



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra, incluso con fines comerciales, siempre y cuando den crédito y licencia a las nuevas creaciones bajo los mismos términos. Esta licencia suele ser comparada con las licencias copyleft de software libre y de código abierto. Todas las nuevas obras basadas en la suya portarán la misma licencia, así que cualesquiera obras derivadas permitirán también uso comercial.

<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>



EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al **BORRADOR DE TESIS** cuyo título es:

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA 2023"

Presentado por:

ACUÑA ARANGOITIA FLOR EDITH

De la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN** mención **GESTIÓN PÚBLICA**.

Que, se ha recibido del operador del programa informático evaluador de originalidad de la Escuela de Posgrado de la UNICA, el informe automatizado de originalidad, el mismo que concluye de la siguiente manera:

El documento de investigación APRUEBA los criterios de originalidad con un porcentaje de similitud de 1%.

Para dar fe, se adjunta al presente el reporte de similitud de las bases de datos de iThenticate. En Ica 15 de agosto de 2024

Atentamente

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
ESCUELA DE POSGRADO



Dr. LUIS ALBERTO PECHO TATAJE
Director (e)

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN: GESTIÓN PÚBLICA**



TESIS

**Gestión administrativa y calidad del servicio del personal
administrativo de la universidad nacional San Luis Gonzaga 2023**

Línea de investigación

Sociedad, desarrollo sostenible, políticas públicas y ambientales

GRADO A OBTENER: MAESTRO

AUTORA:

FLOR EDITH ACUÑA ARANGOITIA

ASESOR:

Mag. MIGUEL ÁNGEL TATAJE ARANGO

Ica – Perú

2024

DEDICATORIA

Al Todopoderoso, mi roca eterna, por darme la fuerza para perseverar en la vida. A mi hija Marce, gracias por llenar mi vida de amor y dulzura. A mis queridos padres, Miguel y Josefina, por su esfuerzo y sacrificio, les debo todo; gracias por inculcarnos buenos sentimientos, hábitos y valores. A Moisés, mi compañero de vida, por siempre apoyarme y ser mi pilar de fortaleza. Y a mis siete maravillosos hermanos, por el cariño fraternal que siempre nos demostramos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme el valor para enfrentar todas las situaciones que surgieron. A mis seres queridos, por su comprensión. Mi gratitud a mis profesores de la Escuela de Posgrado. A la Universidad Nacional San Luis Gonzaga y al personal administrativo por su apoyo en la elaboración de la tesis. Y a mis compañeros de aula, por ayudarme a complementarme con ellos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice	iv
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
CUERPO DEL INFORME FINAL	
I. Introducción	9
II. Estrategia metodológica	22
III. Resultados	24
IV. Discusión	41
V. Conclusiones	42
VI. Recomendaciones	43
VII. Referencias bibliográficas	46
VIII. Anexos	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°		Pág.
1	Matriz de operacionalización de variable (X): Gestión administrativa	20
2	Matriz de operacionalización de variable (Y): Calidad del servicio	21
3	Datos estadísticos de la variable gestión administrativa	24
4	Planificación	25
5	Organización	26
6	Dirección	27
7	Control	28
8	Calidad de servicio	29
9	Fiabilidad	30
10	Capacidad de respuesta	31
11	Seguridad	32
12	Empatía	33
13	Tangibilidad	34
14	Contrastación de hipótesis general	35
15	Contrastación de hipótesis específica 1	36
16	Contrastación de hipótesis específica 2	37
17	Contrastación de hipótesis específica 3	38
18	Contrastación de hipótesis específica 4	39
19	Contrastación de hipótesis específica 5	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°		Pág.
1	Gestión administrativa	24
2	Planificación	25
3	Organización	26
4	Dirección	27
5	Control	28
6	Calidad de servicio	29
7	Fiabilidad	30
8	Capacidad de respuesta	31
9	Seguridad	32
10	Empatía	33
11	Tangibilidad	34

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" - Ica. Se adoptó un enfoque cuantitativo dentro de un paradigma positivista y un método deductivo. Este es un estudio aplicado, con un diseño no experimental y correlacional de corte transversal. Se encuestó a 194 empleados administrativos seleccionados de manera no aleatoria, utilizando un cuestionario estructurado para recolectar los datos. Los resultados mostraron una relación significativa entre la gestión administrativa y varios aspectos como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, con valores de p de 0.000 y correlaciones bajas, con coeficientes de 0.372, 0.336, 0.409, 0.305 y 0.205, respectivamente. Se concluye que existe una relación significativa y una baja correlación entre las variables estudiadas, respaldadas por valores de p de 0.000 y un coeficiente de 0.330.

Palabras clave: Transparencia, habilidades blandas, cultura organizacional, innovación

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the relationship between administrative management and the quality of service of administrative staff at the National University "San Luis Gonzaga" - Ica. A quantitative approach was adopted within a positivist paradigm and a deductive method. This is an applied study, with a non-experimental and correlational cross-sectional design. A total of 194 administrative employees were surveyed in a non-random manner, using a structured questionnaire to collect the data. The results showed a significant relationship between administrative management and several aspects such as reliability, responsiveness, security, empathy and tangibility, with p values of 0.000 and low correlations, with coefficients of 0.372, 0.336, 0.409, 0.305 and 0.205, respectively. It is concluded that there is a significant relationship and a low correlation between the variables studied, supported by p values of 0.000 and a coefficient of 0.330.

Keywords: Transparency, soft skills, organizational culture, innovation

I. INTRODUCCIÓN

A. Planteamiento del problema

Las instituciones de educación superior son fundamentales para el progreso del país. El futuro del país depende de la educación y formación de profesionales bien capacitados, lo que garantiza su desarrollo. Para lograr esto, es necesario ofrecer servicios de calidad que permitan alcanzar las metas propuestas. (Vilcatoma, 2020). Hoy se vive en una comunidad que dentro de sus distintas actividades requiere de personas capacitadas. Los países que se encuentran en un nivel mayor respecto a su desarrollo se encuentran experimentando un procedimiento de auge que no para sobre el valor de calidad; las investigaciones desarrolladas sobre la calidad de educación universitaria han ido abarcando más relevancia en otros países, incluyendo los de tercer mundo (Arce y Arana, 2017).

