



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Gestión Administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación
tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa ,2020**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Quezada Berru Soledad Mercedes (ORCID: 0000-0001-7594-4995)

ASESOR:

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (ORCID: 0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Pública

CHIMBOTE - PERÚ

2021

Dedicatoria

Adrián y Ariana mis hijos quienes son mi alegría, ese amor incondicional y lo más preciado que tengo en mi vida, por Ustedes hoy cumplo una meta trazada.

Quezada Berru Soledad Mercedes

Agradecimiento

A mis padres Esteban y Cleotilde por con sus enseñanzas que me brindaron hoy cumpla un peldaño más en mi vida profesional me he trazado.

A Dios porque eres y serás mi fortaleza para seguir logrando las metas que anhelo en mi vida profesional

LA AUTORA

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
II. METODOLOGÍA	16
3. 1. Tipo y diseño de Investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento	18
3.6. Método de análisis de datos	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	31
VII. RECOMENDACIONES	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.....	20
Tabla 2. Nivel de calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.....	20
Tabla 3. Grado de relación: gestión administrativa (en la dimensión de planificación) y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.....	21
Tabla 4. Grado de relación: gestión administrativa (en la dimensión de organización) y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.....	22
Tabla 5. Grado de relación: gestión administrativa (en la dimensión de dirección) y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.....	23
Tabla 6. Grado de relación: gestión administrativa (en la dimensión de control) y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.....	24
Tabla 7. Grado de relación: gestión administrativa y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.....	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo por objetivo establecer la relación entre la gestión Administrativa y la calidad de servicio en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa. Para ello, se llevó a cabo una investigación transversal correlacional con un diseño no experimental, teniendo como población a 500 usuarios (tesistas, investigadores, docentes y estudiantes) de los cuales se obtuvo una muestra de 218 usuarios a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple. Asimismo, se emplearon 02 cuestionarios para medir cada variable los cuales presentaron una confiabilidad alta, con un alfa de Cronbach superior a 0.90 en ambos casos. Los resultados mostraron que 79 usuarios calificaban la gestión administrativa en un nivel bajo o medio (36.24%) mientras que en el caso de la calidad del servicio 92 encuestados (42.20%) indicaron que la calidad del servicio no era la adecuada, sino que se encontraba en un rango bajo o medio. Por otro lado, las dimensiones de la gestión administrativa demostraron una correlación moderada con la calidad del servicio del instituto al presentar coeficientes de Pearson entre 0,60 y 0,73, cada uno con un nivel de significancia (α) igual 0,000. Como conclusión general, se determinó que la gestión administrativa y la calidad de servicio, en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa, tienen una relación moderada ($r=0,711$).

Palabras clave: gestión administrativa, calidad de servicio, universidad, instituto de investigación

ABSTRACT

The present research aimed to establish the relationship between administrative gestion and quality of service at the Agro-Industrial Technological Research Institute of the National University of Santa. To this end, a cross-cutting research was carried out in a non-experimental design, with as a population 500 users (theists, researchers, teachers and students) from which a sample of 218 users was obtained through a simple randomized probabilistic sampling. In addition, 02 questionnaires were used to measure each variable which had high reliability, with a Cronbach alpha greater than 0.90 in both cases. The results showed that 79 users rated administrative management at a low or medium level (36.24%) while in the case of quality of service 92 respondents (42.20%) indicated that the quality of service was not adequate, but was in a low or medium range. On the other hand, the dimensions of administrative management demonstrated a moderate correlation with the quality of the institute's service by presenting Pearson coefficients between 0.60 and 0.73, each with a significance level of 0.000. As a general conclusion, it was determined that the gestión administrativa and the quality of service, at the Agroindustrial Technological Research Institute of the National University of the Santa, have a moderate relationship ($r=0.711$).

Keywords: administrative management, quality of service, university, research institute

I. INTRODUCCIÓN

Las universidades, pertenecientes al grupo de entidades públicas, presentan una serie de problemas de diferente índole. Por el cual para Fernández y Pérez (2016), existen 5 problemas de mayor relevancia, siendo el más resaltante el deficiente nivel académico de los egresados puesto que, muestran una gran dificultad para la obtención de trabajos acorde a su perfil profesional, por otro lado tenemos la incertidumbre económica, así como también la carente investigación de calidad, la falta de colaboración de otras universidades por sus estudios realizados y la deficiente relación que se tiene con el sector empresarial.

La falta de calidad que presentan las investigaciones académicas es una problemática que hoy en día se percibe en las universidades. Por su parte Gutiérrez (2016) nos dice que son muy pocas las universidades que se dedican a realizar investigaciones, y las que lo realizan destinan muy poca inversión para las mismas, evidenciándose todo lo antes mencionado en las escasas de publicaciones en revistas de ámbito nacional o internacional. Por consiguiente la gestión administrativa es una de las principales problemáticas que se tiene en las universidades, por ello, en este estudio nos enfocaremos básicamente en las deficiencias que presenta la universidad Nacional del Santa en cuanto a gestión administrativa, como por ejemplo, el mal manejo de los requerimientos de insumos, consumibles, reactivos o cualquier otro material que sea necesaria para que se ejecute una correcta investigación académica, así como también la falta de conocimiento por parte del personal administrativo de lo que se debe utilizar en los trabajos de investigación.

El lugar donde se llevara dicha investigación es el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial –IITA que pertenece a la Universidad Nacional del Santa en donde se realizan investigación de pre grado y posgrado , así como servicios externos, se pueda reflejar los inconvenientes en la gestión administrativa , al no contar con un presupuesto independiente para poder ejecutar dichos requerimientos, siendo esto el resultado de comparar lo que el cliente espera de un servicio con lo que recibe, una mala organización investigativa por escasez de

recursos para comprar y gestionar insumos, materiales , y equipos .El personal no capacitado en estas áreas hacen que no haya mejoras para bienestar del Instituto y la Universidad.

Por lo anteriormente expuesto, se determinó que la gestión administrativa presentaba serias deficiencias por mejorar y al mismo tiempo, como consecuencia, se pudo deducir un posible impacto negativo en la calidad de servicio del Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa; sin embargo, se desconocía el grado de asociación entre ambas variables como para poder asegurar que ante niveles adecuados en la gestión administrativa se notaría niveles adecuados en la calidad del servicio o poder aseverar que altos niveles de calidad del servicio se obtuvieron a partir de un alto nivel en la gestión administrativa. En concordancia con ello, el problema de investigación planteado fue ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional de la Santa, 2020? Mientras los problemas específicos fueron: ¿Cuál es el nivel de gestión administrativa en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional de la Santa, 2020? ¿Cuál es el nivel de calidad del servicio en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional de la Santa,2020? ¿Cuál es la relación entre las dimensiones de gestión administrativa y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional de la Santa,2020?

El presente estudio se justifica ya que ha facilitado la recopilación de fuentes bibliográfica y resultados de otras investigaciones sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa, 2020, así mismo se podrá medir los principios, procesos, prácticas y mecanismos de control en la gestión administrativa con el fin de justificar de modo técnico la calidad del servicio de este instituto. De la misma manera, la investigación se justifica por su parte desde el punto de vista práctico ya que permitirá que el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa, 2020 logre que la gestión administrativa y la calidad sean más eficientes en el mediano plazo. Esa eficiencia parte por la

determinación del nivel de correlación de la gestión administración y de la calidad del servicio; es decir, que en primera instancia el estudio determinará si ante un mayor nivel de la gestión administrativa el comportamiento de la calidad del servicio es directamente proporcional. Partiendo de la comprobación de esa premisa, el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa podrá evaluar las acciones correctivas y de mejora continua que se deban aplicar para optimizar los procesos administrativos y que al mismo tiempo se pueda esperar un incremento en la percepción de la calidad del servicio.

En ese sentido, para poder abordar el problema de investigación, se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio del Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020. En el caso de los objetivos específicos se plantearon los siguientes: describir el nivel de gestión administrativa en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020, describir el nivel de calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020, determinar la relación entre planificación y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020, determinar la relación entre organización y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020, determinar la relación entre dirección y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020 y determinar la relación entre control y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.

Asimismo, antes de iniciar la investigación, se estableció la siguiente hipótesis general: existe relación positiva significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se encontraron antecedentes como la de Olivas, Aníbal y Pineda (2019), cuya investigación fue de tipo aplicada, con alcance exploratorio, mediante una metodología cualitativa y haciendo uso de técnicas de entrevista y de recopilación documental. Dicha investigación presentó un objetivo enfocado en utilizar técnicas de recopilación bibliográfica para los conceptos básicos de la teoría administrativa y de esa manera identificar razonamientos que expliquen escenarios internos que afectan el funcionamiento administrativo (planes estratégicos y operativos, organización intrínseca de la empresa, estilos en la dirección de recursos humanos y el control de las operaciones administrativas y productivas) y como consecuencia, la calidad del servicio. En ese sentido, la tesis describir al proceso de administración de la empresa tomando como base las dimensiones básicas del mismo: planificación, organización, dirección y control.

De la misma manera, Campos y Loza (2011), quienes investigaron sobre la gestión administrativa de una biblioteca municipal en la ciudad de Ibarra en Ecuador. Siendo una investigación propositiva descriptiva. En la que se explica que es propositiva por la existencia de una propuesta opcional para dar una alternativa de solución a la problemática hallada, y es descriptiva porque examina y explica la realidad de la problemática el cual se desarrolló por medio de la observación y el uso de un cuestionario. Las conclusiones mencionan que los beneficiarios de la entidad estudiada desconocen de los servicios que presta la misma, puesto que la biblioteca no muestra algún tipo de especialización y su fondo bibliográfico se encuentra apto para todo el público en general, ya sea estudiante, profesional o cualquier persona que desea realizar una investigación y teniendo en cuenta que el personal de la biblioteca no se considera dentro del plan de presupuesto de la misma área, concluyendo de modo general que, es necesario desarrollar documentos administrativos que puedan ayudar a la implementación de los procedimientos.

Cesar et al. (2017) en un artículo publicado, presentó una investigación que tuvo como objetivo reportar la aplicación del modelo SERVQUAL en una institución

pública de educación superior desde la perspectiva del alumnado, con el fin de evaluar la gestión administrativa a través de la percepción de la calidad del servicio. Métodos: Se aplicó el Modelo SERVQUAL, que fue desarrollado por Parasuraman Zeithaml y Berry, y se evaluó la "expectativa" y la "percepción" de los encuestados, dando como resultado la Calidad Percibida. Resultados: Los resultados muestran que, entre cinco dimensiones propuestas y evaluadas en el Modelo, la "tangibilidad" fue la única con resultados positivos. Limitaciones: El estudio se realizó en una unidad de educación superior pública brasileña, cuyos resultados no se pueden considerar para todas las unidades. Los datos fueron recabados por el alumnado, ya que estos servicios se les prestan exclusivamente. Originalidad / valor: El uso del método SERVQUAL para evaluar los servicios brindados por las instituciones educativas no es trivial, por lo que su análisis puede colaborar con los gerentes en el proceso de planificación estratégica de la unidad, así como demostrar que el método puede ser utilizado por otras instituciones que deseen evaluar la calidad de los servicios ofrecidos a sus estudiantes.

