.edu/47889929/Procesos_de_Gesti%C3%B3n_Administrativa_un_recorrido_desde_su_origen_Administrative_Management_Processes_a_journey_from_its_origin_Processos_de_Gest%C3%A3o_Administrativa_um_a_jornada_desde_suas_origens
- Moncada, F., Araujo, B., Ruiz, E., Villacorta, V., Alvarado, P., & Pérez, I. (2021). Calidad de servicio en las Unidades de Gestión Educativa Local. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(2), 1341-1358. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/333>
- Nhi, T., & Le, T. (2021). The Link Between Higher Education Service Quality, Student Satisfaction, Student Loyalty And University Image In Vietnam: A Research Framework. *International Journal of Information, Business and Management*, 13(4), 23-34. <https://www.proquest.com/openview/fb0db3d1d7bd73f8347af576e18b21ac/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2032142>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*. [Tesis de maestría]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Peralta, M., Horna, E., Horna, E. y Heredia, F. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Revista Educación*, 47(1). <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>
- Pinedo, T., Riva-Ruiz, R., Pérez-Tello, C., & Pinchi-Vásquez, A. (2023). Cultura organizacional y calidad de atención del servicio administrativo en una universidad peruana. *Revista Amazónica de Ciencias Económicas*, 2(1), e451-e451. <https://revistas.unsm.edu.pe/index.php/race/article/view/451>
- Ponce, P., Chancay, S., & Lopez, S. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Recimundo*, 6(supl 1), 120-131. <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/1626>
- Ríos, R., & Peña, P. (2020). Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. *Horizonte de la Ciencia*, 10(19), 191-208. <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/597>
- Safaraliyeva, D. (2021). Projection of Deming Principles to the Kazakhstani Higher School. *Eurasian Journal of Economic and Business Studies*, 62(4), 66-87. <https://ejebbs.com/index.php/main/article/view/60>
- Soto, N., Morillo, S., Calderón, G. y Betancour, H. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Innovar*, 30(77), 123-136. <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>
- Teves, V., Flores, E., & Poccorimay, S. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(3), 367-385. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2234>
- Trigoso, M. (2022). Gestión administrativa para la calidad del servicio en la escuela Ingeniería Zootecnista, Universidad Nacional, Chachapoyas. *Ñeque*, 5(11). 99 – 104. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.66>
- Valdiviezo, T., Ayala, M., & Alegre, R. (2023). Los asistentes virtuales y la calidad de servicio al cliente. *TECHNO REVIEW. International Technology, Science and Society Review/Revista Internacional de Tecnología, Ciencia y Sociedad*, 13(4),

- 1-10. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85150367495&doi=10.37467%2frevtechno.v13.4816&origin=inward&txGid=7dbf7a920b281b553a8fc22fdb26387a>
- Valeri, M., & Valeri, M. (2021). Modernism and Neo-Modernism. *Organizational Studies: Implications for the Strategic Management*, 61-83. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85150367495&doi=10.37467%2frevtechno.v13.4816&origin=inward&txGid=7dbf7a920b281b553a8fc22fdb26387a>
- Vásquez, K. y Farje, J. (2020). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3), 60-66. <https://doi.org/10.25127/RCSH.20203.649>
- Vera, M. (2021). Evaluación de la calidad de servicio del sistema académico de la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas basado en el modelo De Lone y McLean. *Visionario Digital*, 5(3), 53-69. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v5i3.1747>.
- Voloshyna, V. (2021). Modern methods of administrative management at the enterprises. *SWorld Journal*. 7(2). P. 56-67. <http://socrates.vsau.org/repository/card.php?id=28247>
- Zúñiga, V., Cedeño, C., & Palacios, M. (2023). Metodología de la investigación científica: guía práctica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(4), 9723-9762. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/7658>

ANEXO

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión administrativa y su impacto en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima 2024

Autor: Rojas López, Sonia Elizabeth

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES | DIMENSIONES |
|--|---|--|-------------------------------------|---|
| General | General | General | Variable 1 | |
| ¿Cuál es el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024? | Determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | Existe impacto significativo de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | Gestión administrativa | Planificación Organización Dirección Control |
| Específicos | Específicos | Específicas | Variable 2 | DIMENSIONES |
| a) ¿Cuál es el impacto de la planificación en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024? | a) Determinar el impacto de la planificación en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | a) Existe impacto significativo de la planificación en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | Calidad del servicio administrativo | Enfoque al usuario |
| b) ¿Cuál es el impacto de la organización en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024? | b) Determinar el impacto de la organización en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | b) Existe impacto significativo de la organización en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | | Orientación al proceso |
| c) ¿Cuál es el impacto de la dirección en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024? | c) Determinar el impacto de la dirección en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | c) Existe impacto significativo de la dirección en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | | |
| d) ¿Cuál es el impacto del control en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024? | d) Determinar el impacto del control en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | d) Existe impacto significativo del control en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024 | | Mejora continua |
| METODOLOGÍA: Enfoque de Investigación: Cuantitativa. Tipo de Investigación: Aplicada. Nivel de Investigación: Explicativa - causal. Diseño: no experimental. Corte: Transversal. Método: Hipotético-Deductivo. Población: (100 docentes, y muestra 81 docentes). Técnica: Encuesta ... Instrumento: Cuestionarios | | | | |