A nivel internacional; Fuentes (2021) afirmó que, en las instituciones públicas de Ecuador, normalmente se ofrece un servicio al usuario deficiente, enfocándose en las instituciones educativas a nivel superior que reciben muchos alumnos nuevos cada semestre, en la que se sabe que diversos alumnos presentan quejas sobre los servicios que ofrecen dichas instituciones; a partir de los espacios públicos y las diversas instalaciones de ello hacia la relación que reciben los alumnos proveniente del personal administrativo.

En México, Mori y Palomino (2021) sostuvieron que, los centros educativos tienen que tener una política donde mencione que tienen que brindar servicios de calidad, donde los usuarios estén satisfechos. La calidad es un elemento que lo diferencia de las demás universidades y brinda una gran ventaja sobre otras, de tal forma que establece su desarrollo positivo dentro del ámbito educativo. Los niveles de miseria y situación de amenaza en naciones de América Latina, así como en Perú, ha conllevado a tener en cuenta la educación bajo dos enfoques; primero, como fuente de unidad y disminuir las diferencias y segundo enfoque, como negocio que beneficia la desigualdad, porque, normalmente, La calidad de la educación en estos países está vinculada a las contribuciones económicas que reciben de los padres de familia y los estudiantes. (Ganga, et al., 2018).

A nivel nacional; Vilcatoma (2020) sostuvo que, la universidad no tiene políticas de calidad donde evidencien la responsabilidad por parte de la autoridad en aplicar sistemas de gestión de calidad enfocado a la atención de los alumnos y la perfección permanente; no tienen una guía para ofrecer un adecuado servicio de educación, provocando que existan quejas de los alumnos, que en ocasiones prefieren retirarse o no concluir su estudio. Por ello, la calidad de servicio ofrecida no es correcta, ya que muestra desventajas

y complicaciones en el servicio; por ello, se necesita conocer la opinión de los alumnados y conocer los problemas que existen para planificar métodos que contribuyan a perfeccionar la eficacia de la prestación.

En tanto, Cruzado et al. (2022) afirma que, a nivel nacional, las maneras de realizar evaluación a la eficacia formativa están en casi todas las universidades, inclusive, muchas de ellas en procedimientos a certificarse internacionalmente, de tal manera que tienen que cumplir con los estándares educacionales.

A nivel local, en la Universidad Nacional "San Luis Gonzaga" (UNICA), se observan indicadores de baja calidad en el servicio, los cuales se evidencian a través de diversos canales como redes sociales, encuestas radiales y televisivas. Esto afecta la capacidad y competitividad de los estudiantes, así como los procesos de interacción entre la universidad y los estudiantes en los distintos servicios ofrecidos. Además, la formación profesional se identifica como una variable clave relacionada con este tipo de problemática

a. Antecedentes

Internacionales

Dioses et al. (2021) en su artículo se caracterizó por tener un enfoque cuantitativo. Participaron 7180 alumnados. Se implementó una escala de Likert. Los hallazgos mostraron que, el 82.3% de los alumnados mostraron satisfacción en la calidad de la formación profesional que recibieron. Concluyó que, hubo relación entre ambas variables estudiadas.

Alfonzo (2021) en su estudio sobre los componentes de la calidad del servicio en las universidades públicas venezolanas, utilizó una metodología cuantitativa y de tipo descriptivo. La muestra incluyó a 675 personas de tres universidades públicas, y se utilizó un cuestionario para la recolección de datos. El estudio concluyó que la eficacia de la prestación se mide a través de cinco componentes: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Sarmiento y Vinuesa (2020) en su estudio sobre la percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario en una universidad ecuatoriana, adoptaron un enfoque cuantitativo. Participaron 3,805 estudiantes de pregrado y 180 de posgrado, utilizando un cuestionario para la recolección de datos. Los resultados permitieron identificar que el criterio de conocimiento y comodidad están asociados con las dimensiones planteadas en la investigación

Fernández (2020) en su pesquisa sobre el clima organizacional y la calidad del servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar, utilizó un enfoque mixto. La muestra incluyó siete facultades, seleccionando aleatoriamente al 30% de los estudiantes de cada facultad. Los resultados mostraron que, en cuanto a la calidad de

los servicios ofrecidos, el 7% de los estudiantes mencionaron que nunca se ofrece, el 19% que a veces, y el 74% que siempre. Respecto al nivel de responsabilidad del personal, el 4% indicó que nunca hay, el 31% que a veces, y el 65% que siempre. En cuanto al compromiso organizacional, el 19% señaló que nunca hay, el 19% que a veces, y el 62% que siempre. Se concluyó que existe una alta proporción de calidad en los servicios actuales, un nivel significativo de compromiso por parte de los directivos y una buena organización, aunque se identificaron áreas que requieren mejoras.

Paredes (2020) en su estudio sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio en las instituciones de educación superior públicas, empleó una metodología de nivel descriptivo. La muestra incluyó a 265 profesores y 375 estudiantes, y se utilizó la técnica de la encuesta. Además, se obtuvo un valor de Spearman de 0,898, concluyendo que existía una asociación entre ambas variables investigadas.

Nacionales

Machaca et al. (2022) en su investigación formulo como objetivo determinar la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración. Tuvo un diseño descriptivo no experimental. Participaron 149 sujetos, quienes llenaron un cuestionario. Se halló lo siguiente, a nivel de género, un 55% femenino y 45% masculino, pero, las de sexo femenino evidenciaron un nivel más bajo respecto a satisfacción teniendo en cuenta el semestre y edad. Se obtuvo un nivel alto y directo de relación 0,765**, demostrando que la calidad incide en la satisfacción.