Steppacher et al. (2019) presentó su artículo sobre la calidad del servicio administrativo en la educación superior con una metodología HEADSQUAL. Este artículo propuso un marco que permita evaluar la calidad de servicio ofertada a través de la gestión administrativa en las Instituciones de Educación Superior (IES) en el contexto brasileño. El método constaba de dos etapas principales: (i) mapear un conjunto de atributos y dimensiones de calidad para los servicios administrativos en las IES, (ii) construir y probar el marco de evaluación de la calidad percibida y el instrumento para realizar la recolección de datos de los servicios administrativos en una IES. Los aportes teóricos de este manuscrito fueron el alcance diferenciado con un enfoque en los servicios administrativos en las IES, ya que la mayor parte de las investigaciones anteriores abordan el área de educación (servicio final), y el desarrollo de un marco específico para evaluar la calidad del servicio administrativo. La implicación gerencial más destacada fue que este estudio se puede volver a aplicar a otras IES para mejorar los instrumentos para realizar la evaluación y el adecuado control de la calidad de los servicios existentes. Adoptando la estructura propuesta, la IES podría promover mejoras en la forma que brinda sus servicios

administrativos para que éstos sean de calidad y así avanzar en la búsqueda de la excelencia.

René (2009), propuso como problemática cómo se mejoraría la calidad administrativa respecto a la gestión de una facultad de ciencias económicas y administrativas en una universidad paraguaya. El estudio de tipo descriptivo, donde se concluyó que, se debe controlar la gestión administrativa en la actualidad como una gestión que promedia solo algunos elementos que admite lograr las metas de la institución. Esta característica de la gestión demostró que la gran cantidad de los aspectos desagregados en cada una de las variables, están aptos para ser optimizados en un tiempo de plazo determinado. En la agrupación de estas, se determinaron los que presentan una mayor urgencia y teniendo presente la relación que tienen las variables, debiendo ser objeto principal que vincule con las buenas decisiones que se debe tomar, así mismo que este sea de calidad y este focalizado en la gestión administrativa de los representantes de la institución. Por ello se demostró que el tomar buenas decisiones, nos lleva a potenciar los factores originales identificados.

A nivel nacional tenemos a Ibarra (2012), quien realizó su tesis de postgrado en la UNMSM, sobre el planeamiento estratégico y la gestión de la calidad en una Institución Educativa de la ciudad de Lima, este trabajo fue correlacional, y tuvo una muestra de 65. Esta tesis fue aplicada, correlacional de causa y no experimental, los factores que se tuvieron en cuenta para el estudio fueron el factor de la calidad y el factor de planeamiento estratégico. La muestra fue de 65 trabajadores de la plana docente, entre los cuales se encuentran 24 de educación primaria y 41 de educación secundaria. Este estudio fue de diseño bivariado, transversal, transeccional y correlacional. Para la recopilación de la información se usó dos encuestas que sirvieron para la medición donde se resaltaron la evaluación de la gestión administrativa, PEI, FODA y también fue necesario medir de acuerdo con cómo se planifica, se organiza, se integra, se direcciona y se controla la I.E. Se cumplió adecuadamente con la validación y se determinó que los instrumentos con confiables. La investigación planteó la siguiente hipótesis: la gestión de la calidad se relaciona con el planeamiento estratégico de la I.E Kumamoto. La conclusión fue

que la calidad si se ve afectada positivamente por el planeamiento estratégico de la I.E. estudiada.

Por su parte, Nuñez y Lozano (2016) elaboraron su investigación para hallar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en un colegio profesional de la Libertad. Fue de tipo descriptivo analítico y correlacional. Se trabajó con una muestra de 27 personas del nivel administrativo de un colegio profesional, a través de la encuesta se pudo determinar la relación que hay entre las variables la calidad del servicio, trabajo en equipo y capacidad de respuesta al cliente. En el análisis de los resultados se halló una relación positiva en nivel moderado entre las variables. En cuanto a la relación de variables administrativas gestión y calidad de servicio al cliente también se estableció una relación moderada; específicamente en la dimensión de calidad del servicio, en los ejes principales: capacidad de respuesta al usuario, seguridad al usuario, empatía, aspectos tangibles y algunos principios básicos de la calidad de servicio al cliente, su importancia y características tiene que ver con la calidad de la atención al cliente. Finalmente, se demostró la influencia y la relación positiva y significativa entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio al usuario.

En el 2014, Tirado hizo una investigación sobre Gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente se llevó a cabo utilizando un diseño no experimental, transversal con un tipo de análisis explicativo correlacional, con la aplicación de un cuestionario a los empleados y profesionales agremiados, realizando también una entrevista en el área de administración a la jefa, así mismo utilizó como técnica la observación directa. Donde se determinó como meta principal describir como la calidad del servicio al cliente es afectada por la manera que se gestiona la administración en un Colegio Profesional de La Libertad. Obteniendo como resultado por medio de un análisis exhaustivo de los documentos, el correcto cumplimiento de la meta propuesta en el presente estudio, por otra parte, se aseveró la validación de la hipótesis el cual indica que la Calidad de Servicio al Cliente es afectada directamente por la Gestión Administrativa. Como conclusión las desventajas que se presentan en la I.E. se relacionan ampliamente a un mal

plan estratégico, con un deficiente manejo del control de los trabajadores y de los recursos tecnológicos.

En el caso de Pun (2020), realizó una investigación acerca de la repercusión de la Gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional desde la perspectiva de los usuarios en el puerto marítimo del Callao. Para ello, realizó un análisis de regresión lineal que tuvo como resultado un nivel de significancia de 0,000 respecto a la prueba ómnibus sobre los coeficientes establecidos para el modelo lineal. Asimismo, el modelo determinado presentó un coeficiente (R^2) de 0,492 lo cual indicaba que más del 49% de la calidad del servicio se puede explicar por la influencia de la gestión administrativa. Por otro lado, también se determinó que existía una probabilidad de 25.688 de que un usuario que opina que la gestión administrativa es regular pueda calificar a la calidad del servicio en un nivel medianamente adecuado. Finalmente, el autor concluyó que la manera en que se gestiona la administración en dicho puerto incide en la calidad del servicio que perciben los usuarios en dicho puerto.

Respecto a la teoría que fundamenta la investigación, se inició con la conceptualización de la gestión administrativa.

Al respecto, Arias (2018) señala que podemos entender a la gestión administrativa como el conjunto de procedimientos como la planificación, la dirección, el control y la organización a fin para lograr una tarea y cumplir los objetivos planificados de una institución. Así mismo, para Acosta, Becerra, y Jaramillo (2017) la gestión administrativa es la función que continúa después del proceso de planeación, el cual se encarga de dirigir los recursos y ejecutar las actividades que conllevan a lograr las metas planteadas. En tanto Arteaga, Intriago, y Mendoza, (2016) en su investigación dicen que la historia de la gestión administrativa comenzó desde que el hombre empezó a surgir en la época primitiva, en donde se presentó la administración en diferentes contextos. Así mismo, Zamora, Ponce, Chávez, y Cedeño (2018) afirman que la gestión administrativa es un conjunto de acciones realizadas por medio de los recursos financieros, humanos y materiales de una

entidad para alcanzar sus objetivos propuestos con índices elevados de calidad, productividad y competitividad.

Para lograr una gestión administrativa moderna, es necesario la construcción de una sociedad con una mejor economía, mejores leyes y un gobierno más capaz. Para Salazar (2017) el logro de los objetivos políticos, económicos y sociales dependen en gran parte de la capacidad del administrador. En situaciones de gran complejidad, donde es necesario el acaparamiento de diferentes tipos de recursos tanto humanos como materiales para la conformación de empresas de gran tamaño, la administración ocupa un rol muy importante para conseguir estos objetivos. Estos sucesos ocurren en la administración pública, por lo que cumplen un importante rol en la economía general y el desarrollo social de una nación; Canel, (2019) menciona que toda organización requiere de la gestión administrativa para manejar los fines políticos, económicos, sociales y religiosos.

Giao (2020) menciona que luego de entender los niveles micro y macro de la gestión administrativa, es necesario comprender la administración en base a los conceptos puntualizados por los estudiosos en el proceso del entendimiento de la gestión administrativa aplicada, por ejemplo, en empresas dedicadas a la educación como en el presente estudio. Por consiguiente, para Chen (2019), la gestión administrativa es un procedimiento social que está orientado a la creación, el mantenimiento, el control, el estímulo y la unificación de las energías materiales y humanas, dado que, está organizado formal e informalmente en el interior de un mecanismo unificado, procreado para el cumplimiento de los objetivos dados, para la toma de decisiones y su ejecución, por lo que tiene que guardar relación como lo afirman Kim y Kong (2020) con el correcto acoplamiento de los elementos económicos, materiales, humanos y académicos, los cuales son esenciales para la adecuada organización y también para el funcionamiento de un mecanismo educativo, así como también la creación de las condiciones económicas, físicas, culturales y sociales los cuales debe facilitar y ayudar en la labor de investigación, enseñanza y aprendizaje que desarrollan los alumnos y maestros. (Zambrano, Camargo, Camargo y Cavazos 2016).

Por otro lado, las dimensiones establecidas para la variable gestión administrativa son: la planeación, la organización, la dirección y el control.

Respecto a dichas dimensiones, Cruz, Velazco, y Pinoargote (2017) toman como referencia a Frederick Taylor para delimitar a la gestión administrativa como el acto de dirigir una empresa, controlando tanto la prosperidad del empleador como la de los empleadores. Asimismo, indican que la doctrina administrativa tiene como finalidad planear, organizar, dirigir y controlar las entidades industriales o de cualquier otro rubro, puesto que satisface cualquier tipo de necesidad. Del mismo modo Jama, Zambrano, y Párraga, (2018) definen a la gestión administrativa, como el procedimiento por el cual la administración, los órganos de dirección y control toman decisiones basados en los principios y políticas de administración en una empresa.

Respecto a la dimensión de planeación, se debe tener en cuenta que, a lo largo del tiempo, fueron apareciendo personajes que colaboraron con sus aportes para el avance y mejora de la gestión administrativa. Castro, Guamán y Espinoza (2017), por su parte, establecen la importancia de la etapa de planeación en todo proceso de gestión administrativa, sobre todo en el ámbito educativo donde, como en cualquier empresa, se brinda un servicio que es medido a través de la calidad de este. En ese sentido, la planeación involucra el uso y manejo de recursos económicos, humanos y financieros, las propuestas de metas y objetivos, el diseño de documentación apropiada y también incluye que los trabajadores del área o empresa conozcan todo lo planificado por la institución para generar su involucramiento con todo lo propuesto. Cada uno de los aspectos mencionados debe ser objeto de medición para determinar si la planeación de una entidad se está desarrollando de manera apropiada.

En el caso de la dimensión de organización, Briones (2017) dice que la gestión administrativa guarda relación con el proceso Educativo, teniendo en cuenta que la administración utiliza un proceso de organización de sus distintas actividades para que a través de distintas metodologías y procesos administrativos se pueda ejecutar lo planificado de manera ordenada, con tareas que puedan ser controladas, con

procedimientos auditables conllevando al cumplimiento de las metas previamente establecidas. Asimismo, para Garbanzo (2016) la organización dentro de la gestión administrativa, sobre todo en instituciones que brindan servicios educativos, se enfoca en un conjunto de tareas que funcionan como un sistema de tipo administrativo para el cumplimiento de objetivos estratégicos de las organizaciones a través de una idónea asociación entre los miembros del capital humano y las áreas existentes. Es por ello que el nivel estructural de la organización, la interrelación de las áreas y los procedimientos para la organización de los recursos resultan puntos a considerar dentro de cualquier entidad o institución. (Serkina & Logvinova, 2019)

Asimismo, para la dimensión de organización, Lindsey, (2019) indica que es necesario tener en cuenta los niveles organizativos en los procedimientos educativos asimétricos e interdependientes para comprender a la educación en los entornos diferentes donde se desarrolla. Ching y Agbayani (2019) afirman que para la organización en entidades educativas debe hacer referencia a criterios internacionales, categorías, objetivos y proyectos de sectores educativos. Kostetska (2018) menciona que el sistema educativo de toda universidad debe guardar relación con la organización y los métodos gubernamentales a nivel de estado, para llevar a cabo los principios educativos oficiales. El sistema educacional dirige las tácticas y la forma de organización de las universidades públicas para llevar a cabo los principios de educación oficial. El rol que desempeña la gestión administrativa y gerencial es primordial, como el elemento impulsador del cambio, como el vínculo con la administración educativa y como el responsable para que los diferentes tipos de negociaciones se lleven a cabo en contextos donde existan pocos conflictos. (Graves, 2017).