ANEXO 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| VARIABLE 1 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | | |
|--|---|---|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|---|---|--------------------|
| Gestión administrativa | Es la columna vertebral de cualquier organización reside en su gestión administrativa, que abarca las tareas esenciales de planificar, organizar, dirigir y controlar diversos recursos como el capital humano, los materiales, las finanzas y la tecnología (Chiavenato, 2019) | La variable fue medida mediante un cuestionario de 26 ítems, divididos en sus cuatro dimensiones, asimismo, tuvo cinco opciones de respuesta en base a lo señalado por Chiavenato (2019), además la variable fue medida mediante tres niveles y rango deficiente, regular y eficiente | Planificación | Plan integral | 1, 2 | Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | | |
| | | | | Plan estratégico | 3, 4 | | | |
| | | | | Plan de contingencia | 5, 6 | | | |
| | | | Organización | Estructura organizacional | 7, 8 | | Deficiente [26-58] | |
| | | | | Funciones y responsabilidades | 9, 10 | | | |
| | | | | Coordinación y comunicación | 11, 12 | | | |
| | | | Dirección | Motivación del personal | 13, 14 | | | Regular [59-92] |
| | | | | Liderazgo | 15, 16 | | | |
| | | | | Delegación de autoridad | 17, 18 | | | |
| | | | | Establecimiento de estándares | 19, 20 | | | |
| control | Monitoreo | 21, 22 | Eficiente [93-125] | | | | | |
| | Evaluación | 23, 24 | | | | | | |
| | Toma de medidas correctivas | 25, 26 | | | | | | |
| VARIABLE 2 | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | | DIMENSIONES | INDICADORES | ÍTEMS | ESCALA DE MEDICIÓN | |
| Calidad del servicio administrativo | Según Barajas y Orduz (2020) es lograr el éxito organizacional depende de la calidad del servicio administrativo brindado. Para lograr la excelencia en el servicio administrativo y cumplir sus objetivos, las organizaciones deben priorizar la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia y eficacia operativa y fomentar una cultura de calidad. | En cuanto a su definición operacional, la variable tuvo un cuestionario de 26 ítems, descompuesto en sus tres dimensiones basado en la norma técnica de calidad para el sector público (PCM, 2022). | | Enfoque al usuario | Satisfacción del usuario | 1, 2, 3 | Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5) | |
| | | | | | Lealtad del usuario | 4, 5 | | |
| | | | | | Resolución de problemas | 6, 7 | | |
| | | | | Orientación al proceso | Confianza y empatía | 8, 9 | | Bajo [26-58] |
| | | | | | Eficiencia | 10, 11 | | |
| | | | | | Eficacia | 12, 13, | | |
| | | | Trabajo en equipo | | 14, 15, 16 | | | |
| | | | Mejora continua | Cumplimiento de normativas | 17, 18 | Medio [59-92] | | |
| | | | | Aprendizaje y adaptación del servicio | 19, 20 | | | |
| | | | | Medición y evaluación del servicio | 21, 22 | | | |
| | Oportunidad de mejoras | 23, 24 | Alto [93-125] | | | | | |
| | Análisis de los resultados | 25, 26 | | | | | | |

ANEXO 3. CALCULO DE LA MUESTRA

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

e (0,05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando valores:

$$Z = 1.96$$

$$N = 100$$

$$P = 0.5$$

$$E = 0.05$$

$$Q = 0.5$$

Tamaño de muestra: $n=81$

ANEXO 4. INSTRUMENTOS

Cuestionario sobre gestión administrativa

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a la percepción que tiene sobre la gestión administrativa, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una **(X)** la alternativa que mejor se ajuste a su opinión.

Consentimiento informado

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad, y autonomía. Se agradece responder con sinceridad cada uno de los ítems.

Si tuviera alguna duda o consulta por favor remitir al Telf. xxxxx o al correo xxxxx@xxxx.

Si está de acuerdo con seguir la encuesta marca:

| | | | |
|-----------|--|-----------|--|
| SI | | NO | |
|-----------|--|-----------|--|

Instrucciones

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración

| | | | | |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| Indicadores | N° | Dimensión 1: Planificación | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|----|---|---|---|---|---|---|
| Plan integral | 1 | ¿El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de una facultad universitaria? | | | | | |
| | 2 | ¿La facultad de una universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión? | | | | | |
| Plan estratégico | 3 | ¿La facultad de una universidad cuenta con un plan estratégico? | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|----|--|--|--|--|--|--|
| | | claramente definido y comunicado a todos los miembros? | | | | | |
| | 4 | ¿El personal administrativo de una facultad universitaria tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional? | | | | | |
| Plan de contingencia | 5 | ¿El plan de contingencia de una facultad universitaria fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia? | | | | | |
| | 6 | ¿Considera que el presupuesto de una facultad universitaria satisface las demandas financieras y tecnológicas? | | | | | |
| | | Dimensión 2: organización | | | | | |
| Estructura organizacional | 7 | ¿Considera que la estructura organizacional de una facultad universitaria favorece la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa? | | | | | |
| | 8 | ¿El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal de una facultad de la universidad? | | | | | |
| Funciones y responsabilidades | 9 | ¿Se distribuyen las responsabilidades y las tareas entre las diferentes unidades administrativas de una facultad universitaria? | | | | | |
| | 10 | ¿Las funciones y responsabilidades de los diferentes cargos administrativos están bien definidas y comunicadas? | | | | | |
| Coordinación y comunicación | 11 | ¿Considera que la comunicación y colaboración entre los docentes y las unidades administrativas de una facultad universitaria sea eficiente? | | | | | |
| | 12 | ¿La comunicación entre los diferentes actores de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, personal administrativo) es fluida y efectiva? | | | | | |
| | | Dimensión 3: dirección | | | | | |
| Motivación del personal | 13 | ¿Considera que la gestión administrativa de una facultad universitaria promueve un ambiente de trabajo positivo y motivador para los docentes? | | | | | |
| | 14 | ¿Los docentes se sienten partícipes en la toma de decisiones que afectan la gestión administrativa de una facultad universitaria? | | | | | |
| Liderazgo | 15 | ¿La dirección de una facultad universitaria establece una visión clara y compartida sobre el futuro de la institución? | | | | | |
| | 16 | ¿La dirección de una facultad universitaria fomenta la participación de los docentes en la toma de decisiones que afectan a la institución? | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------------|----|---|--|--|--|--|--|
| Delegación de autoridad | 17 | ¿En su experiencia, la dirección de una facultad universitaria delega efectivamente la autoridad a los jefes de departamento para tomar decisiones relacionadas con la gestión académica? | | | | | |
| | 18 | ¿Ha sido testigo de situaciones en las que la falta de delegación de autoridad ha generado problemas o retrasos en la toma de decisiones? | | | | | |
| | | Dimensión 4: control | | | | | |
| Establecimiento de estándares | 19 | ¿La gestión administrativa de una facultad universitaria promueve la cultura de la calidad y la mejora continua? | | | | | |
| | 20 | ¿considera que los recursos necesarios para cumplir con los estándares administrativos están disponibles para los docentes? | | | | | |
| Monitoreo | 21 | ¿Existen procesos adecuados para monitorear el cumplimiento de los estándares administrativos? | | | | | |
| | 22 | ¿considera que el área administrativa monitorea el cumplimiento del plan estratégico de una facultad universitaria? | | | | | |
| Evaluación | 23 | ¿Consideras que en la facultad universitaria se realiza un seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos establecidos? | | | | | |
| | 24 | ¿Se identifican y evalúan los riesgos y oportunidades que pueden afectar el logro de los objetivos administrativos? | | | | | |
| Toma de medidas correctiva | 25 | ¿Se toman medidas correctivas y preventivas cuando se detectan desviaciones en el cumplimiento de los objetivos o riesgos? | | | | | |
| | 26 | ¿Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño de las áreas administrativas? | | | | | |