Gutiérrez et al. (2021) llevaron a cabo una investigación sobre el Programa Presupuestal de Formación Universitaria de Pregrado y la calidad de la formación profesional. La metodología utilizada fue de tipo aplicada, con un diseño correlacional. La muestra consistió en 264 estudiantes, 166 profesores, 49 autoridades universitarias y 22 miembros del personal administrativo. Se empleó un cuestionario para recopilar datos. Los resultados revelaron una asociación entre las variables, con una correlación de Spearman de $Rho=0,566$. Se concluyó que el desempeño de los docentes fue adecuado en términos de habilidades, materiales, programación y servicio proporcionado a los estudiantes.

Neyra-Huamani et al. (2021) Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. Tuvo un carácter cuantitativo, en la que participaron 142 alumnos. Se empleó el cuestionario SERVQUAL. Los hallazgos mostraron que, hubo un grado alto de sensación con el 66.9% respecto a servicios que ofrece la institución superior a los alumnos y la velocidad de que ella se amolda a una educación virtual. Concluyendo que, es relevante realizar una medición de la validez de servicio de educación, especialmente en el contexto de pandemia, así lograr

realizar ciertos cambios necesarios oportunos y mantener un correcto clima educativo.

Mosqueira (2020) La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. Según su metodología es tipo básica. Participaron 210 del personal administrativo. Se empleó un cuestionario. Los hallazgos mostraron que, respecto a la cultura organizacional, el 31% tuvieron un nivel deficiente, el 51,4% regular y el 17,6% u bueno. Sobre la calidad de servicio, el 31,9% tuvieron un nivel bajo, el 53,3% medio y el 14,8% alto. Concluyendo que, buscará que la dirección pueda mantener un nivel competente, donde intervenga procedimientos de cambios y apliquen una cultura organizacional, donde el personal de administración pueda participar dinámicamente con la finalidad de alcanzar el empoderamiento en función que realiza y el progreso de la cultura que beneficie en el ámbito personal y trabajo.

Pumacayo et al. (2020) Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. Haciendo uso de un tipo básica. Participaron 268 alumnos, que desarrollaron un cuestionario. Se halló lo siguiente, un 35,4% (95) indican que no hay una responsabilidad positiva, el 33,2% (89) mencionan que hay un nivel regular; otro 14,6% (39) menciona que es adecuada; el 8,6% (23) indican como mala y el 8,2% (22) menciona que es eficaz. Concluyendo que, hubo un vínculo entre ambas variables investigadas

Locales

Sánchez (2022) Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes. El estudio tuvo un nivel descriptivo. Participaron 86 alumnos. Se aplicó el cuestionario. Se halló lo siguiente, en razón a la eficacia de la prestación el 12,8% indicaron deficiente, el 37,2% eficiente y el 50% muy eficiente, sobre la satisfacción estudiantil, el 5,8% indicaron un nivel bajo, el 45,3% medio y el 48,8% alto. Además, se consiguió un valor de Spearman de $p=0,000 < 0,05$ indicando una correlación alta de 0,755, lo cual concluyó que hubo un vínculo entre ambas variables estudiadas.

Yalle (2022) llevó a cabo un estudio sobre la percepción de la calidad del servicio de enseñanza y la satisfacción académica, utilizando un enfoque cuantitativo. La muestra incluyó a 251 estudiantes. Los resultados revelaron que, en cuanto a la percepción de la calidad del servicio de enseñanza, el 3% lo consideró inadecuado, el 33% lo calificó como poco adecuado y el 64% lo consideró adecuado. En relación al nivel de satisfacción académica, el 6% reportó un nivel bajo, el 31% un nivel medio y el 63% un nivel alto. Se empleó un cuestionario para recopilar datos. Además, mediante la prueba Rho de Spearman se obtuvo un valor de $p=0.000$.

B. Bases teóricas

Gestión administrativa

Conceptualización

Desde la perspectiva de Rodríguez-Tóal y Peñafiel-Loor (2022) afirmaron que es la agrupación de habilidad, saberes, comportamiento que se adquieren con el paso del tiempo, mediante la experiencia y responsabilidad para formarse adecuadamente y emplearlo en diversas áreas de la empresa.

Según Peña et al. (2022) agrupación de acciones que se hace para guiar una organización, a través la conducción de una serie de actividades, herramientas y esfuerzo, su habilidad para la coordinación y dirección de acciones y distintas diligencias que se realicen en la empresa, posibiliten la prevención de problemas y adquirir las metas establecidas.

Según Castañeda y Vásquez (2016), la gestión administrativa implica un conjunto diverso de actividades que incluyen la planificación, la organización, la ejecución y el control. Su objetivo es establecer y lograr los objetivos propuestos mediante el uso efectivo de recursos humanos y herramientas disponibles.

Para Chiavenato (2006), aplicación de ciertas acciones con la finalidad de conseguir resultados de modo eficiente y económico.

Importancia

Es relevante dicho elemento para la mejora de las actividades, porque posibilita afianzar el vínculo que hay entre la productividad, costo y calidad, también posibilita alcanzar las metas en tiempos y plazos determinados. La gestión administrativa posibilita a través del control racional de actividades, esfuerzos y materiales que previene los problemas en un futuro y cumple con las metas planteadas obteniendo resultados positivos, el incremento de la productividad, generado por la gestión de actividades y procedimientos lo cual produce un aumento en la productividad, luego alcanzado las metas, porque posibilita planear y aplicar métodos a corto, mediano y largo plazo. (Rodríguez-Tóal y Peñafiel-Loor, 2022). Y afirmó que la gestión administrativa es crucial ya que permite, mediante la dirección eficiente de actividades, esfuerzos y recursos, anticipar problemas futuros y lograr resultados positivos que beneficien a la organización

Dimensiones

Las dimensiones son de acuerdo con González et al. (2020), quien describe cuatro funciones fundamentales de la gestión administrativa:

- Planificación: Se basa en establecer los objetivos, herramientas y tareas a efectuarse en un tiempo determinado.
- Organización: Se cimienta en construir una estructura con el fin de distribuir los distintos recursos como material, finanzas, personas, tecnología, para realizar adecuadamente las labores y lograr las metas establecidas.

- Dirección: Interviene la aplicación de los métodos planteados, guiando los esfuerzos a las metas determinadas, mediante el uso del liderazgo, estimulación y comunicación.
- Control: Se basa en corroborar que las actividades previstas se encuentren alineadas con los métodos planeados, con el fin de arreglar ciertos problemas y medir los resultados, con el fin de tener un procedimiento mejor de toma de decisiones.