Con relación a la dimensión de dirección, se recopiló lo estipulado por Gil (2018) quién denomina a la administración como una ciencia de normas, mecanismos y acciones cuya aplicación a grupos humanos se materializa mediante un proceso de dirección que autoriza a constituir mecanismos racionales de esfuerzos contribuidos por medio de los cuales se puede lograr fines comunes, que de forma individual sería complicado conseguir. Un mecanismo social que, mediante los

procedimientos de planeamiento, organización, realización y dirección, regula todo tipo de recursos desde los materiales, los financieros y los humanos de una institución, en relación con sus objetivos y metas, siendo agilizado por un mecanismo de comunicaciones y contando con directrices condicionadas por los demás mecanismos sociales. En ese sentido, Sheng y Wang (2019) inciden en que los conceptos antes vistos se consideran como el proceso de hacer una integración de los recursos humanos y materiales adecuados que se ponen a disposición y se hacen efectivos para lograr los propósitos de un programa de una institución educativa. Asimismo, indica que todo lo planificado y organizado no se podría completar efectivamente sin una adecuada dirección. A través de un adecuado proceso de dirección, la gestión administrativa logra concretar todos los puntos planificados y para ello hace uso de los elementos establecidos en la organización; sin embargo, también es menester que la dirección de la gestión administrativa debe incluir estrategias propias del proceso tales como: la motivación, el liderazgo, trabajo en equipo y el comportamiento organizacional. (Chuting 2016).

Respecto a la dimensión de control, Pozo (2016) inicia resaltando la gestión administrativa como una actividad estratégica, democrática, dinámica y moderna que guía la consecución de la misión de la institución, el cual contribuye al logro de la meta tanto nacional como regional y que si bien se tiene como inicio a una etapa de planeación que es en donde se van construyendo los posibles escenarios, y donde y según Veit & Scholz (2016) se seleccionan las principales estrategias disponibles para así poder lograr el cumplimiento de las metas propuestas. Sin embargo, el último elemento de la gestión administrativa, Alkathiri & Muthalaff, (2018) mencionan al control, el cual hace referencia al resultado de una combinación de un grupo de acciones estratégicas, operacionales y también administrativas, en concordancia con las potencialidades de los representantes de la institución. El control es la última fase donde se evaluará y se medirá los resultados logrados en el proceso. (Saneba, Tambingon & Wullur, 2018)

Junshan (2017) dice que la gestión administrativa necesita la integración y coordinación de todos los recursos físicos y humanos. Además de esto, requiere una gran eficiencia basada en la simpatía, comprensión, conocimiento y habilidad

humana. En ese sentido, según Castillo & Hallinger (2018) indica que la etapa del control debe incluir una medición del desempeño del personal, así como el desempeño organizacional. Los elementos adicionales para Hallinger & Hammad (2019) comprenden los diversos aspectos de la teoría y la práctica educativas, entre los cuales se considera a la filosofía de la educación, los objetivos de la educación, los planes de estudios, la metodología de enseñanza, la disciplina, el papel del maestro, las reglas y regulaciones, etc. Cada uno de ellos, en las distintas áreas de la organización deben contar con estándares y metas para poder ejercer un adecuado control de los planificados. Entonces, el propósito de realizar una tarea tan vital como el control, es cumplir con diferentes propósitos que se conocen como los objetivos de la administración educativa. (Manso y Cufi 2019).

Por otra parte, también conceptualizó la variable denominada calidad de servicio.

La calidad es un concepto desarrollado en el área de la gerencia empresarial y, por consiguiente, se logró evidenciar que la palabra calidad se fue modificando a medida que el tiempo pasaba. En un período de tiempo más reciente Senlle (2001), nos dice que la calidad se puede definir como el conjunto de las características y propiedades de un servicio o de un producto de calidad. La calidad de servicio en las universidades públicas está relacionada con la capacidad de cumplir con la satisfacción de una necesidad determinada. Por su parte Caldas, Carrión y Heras (2017), también nos habla sobre la calidad y nos dice que es una filosofía de acción continua por mejorar, el cual tiene como meta la obtención de un producto o servicio que tenga un valor específico para cada cliente, intentando satisfacer al máximo sus expectativas, para lograr aumentar la viabilidad de la institución y conseguir la satisfacción por un servicio de calidad recibido (Vergara, Quesada y Maza 2017). Por otro lado, Ruiz, Herrera, y Herrera (2017) definen la calidad del servicio como el grado de satisfacción que muestra un cliente después de finalizado el servicio.

La calidad de servicio es el nivel de respuesta que presentan los empleados, servidores públicos o funcionarios frente a las necesidades del ciudadano. La calidad de servicio se puede definir según el contexto en el que se encuentre, como por ejemplo en el ámbito cultural se puede decir que es la adecuada atención en el

servicio que ofrecen los ciudadanos, así como también las diferentes dependencias de la administración pública pueden ser considerados como calidad, por otro lado, también podría ser el rápido proceso en el desarrollo de los trámites administrativos. Así mismo Antonorsi (1997), nos comenta que la calidad es un tema bastante amplio puesto que involucra la calidad del producto, de los servicios, del momento, de las condiciones de disponibilidad y hasta de la misma percepción subjetiva que presentan los clientes.

Por lo tanto, Montano, Vitoria y Martínez (2016), mencionan que la calidad del servicio pertenece a la definición de eficacia, puesto que es imperativo que brinde un excelente servicio a sus clientes. Con una gran competencia, las empresas que no compiten en la experiencia del cliente perderán clientes frente a aquellas que continuamente deleitan y brindan un servicio de alta calidad. Sin embargo, incluso las empresas que comprenden la necesidad de brindar experiencias ejemplares tienen dificultades para medir con exactitud la calidad de su servicio. Dado que se trata de una medición cualitativa, en lugar de una medición cuantitativa, puede ser difícil de evaluar. Incluso algunos investigadores han luchado con el problema de cómo medir la calidad del servicio y comprender cómo está impactando a cada uno de sus clientes.

La calidad del servicio al cliente lo conforman dos dimensiones, la primera es el procedimiento, que se refiere a como se realizan las cosas, y la segunda que es la dimensión personal, involucrada en el ámbito interpersonal que hace referencia al pensamiento sobre que se puede hacer con la gente. También en la dimensión de los procedimientos representando la calidad del servicio brindado. Los individuos presentan también calidad, pero de forma personal, puesto que una persona de calidad es aquella que tiene el deseo de cambiar, de mejorar, y decide tomar riesgos para lograrlo. El servicio involucra a personas que tratan a otras personas, y se puede decir que el factor más crítico presente en un servicio es el factor humano (Yépez y Cabrera 2016).

Respecto a las dimensiones para medir la calidad del servicio, se tomó en consideración la siguiente información bibliográfica:

Existen muchos conceptos de calidad, unos son más similares que otros, pero cada uno presenta un enfoque distinto que es materia de un análisis exhaustivo. Respecto a cómo medir la calidad del servicio, Casco, Garrido y Moran (2017) expone que el modelo SERVQUAL ofrece una herramienta bastante útil y que ha sido aplicada y adaptada en distintos estudios. Básicamente, dicho modelo establece las siguientes dimensiones para la calidad del servicio: tangibilidad, fiabilidad, interacción personal y empatía. El autor refiere que, en el caso de tangibilidad, corresponde a la apariencia de las instalaciones o equipos que pueda percibir el cliente; la fiabilidad está enfocada en la destreza que se tiene para llevar a cabo el servicio de una manera eficiente, es decir, más confiable y en el tiempo requerido; para la interacción personal se toma en cuenta la disposición y la voluntad del personal para solucionar las inquietudes o reclamos de los usuarios; y finalmente, la empatía es aquella fortaleza de la organización que permite brindar una atención personalizada hacia los clientes.

II. METODOLOGÍA

3. 1. Tipo y diseño de Investigación

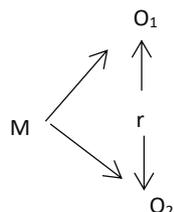
Tipo de investigación: La investigación que se llevó a cabo fue de no experimental. En una investigación de tipo no experimental las variables estudiadas no se manipulan (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014).

Diseño de investigación:

El diseño que fue empleado en el presente estudio fue un diseño de carácter no experimental ya que las variables que han sido analizadas no atravesaron ningún procedimiento de manipulación en ninguna de las etapas de la investigación. De la misma manera, se debe especificar que el estudio tuvo un alcance transversal respecto al tiempo de análisis, el cual se realizó en un solo momento. Se puede afirmar que el alcance fue transversal ya que tuvo como finalidad la descripción de cada una de las variables planteadas y al mismo tiempo analizarlas para cuantificar la incidencia y el grado de interrelación en un espacio temporal específico (Gómez, 2006). Es decir, se podría hacer una comparación con una toma fotográfica de un momento dado.

Asimismo, la investigación fue correlacional. Al respecto, Tamayo (2004) indica que una investigación correlacional busca establecer la relación entre dos variables de manera cuantitativa la cual generalmente se expresa a través de un valor numérico (coeficiente de correlación). En el presente estudio dichas variables estuvieron representadas por la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Diagramación del estudio correlacional desarrollado:



Dónde:

M = Estudiantes que están realizando investigación en el IITA

O1 = Variable Gestión Administrativa

O2 = Variable calidad de servicio

r = relación entre ambas variables

3.2. Variables y operacionalización

Variables

Las variables de la presente investigación están dadas según el anexo 05.

3.3. Población, muestra y muestreo

a. Población

Está compuesta por 500 tesis investigadores entre docentes y estudiantes, según el instituto de investigación tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa 2020.

b. Muestra

Para tal caso, se calcula con la siguiente fórmula la muestra que se necesitó:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1)E^2 + (Z^2 \times p \times q)}$$

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza: 1.96

p = es la variabilidad positiva : 50%

q = es la variabilidad negativa 50%

E = es la precisión o error : 5%

N = Poblacion

$$n = \frac{(500)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(500 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

***n* = 217.94**

Por lo tanto, **n** será igual ***n* = 218**

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El estudio realizado utilizó la encuesta como técnica de investigación y en concordancia con dicha técnica, también se planteó el uso de un cuestionario como instrumento para la recopilación de la percepción de cada uno de los sujetos de la población respecto a las variables analizadas (gestión administrativa y calidad del servicio). Tanto la técnica como el instrumento resultaron pertinentes ya que la encuesta se define como un proceso estándar que permite la recopilación de información relevante para cualquier tipo de investigación mientras que el cuestionario se conceptualiza como la herramienta física que permita aplicar técnicas como la encuesta con la finalidad de llevar a cabo la recolección y registro de información relevante (Hernández, Fernandez y Baptista, 2014). El instrumento fue validado mediante juicio de experto y se midió la confiabilidad mediante el alfa de Cronbach. Según, Gómez (2006) el alfa de Cronbach es un índice que representa adecuadamente la confiabilidad de un instrumento en un nivel interno de consistencia.