Muchas gracias

Elaborado en base a Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de Administración*. Mc Graw Hill.
https://dspace.itsjapon.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/3678/1/dokumen.pub_introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-decima-edicion-9781456269821-1456269828-9781456271824-1456271822%20%283%29.pdf

Ficha técnica del instrumento

| | |
|---------------------|--|
| Nombre | Cuestionario de gestión administrativa |
| Autor original | Chiavenato, I. (2019). |
| País | Perú |
| Universo de estudio | docentes de una facultad de una universidad |
| Administración | Individual. |
| Tamaño muestral | 81 docente de una facultad |
| Duración | 10 – 15 minutos. |
| Objetivo | nivel de percepción de los docentes de una facultad |
| Dimensiones | D1. Planificación, D2. Organización, D3. Dirección, D4. Control |
| Escala | Ordinal, con cinco opciones de respuesta según la Escala Likert, las cuales indican: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). |
| Validez estadística | Validado por jueces de expertos |
| Ítems | 26 |
| Confiabilidad: | Alfa de Cronbach |

Cuestionario sobre calidad del servicio administrativo

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a la percepción que tiene sobre la calidad del servicio administrativo, por lo que se le pide responder cada una de las proposiciones de acuerdo marcando con una **(X)** la alternativa que mejor se ajuste a su opinión.

Consentimiento informado

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad, y autonomía.

Se agradece responder con sinceridad cada uno de los ítems.

Si tuviera alguna duda o consulta por favor remitir al Telf. xxxxx o al correo xxxxx@xxxx.

Si está de acuerdo con seguir la encuesta marca:

| | | | |
|-----------|--|-----------|--|
| SI | | NO | |
|-----------|--|-----------|--|

Instrucciones

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------|------------|---------|--------------|---------|
| Nunca | Casi nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |

| Indicadores | N° | Dimensión 1: enfoque al usuario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--------------------------|----|--|---|---|---|---|---|
| Satisfacción del usuario | 1 | ¿En la facultad universitaria se prioriza la atención y satisfacción de los usuarios (docentes, estudiantes, personal administrativo) en la prestación de los servicios administrativos? | | | | | |
| | 2 | ¿El personal administrativo demuestra amabilidad, cortesía y disposición para | | | | | |

| | | | | | | | |
|-------------------------|----|--|--|--|--|--|--|
| | | ayudar a los usuarios en sus necesidades? | | | | | |
| | 3 | ¿Las quejas, sugerencias o reclamos de los usuarios son atendidos de manera oportuna y se les da una respuesta satisfactoria? | | | | | |
| Lealtad del usuario | 4 | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es amable y cortés en el trato con los docentes? | | | | | |
| | 5 | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es accesible y dispuesto a ayudar a los docentes? | | | | | |
| Resolución de problemas | 6 | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es competente y tiene los conocimientos necesarios para resolver los problemas de los docentes? | | | | | |
| | 7 | ¿El personal administrativo demuestra compromiso para resolver los problemas de los docentes de manera eficiente y eficaz? | | | | | |
| Confianza y empatía | 8 | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es confiable y cumple con sus compromisos con los docentes? | | | | | |
| | 9 | ¿El personal administrativo muestra empatía y comprensión hacia las situaciones de los docentes? | | | | | |
| | | Dimensión 2: orientado al proceso | | | | | |
| Eficiencia | 10 | ¿Consideras que la facultad universitaria realiza capacitaciones periódicas al personal administrativo para que conozcan y apliquen los procesos de manera efectiva? | | | | | |
| | 11 | ¿La facultad universitaria cuenta con canales de comunicación efectivos para atender quejas, sugerencias y reclamos de los docentes? | | | | | |
| Eficacia | 12 | ¿Consideras que el proceso de calidad del servicio administrativo en la facultad universitaria es eficaz? | | | | | |
| | 13 | ¿Consideras que la calidad del servicio administrativo en la facultad universitaria promueve la satisfacción de los docentes? | | | | | |
| Trabajo en equipo | 14 | ¿Los docentes se comunican efectivamente entre sí para compartir información y resolver problemas relacionados con el servicio administrativo? | | | | | |
| | 15 | ¿Los docentes trabajan en conjunto para desarrollar e implementar soluciones a los problemas identificados en el servicio administrativo? | | | | | |
| | 16 | ¿La facultad universitaria promueve y facilita el trabajo en equipo entre | | | | | |

| | | | | | | | |
|---------------------------------------|----|---|--|--|--|--|--|
| | | docentes para mejorar la calidad del servicio administrativo? | | | | | |
| Cumplimiento de normativas | 17 | ¿Consideras que el manual de procedimiento de calidad de servicio administrativo cumple con las normativas vigentes? | | | | | |
| | 18 | ¿Considera que los indicadores para medir el desempeño de los procesos administrativos cumplen con las normativas vigentes? | | | | | |
| | | Dimensión 3: mejores continua | | | | | |
| Aprendizaje y adaptación del servicio | 19 | ¿Los servicios administrativos de la facultad universitaria se adaptan a las necesidades cambiantes de los docentes? | | | | | |
| | 20 | ¿Los docentes reciben capacitación adecuada para utilizar los servicios administrativos en línea? | | | | | |
| Medición y evaluación del servicio | 21 | ¿La facultad universitaria cuenta con un sistema formal para la mejora continua de la calidad del servicio administrativo? | | | | | |
| | 22 | ¿Se realizan encuestas o evaluaciones periódicas para medir la satisfacción de los docentes con el servicio administrativo? | | | | | |
| Oportunidad de mejora | 23 | ¿Se implementa y monitorea el progreso de los planes de acción para mejorar el servicio administrativo? | | | | | |
| | 24 | ¿Existe un compromiso visible de la alta dirección de la facultad universitaria con la mejora continua de la calidad del servicio administrativo? | | | | | |
| Análisis de los resultados | 25 | ¿Los resultados de las evaluaciones de satisfacción del servicio administrativo se analizan y se utilizan para tomar medidas de mejora? | | | | | |
| | 26 | ¿Se comunican los resultados de las evaluaciones de satisfacción del servicio administrativo a los docentes? | | | | | |

Muchas gracias

Elaborado en base a: Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2230463/Norma%20T%C3%A9cnica.pdf>