Según Almanza et al. (2018), es necesario tomar en cuenta la teoría de la administración científica, en la cual su enfoque se encuentra en el procedimiento de productividad, reemplazando las vías empíricas para realizar distintas labores, en su lugar empleó método científico, en otras palabras, rechazó el positivismo por el resultado objetivo, la finalidad es incrementar la eficacia y producción, donde Tylor siguió la teoría de: la planeación en la que se reemplaza el empirismo por procesos, la preparación conlleva el escoger a los trabajadores por sus capacidades y competencias para incrementar la producción, en el control se afirma de manera razonable la culminación de la labor en la aplicación se designa las responsabilidades para afianzar las labores. Por otro lado, la proposición tradicional de gerencia se comprende la estructuración adecuada que afianza eficiencia de los histriones de la entidad, la administración es un compromiso que se comparte con toda la organización.

Respecto a la variable Calidad del servicio, tiene como resultado la satisfacción de los usuarios sobre el servicio ofrecido o producto (Cordero, 2018).

Según Ascencio (2018) elemento de la percepción del usuario, es dominante para evaluar la satisfacción del usuario.

Para Ruiz (2017) además de diseñar un producto o brindar un servicio, abarca en que progresivamente los servicios sean de mejor calidad.

La calidad en el ámbito de educación pone en juego sus funciones, procedimientos de enseñanza-aprendizaje, las actividades por parte del maestro y evaluación, teniendo en cuenta el sistema de educación (Aguirre y Rodríguez, 2017).

Importancia

Carhuas y Vargas (2018) la calidad de servicio es la meta a obtener y requerido para mantener la competencia de la labor realizada. Pero, aun así, presenta limitaciones. No se puede basarse en el método de marketing, ya que esencialmente es un elemento para la retención del usuario, pero no de atracción. La calidad se logra corroborar solamente usando el servicio, en ocasiones las expectativas sobre la calidad están basadas en causas ajenas, así como reputación o imagen.

Dimensiones

Las dimensiones consideradas para esta variable, van en función a lo mencionado por Prieto (2017), quien describe los siguientes elementos:

- **Fiabilidad.** Es la capacidad de brindar servicio de calidad previamente indicada, sin que tenga algún inconveniente o error. Se basa en evaluar la capacidad para realizar el servicio.

- **Seguridad:** Evalúa el desempeño del servicio ofrecido, la cortesía del personal y su capacidad para generar confianza en el usuario. También analiza si los responsables de la organización poseen los conocimientos necesarios para responder a las diversas consultas planteadas por el usuario.

-**Empatía:** Determina si la atención al cliente es personalizada y si la organización de servicios mantiene horarios laborales adecuados para sus clientes.

-**Capacidad de respuesta:** Se refiere a las acciones tomadas en función de los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas. Esta capacidad para comprender y tomar medidas eficaces se relaciona con la ejecución de acciones y la realización de inspecciones periódicas. (Saurin y Pomar, 2020)

Enfoque teórico

Chacón y Rugel (2018) sostuvieron que la calidad total y la cultura del mejoramiento continuo son metas organizacionales que permiten ofrecer un alto nivel de satisfacción al cliente en términos de servicio. La implementación de un modelo de calidad tiene un papel transformador al proporcionar un valor adicional al servicio, lo que impacta en la eficacia de la organización, la mejora continua, la gestión de procedimientos y herramientas, así como el aumento del rendimiento y la producción. Los pioneros de la calidad promovieron teorías de mejora de los procesos de producción para mejorar tanto los productos como el servicio. Después del enfoque en la sistematización de procesos, se pasó a la evaluación de la satisfacción del cliente y su percepción de la calidad. Satorres (2018) examinó diversos parámetros y señaló la diferencia conceptual entre satisfacción y calidad que se percibe, considerando que la satisfacción es una evaluación positiva pero transitoria, afectiva y cognitiva de una experiencia de consumo.

D. Marco conceptual

a. Calidad de servicio

La calidad del servicio se traduce en la satisfacción de los clientes con respecto al servicio prestado o al producto. (Cordero, 2018).

b. Confiabilidad

Es la capacidad de brindar una prestación de calidad previamente indicada, sin que tenga algún inconveniente o error. Se basa en evaluar la capacidad para realizar el servicio.

c. Empatía

Conoce si la atención brindada al cliente es personalizada. Si se mantiene horarios de labor correcto para los clientes.

d. Formación profesional

Según Llerena (2014) procedimiento mediante donde la persona adquiere saberes, capacidades y hábitos asociados a una profesión, a través de actividades o interacción con los demás, lo cual va a desarrollar de manera progresiva su personalidad, que lo prepara para la vida y su integración en la sociedad como trabajador.

e. Seguridad

Evalúa cómo se comporta el servicio ofrecido, la cortesía del personal y su capacidad para generar confianza en el usuario. También verifica si los responsables de la organización poseen los conocimientos necesarios para responder a diversas preguntas planteadas por el usuario.

f. Tangibilidad

Elementos que se pueden observar como las características de estructuras, personal, objeto y material informativo.

E. Problemas de la investigación

a. Problema general:

¿Cómo se relaciona la gestión administrativa con la calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA, 2023?

b. Problemas específicos

PE1: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023?

PE2: ¿En qué medida influye la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la UNICA, 2023?

PE3: ¿Cómo influye la relación entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo de la UNICA, 2023?

PE4: ¿De qué manera influye la relación entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo de la UNICA, 2023?

PE5: ¿Cómo influye la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023?

F. Justificación:

Justificación teórica: Esta investigación se basará en la revisión de diversos trabajos académicos, incluyendo investigaciones, tesis, artículos y revistas relacionadas con la gestión administrativa y la calidad del servicio. El objetivo es construir un marco teórico sólido. Además, este estudio servirá como referencia para investigaciones futuras.

Justificación social: La investigación beneficiará directamente al personal administrativo, ya que buscará determinar el nivel de calidad del servicio que ofrecen. Esto permitirá identificar si están alcanzando un nivel adecuado y, en caso contrario, buscará mejorar las deficiencias encontradas.