3.5. Procedimiento

Respecto a la recopilación de información y a la argumentación de los conceptos, se empleó una metodología hipotética deductiva ya que se inició con el planteamiento de conceptos y de la problemática establecidos a nivel general y de amplia aceptación que posteriormente fueron permitiendo deducir las definiciones específicas y la problemática puntual a estudiar. En el caso de los resultados, la presente investigación inició con la aplicación de la encuesta diseñada, mediante el cuestionario validado (alfa de Cronbach), y se logró cuantificar los niveles de cada una de las variables. Para poder presentar dichos resultados, se hizo uso de tablas descriptivas que mostraron la frecuencia absoluta y relativa de cada uno de los niveles planteados (alto, medio y bajo). Posteriormente, los datos obtenidos se tabularon y se procesaron en el software estadístico SPSS 25 para poder calcular la relación entre las variables a través del coeficiente de Pearson. La relación se midió de forma parcial, es decir, cada dimensión de la variable independiente (gestión administrativa) en contraste con la variable dependiente (calidad del

servicio). Posteriormente, se estableció la correlación absoluta entre ambas variables analizadas.

3.6. Método de análisis de datos

Se utilizó la estadística descriptiva para analizar los niveles de la gestión administrativa y de la calidad del servicio en el Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa. Asimismo, las puntuaciones obtenidas con el cuestionario se procesaron en el software estadístico SPSS 25 para calcular el coeficiente de correlación de Pearson y de esa manera establecer el grado de relación de ambas variables.

3.7. Aspectos éticos

Para este estudio se ha tenido en cuenta consideraciones éticas tales como: La veracidad, es decir, se referencia a todos los autores consultados en sus tesis, libros y/o artículos científicos. El principio de justicia, debido a que la selección de la muestra no distinguió ninguna característica racial, de género o religión.

IV. RESULTADOS

4.1 Con respecto al primer objetivo específico: Describir el nivel de gestión administrativa en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Tabla 1. Nivel de gestión administrativa en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	24	11.01
MEDIO	55	25.23
ALTO	139	63.76
Total	218	100.00

En la tabla 1 se puede observar que el nivel de Percepción de la gestión administrativa, donde se ubicó en un nivel alto con un porcentaje de 63,76%, nivel medio con un porcentaje de 25,23%, para el, mientras que el nivel bajo presentó un porcentaje de 11.01%.

4.2 Con respecto al objetivo específico 2: Describir el nivel de calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Tabla 2. Nivel de calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	34	15.60
MEDIO	58	26.60
ALTO	126	57.80
Total	218	100.00

En la tabla 2 se puede observar que el nivel de calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa se ubicó en un nivel alto un porcentaje de 57,80%, para el nivel medio con un porcentaje de 26,60% y para el nivel bajo un 15,60%.

4.3 Con respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la planificación y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Tabla 3. Grado de relación: gestión administrativa (en la dimensión de planificación) y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.

Correlación de variables		gestión administrativa (en la dimensión de planificación)	calidad del servicio
gestión administrativa (dimensión planificación)	Coeficiente de correlación de Pearson	1	0,703
	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	
calidad del servicio	Coeficiente de correlación de Pearson	0,703	1
	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	

En la tabla 3 se pueden observar una correlación positiva entre la variable calidad de servicio y la dimensión “planificación” de 0,703 y un nivel de significancia de 0,00 por lo que la hipótesis nula se rechaza.

4.4 Con respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la organización y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Tabla 4. Grado de relación: gestión administrativa (en la dimensión de organización) y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Correlación de variables		gestión administrativa (en la dimensión de organización)	calidad del servicio
gestión administrativa (dimensión de organización)	Coeficiente de correlación de Pearson	1	0,611
	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	
	Coeficiente de correlación de Pearson	0,611	1
calidad del servicio	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	

En la tabla 4 se pueden observar una relación positiva de 0,611 entre la variable calidad de servicio y la dimensión “organización”, así con un nivel de significancia de 0,000 por lo que la hipótesis nula se rechaza.

4.5 Con respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre la dirección y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Tabla 5. Grado de relación: gestión administrativa (en la dimensión de dirección) y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Correlación de variables		gestión administrativa (en la dimensión de dirección)	calidad del servicio
gestión administrativa (dimensión "dirección")	Coeficiente de correlación de Pearson	1	0,685
	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	
calidad del servicio	Coeficiente de correlación de Pearson	0,685	1
	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	

En la tabla 5 se puede observar que entre la variable calidad de servicio y la dimensión "dirección" existe una relación de 0,685 y un nivel de significancia de 0,000 por lo que la hipótesis nula se rechaza.

4.6 Con respecto al objetivo específico 3: Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Tabla 6. Grado de relación: gestión administrativa (en la dimensión de control) y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Correlación de variables		gestión administrativa (en la dimensión de control)	calidad del servicio
gestión administrativa (en la dimensión de control)	Coeficiente de correlación de Pearson	1	0,722
	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	
calidad del servicio	Coeficiente de correlación de Pearson	0,722	1
	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	

En la tabla 6 se puede observar una relación de 0,722 entre la variable calidad de servicio y la dimensión “control”, además un nivel de significancia de 0,000 por lo que la hipótesis nula se rechaza.

4.7 Con respecto al objetivo general: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Comprobación de hipótesis general

Tabla 7. Grado de relación: gestión administrativa y la calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020

Correlación de variables		gestión administrativa	calidad del servicio
gestión administrativa	Coeficiente de correlación de Pearson	1	0,711
	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	
calidad del servicio	Coeficiente de correlación de Pearson	0,711	1
	Sig. Bilateral	0,00	0,00
	N	218	

En la tabla 7 se puede observar una relación de 0,711 entre variables y una significancia de 0,000 por lo que la hipótesis nula se rechaza.

V. DISCUSIÓN

La descripción de la gestión administrativa dio como resultado que la percepción de esta en el Instituto de Investigación Tecnológico Agroindustrial de la Universidad del Santa tuvo una valoración baja en 24 estudiantes encuestados, mientras que 55 indicaron tener una percepción de nivel medio y otros 139 la calificaron en un nivel alto. A diferencia de Ibarra (2012), quien en su investigación para obtener la Maestría en Educación; tuvo la muestra conformada 65 docentes conformados por 24 de primaria y 41 de secundaria. Dichos resultados, evidenciaron un claro problema en la gestión administrativa, específicamente en el instituto de investigación de la Universidad del Santa, debido a que los recursos económicos que las universidades destinan para las investigaciones son ínfimos, lo cual se puede evidenciar en las pocas publicaciones en revistas internacionales o nacionales, según sostiene Gutiérrez (2016).

Del mismo modo, Campos & Loza (2011), que desarrollaron su investigación en la ciudad de Ibarra – Ecuador, dieron una propuesta alternativa con el propósito de brindar una solución al problema de gestión administrativa, dicha falencia diagnosticada es para Arias (2018) el conjunto de procedimientos que se realizan como la planificación, la organización, la ejecución y el control para lograr una tarea y cumplir los objetivos planificados de una institución.

Por otro lado, Briones (2017) menciona que la Gestión Administrativa guarda relación con el proceso Educativo, teniendo en cuenta que la administración ha evolucionado por medio de la tecnología y la ciencia, es por ello la gestión administrativa relacionada a la educación ha ido cambiando y transformándose a través del tiempo en las escuelas, en los ministerios de educación y en otras instituciones donde el administrador es el responsable de guiar y ordenar la institución educativa, por medio de los conceptos, métodos y políticas sobrepuestas al progreso del sistema de educación con

el objetivo de conseguir la máxima utilidad para el aprovechamiento de la comunidad que sirve.

Partiendo del concepto de Jiménez (2017) se determinó que la gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un ambiente en el que los trabajadores laboren eficientemente y se cumplan los objetivos específicos.

Por ello, es necesario tener en cuenta a Chuting (2016) quien menciona que la gestión administrativa es básicamente el ejercicio administrativo que conlleva a plantear mecanismos y tomar las decisiones adecuadas que logren mejorar los procesos educativos y la calidad de su educación, y conseguirla por medio de la participación, en muchas ocasiones se transforma en sueño o utopía y en pocas ocasiones se transforma en realidad, depende en cierta modo del trabajo en equipo, de los niveles de participación activa y el vínculo externo e interno del contexto en donde se lleva a cabo la educación.

Basado en dichas teorías, la percepción de la gestión administrativa en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad del Santa se ubicó en un nivel medio con un porcentaje de 25,23%, para el nivel alto un porcentaje de 63,76%, mientras que el nivel bajo presentó un porcentaje de 11.01%.

Así mismo, Fasanando (2017) obtuvo que la gestión administrativa era percibida como buena por el 65% de encuestados; más del 30% de socios respondieron que la gestión es “Regular”, y apenas el 2% de socios indicaron que el nivel de gestión administrativa era “Mala”. Similares resultados obtenidos a los de la presente investigación, ya que en base al diagnóstico se propusieron alternativas de mejora en ambos casos. Dichos resultados, fundamentados en que Zamora, Ponce, Chávez, y Cedeño (2018) sostienen que la gestión administrativa es el conjunto de acciones que se realizan por medio de los recursos financieros, humanos y materiales de una entidad para el logro de sus objetivos propuestos con índices elevados de calidad, productividad y competitividad.

Por consiguiente, en la descripción inicial correspondiente al nivel de calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa se obtuvo un nivel alto un porcentaje de 57,80%, en nivel medio con un porcentaje de 26,60% y para el nivel bajo un 15,60%. Dichos resultados fueron similares a los de Tirado (2014), quien obtuvo conclusiones importantes tras diagnosticar el nivel de calidad del servicio, el cual fue una de las principales debilidades y a su vez la más importante motivación para desarrollar su investigación. Por otra parte, Senlle (2001), define la calidad como un término desarrollado en el área de la gerencia de las empresas que fue trasladándose y aplicándose luego a la administración pública desde un enfoque de la gerencia pública. Por consiguiente, se logró evidenciar que la palabra calidad se fue modificando a medida que el tiempo pasaba. En otras palabras, según Yépez y Cabrera (2016) también se puede decir que para que exista calidad en un servicio, es necesario que los individuos presenten también calidad, pero de forma personal, puesto que una persona de calidad es aquella que tiene el deseo de cambiar, de mejorar, y decide tomar riesgos para lograrlo.

Además, basados en Senlle (2001) quien menciona que la calidad puede ser definida como el conjunto de las características y propiedades de un servicio o de un producto. Específicamente la calidad de servicio en las universidades públicas está relacionada con la capacidad de cumplir con la satisfacción de una necesidad de un estudiante. Para proceder con la recolección de todos los datos de estudio, se elaboró un cuestionario que evaluó la percepción de ambas variables, el cual se aplicó a los estudiantes. De igual forma, Ibarra (2012) confeccionó dos cuestionarios aplicados a los 65 docentes que fueron parte de su muestra, así mismo los instrumentos cumplieron con su respectiva validez y confiabilidad.

Tanto para Ibarra (2012) como para el presente estudio, los resultados fueron estructurados como medición y constaron de dos aspectos: la calidad de servicio y la gestión administrativa como tal. Esta se midió en dimensiones; las cuales fueron la planificación, la organización, la dirección y el control. Las mismas que presentaron una media de 18,33; 10,72; 14,42

y 15,47 respectivamente; así mismo la variable de calidad de servicio presentó una media de 50,33. Dichos resultados según Gil (2018), reflejan una ciencia compuesta de normas, mecanismos y acciones cuya aplicación a grupos humanos, autoriza constituir mecanismos racionales de esfuerzos contribuidos por medio de los cuales se puede lograr fines comunes, que de forma individual sería complicado conseguir. En contraste Jama, Zambrano, y Párraga, (2018) definen a la gestión administrativa, como el procedimiento de toma de decisiones dado por la administración, los órganos de dirección y control, los cuales se basan en los principios y políticas de administración en una empresa.