Ficha técnica del instrumento

| | |
|---------------------|---|
| Nombre | Cuestionario de calidad del servicio administrativo |
| Autor original | Presidencia del Consejo de Ministros. (2022). Norma Técnica N°001-2022-PCM-SGP, norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público |
| País | Perú |
| Universo de estudio | docentes de una facultad de una universidad |
| Administración | Individual. |
| Tamaño muestral | 81 docente de una facultad |
| Duración | 10 – 15 minutos. |
| Objetivo | nivel de percepción de los docentes de una facultad |
| Dimensiones | D1. Enfoque al usuario. D2. Orientación al proceso. D3. Mejora continua |
| Escala | Ordinal, con cinco opciones de respuesta según la Escala Likert, las cuales indican: Nunca (1), Casi nunca (2), A veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). |
| Validez estadística | Validado por jueces de expertos |
| Ítems | 26 |
| Confiabilidad: | Alfa de Cronbach |

ANEXO 5. CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Es la columna vertebral de cualquier organización reside en su gestión administrativa, que abarca las tareas esenciales de planificar, organizar, dirigir y controlar diversos recursos como el capital humano, los materiales, las finanzas y la tecnología (Chiavenato, 2019)

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|-------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Dimensión 1: Planificación | Plan integral | ¿El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de una facultad universitaria? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿La facultad de una universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Plan estratégico | ¿La facultad de una universidad cuenta con un plan estratégico claramente definido y comunicado a todos los miembros? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal administrativo de una facultad universitaria tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Plan de contingencia | ¿El plan de contingencia de una facultad universitaria fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Considera que el presupuesto de una facultad universitaria satisface las demandas financieras y tecnológicas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Dimensión 2: organización | Estructura organizacional | ¿Considera que la estructura organizacional de una facultad universitaria favorece la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Funciones y responsabilidades | ¿El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal de una facultad de la universidad? ¿Se distribuyen las responsabilidades y las tareas entre las diferentes unidades administrativas de una facultad universitaria? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|---|---|---|---|---|
| | | ¿Las funciones y responsabilidades de los diferentes cargos administrativos están bien definidas y comunicadas? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | Coordinación y comunicación | ¿Considera que la comunicación y colaboración entre los docentes y las unidades administrativas de una facultad universitaria sea eficiente? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | | ¿La comunicación entre los diferentes actores de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, personal administrativo) es fluida y efectiva? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | Motivación del personal | ¿Considera que la gestión administrativa de una facultad universitaria promueve un ambiente de trabajo positivo y motivador para los docentes? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | | ¿Los docentes se sienten partícipes en la toma de decisiones que afectan la gestión administrativa de una facultad universitaria? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | Liderazgo | ¿La dirección de una facultad universitaria establece una visión clara y compartida sobre el futuro de la institución? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | | ¿La dirección de una facultad universitaria fomenta la participación de los docentes en la toma de decisiones que afectan a la institución? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | Delegación de autoridad | ¿En su experiencia, la dirección de una facultad universitaria delega efectivamente la autoridad a los jefes de departamento para tomar decisiones relacionadas con la gestión académica? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | | ¿Ha sido testigo de situaciones en las que la falta de delegación de autoridad ha generado problemas o retrasos en la toma de decisiones? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | Establecimiento o de estándares | ¿La gestión administrativa de una facultad universitaria promueve la cultura de la calidad y la mejora continua? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | | ¿considera que los recursos necesarios para cumplir con los estándares administrativos están disponibles para los docentes? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| | Monitoreo | ¿Existen procesos adecuados para monitorear el cumplimiento de los estándares administrativos? | 1 | 4 | 1 | 1 |
| Dimensión 3: dirección | | | | | | |
| Dimensión 4: control | | | | | | |

| | | | | | | |
|----------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | ¿considera que el área administrativa monitorea el cumplimiento del plan estratégico de una facultad universitaria? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Evaluación | ¿Consideras que en la facultad universitaria se realiza un seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos establecidos? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Toma de medidas correctiva | ¿Se identifican y evalúan los riesgos y oportunidades que pueden afectar el logro de los objetivos administrativos? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | ¿Se toman medidas correctivas y preventivas cuando se detectan desviaciones en el cumplimiento de los objetivos o riesgos? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | ¿Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño de las áreas administrativas? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Ficha de validación de juicio de experto

| Nombre de cuestionario | Gestión administrativa |
|--------------------------|--|
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable gestión administrativa según docentes |
| Nombres y apellidos | TERESA Victoria Morcoso Palacios |
| Documentos de identidad | DNI 06710050 |
| Años de experiencia | 40 años |
| Máximo grado académico | Magister. |
| Nacionalidad | PERUANA |
| Institución | UNIVERSIDAD NAC. DE INGENIERIA |
| Cargo | JEFE UNIDAD TESORERIA Y CONTABILIDAD |
| Número telefónico | 947052715 |
| Firma | T. Morcoso |
| Fecha | 24-05-2024 |

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

Definición de la variable: Según Barajas y Orduz (2020) es lograr el éxito organizacional depende de la calidad del servicio administrativo brindado. Para lograr la excelencia en el servicio administrativo y cumplir sus objetivos, las organizaciones deben priorizar la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia y eficacia operativa y fomentar una cultura de calidad.

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------------|-----------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Dimensión 1: enfoco al usuario | Satisfacción del usuario | ¿En la facultad universitaria se prioriza la atención y satisfacción de los usuarios (docentes, estudiantes, personal administrativo) en la prestación de los servicios administrativos? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | ¿El personal administrativo demuestra amabilidad, cortesía y disposición para ayudar a los usuarios en sus necesidades? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | ¿Las quejas, sugerencias o reclamos de los usuarios son atendidos de manera oportuna y se les da una respuesta satisfactoria? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Lealtad del usuario | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es amable y cortés en el trato con los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es accesible y dispuesto a ayudar a los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Resolución de problemas | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es competente y tiene los conocimientos necesarios para resolver los problemas de los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | ¿El personal administrativo demuestra compromiso para resolver los problemas de los docentes de manera eficiente y eficaz? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Confianza y empatía | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es confiable y cumple con sus compromisos con los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|--|---|---|---|---|---|--|
| | | ¿El personal administrativo muestra empatía y comprensión hacia las situaciones de los docentes? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Eficiencia | ¿Consideras que la facultad universitaria realiza capacitaciones periódicas al personal administrativo para que conozcan y apliquen los procesos de manera efectiva? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿La facultad universitaria cuenta con canales de comunicación efectivos para atender quejas, sugerencias y reclamos de los docentes? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Eficacia | ¿Consideras que el proceso de calidad del servicio administrativo en la facultad universitaria es eficaz? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Consideras que la calidad del servicio administrativo en la facultad universitaria promueve la satisfacción de los docentes? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Dimensión 2: orientado al proceso | Trabajo en equipo | ¿Los docentes se comunican efectivamente entre sí para compartir información y resolver problemas relacionados con el servicio administrativo? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Los docentes trabajan en conjunto para desarrollar e implementar soluciones a los problemas identificados en el servicio administrativo? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿La facultad universitaria promueve y facilita el trabajo en equipo entre docentes para mejorar la calidad del servicio administrativo? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Consideras que el manual de procedimiento de calidad de servicio administrativo cumple con las normativas vigentes? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Cumplimiento de normativas | | ¿Considera que los indicadores para medir el desempeño de los procesos administrativos cumplen con las normativas vigentes? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Aprendizaje y adaptación del servicio | ¿Los servicios administrativos de la facultad universitaria se adaptan a las necesidades cambiantes de los docentes? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Dimensión 3: mejores continua | | ¿Los docentes reciben capacitación adecuada para utilizar los servicios administrativos en línea? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿La facultad universitaria cuenta con un sistema formal para la mejora continua de la calidad del servicio administrativo? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|---|--|
| Medición y evaluación del servicio | ¿Se realizan encuestas o evaluaciones periódicas para medir la satisfacción de los docentes con el servicio administrativo? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | ¿Se implementa y monitorea el progreso de los planes de acción para mejorar el servicio administrativo? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Oportunidad de mejora | ¿Existe un compromiso visible de la alta dirección de la facultad universitaria con la mejora continua de la calidad del servicio administrativo? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Análisis de los resultados | ¿Los resultados de las evaluaciones de satisfacción del servicio administrativo se analizan y se utilizan para tomar medidas de mejora? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | ¿Se comunican los resultados de las evaluaciones de satisfacción del servicio administrativo a los docentes? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | |

Ficha de validación de juicio de experto

| Nombre de cuestionario | Calidad del servicio administrativo |
|--------------------------|---|
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable calidad del servicio administrativo según docentes |
| Nombres y apellidos | TERESA VICTORIA MOLINA PALACIOS |
| Documentos de identidad | DNI 06710056 |
| Años de experiencia | 40 años |
| Máximo grado académico | Magister |
| Nacionalidad | PERUANA. |
| Institución | UNIVERSIDAD. NAC DE INGENIERIA |
| Cargo | JEFA UNIDAD DE TESORERIA Y CONTABILIDAD |
| Número telefónico | 947052715 |
| Firma | <u>T. Molina</u> |
| Fecha | 24. 05. 2024. |

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|---|--|
| MOSCOSO PALACIOS, TERESA VICTORIA DNI 06710050 | LICENCIADA EN ADMINISTRACION PUBLICA Fecha de diploma: 04/10/2004 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i> |
| MOSCOSO PALACIOS, TERESA VICTORIA DNI 06710050 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 28/03/96 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i> |
| MOSCOSO PALACIOS, TERESA VICTORIA DNI 06710050 | MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/04/2014 Fecha egreso: 30/04/2015 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GESTION ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Es la columna vertebral de cualquier organización reside en su gestión administrativa, que abarca las tareas esenciales de planificar, organizar, dirigir y controlar diversos recursos como el capital humano, los materiales, las finanzas y la tecnología (Chiavenato, 2019)

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|-------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Dimensión 1: Planificación | Plan integral | ¿El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de una facultad universitaria? | / | / | / | / | |
| | | ¿La facultad de una universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión? | / | / | / | / | |
| | Plan estratégico | ¿La facultad de una universidad cuenta con un plan estratégico claramente definido y comunicado a todos los miembros? | / | / | / | / | |
| | | ¿El personal administrativo de una facultad universitaria tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional? | / | / | / | / | |
| | Plan de contingencia | ¿El plan de contingencia de una facultad universitaria fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia? | / | / | / | / | |
| | | ¿Considera que el presupuesto de una facultad universitaria satisface las demandas financieras y tecnológicas? | / | / | / | / | |
| Dimensión 2: organización | Estructura organizacional | ¿Considera que la estructura organizacional de una facultad universitaria favorece la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa? | / | / | / | / | |
| | Funciones y responsabilidades | ¿El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal de una facultad de la universidad? ¿Se distribuyen las responsabilidades y las tareas entre las diferentes unidades administrativas de una facultad universitaria? | / | / | / | / | |

| | | | | | | | |
|------------------------|-------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | | ¿Las funciones y responsabilidades de los diferentes cargos administrativos están bien definidas y comunicadas? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Coordinación y comunicación | ¿Considera que la comunicación y colaboración entre los docentes y las unidades administrativas de una facultad universitaria sea eficiente? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿La comunicación entre los diferentes actores de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, personal administrativo) es fluida y efectiva? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Motivación del personal | ¿Considera que la gestión administrativa de una facultad universitaria promueve un ambiente de trabajo positivo y motivador para los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿Los docentes se sienten partícipes en la toma de decisiones que afectan la gestión administrativa de una facultad universitaria? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Liderazgo | ¿La dirección de una facultad universitaria establece una visión clara y compartida sobre el futuro de la institución? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿La dirección de una facultad universitaria fomenta la participación de los docentes en la toma de decisiones que afectan a la institución? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Delegación de autoridad | ¿En su experiencia, la dirección de una facultad universitaria delega efectivamente la autoridad a los jefes de departamento para tomar decisiones relacionadas con la gestión académica? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿Ha sido testigo de situaciones en las que la falta de delegación de autoridad ha generado problemas o retrasos en la toma de decisiones? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Establecimiento de estándares | ¿La gestión administrativa de una facultad universitaria promueve la cultura de la calidad y la mejora continua? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿considera que los recursos necesarios para cumplir con los estándares administrativos están disponibles para los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Monitoreo | ¿Existen procesos adecuados para monitorear el cumplimiento de los estándares administrativos? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Dimensión 3: dirección | | | | | | | |
| Dimensión 4: control | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ¿considera que el área administrativa monitorea el cumplimiento del plan estratégico de una facultad universitaria? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Evaluación | | ¿Consideras que en la facultad universitaria se realiza un seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos establecidos? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | ¿Se identifican y evalúan los riesgos y oportunidades que pueden afectar el logro de los objetivos administrativos? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Toma de medidas correctiva | | ¿Se toman medidas correctivas y preventivas cuando se detectan desviaciones en el cumplimiento de los objetivos o riesgos? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | ¿Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño de las áreas administrativas? | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Ficha de validación de juicio de experto

| Nombre de cuestionario | Gestión administrativa |
|--------------------------|--|
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable gestión administrativa según docentes |
| Nombres y apellidos | MARÍA DEL CARMEN HUANUCO TAPA |
| Documentos de identidad | 07967564 |
| Años de experiencia | 34 AÑOS |
| Máximo grado académico | MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Nacionalidad | PERUANA |
| Institución | UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA |
| Cargo | TESORERA |
| Número telefónico | 948-517-848 |
| Firma |  |
| Fecha | 24-5-2024 |

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

Definición de la variable: Según Barajas y Orduz (2020) es lograr el éxito organizacional depende de la calidad del servicio administrativo brindado. Para lograr la excelencia en el servicio administrativo y cumplir sus objetivos, las organizaciones deben priorizar la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia y eficacia operativa y fomentar una cultura de calidad.