Justificación metodológica: El estudio se llevará a cabo utilizando un enfoque aplicado, con un diseño cuantitativo no experimental. Participarán 194 miembros del personal administrativo. La investigación utilizará dos cuestionarios para recopilar datos, los cuales estarán validados y serán confiables. Esto permitirá que futuras investigaciones puedan utilizarlos como referencia para su aplicación.

Importancia

La importancia de llevar a cabo esta investigación radica en la necesidad de que las universidades cuenten con una gestión administrativa efectiva, lo que implica tener un personal administrativo debidamente capacitado para desempeñar sus roles de manera competente, lo que a su vez garantiza la prestación de servicios de alta calidad a quienes los requieran.

La gestión administrativa implementada en las instituciones juega un papel crucial en el desarrollo adecuado de sus actividades, ya que contribuye a optimizar la relación entre productividad, costos y calidad. Además, permite alcanzar objetivos en los plazos establecidos y prevenir posibles problemas a través de un control eficaz de actividades, esfuerzos y recursos, lo que resulta en resultados positivos como el aumento de la productividad. Es esencial alcanzar y mantener un nivel competitivo de calidad de servicio en relación con la actividad desarrollada, aunque a menudo las expectativas de calidad de servicio se basan en factores externos como la reputación o la imagen.

Por lo tanto, es fundamental que la UNICA, ofrezca un servicio de calidad óptima, logrado a través de una sólida gestión administrativa ejercida por su personal de administración.

G. Objetivo

a. General

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA, 2023.

b. Específicos

OE1: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

OE2: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la UNICA, 2023.

OE3: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

OE4: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo de la UNICA, 2023.

OE5: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

H. Hipótesis:

a. General:

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA, 2023.

b. Específicas:

HE1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

HE2: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la UNICA, 2023.

HE3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

HE4: Existe la relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo de la UNICA, 2023.

HE5: Existe la relación significativa entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

I. Variables:

Variable X:

Gestión administrativa

Variable Y:

Calidad de servicio

J. Operacionalización de las variables

Tabla 1. Matriz de variable (X): Gestión administrativa

Título: “Gestión administrativa y calidad del servicio del personal administrativo				
Variable (X)	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Gestión administrativa	Peña et al. (2022) agrupación de acciones que se hace para guiar una organización, a través la conducción de una serie de actividades, herramientas y esfuerzo, su habilidad para la coordinación y dirección de acciones y distintas actividades que se realicen en la institución, posibiliten la prevención de problemas y lograr las metas establecidas.	Planificación Organización Dirección Control	Objetivos Estrategias Decisiones Estructura Organizacional Funciones Motivación Liderazgo Comunicación Estándares de calidad Corregir errores Agregar estrategias Agregar nuevas metodologías y conocimientos	Muy deficiente (1) Deficiente (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)

Tabla 2. Matriz de variable (Y): Calidad del servicio

Título: “Gestión administrativa y calidad del servicio del personal administrativo				
Variable (Y)	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores	Escala de valoración
Calidad del servicio	Tiene como resultado la satisfacción de los usuarios en cuanto a la prestación ofrecida o producto (Cordero, 2018).	Fiabilidad	Confianza en la IE como institución Confianza en la formación que brinda la IE	Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)
		Capacidad de respuesta	Cobertura de respuesta formativa Aporte de la IE a la familia y comunidad	
		Seguridad	Aporte de la IE a la seguridad Confianza en el éxito del servicio	
		Empatía	Valoración a la IE Identificación con la IE	
		Tangibilidad	Infraestructura Ambientes limpios y acogedores Presentación del personal	

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

A. Tipo, nivel y diseño de investigación

a. Tipo

Según Murillo (2008), se trata de un estudio de tipo aplicada toda vez que pretende aplicar los saberes obtenidos al mismo tiempo que obtiene otros, para luego ser aplicado y sistematizado a la práctica en base al estudio.

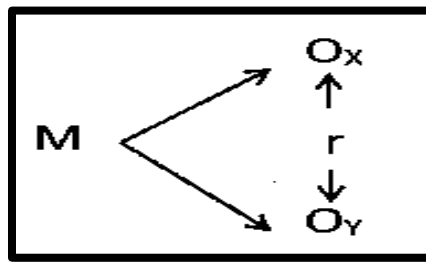
b. Nivel de investigación

A juicio de Carhuacho et al. (2019) es de nivel descriptivo, dicho procedimiento se muestra el autor del estudio sustenta de manera determinada el problema, determina un contexto y reconoce lo que se requiere.

c. Diseño de la investigación

Según Cauas (2015), se empleará un diseño correlacional no experimental, el cual se utiliza para investigar la relación entre dos o más variables. Su objetivo es comprender cómo los cambios en una variable afectan los valores de otra.

A continuación, se describe el esquema del diseño correlacional:



En el cual:

M = Trabajadores

Ox = Gestión administrativa

Oy = Calidad del servicio

R = Relación

B. Población, muestra y muestreo de estudio

a. Población

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población se define como el conjunto completo de casos que comparten características similares.

La población objeto de este estudio estuvo compuesta por 391 trabajadores administrativos, de los cuales 332 son empleados con nombramiento permanente y 59 son contratados a plazo fijo, pertenecientes a la UNICA.

Criterios de selección:

Inclusión:

Todos los trabajadores nombrados y con contrato a plazo fijo de la UNICA que deseen participar en el estudio.

Exclusión:

Trabajadores que no sean nombrados ni tengan contrato a plazo fijo.

Trabajadores nombrados y con contrato a plazo fijo que no deseen participar en el estudio.

Participantes que estén de permiso por motivos de salud o de vacaciones.

b. Muestra

A juicio de Hernández y Carpio (2019) se comprende como la subagrupación de la población que tienen aspectos similares.

Con un nivel de confianza del 95% y quedará constituida por 194 personal administrativo.

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

Muestreo

En el presente estudio se usó la técnica del muestreo probabilístico, para Hernández et al. (2014) esta técnica representa una fracción del universo donde los integrantes que la conforman mantienen la igualdad de probabilidad de que sean elegidos.