Para Connolly, James y Fertig (2019) las tendencias modernas en el ámbito de la administración educativa apuntan al director como el líder de la institución. Una de las principales funciones que debe desempeñar es la de ser un buen líder administrativo, que tenga las destrezas, los conocimientos y sobre todo los atributos para la mejora de la institución y a su vez que motive a su equipo a lograr la visión y misión de la organización. El director es el que está encargado de todas las operaciones de la organización con el fin de lograr alcanzar la misión, la visión, las metas y los objetivos de la institución. Gracias al cálculo del coeficiente de correlación de Pearson se pudo observar que las variables tienen una relación de 0,703; 0,611; 0,685 y de 0,722 en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control respectivamente con el nivel de calidad del servicio en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa.

En contraste, Juran (1994) enfatiza en que la calidad del servicio pertenece a la definición de eficacia, puesto que hace referencia a la capacidad de una institución para dar respuesta a las necesidades de los usuarios y de los clientes, en relación a los bienes o servicios brindados, por ejemplo, la precisión, la continuidad en la entrega de servicio, la comodidad y la buena atención. Por ello, René (2009), se trazó como objetivo, determinar la forma de optimización de la calidad de la gestión administrativa de una Facultad de la Universidad Nacional de Itapúa, obteniendo como resultado que la actual

gestión administrativa de como una gestión está por debajo del promedio en su gestión administrativa y por ende en la calidad de servicio brindada, coincidiendo con la investigación desarrollada con que existe relación entre las dos variables.

A diferencia de Ibarra (2012), quien en su investigación aceptó que el planteamiento estratégico mejora la calidad. En la presente investigación se calculó la correlación con Pearson y la inferencia de la correlación para aceptar o rechazar la hipótesis planteada por el investigador con la prueba T – student. Obteniendo como resultado que la percepción de la gestión administrativa tiene una media de 58,945 y la calidad del servicio una media 50,3257; donde las variables tienen una relación según Pearson de 0,711 y $p < 0,0$ rechazándose así la hipótesis nula y aceptando la del investigador.

VI. CONCLUSIONES

- Primero. La gestión administrativa de esta institución es percibida por 24 de un total de 218 estudiantes encuestados como baja, lo cual representa un 11.01%, como media por 55 estudiantes y alta por 139 estudiantes, los cuales representan un 25,23% y 63,76% respectivamente.
- Segundo. El nivel de calidad del servicio para 126 estudiantes encuestados se encontraba en un nivel alto, lo cual representó un 57,80%; un nivel medio para el 26,60% y un nivel bajo, tan solo para el 15,60%; es decir para 58 y 34 estudiantes respectivamente encuestados.
- Tercero. Se estableció que la relación entre planificación y la calidad del servicio es moderada, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,703 y con un nivel de significancia de 0,000.
- Cuarto. Se estableció que la relación entre organización y la calidad del servicio es moderada, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,611 y con un nivel de significancia de 0,000.
- Quinto. Se estableció que la relación entre dirección y la calidad del servicio es moderada, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,685 y con un nivel de significancia de 0,000.
- Sexto. Se estableció que la relación entre control y la calidad del servicio es moderada, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0,722 y con un nivel de significancia de 0,000.
- Séptimo. Finalmente, se determinó que existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el instituto de investigación tecnológica donde se realizó el estudio.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero. El instituto donde se realizó la investigación debe aplicar una propuesta que permita hacer mejoras en su gestión administrativa, para fortalecer sus cuatro dimensiones básicas: organización, planeación, dirección y control. Así mismo se debe contar con un encargado a tiempo completo, quien direccionará correctamente todos los recursos para la facilitación de los estudiantes.
- Segundo. Asimismo, en este instituto de investigación de nivel universitario se debe establecer un programa de mejora continua respecto a la calidad de servicio para los estudiantes, para lo cual deben identificar más a fondo los problemas de calidad y definir las oportunidades de mejora; permitiendo implantar acciones correctivas y así elevar la calidad del servicio a los estudiantes usuarios de dicho Instituto de Investigación.
- Tercero. Los colaboradores de este instituto requieren una capacitación permanente acerca de la gestión administrativa y su impacto directo en el nivel de calidad de servicio, para incrementar su liderazgo visionario y transformacional, y así lograr cambios importantes y trascendentales en cada uno de los estudiantes que busquen realizar sus investigaciones.
- Cuarto. El instituto debe darle un seguimiento continuo al nivel de calidad de servicio que brindan a fin de continuar mejorando y facilitando a los estudiantes desarrollarse académicamente investigando y obteniendo mejores resultados no solo para ellos, sino para toda la comunidad científica.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, L., Becerra, F. y Jaramillo, D. (2017) Sistema de Información Estratégica para la Gestión Universitaria en la Universidad de Otavalo. *Formación universitaria*, 10(2), 103-112.

https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-50062017000200011&script=sci_arttext&lng=e

Alkathiri, S. & Muthalaff, M. (2018) Public and Private Sectors' Needs for the Administrative Management Consultations: A Field Study at Dhofar Governorate. *International Journal Of Academic Research*, 2(1), 73-91.

<http://perdanajournal.com/index.php/perdanajournal/article/view/20>

Antonorsi, B. (1997) *Guía práctica de la empresa competitiva*. Venezuela: Editores individuales.

Arias, J. (2018). Análisis, falencias modelos gestión Universitaria, América y Paraguay vs Modelo de Finlandia PISA 2006. *Gestión de la gobernanza*, 1(2), 1-16.

https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190954/201_00004.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Arteaga, H., Intriago, D. y Mendoza, K. (2016) La ciencia de la administración de empresas. *Dominio de las Ciencias*, 2(4), 421-431.

<https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/265>

Briones, M. (2017) Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

- Caldas, M., Carrión, R. y Heras, A. (2017) *Gestión administrativa (Empresa e iniciativa emprendedora)*. España: Editex.
- Campos, J. y Loza, M. (2011) *Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca municipal "Pedro Moncayo" de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicios y atención a los usuarios en el año 2011* (Tesis de pregrado). Universidad Técnica del Norte, Quito.
- Canel, M. (2019) *La comunicación de la administración pública: para gobernar con la sociedad*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Casco, A., Garrido, G. y Moran, E. (2017) *Calidad, productividad y competitividad empresarial*. Ecuador: Contribuciones a la Economía.
- Castillo, F. & Hallinger, P. (2018) Systematic review of research on educational leadership and management in Latin America, 1991–2017. *Educational Management Administration & Leadership*, 46(2), 207-225.
<https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1741143217745882>
- Castro, J., Guamán, J. y Espinoza, E. (2017) La evaluación educativa a la conquista de la Administración Educativa. *Maestro y Sociedad*, 14(2), 226-235.
<https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/2146>
- Cesar, M., Novaski, O. y Anholon, E. (2017). SERVQUAL model applied to higher education public administrative services. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14 (3), 338-349. Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/319580506_SERVQUAL_model_applied_to_higher_education_public_administrative_services
- Chen, C. (2019) Study on the problems and measures in the administration of higher education. *Advances in Higher Education*, 3(3), 19-22.
<http://www.rapidintellect.com/AEQweb/mop4spr01.htm>

- Ching, D., y Agbayani, A. (2019) Student Affairs's Voice, Visibility, and Relevance in Higher Education Administration. *Journal of College and Character*, 20(3), 191-200.
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/2194587X.2019.1631189>
- Chuting, A. (2016) On Reform in Administrative Management and Personnel System in University Management. *Review of Higher Education*, 2(1), 11-21. http://en.cnki.com.cn/Article_en/CJFDTotat-LGJY201601002.htm
- Connolly, M., James, C. y Fertig, M. (2019) The difference between educational management and educational leadership and the importance of educational responsibility. *Educational Management Administration & Leadership*, 47(4), 504-519.
- Cruz, G., Velazco, D. y Pinoargote, G. (2017) El contenido de la administración empresarial y la formación por competencia: algunos apuntes a considerar en el currículum del estudiante universitario. *Opuntia Brava*, 9(1), 69-80.
<http://opuntiabrava.ult.edu.cu/index.php/opuntiabrava/article/view/118>
- Fasanando, L. (2017) *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio al Socio de la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Martín de Porres Limitada Juanjui 2016* (tesis de maestría) Universidad César Vallejo-Tarapoto. Escuela de Posgrado. Tarapoto. Perú.
- Fernández, L. y Pérez C. (2016) La educación superior latinoamericana en el inicio del nuevo siglo. Situación, principales problemas y perspectivas futuras. *Revista Española de Educación Comparada*, 27(1), 123-148.
<http://e-spacio.uned.es/fez/view/bibliuned:reec-2016-numero27-5030>
- Garbanzo, M. (2016) Desarrollo organizacional y los procesos de cambio en las instituciones educativas, un reto de la gestión de la educación. *Revista*

Educación, 40(1), 67-87.

<https://www.redalyc.org/pdf/440/44043204005.pdf>

Giao, H. (2020) Suggested administrative management on green purchasing behaviour in Vietnam. *International Journal of Green Economics*, 14(2), 108-120.

<https://www.inderscienceonline.com/doi/abs/10.1504/IJGE.2020.109732>

Gil, E. (2018) Modelo institucional de gestión administrativa universitaria. *Revista de ciencias humanas y sociales*, 86(1), 259-285.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7338176>

Graves, J. (2017) Education, Administration, and Class Struggle at the Museum of Modern Art, 1937-1969. *Studies in Art Education*, 58(1), 17-27.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/00393541.2016.1258529>

Gutiérrez, F. (2016) Políticas universitarias para una nueva década: problemas y oportunidades. *La cuestión universitaria*, (6), 4-11.