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------------|-----------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Dimensión 1: enfoco al usuario | Satisfacción del usuario | ¿En la facultad universitaria se prioriza la atención y satisfacción de los usuarios (docentes, estudiantes, personal administrativo) en la prestación de los servicios administrativos? | / | / | / | / | |
| | | ¿El personal administrativo demuestra amabilidad, cortesía y disposición para ayudar a los usuarios en sus necesidades? | / | / | / | / | |
| | | ¿Las quejas, sugerencias o reclamos de los usuarios son atendidos de manera oportuna y se les da una respuesta satisfactoria? | / | / | / | / | |
| | Lealtad del usuario | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es amable y cortés en el trato con los docentes? | / | / | / | / | |
| | | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es accesible y dispuesto a ayudar a los docentes? | / | / | / | / | |
| | Resolución de problemas | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es competente y tiene los conocimientos necesarios para resolver los problemas de los docentes? | / | / | / | / | |
| | | ¿El personal administrativo demuestra compromiso para resolver los problemas de los docentes de manera eficiente y eficaz? | / | / | / | / | |
| | Confianza y empatía | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es confiable y cumple con sus compromisos con los docentes? | / | / | / | / | |

| | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|--|
| | | ¿El personal administrativo muestra empatía y comprensión hacia las situaciones de los docentes? | A | A | A | A | |
| | Eficiencia | ¿Consideras que la facultad universitaria realiza capacitaciones periódicas al personal administrativo para que conozcan y apliquen los procesos de manera efectiva? | A | A | A | A | |
| | | ¿La facultad universitaria cuenta con canales de comunicación efectivos para atender quejas, sugerencias y reclamos de los docentes? | A | A | A | A | |
| | | ¿Consideras que el proceso de calidad del servicio administrativo en la facultad universitaria es eficaz? | A | A | A | A | |
| Dimensión 2: orientado al proceso | Eficacia | ¿Consideras que la calidad del servicio administrativo en la facultad universitaria promueve la satisfacción de los docentes? | A | A | A | A | |
| | | ¿Los docentes se comunican efectivamente entre sí para compartir información y resolver problemas relacionados con el servicio administrativo? | A | A | A | A | |
| | Trabajo en equipo | ¿Los docentes trabajan en conjunto para desarrollar e implementar soluciones a los problemas identificados en el servicio administrativo? | A | A | A | A | |
| | | ¿La facultad universitaria promueve y facilita el trabajo en equipo entre docentes para mejorar la calidad del servicio administrativo? | A | A | A | A | |
| | | ¿Consideras que el manual de procedimiento de calidad de servicio administrativo cumple con las normativas vigentes? | A | A | A | A | |
| Cumplimiento de normativas | ¿Considera que los indicadores para medir el desempeño de los procesos administrativos cumplen con las normativas vigentes? | A | A | A | A | | |
| | Aprendizaje y adaptación del servicio | ¿Los servicios administrativos de la facultad universitaria se adaptan a las necesidades cambiantes de los docentes? | A | A | A | A | |
| Dimensión 3: mejores continua | | ¿Los docentes reciben capacitación adecuada para utilizar los servicios administrativos en línea? | A | A | A | A | |
| | | ¿La facultad universitaria cuenta con un sistema formal para la mejora continua de la calidad del servicio administrativo? | A | A | A | A | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------|-----------------------|---|---|---|---|---|--|
| | | ¿Se realizan encuestas o evaluaciones periódicas para medir la satisfacción de los docentes con el servicio administrativo? | A | A | A | A | |
| Medición y evaluación del servicio | Oportunidad de mejora | ¿Se implementa y monitorea el progreso de los planes de acción para mejorar el servicio administrativo? | A | A | A | A | |
| | | ¿Existe un compromiso visible de la alta dirección de la facultad universitaria con la mejora continua de la calidad del servicio administrativo? | A | A | A | A | |
| Análisis de los resultados | | ¿Los resultados de las evaluaciones de satisfacción del servicio administrativo se analizan y se utilizan para tomar medidas de mejora? | A | A | A | A | |
| | | ¿Se comunican los resultados de las evaluaciones de satisfacción del servicio administrativo a los docentes? | A | A | A | A | |

Ficha de validación de juicio de experto

| Nombre de cuestionario | Calidad del servicio administrativo |
|--------------------------|---|
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable calidad del servicio administrativo según docentes |
| Nombres y apellidos | MARIA DEL CARMEN HUANCOS TAPIA |
| Documentos de identidad | 07967564 |
| Años de experiencia | 34 AÑOS |
| Máximo grado académico | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Nacionalidad | PERUANA |
| Institución | UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERIA |
| Cargo | TESORERA |
| Número telefónico | 048 - 517 - 848 |
| Firma |  |
| Fecha | 24-05-2024 |

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|---|--|
| MOSCOSO PALACIOS, TERESA VICTORIA DNI 06710050 | LICENCIADA EN ADMINISTRACION PUBLICA Fecha de diploma: 04/10/2004 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i> |
| MOSCOSO PALACIOS, TERESA VICTORIA DNI 06710050 | BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 28/03/96 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i> |
| MOSCOSO PALACIOS, TERESA VICTORIA DNI 06710050 | MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 28/06/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 22/04/2014 Fecha egreso: 30/04/2015 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO CALIDAD DEL SERVICIO ADMINISTRATIVO

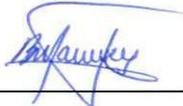
Definición de la variable: Según Barajas y Orduz (2020) es lograr el éxito organizacional depende de la calidad del servicio administrativo brindado. Para lograr la excelencia en el servicio administrativo y cumplir sus objetivos, las organizaciones deben priorizar la satisfacción del cliente, mejorar la eficiencia y eficacia operativa y fomentar una cultura de calidad.