C. Técnica

Se optó por la encuesta como método de recopilación de datos, siguiendo la perspectiva de Espinoza (2019), quien la define como un sistema empleado por el investigador para registrar información, así como el análisis documental.

D. Instrumentos

En relación a los instrumentos, según Garay (2020), son herramientas utilizadas por el investigador para abordar problemáticas y variables y obtener información al respecto.

En este estudio se aplicaron los siguientes instrumentos:

Cuestionario para evaluar la gestión administrativa: Este cuestionario constará de 32 ítems, distribuidos en las dimensiones de planificación, organización, dirección y control.

Se empleará una escala de valoración que va desde "muy deficiente" (1) hasta "excelente" (5).

Para evaluar la calidad del servicio, el cuestionario estará compuesto por 32 ítems, que evaluarán las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. La escala de valoración variará desde "Siempre" (5p) hasta "Nunca" (1p).

Además, se utilizará la ficha de contenido.

E. Técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados

En cuanto a las técnicas de procesamiento de datos, análisis e interpretación de resultados, se emplearon el software Excel 2019 y SPSS para procesar los datos recopilados. Para contrastar la hipótesis, se consideró la prueba de Kolmogórov-Smirnov, la cual orientó la elección de la prueba que se utilizó para analizar la relación entre las variables del estudio.

III. RESULTADOS

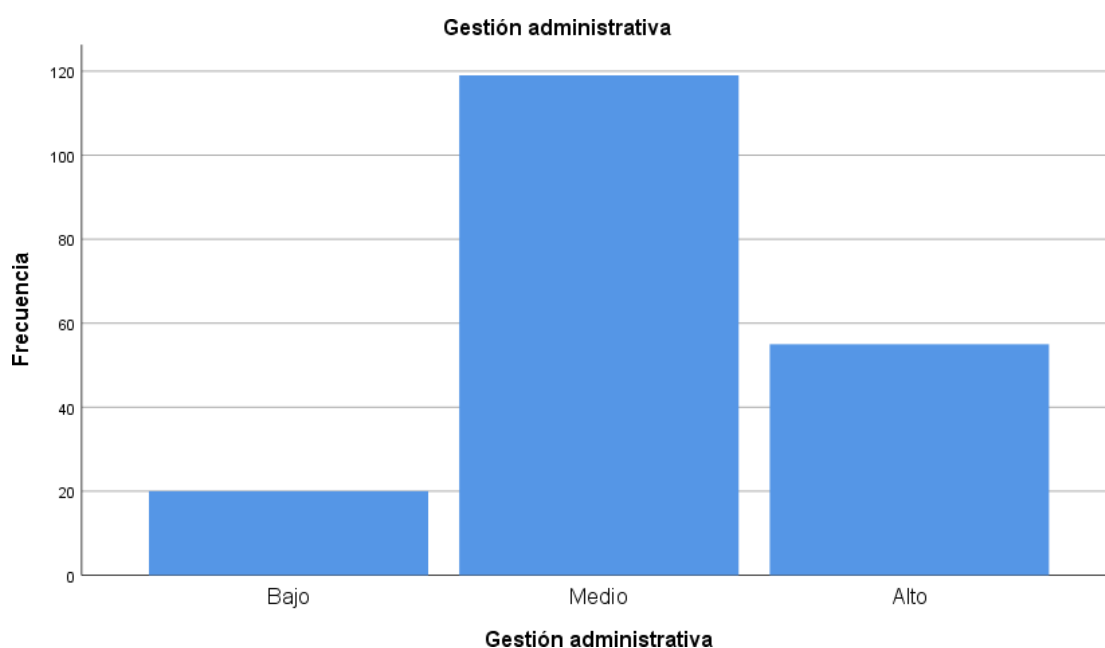
3.1 Presentación e interpretación de resultados

Tabla 3. Datos estadísticos de la variable gestión administrativa

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	20	20	10,3	10,3
	Medio	119	139	61,3	71,6
	Alto	55	194	28,4	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 1.

Gestión administrativa



En la Figura 1, se observa que el 10.3% (20) trabajadores de la UNICA perciben la gestión administrativa dentro de la escala “Bajo”, un 61.3% (119) lo perciben dentro de la escala “Medio”. Finalmente, el 28.4% (55) lo perciben dentro de la escala “Alto”. Los resultados obtenidos reflejan una percepción variada entre los trabajadores de la UNICA respecto a la gestión administrativa. Si bien una mayoría significativa considera que esta gestión se encuentra en un nivel medio, es notable que un porcentaje considerable la perciba como alta, lo cual sugiere áreas de satisfacción y áreas con potencial de mejora dentro del ámbito administrativo de la institución. Estos hallazgos

subrayan la importancia de continuar evaluando y fortaleciendo las prácticas administrativas para garantizar un entorno de trabajo efectivo y satisfactorio para todos los empleados de la UNICA.