<http://polired.upm.es/index.php/lacuestionuniversitaria/article/view/3388>

Gómez, M. (2006). Introducción a la metodología de la investigación científica. Córdoba: Editorial Brujas

Hallinger, P., & Hammad, W. (2019) Knowledge production on educational leadership and management in Arab societies: A systematic review of research. *Educational Management Administration & Leadership*, 47(1), 20-36. <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/1741143217717280>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. 6ª. ed. México: McGraw-hill

- Ibarra, A. (2012) *Planeamiento estratégico y su relación con la gestión de la calidad de la Institución Educativa Kumamoto I N° 3092- Puente Piedra-Lima- año 2011*. (Tesis de Maestría). Perú. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Jama, V., Zambrano, G. y Párraga, L. (2018) Gestión administrativa en las extensiones universitarias de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador. *Polo del Conocimiento*, 3(3), 3-21.
<https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/441>
- Kim, M. H., & Kong, H. S. (2020) The Effects of Apartment Inhabitants' Life Management and Administrative Management on Housing Satisfaction. *Journal of the Korea Safety Management & Science*, 22(3), 53-60.
<https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202029757857701.page>
- Kostetska, K. (2018) Trends of development of administrative management of recreational and tourist nature production in domestic and international practice. *Economics. Ecology. Socium*, 2(1), 111-121.
https://www.researchgate.net/publication/327244816_Trends_of_development_of_administrative_management_of_recreational_and_tourist_nature_production_in_domestic_and_international_practice
- Lindsey, K. (2019) *Reclaiming Her Voice: Narratives of Black Women in Higher Education Administration* (Tesis Doctoral). Azusa Pacific University, California.
- Manso, L. y Cufi, E. (2019) Una mirada a la realidad de los técnicos de integración y los trabajadores sociales en la escuela desde la administración educativa catalana. *Educación social: Revista de intervención socioeducativa*, (71), 104-125.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7040431>

- Montano, C., Vitoria, T. Martínez, G. (2016) Por qué fracasan las iniciativas de la calidad. *Gestión de la educación*, 12(2), 119-136. https://www.researchgate.net/publication/40961008_Por_que_fracasan_las_iniciativas_de_la_calidad
- Núñez, M. y Lozano, S. (2017) *Relación de la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario en el colegio de Ingenieros de la Libertad, 2016* (Tesis de Maestría). Universidad Privada Del Norte, Trujillo.
- Olivas, J., Aníbal, J. y Pineda, A. (2019). *Incidencia de la gestión administrativa, en la calidad de servicio que brinda la municipalidad en Casa Materna Luz y Vida, del Municipio de Ocotal, en el primer semestre del 2019.* (Tesis de maestría). Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.
- Pozo, J. (2016) La Inspección de Educación como factor de calidad ejercida desde su espacio en el sistema educativo. *Avances en Supervisión Educativa*, (25).
- René, E. (2009) *Calidad de la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de la Universidad Nacional de Itapúa.* (Tesis doctoral). Universidad Nacional de Itapúa, Encarnación.
- Ruiz, J., Herrera, C. y Herrera, J. (2017) Evaluación de la calidad del servicio educativo y su influencia en la satisfacción de los estudiantes. *Debates en evaluación y currículo*, 2(2), 3532-3542. <https://posgradoeducacionuatx.org/pdf2016/E003.pdf>
- Salazar, Ó. (2017) Mirada de la gestión moderna desde la teoría del caos y la transdisciplina. *Revista Universidad y Empresa*, 19(33), 137-161. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0124-46392017000200137&script=sci_abstract&tlng=es

- Saneba, H., Tambingon, H., & Wullur, M. (2018) The Ability Of Administrative Management And Work Motivation On Teacher Performance Catholic Religious Teacher At The Primary School Manado City, Indonesia. *Journal of Education and practice*, 9(12), 155-163. <https://www.iiste.org/Journals/index.php/JEP/article/view/42214#:~:text=The%20results%20showed%20that%20the,education%20teachers%20in%20Manado%20city.>
- Senlle, A. (2001) *ISO 9000-2000: calidad y excelencia: todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia*. Editorial Gestión 2000.
- Serkina, Y. & Logvinova, A. (2019) Administrative management of universities: background and consequences. *Amazonia Investiga*, 8(22), 673-683. <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>
- Sheng, X. y Wang, P. (2019, January) *Thoughts and Countermeasures of Realizing Refined Office Administrative Management*. In 2018 6th International Education, Economics, Social Science, Arts, Sports and Management Engineering Conference (IEESASM 2018). Atlantis Press.
- Steppacher, D., Cannarozzo, M., Schwengber, C. y Marcon, A. (2019). Assessing administrative service quality in higher education: development of an attribute-based framework (HEADSQUAL) in a Brazilian HEI. *Studies in Higher Education*, 23 (3), 334-341. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/337943956_Assessing_administrative_service_quality_in_higher_education_development_of_an_attribute-based_framework_HEADSQUAL_in_a_Brazilian_HEI
- Tamayo, G. (2004). Diseños muestrales en la investigación. *Revista Científica Semestre Económico*, 4(7), 1-14. Disponible en: <https://revistas.udem.edu.co/index.php/economico/article/view/1410>

- Tirado Vega, K. G. (2014) *Gestión administrativa y la calidad de servicio al cliente, en el Colegio Químico Farmacéutico de La Libertad-Trujillo*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Veit, S., & Scholz, S. (2016) Linking administrative career patterns and politicization: Signalling effects in the careers of top civil servants in Germany. *International Review of Administrative Sciences*, 82(3), 516-535. <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0020852314564310>
- Vergara, J., Quesada, V. y Maza J. (2017) Efecto de los aspectos demográficos en la valoración de la calidad del servicio: una revisión. *Revista UDCA Actualidad & Divulgación Científica*, 20(2), 457-467. <https://revistas.udca.edu.co/index.php/ruadc/article/view/401>
- Yépez, W. y Cabrera, M. (2016) Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo-Ecuador. *Industrial data*, 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Zamora, W., Ponce, T., Chávez, M. y Cedeño, I. (2018) El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio de las Ciencias*, (4), 206-240.

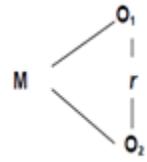
ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y Rangos
Vi: Gestión administrativa	Arias (2018) menciona que la Gestión administrativa es el conjunto de procedimientos que se realizan como la planificación, la organización, la dirección y el control para lograr una tarea y cumplir los objetivos planificados de una institución. Así mismo, para Acosta, Becerra, y Jaramillo (2017) la gestión administrativa es la función que continua después del proceso de planeación, el cual se encarga de dirigir los recursos y ejecutar las actividades que conllevan a lograr las metas planteadas.	La gestión administrativa se midió a través de las 4 dimensiones establecidas en la teoría: planeación, organización, dirección, control. Para ello, se elaboró un cuestionario con 16 preguntas, las cuales presentaron una escala ordinal (siempre, a veces y nunca) y se establecieron tres niveles para la variable: bajo, medio y bajo.	D1: Planeación	Documentación	1	Ordinal: Siempre A veces Nunca	Bajo Medio Alto
				Uso de recursos	2		
				Cumplimiento de metas	3		
				Participación del personal	4		
				Conocimiento del personal	5		
			D2: Organización	Estructura organizativa	6		
				Interrelación entre áreas	7		
				Distribución de recursos	8		
			D3: Dirección	Motivación	9		
				Liderazgo	10		
				Trabajo en equipo	11		
				Comportamiento organizacional	12		
			D4: Control	Desempeño de personal	13		
				Desempeño organizacional	14		
				Estándares y metas	15		

				Supervisión	16		
V ₂ : Calidad del servicio	La calidad del servicio es una filosofía de acción continua por mejorar, el cual tiene como meta la obtención de un producto o servicio que tenga un valor específico para cada cliente, intentando satisfacer al máximo sus expectativas, para lograr aumentar la viabilidad de la institución y conseguir la satisfacción por un servicio de calidad recibido (Vergara, Quesada y Maza 2017).	La calidad de servicio se midió a través de las 4 dimensiones establecidas en la teoría: tangible, fiabilidad, interacción personal y empatía. Para ello, se elaboró un cuestionario con 14 preguntas, las cuales presentaron una escala ordinal (siempre, a veces y nunca) y se establecieron tres niveles para la variable: bajo, medio y bajo.	D1: Tangible	Mobiliario	17	Ordinal: Siempre	Bajo Medio Alto
				Equipamiento	18		
				Infraestructura	19		
				Limpieza	20		
			D2: Fiabilidad	Capacidad del servicio	21	A veces	
				Tiempo de espera	22		
			D3: Interacción personal	Respuestas del personal	23	Nunca	
				Atención de la organización	24		
				Atención de los colaboradores	25		
				Cuidado de los clientes	26		
			D4: Empatía	Entendimiento de los colaboradores	27		
				Fácil acceso	28		
				Comunicación	29		
							Compresión del usuario

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Tipo y Esquema de Investigación
Gestión Administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020	¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.	<p>General:</p> <p>Determinar la relación que existe entre el nivel de la gestión administrativa y la calidad de servicio del Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2020.</p>	<p>(H₁): Hipótesis de Investigación</p> <p>Existe relación fuerte entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, en el Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa en el año 2019</p>	V ₁ : Gestión administrativa	D ₁ : Planeación	Documentación	1	Ordinal:	<p>Correlacional</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Representa a la muestra de estudio</p> <p>O₁: Representa la observación a la variable: gestión administrativa</p>
						Uso de recursos	2		
						Cumplimiento de metas	3		
						Participación del personal	4		
						Conocimiento del personal	5	A veces	
					D ₂ : Organización	Estructura organizativa	6	Nunca	
						Interrelación entre áreas	7		
						Distribución de recursos	8		
					D ₃ : Dirección	Motivación	9		
						Liderazgo	10		
						Trabajo en equipo	11		
						Comportamiento organizacional	12		
					D ₄ : Control	Desempeño de personal	13		
						Desempeño organizacional	14		
						Estándares y metas	15		

ANEXO 02. INSTRUMENTOS DE RECOPIACIÓN DE DATOS

Variables	Dimensiones	Indicadores	N°	Ítems	Respuestas		
					Siempre	A veces	Nunca
V1: Gestión administrativa	D1: Planeación	Documentación	01	• La documentación se gestiona de manera adecuada			
		Uso de recursos	02	• Los recursos asignados se administran correctamente			
		Cumplimiento de metas	03	• Las metas planteadas se cumplen eficazmente			
		Participación del personal	04	• La participación del personal es activa en todos los procedimientos del área			
		Conocimiento del personal	05	• El personal tiene un amplio conocimiento de los procedimientos del área			
	D2: Organización	Estructura organizativa	06	• La estructura organizativa funciona correctamente			
		Interrelación entre áreas	07	• Se nota una adecuada interrelación entre las áreas de la organización			
		Distribución de recursos	08	• Se distribuyen los recursos de forma eficiente			
	D3: Dirección	Motivación	09	• La motivación del personal es constante y se evidencia en la atención a los usuarios			
		Liderazgo	10	• Se nota un liderazgo eficaz por parte del personal que dirige el área			
		Trabajo en equipo	11	• Se percibe un adecuado trabajo en equipo entre los trabajadores del área			
		Comportamiento organizacional	12	• Se observa un adecuado comportamiento organizacional			
	D4: Control	Desempeño de personal	13	• Los trabajadores muestran un correcto desempeño de sus funciones			
		Desempeño organizacional	14	• El área realiza evaluaciones para medir el desempeño organizacional			
		Estándares y metas	15	• El equipo de trabajo se enfoca en el cumplimiento de estándares y metas			
		Supervisión	16	• Existe una adecuada supervisión hacia los trabajadores y la calidad del servicio			

V2: Calidad del servicio	D ₁ : Tangible	Mobiliario	17	• El mobiliario está en buenas condiciones y satisface las necesidades del servicio			
		Equipamiento	18	• El equipamiento se encuentra en buen estado y cumple sus expectativas			
		Infraestructura	19	• La infraestructura es adecuada y cumple con sus requerimientos			
		Limpieza	20	• Los ambientes se mantienen limpios			
	D ₂ : Fiabilidad	Capacidad del servicio	21	• Se percibe una adecuada capacidad del servicio			
		Tiempo de espera	22	• Los tiempos de espera del servicio son adecuados			
	D ₃ : Interacción personal	Respuestas del personal	23	• La respuesta del personal se da en corto tiempo			
		Atención de la organización	24	• Se percibe una atención correcta de parte de todas las áreas de la organización			
		Atención de los colaboradores	25	• Se brinda una atención personalizada por parte de los colaboradores del área			
		Cuidado de los clientes	26	• Se percibe un cuidado de los intereses de los usuarios (clientes)			
		Entendimiento de los colaboradores	27	• Los colaboradores entienden las necesidades de los usuarios (clientes)			
	D ₄ : Empatía	Fácil acceso	28	• Las instalaciones son de fácil acceso para el usuario (cliente)			
		Comunicación	29	• La comunicación es oportuna y completa cuando se requiere			
Comprensión del usuario		30	• Los trabajadores comprenden las necesidades del usuario (cliente)				