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|--------------------------------------|-----------------------------|--|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Dimensión 1: enfoco al usuario | Satisfacción del usuario | ¿En la facultad universitaria se prioriza la atención y satisfacción de los usuarios (docentes, estudiantes, personal administrativo) en la prestación de los servicios administrativos? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | ¿El personal administrativo demuestra amabilidad, cortesía y disposición para ayudar a los usuarios en sus necesidades? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | ¿Las quejas, sugerencias o reclamos de los usuarios son atendidos de manera oportuna y se les da una respuesta satisfactoria? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Lealtad del usuario | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es amable y cortés en el trato con los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es accesible y dispuesto a ayudar a los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Resolución de problemas | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es competente y tiene los conocimientos necesarios para resolver los problemas de los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | | ¿El personal administrativo demuestra compromiso para resolver los problemas de los docentes de manera eficiente y eficaz? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |
| | Confianza y empatía | ¿El personal administrativo de la facultad universitaria es confiable y cumple con sus compromisos con los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | |

| | | | | | | | |
|---|---------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| | | <p>¿El personal administrativo muestra empatía y comprensión hacia las situaciones de los docentes?</p> <p>¿Consideras que la facultad universitaria realiza capacitaciones periódicas al personal administrativo para que conozcan y apliquen los procesos de manera efectiva?</p> <p>¿La facultad universitaria cuenta con canales de comunicación efectivos para atender quejas, sugerencias y reclamos de los docentes?</p> <p>¿Consideras que el proceso de calidad del servicio administrativo en la facultad universitaria es eficaz?</p> <p>¿Consideras que la calidad del servicio administrativo en la facultad universitaria promueve la satisfacción de los docentes?</p> <p>¿Los docentes se comunican efectivamente entre sí para compartir información y resolver problemas relacionados con el servicio administrativo?</p> <p>¿Los docentes trabajan en conjunto para desarrollar e implementar soluciones a los problemas identificados en el servicio administrativo?</p> <p>¿La facultad universitaria promueve y facilita el trabajo en equipo entre docentes para mejorar la calidad del servicio administrativo?</p> <p>¿Consideras que el manual de procedimiento de calidad de servicio administrativo cumple con las normativas vigentes?</p> <p>¿Considera que los indicadores para medir el desempeño de los procesos administrativos cumplen con las normativas vigentes?</p> <p>¿Los servicios administrativos de la facultad universitaria se adaptan a las necesidades cambiantes de los docentes?</p> <p>¿Los docentes reciben capacitación adecuada para utilizar los servicios administrativos en línea?</p> <p>¿La facultad universitaria cuenta con un sistema formal para la mejora continua de la calidad del servicio administrativo?</p> | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Eficiencia | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Eficacia | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Dimensión 2: orientado al proceso | Trabajo en equipo | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | Cumplimiento de normativas | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Dimensión 3: mejores continua | Aprendizaje y adaptación del servicio | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| | | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

| | | | | | | | |
|------------------------------------|--|---|---|---|---|---|--|
| | | ¿Se realizan encuestas o evaluaciones periódicas para medir la satisfacción de los docentes con el servicio administrativo? | ✓ | ✓ | A | ✓ | |
| | | ¿Se implementa y monitorea el progreso de los planes de acción para mejorar el servicio administrativo? | ✓ | ✓ | A | ✓ | |
| | | ¿Existe un compromiso visible de la alta dirección de la facultad universitaria con la mejora continua de la calidad del servicio administrativo? | ✓ | ✓ | A | ✓ | |
| | | ¿Los resultados de las evaluaciones de satisfacción del servicio administrativo se analizan y se utilizan para tomar medidas de mejora? | ✓ | ✓ | A | ✓ | |
| | | ¿Se comunican los resultados de las evaluaciones de satisfacción del servicio administrativo a los docentes? | ✓ | ✓ | A | ✓ | |
| Medición y evaluación del servicio | | | | | | | |
| Oportunidad de mejora | | | | | | | |
| Análisis de los resultados | | | | | | | |

Ficha de validación de juicio de experto

| Nombre de cuestionario | Gestión administrativa |
|--------------------------|--|
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable gestión administrativa según docentes |
| Nombres y apellidos | BRIGIDA NANCY MUÑOZ SOLANO |
| Documentos de identidad | DNI: 07171444 |
| Años de experiencia | 34 AÑOS |
| Máximo grado académico | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Nacionalidad | PERUANA |
| Institución | UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA |
| Cargo | JEFE DE ALMACEN - UA |
| Número telefónico | FIJO: 5299088 |
| Firma |  |
| Fecha | 24-05-2024 |

MATRIZ DE VALIDACION DEL CUESTIONARIO GESTION ADMINISTRATIVA

Definición de la variable: Es la columna vertebral de cualquier organización reside en su gestión administrativa, que abarca las tareas esenciales de planificar, organizar, dirigir y controlar diversos recursos como el capital humano, los materiales, las finanzas y la tecnología (Chiavenato, 2019)

| Dimensión | Indicador | Ítem | Suficiencia | Claridad | Coherencia | Relevancia | Observaciones/ Recomendaciones |
|-------------------------------|-------------------------------|---|-------------|----------|------------|------------|-----------------------------------|
| Dimensión 1: Planificación | Plan integral | ¿El Plan Integral de Gestión ayuda a fortalecer la visión y los planes de acción de una facultad universitaria? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿La facultad de una universidad realiza actividades de gestión estratégica para el cumplimiento de su misión? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Plan estratégico | ¿La facultad de una universidad cuenta con un plan estratégico claramente definido y comunicado a todos los miembros? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿El personal administrativo de una facultad universitaria tiene amplio conocimiento de la visión estratégica institucional? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Plan de contingencia | ¿El plan de contingencia de una facultad universitaria fortalece la gestión administrativa ante situaciones de emergencia? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | | ¿Considera que el presupuesto de una facultad universitaria satisface las demandas financieras y tecnológicas? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| Dimensión 2: organización | Estructura organizacional | ¿Considera que la estructura organizacional de una facultad universitaria favorece la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa? | 1 | 1 | 1 | 1 | |
| | Funciones y responsabilidades | ¿El MOF (Manual de Organización y Funciones) es conocido por todo el personal de una facultad de la universidad? ¿Se distribuyen las responsabilidades y las tareas entre las diferentes unidades administrativas de una facultad universitaria? | 1 | 1 | 1 | 1 | |