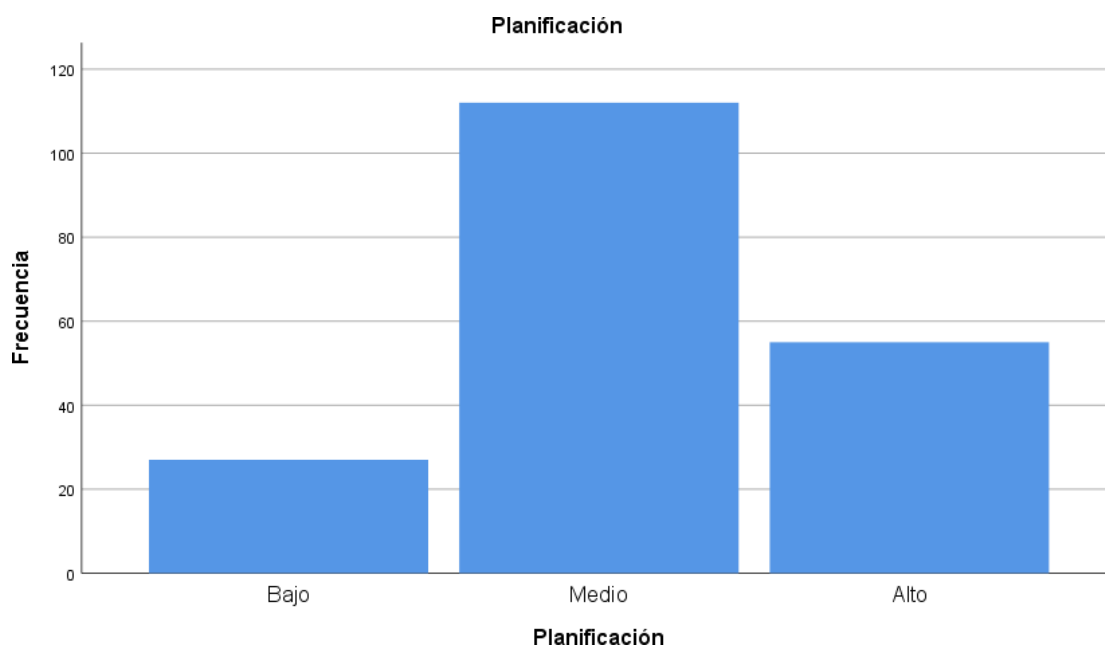
Tabla 4.

Planificación

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	27	27	13,9	13,9
	Medio	112	139	57,7	71,6
	Alto	55	194	28,4	100,00
	Total	194		100,0	

Figura 2.

Planificación



En la Figura 2, se observa que el 13.9% (27) empleados de la UNICA, perciben la planificación dentro de la escala “Bajo”, un 57.7% (112) lo perciben dentro de la escala “Medio”. Finalmente, el 28.4% (55) lo perciben dentro de la escala “Alto”. Los resultados indican una percepción diversa entre los trabajadores de la UNICA acerca de la planificación institucional. Aunque la mayoría considera que la planificación se encuentra en un nivel medio, es alentador notar que un porcentaje significativo la percibe como alta. Esto sugiere que existen áreas de mejora en la eficiencia y efectividad de la planificación dentro de la institución, pero también puntos fuertes que pueden servir como base para optimizar y fortalecer aún más los procesos de planificación en beneficio de todos los trabajadores de la UNICA.

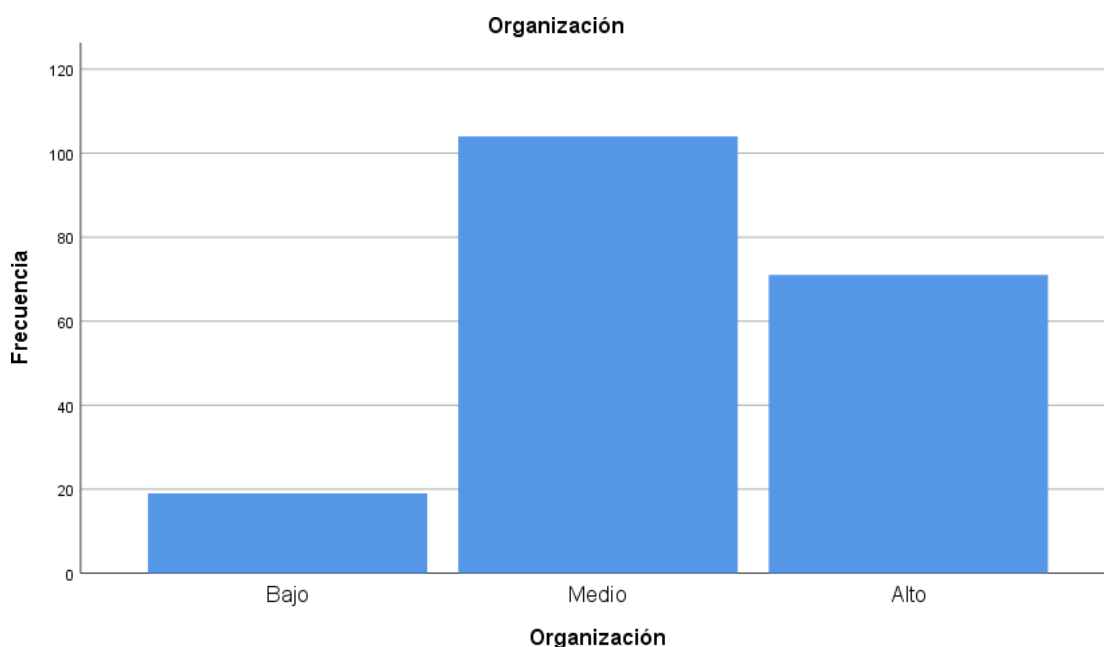
Tabla 5.

Organización

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	19	9,8	9,8
	Medio	104	123	53,6	63,4
	Alto	71	194	36,6	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 3.

Organización



En la Figura 3, se observa que el 9.8% (19) personales de la UNICA, perciben la organización dentro de la escala “Bajo”, un 53.6% (104) lo perciben dentro de la escala “Medio”. Finalmente, el 36.6% (71) lo perciben dentro de la escala “Alto”. Los resultados revelan una evaluación variada por parte de los trabajadores de la UNICA respecto a la organización institucional. Aunque la mayoría percibe la organización en un nivel medio, es alentador observar que más de un tercio la califica como alta. Esto sugiere que existen áreas sólidas en la estructura organizativa de la institución, aunque también señala la necesidad de abordar aspectos que puedan mejorar para fortalecer aún más la organización interna y asegurar un ambiente de trabajo eficiente y bien coordinado para todos los trabajadores de la UNICA.