ANEXO 03: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Título de proyecto:

Gestión Administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa ,2020

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V1: Gestión administrativa	D1: Planeación	Documentación	• La documentación se gestiona de manera adecuada				X		X		X		X	
		Uso de recursos	• Los recursos asignados se administran correctamente				X		X		X		X	
		Cumplimiento de metas	• Las metas planteadas se cumplen eficazmente				X		X		X		X	
		Participación del personal	• La participación del personal es activa en todos los procedimientos del área				X		X		X		X	
		Conocimiento del personal	• El personal tiene un amplio conocimiento de los procedimientos del área				X		X		X		X	
	D2: Organización	Estructura organizativa	• La estructura organizativa funciona correctamente				X		X		X		X	
		Interrelación entre áreas	• Se nota una adecuada interrelación entre las áreas de la organización				X		X		X		X	
		Distribución de recursos	• Se distribuyen los recursos de forma eficiente				X		X		X		X	
	D3: Dirección	Motivación	• La motivación del personal es constante y se evidencia en la atención a los usuarios				X		X		X		X	
		Liderazgo	• Se nota un liderazgo eficaz por parte del personal que dirige el área				X		X		X		X	

D4: Control	Trabajo en equipo	• Se percibe un adecuado trabajo en equipo entre los trabajadores del área				X		X		X		X	
	Comportamiento organizacional	• Se observa un adecuado comportamiento organizacional				X		X		X		X	
	Desempeño de personal	• Los trabajadores muestran un correcto desempeño de sus funciones				X		X		X		X	
	Desempeño organizacional	• El área realiza evaluaciones para medir el desempeño organizacional				X		X		X		X	
	Estándares y metas	• El equipo de trabajo se enfoca en el cumplimiento de estándares y metas				X		X		X		X	
	Supervisión	• Existe una adecuada supervisión hacia los trabajadores y la calidad del servicio				X		X		X		X	
Sub total													
Total													

OBSERVACIONES:

.....
.....
.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

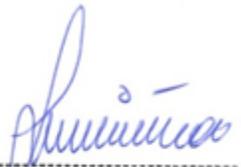
Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	GUILLERMO MIÑAN OLIVOS	DNI N°	44317159
Institución laboral	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU	Teléfono/Celular	953631066
Título profesional en:	INGENIERIA INDUSTRIAL		
Grado académico en:	Mg. EN GESTION PUBLICA		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 01 de octubre del 2020.

FIRMA DEL VALIDADOR



Guillermo Segundo Miñan Olivos
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. N° 215311

Título de proyecto:

Gestión Administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa ,2020

Instrucciones: Estimado validador, coloque un ASPA (X) en las opciones SI (1) y NO (0) de acuerdo a las siguientes rúbricas de la matriz:

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN							
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO
V2: Calidad del servicio	D1: Tangible	Mobiliario	• El mobiliario está en buenas condiciones y satisface las necesidades del servicio				X		X		X		X	
		Equipamiento	• El equipamiento se encuentra en buen estado y cumple sus expectativas				X		X		X		X	
		Infraestructura	• La infraestructura es adecuada y cumple con sus requerimientos				X		X		X		X	
		Limpieza	• Los ambientes se mantienen limpios				X		X		X		X	
	D2: Fiabilidad	Capacidad del servicio	• Se percibe una adecuada capacidad del servicio				X		X		X		X	
		Tiempo de espera	• Los tiempos de espera del servicio son adecuados				X		X		X		X	
	D3: Interacción personal	Respuestas del personal	• La respuesta del personal se da en corto tiempo				X		X		X		X	
		Atención de la organización	• Se percibe una atención correcta de parte de todas las áreas de la organización				X		X		X		X	
		Atención de los colaboradores	• Se brinda una atención personalizada por parte de los colaboradores del área				X		X		X		X	
		Cuidado de los clientes	• Se percibe un cuidado de los intereses de los usuarios (clientes)				X		X		X		X	
		Entendimiento de los colaboradores	• Los colaboradores entienden las necesidades de los usuarios (clientes)				X		X		X		X	

D4: Empatía	Fácil acceso	• Las instalaciones son de fácil acceso para el usuario (cliente)				X		X		X		X	
	Comunicación	• La comunicación es oportuna y completa cuando se requiere				X		X		X		X	
	Comprensión del usuario	• Los trabajadores comprenden las necesidades del usuario (cliente)				X		X		X		X	
Sub total													
Total													

OBSERVACIONES:

.....

.....

.....

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Calificación	Baremación	Porcentaje	Rúbrica	Marcar
Validación Alta			Procede su aplicación.	X
Validación Media			Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.	
Validación Baja			No procede su aplicación.	

DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos	GUILLERMO MIÑAN OLIVOS	DNI N°	44317159
Institución laboral	UNIVERSIDAD TECNOLOGICA DEL PERU	Teléfono/Celular	953631066
Título profesional en:	INGENIERIA INDUSTRIAL		
Grado académico en:	Mg. EN GESTION PUBLICA		

FECHA DE REVISIÓN: Chimbote, 01 de octubre del 2020.

FIRMA DEL VALIDADOR

Guillermo Segundo Miñán Olivos
ING. INDUSTRIAL
R. CIP. N° 215311

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)
 MEDIANTE ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,967	16

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	3,0000	1,49071	10
VAR00002	3,2000	,78881	10
VAR00003	3,5000	1,58114	10
VAR00004	3,7000	1,41814	10
VAR00005	3,8000	1,39841	10
VAR00006	3,0000	1,49071	10
VAR00007	3,2000	,78881	10
VAR00008	3,5000	1,58114	10
VAR00009	3,7000	1,41814	10
VAR00010	3,8000	1,39841	10
VAR00011	3,0000	1,49071	10
VAR00012	3,2000	,78881	10
VAR00013	3,5000	1,58114	10
VAR00014	3,7000	1,41814	10
VAR00015	3,8000	1,39841	10
VAR00016	3,8000	1,39841	10

TABULACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO (GESTIÓN ADMINISTRATIVA)

Ítems Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Encuestado 1	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2
Encuestado 2	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1
Encuestado 3	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5
Encuestado 4	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5
Encuestado 5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5
Encuestado 6	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Encuestado 7	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 8	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Encuestado 9	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4
Encuestado 10	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5
Encuestado 11	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	5
Encuestado 12	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
Encuestado 13	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5
Encuestado 14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 15	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3
Encuestado 16	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	5
Encuestado 17	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4
Encuestado 18	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Encuestado 19	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4
Encuestado 20	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Encuestado 21	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4
Encuestado 22	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	2
Encuestado 23	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	5
Encuestado 24	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
Encuestado 25	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3
Encuestado 26	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Encuestado 27	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5
Encuestado 28	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4

Encuestado 29	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2
Encuestado 30	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1
Encuestado 31	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5
Encuestado 32	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5
Encuestado 33	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5
Encuestado 34	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Encuestado 35	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 36	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Encuestado 37	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4
Encuestado 38	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5
Encuestado 39	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	5
Encuestado 40	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
Encuestado 41	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5
Encuestado 42	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 43	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3
Encuestado 44	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	5
Encuestado 45	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4
Encuestado 46	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Encuestado 47	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4
Encuestado 48	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Encuestado 49	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4
Encuestado 50	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	2
Encuestado 51	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	5
Encuestado 52	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
Encuestado 53	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3
Encuestado 54	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Encuestado 55	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5
Encuestado 56	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4
Encuestado 57	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2
Encuestado 58	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1
Encuestado 59	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5
Encuestado 60	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5
Encuestado 61	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5

Encuestado 62	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Encuestado 63	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 64	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Encuestado 65	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4
Encuestado 66	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5
Encuestado 67	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	5
Encuestado 68	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
Encuestado 69	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5
Encuestado 70	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 71	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3
Encuestado 72	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	5
Encuestado 73	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4
Encuestado 74	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Encuestado 75	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4
Encuestado 76	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Encuestado 77	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4
Encuestado 78	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	2
Encuestado 79	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	5
Encuestado 80	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
Encuestado 81	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3
Encuestado 82	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Encuestado 83	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5
Encuestado 84	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4
Encuestado 85	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2
Encuestado 86	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1
Encuestado 87	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5
Encuestado 88	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5
Encuestado 89	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5
Encuestado 90	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Encuestado 91	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 92	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Encuestado 93	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4
Encuestado 94	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5

Encuestado 95	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	5
Encuestado 96	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
Encuestado 97	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5
Encuestado 98	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 99	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3
Encuestado 100	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	5
Encuestado 101	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4
Encuestado 102	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Encuestado 103	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4
Encuestado 104	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Encuestado 105	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4
Encuestado 106	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	2
Encuestado 107	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	5
Encuestado 108	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
Encuestado 109	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3
Encuestado 110	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Encuestado 111	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5
Encuestado 112	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4
Encuestado 113	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2
Encuestado 114	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1
Encuestado 115	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5
Encuestado 116	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5
Encuestado 117	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5
Encuestado 118	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Encuestado 119	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 120	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Encuestado 121	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4
Encuestado 122	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5
Encuestado 123	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	5
Encuestado 124	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
Encuestado 125	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5
Encuestado 126	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 127	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3

Encuestado 128	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	5
Encuestado 129	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4
Encuestado 130	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Encuestado 131	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4
Encuestado 132	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Encuestado 133	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4
Encuestado 134	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	2
Encuestado 135	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	5
Encuestado 136	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
Encuestado 137	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3
Encuestado 138	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Encuestado 139	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5
Encuestado 140	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4
Encuestado 141	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2
Encuestado 142	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1
Encuestado 143	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5
Encuestado 144	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5
Encuestado 145	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5
Encuestado 146	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Encuestado 147	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 148	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Encuestado 149	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4
Encuestado 150	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5
Encuestado 151	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	5
Encuestado 152	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
Encuestado 153	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5
Encuestado 154	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 155	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3
Encuestado 156	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	5
Encuestado 157	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4
Encuestado 158	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Encuestado 159	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4
Encuestado 160	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5

Encuestado 161	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4
Encuestado 162	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	2
Encuestado 163	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	5
Encuestado 164	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
Encuestado 165	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3
Encuestado 166	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Encuestado 167	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5
Encuestado 168	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4
Encuestado 169	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2
Encuestado 170	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1
Encuestado 171	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5
Encuestado 172	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5
Encuestado 173	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5
Encuestado 174	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Encuestado 175	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 176	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Encuestado 177	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4
Encuestado 178	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5
Encuestado 179	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	5
Encuestado 180	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
Encuestado 181	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5
Encuestado 182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 183	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3
Encuestado 184	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	5
Encuestado 185	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4
Encuestado 186	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Encuestado 187	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4
Encuestado 188	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Encuestado 189	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4
Encuestado 190	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	2
Encuestado 191	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	3	3	4	2	5	5
Encuestado 192	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5
Encuestado 193	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	5	3	3	5	3	3

Encuestado 194	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4
Encuestado 195	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5	5	5	2	5	5
Encuestado 196	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	4
Encuestado 197	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	1	2	2
Encuestado 198	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1
Encuestado 199	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5	5
Encuestado 200	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	4	5	5
Encuestado 201	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5
Encuestado 202	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
Encuestado 203	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4
Encuestado 204	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4
Encuestado 205	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	1	3	2	3	4	4
Encuestado 206	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3	3	4	4	5	5
Encuestado 207	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	2	1	3	4	5	5
Encuestado 208	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1	3	1	3	1	1
Encuestado 209	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	1	5	5	3	5	5
Encuestado 210	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 211	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3
Encuestado 212	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	1	3	2	2	5	5
Encuestado 213	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5	4	4
Encuestado 214	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4
Encuestado 215	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	5	3	5	3	4	4
Encuestado 216	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Encuestado 217	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	5	3	5	4	4	4
Encuestado 218	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	4	2	5	4	2	2