| | | | | | | |
|------------------------|---------------------------------|---|---|---|---|---|
| | | ¿Las funciones y responsabilidades de los diferentes cargos administrativos están bien definidas y comunicadas? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Coordinación y comunicación | ¿Considera que la comunicación y colaboración entre los docentes y las unidades administrativas de una facultad universitaria sea eficiente? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿La comunicación entre los diferentes actores de la comunidad universitaria (docentes, estudiantes, personal administrativo) es fluida y efectiva? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Motivación del personal | ¿Considera que la gestión administrativa de una facultad universitaria promueve un ambiente de trabajo positivo y motivador para los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿Los docentes se sienten partícipes en la toma de decisiones que afectan la gestión administrativa de una facultad universitaria? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Liderazgo | ¿La dirección de una facultad universitaria establece una visión clara y compartida sobre el futuro de la institución? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿La dirección de una facultad universitaria fomenta la participación de los docentes en la toma de decisiones que afectan a la institución? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Delegación de autoridad | ¿En su experiencia, la dirección de una facultad universitaria delega efectivamente la autoridad a los jefes de departamento para tomar decisiones relacionadas con la gestión académica? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿Ha sido testigo de situaciones en las que la falta de delegación de autoridad ha generado problemas o retrasos en la toma de decisiones? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Establecimiento o de estándares | ¿La gestión administrativa de una facultad universitaria promueve la cultura de la calidad y la mejora continua? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿considera que los recursos necesarios para cumplir con los estándares administrativos están disponibles para los docentes? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | Monitoreo | ¿Existen procesos adecuados para monitorear el cumplimiento de los estándares administrativos? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Dimensión 3: dirección | | | | | | |
| Dimensión 4: control | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|----------------------------|--|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ¿considera que el área administrativa monitorea el cumplimiento del plan estratégico de una facultad universitaria? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Evaluación | | ¿Consideras que en la facultad universitaria se realiza un seguimiento y evaluación periódica del cumplimiento de los objetivos establecidos? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿Se identifican y evalúan los riesgos y oportunidades que pueden afectar el logro de los objetivos administrativos? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Toma de medidas correctiva | | ¿Se toman medidas correctivas y preventivas cuando se detectan desviaciones en el cumplimiento de los objetivos o riesgos? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| | | ¿Se utilizan indicadores de gestión para medir el desempeño de las áreas administrativas? | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

Ficha de validación de juicio de experto

| Nombre de cuestionario | Calidad del servicio administrativo |
|--------------------------|---|
| Objetivo del instrumento | Determinar el nivel de percepción de la variable calidad del servicio administrativo según docentes |
| Nombres y apellidos | BRIGIDA NANCY MUÑOZ SOLANO |
| Documentos de identidad | 07171444 |
| Años de experiencia | 34 AÑOS |
| Máximo grado académico | MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA |
| Nacionalidad | PERUANA |
| Institución | UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA |
| Cargo | JEFE DE ALMACÉN - UA |
| Número telefónico | FIJO : 5299088 |
| Firma |  |
| Fecha | 24-05-2024 |

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

| Graduado | Grado o Título | Institución |
|--|---|--|
| MUÑOZ SOLANO, BRIGIDA NANCY DNI 07171444 | ECONOMISTA Fecha de diploma: 20/07/2007 Modalidad de estudios: - | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i> |
| MUÑOZ SOLANO, BRIGIDA NANCY DNI 07171444 | BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 04/10/04 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***) | UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i> |
| MUÑOZ SOLANO, BRIGIDA NANCY DNI 07171444 | MAGISTER EN GESTION PUBLICA Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 26/03/2014 Fecha egreso: 31/12/2015 | UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i> |

ANEXO 6. CONFIABILIDAD

Base de datos prueba piloto

| Variable 1. Gestión administrativa | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 |
| S1 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| S2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 2 |
| S3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 |
| S4 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 |
| S5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| S6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| S7 | 5 | 4 | 5 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 2 | 3 | 5 | 5 | 4 | 1 | 2 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 2 |
| S8 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| S9 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 2 | 5 | 2 | 5 | 5 | 1 |
| S10 | 5 | 5 | 5 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 1 |
| S11 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 3 |
| S12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| S13 | 4 | 4 | 5 | 1 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 | 4 | 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 |
| S14 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 5 | 5 | 1 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 1 |
| S15 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 1 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 3 |
| S16 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| S17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| S18 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| S19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| S20 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 |

| Variable 2. Calidad de servicio administrativo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|---|
| I1 | I2 | P3 | P4 | P5 | P6 | P7 | P8 | P9 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | P15 | P16 | P17 | P18 | P19 | P20 | P21 | P22 | P23 | P24 | P25 | P26 | | |
| 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 1 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 1 | 5 | 5 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | |
| 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | |
| 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 | |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | |
| 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 1 | 4 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | |
| 3 | 1 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | |
| 3 | 1 | 4 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 1 | 5 | 5 | |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | |
| 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 5 | |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | |
| 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | |

Fiabilidad

Escala: Gestión administración

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,914 | 26 |

Fiabilidad

Escala: Calidad del servicio administrativo

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,922 | 26 |

ANEXO 7. CONSENTIMIENTO INFORMADO

Cuestionario sobre gestión administrativa y calidad del servicio administrativo

Estimado participante:

El presente documento tiene por finalidad recabar datos respecto a la percepción que tiene sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio administrativo en la entidad. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones.

Consentimiento informado

El presente cuestionario es parte de una investigación, que tiene como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio administrativo en una facultad de una universidad nacional, Lima, 2024. La investigación se sujeta a los principios éticos: anonimato, confidencialidad, y autonomía.

Se agradece responder con sinceridad cada uno de los ítems.

Si tuviera alguna duda o consulta por favor remitir al Telf. xxxxx o al correo xxxxx@xxxx.

Si está de acuerdo con seguir la encuesta marca:

| | | | |
|----|--|----|--|
| SI | | NO | |
|----|--|----|--|

Instrucciones

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

ANEXO 8. AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA

Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica
DECANATO

"AÑO DEL BICENTENARIO DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA INDEPENDENCIA, Y DE LA
CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS DE JUNÍN Y AYACUCHO"

Lima, 12 de junio de 2024

Carta N°027-Decanato FIEE-2024

Señora
MBA. RUTH ANGÉLICA CHICANA BECERRA
Coordinadora General de Programas a Distancia
Escuela de Posgrado
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
Presente. –

Referencia: Carta P. 0208-2024-UCV-EPG-D

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente, y en atención a la carta de la referencia, se informa que se facilitara el acceso a la Señora SONIA ELIZABETH ROJAS LOPEZ para que pueda obtener la información requerida para el desarrollo del trabajo de Investigación titulado "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU IMPACTO EN LA CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO EN UNA FACULTAD DE UNA UNIVERSIDAD NACIONAL, LIMA, 2024".

Sin otro particular, me despido de usted.

Atentamente,



Jorge Gustavo Butler Blacker, Dr. Ing.
Decano

Av. Túpac Amaru 210, Lima 25, Apartado 1301-Perú
Teléfono: (511) 4819830, Central Telefónica: (511) 481-1070 Anexo: 4800
E-mail: decanato@uni.edu.pe



ANEXO 10. PANEL FOTOGRAFICOS