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO (CALIDAD DE SERVICIO) MEDIANTE ALFA DE CRONBACH

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	10	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,915	14

Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	3,9000	1,59513	10
VAR00002	3,9000	1,59513	10
VAR00003	3,3000	1,82878	10
VAR00004	3,6000	1,42984	10
VAR00005	2,7000	1,25167	10
VAR00006	3,6000	1,50555	10
VAR00007	3,5000	1,58114	10
VAR00008	3,3000	1,63639	10
VAR00009	3,6000	1,42984	10
VAR00010	2,7000	1,25167	10
VAR00011	3,6000	1,50555	10
VAR00012	3,8000	1,54919	10
VAR00013	3,6000	1,64655	10
VAR00014	3,9000	1,37032	10

TABULACIÓN DE RESULTADOS DEL CUESTIONARIO (CALIDAD DE SERVICIO)

Ítems Encuestados	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Encuestado 1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 2	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
Encuestado 4	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5
Encuestado 5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	4
Encuestado 6	2	2	4	4	2	2	2	4	4	2	2	2	4	4
Encuestado 7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado 8	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4
Encuestado 9	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	5	5	5
Encuestado 10	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 11	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
Encuestado 12	1	1	1	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 13	2	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
Encuestado 14	4	4	1	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 15	3	5	2	4	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 16	2	1	1	3	4	2	1	1	3	5	5	5	5	5
Encuestado 17	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 18	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 19	4	4	1	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 20	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	3	2	1	4
Encuestado 21	5	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 22	3	2	5	2	4	3	2	5	2	4	3	2	5	2
Encuestado 23	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3
Encuestado 24	5	3	2	5	5	5	3	2	1	4	5	5	5	5
Encuestado 25	4	4	2	1	5	4	4	2	1	5	5	5	5	5
Encuestado 26	3	5	1	4	5	5	5	5	4	5	3	5	1	4
Encuestado 27	3	2	4	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 28	5	5	5	5	5	5	3	3	3	1	5	3	3	3

Encuestado 29	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 31	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	1	1	1
Encuestado 32	5	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	5	5	5
Encuestado 33	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
Encuestado 34	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5
Encuestado 35	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 36	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
Encuestado 37	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 38	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4
Encuestado 39	3	5	5	5	5	3	5	5	5	2	2	2	2	2
Encuestado 40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 41	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
Encuestado 42	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 43	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 44	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4
Encuestado 45	3	5	2	4	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado 46	2	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 47	1	2	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 48	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4
Encuestado 49	4	4	1	1	5	4	4	1	1	5	4	4	1	1
Encuestado 50	3	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 51	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3
Encuestado 52	3	2	5	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 53	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 54	5	3	2	1	4	5	3	2	1	4	5	3	2	1
Encuestado 55	4	4	2	1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 56	3	5	1	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 57	3	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 58	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 59	1	4	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 60	1	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 61	5	5	5	5	1	5	5	4	4	4	4	4	4	4

Encuestado 62	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 63	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
Encuestado 64	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 65	1	1	1	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5
Encuestado 66	2	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 67	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5
Encuestado 68	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 69	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
Encuestado 70	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 71	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 72	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 73	2	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 74	4	4	1	4	3	4	4	1	5	5	5	5	5	5
Encuestado 75	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4
Encuestado 76	2	1	1	3	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 77	1	2	4	2	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 78	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4
Encuestado 79	4	4	1	1	5	4	4	1	1	5	5	5	5	5
Encuestado 80	3	2	1	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 81	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3
Encuestado 82	3	2	5	2	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 83	4	5	5	3	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5
Encuestado 84	5	3	2	1	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 85	4	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 86	3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 87	3	2	4	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5
Encuestado 88	5	3	3	3	1	5	3	3	5	5	5	5	5	5
Encuestado 89	1	4	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 90	1	3	1	2	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 91	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5
Encuestado 92	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 93	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Encuestado 94	5	5	1	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5

Encuestado 95	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
Encuestado 96	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1
Encuestado 97	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado 98	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	5
Encuestado 99	3	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 100	1	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5
Encuestado 101	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
Encuestado 102	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 103	2	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 104	4	4	1	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 105	3	5	2	4	4	3	5	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado 106	2	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 107	1	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 108	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 109	4	4	1	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 110	3	2	1	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 111	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3
Encuestado 112	3	2	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 113	4	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 114	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 115	4	4	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 116	3	5	1	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 117	3	2	4	1	2	3	2	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 118	5	3	3	3	1	5	5	5	3	1	5	3	3	3
Encuestado 119	1	4	5	5	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 120	1	3	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 121	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	2	2	2	2
Encuestado 122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 123	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 124	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 125	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 126	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 127	5	5	5	5	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1

Encuestado 128	5	5	5	4	2	5	5	5	4	1	1	1	1	1
Encuestado 129	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
Encuestado 130	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 131	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
Encuestado 132	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 133	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 134	4	4	1	4	3	4	4	1	4	5	5	5	5	5
Encuestado 135	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4
Encuestado 136	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 137	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 138	3	3	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 139	4	4	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 140	3	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 141	5	3	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 142	3	2	5	2	4	3	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 143	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 144	5	3	2	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5
Encuestado 145	4	4	2	1	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 146	3	5	1	4	2	3	5	1	4	2	3	5	1	4
Encuestado 147	3	2	4	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 148	5	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 149	1	4	5	5	1	1	4	5	5	1	1	4	5	5
Encuestado 150	1	3	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	2
Encuestado 151	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5
Encuestado 152	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 153	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
Encuestado 154	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 155	1	1	1	1	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5
Encuestado 156	2	2	1	1	2	2	2	1	5	5	5	5	5	5
Encuestado 157	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado 158	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4
Encuestado 159	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
Encuestado 160	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Encuestado 161	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5
Encuestado 162	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 163	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1
Encuestado 164	4	4	1	4	3	4	4	1	4	3	4	4	1	4
Encuestado 165	3	5	2	4	4	3	5	2	4	4	3	5	2	4
Encuestado 166	2	1	1	3	4	2	1	1	3	4	2	1	1	3
Encuestado 167	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2
Encuestado 168	3	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	4
Encuestado 169	4	4	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 170	3	2	1	4	2	3	2	1	4	2	3	2	1	4
Encuestado 171	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3
Encuestado 172	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 173	4	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	3
Encuestado 174	5	3	2	1	4	5	3	2	1	4	5	5	5	5
Encuestado 175	4	4	2	1	5	4	4	2	5	5	5	5	5	5
Encuestado 176	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 177	3	2	4	1	2	3	2	4	1	2	3	2	4	1
Encuestado 178	5	3	3	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 179	1	4	5	5	1	1	4	5	5	1	1	4	5	5
Encuestado 180	1	3	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	1	2
Encuestado 181	5	5	5	5	1	5	5	5	5	1	5	5	5	5
Encuestado 182	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 183	5	5	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 184	5	5	1	5	5	5	5	1	1	1	1	1	1	5
Encuestado 185	1	1	1	1	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 186	2	2	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 187	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Encuestado 188	5	5	5	4	2	5	5	5	4	2	5	5	5	4
Encuestado 189	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5
Encuestado 190	1	1	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 191	5	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Encuestado 192	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 193	2	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Encuestado 194	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 195	3	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 196	2	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 197	1	2	4	2	1	1	2	4	2	1	1	2	4	2
Encuestado 198	3	3	3	4	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 199	4	4	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 200	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 201	5	3	4	3	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5
Encuestado 202	3	2	5	2	4	3	2	5	2	4	3	2	5	2
Encuestado 203	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3
Encuestado 204	5	3	2	1	4	5	3	2	1	5	5	5	5	5
Encuestado 205	4	4	2	1	5	4	4	2	1	5	4	4	2	1
Encuestado 206	3	5	1	4	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 207	3	2	4	1	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4
Encuestado 208	5	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
Encuestado 209	1	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 210	1	3	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 211	4	5	5	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 212	5	3	2	1	4	5	3	2	1	4	5	3	2	1
Encuestado 213	4	4	2	1	5	4	4	2	1	5	4	4	2	1
Encuestado 214	3	5	1	4	2	3	5	1	4	2	3	5	1	4
Encuestado 215	3	2	4	1	2	3	2	4	5	5	5	5	5	5
Encuestado 216	5	3	3	3	1	5	3	3	3	5	5	5	5	5
Encuestado 217	1	4	5	5	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5
Encuestado 218	1	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

ANEXO 04: CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para tal caso, se calcula con la siguiente fórmula la muestra que se necesitó:

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{(N - 1)E^2 + (Z^2 \times p \times q)}$$

n = tamaño de la muestra

Z = Nivel de confianza: 1.96

p = es la variabilidad positiva : 50%

q = es la variabilidad negativa 50%

E = es la precisión o error : 5%

N = Poblacion

$$n = \frac{(500)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.05)^2(500 - 1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

***n* = 217.94**

Por lo tanto, n será igual ***n* = 218**

ANEXO 05: AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN EN DONDE SE APLICÓ LA INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL SANTA
Instituto de Investigación Tecnológica Agroindustrial



"Año de la universalización de la salud"

Nuevo Chimbote, 20 de Noviembre de 2020

OFICIO N° 010 -2020- DIRECTOR (e)/ITA -LMPM

Dra. Rosa María Salas Sánchez
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UCV CHIMBOTE
Presente

**ASUNTO: REMITO ACEPTACION PARA LA APLICACIÓN DEL
TRABAJO DE INVESTIGACION**

Tengo el honor de dirigirme a su digna persona para expresarle mi cordial saludo y alavez comunicarle que se autoriza y se le brindara las facilidades a la. ING. SOLEDAD MERCEDES QUEZADA BERRU para que pueda desarrollar la aplicación de su trabajo de investigación titulado "Gestión Administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa ,2020 " que estará dirigido a los Investigadores (estudiantes de pregrado ,posgrados y docentes Investigadores) que realizan investigación Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa (ITA) , con la finalidad de completar la información requerida para su trabajo de investigación con la finalidad de obtener su grado de Maestro de la universidad que Usted dirige.

Agradeciendo la atención al presente, hago propicia la oportunidad para los sentimientos de mi especial consideración y mi estima personal.
Atentamente

Dr. LUZ MARIA PAUCAR MENACHO
Director (e) del ITA

cc. Archivo

ANEXO 07: DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DEL ARTÍCULO CIENTÍFICO

DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y AUTORIZACION PARA LA PUBLICACION DEL ARTICULO CIENTIFICO

Yo, Soledad Mercedes Quezada Berru, estudiante (), egresado (x), del programa de Maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, identificado (a) con DNI 41945415, con el artículo científico titulado:

Gestión Administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa ,2020.

Declaro bajo juramento que:

- 1) El artículo pertenece a mi autoría.
- 2) El artículo no ha sido plagiado ni total ni parcialmente.
- 3) El artículo no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicado ni presentado anteriormente para alguna revista.
- 4) De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado) , piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo .
- 5) Si, el artículo fuese aprobado para su publicación en la Revista u otro documento de difusión, cedo mis derechos patrimoniales y autorizo a la Escuela de Posgrado, de la Universidad Cesar Vallejo, la publicación del documento en las condiciones, procedimientos y medios que disponga la Universidad.

Nuevo Chimbote, 20 de Noviembre de 2020



Soledad Mercedes Quezada Berru
DNI 41945415