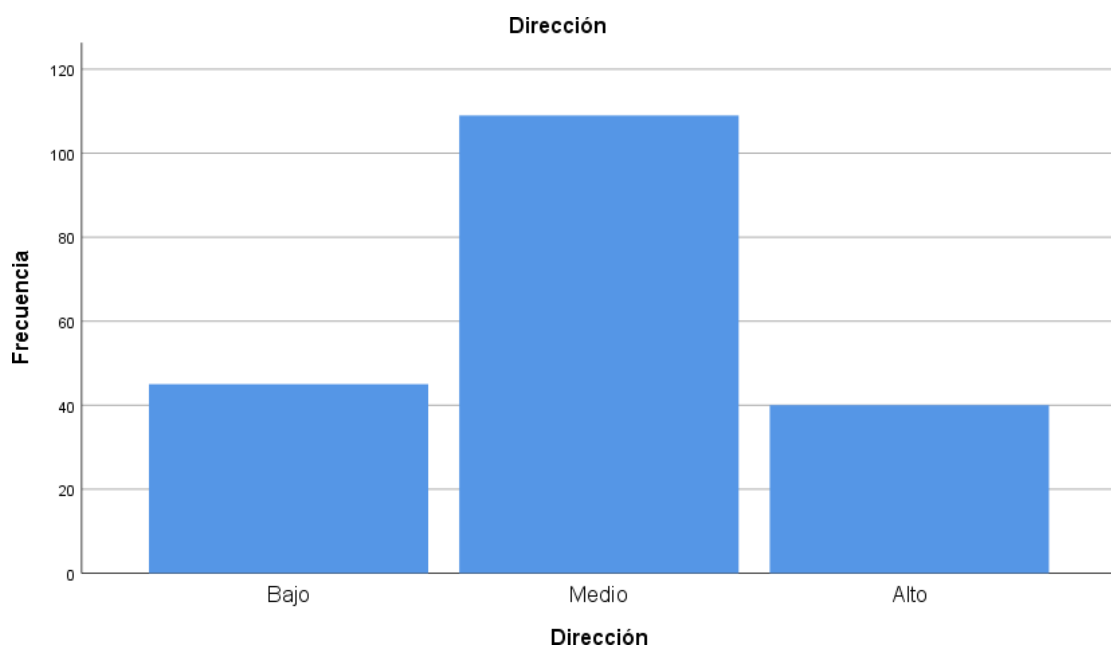
Tabla 6.

Dirección

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	45	45	23,2	23,2
	Medio	109	154	56,2	79,4
	Alto	40	194	20,6	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 4.

Dirección



En la Figura 4, se observa que el 23.2% (45) recursos humanos de la UNICA, perciben la dirección dentro de la escala “Bajo”, un 56.2% (109) lo perciben dentro de la escala “Medio”. Finalmente, el 20.6% (40) lo perciben dentro de la escala “Alto”. Los datos obtenidos de los trabajadores de la UNICA muestran una evaluación diversa sobre la dirección institucional. Aunque la mayoría de los encuestados perciben la dirección en un nivel medio, es importante destacar que una parte significativa la considera alta. Esto indica tanto áreas de satisfacción como oportunidades de mejora en la conducción estratégica de la institución. Es esencial que estas percepciones se utilicen para fortalecer y ajustar las estrategias de liderazgo, asegurando así un entorno de trabajo más efectivo y alineado con las expectativas de los trabajadores de la UNICA.

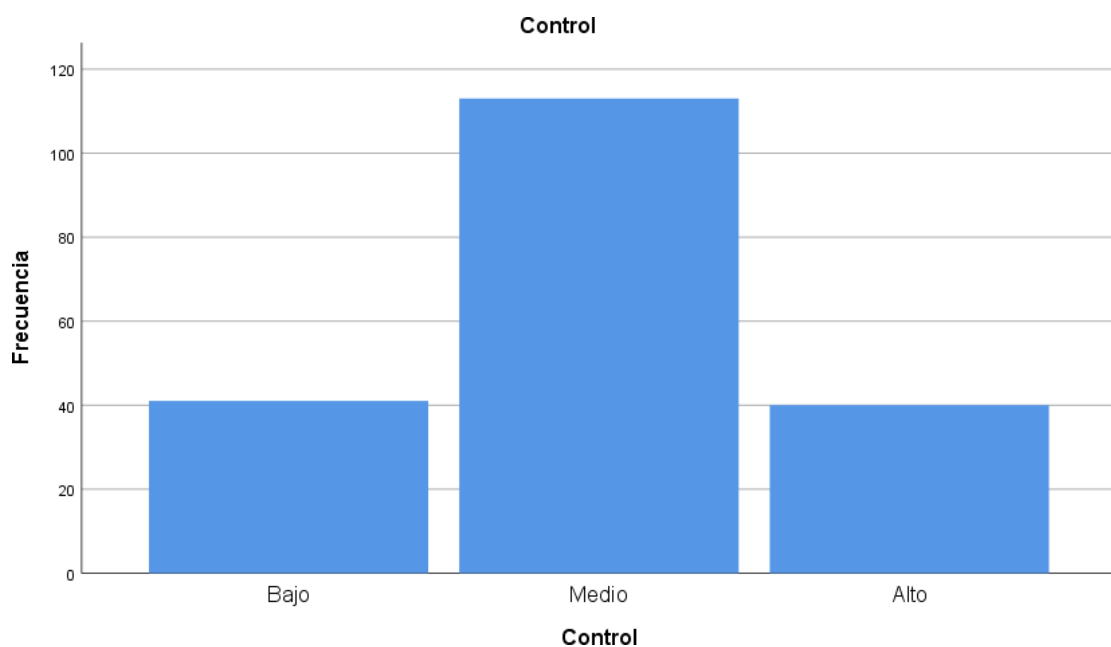
Tabla 7.

Control

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	41	41	21,1	21,1
	Medio	113	154	58,2	79,4
	Alto	40	194	20,6	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 5.

Control



En la Figura 5, se observa que el 21.1% (41) empleados de la UNICA, perciben el control dentro de la escala “Bajo”, un 58.2% (113) lo perciben dentro de la escala “Medio”. Finalmente, el 20.6% (40) lo perciben dentro de la escala “Alto”. Los resultados de la encuesta reflejan una evaluación diversa entre los trabajadores de la UNICA respecto al nivel de control dentro de la organización. Si bien la mayoría percibe el control en un nivel medio, es alentador notar que una proporción significativa lo califica como alto. Esto indica áreas de satisfacción y eficiencia en los mecanismos de control implementados, aunque también sugiere posibles oportunidades para fortalecer y mejorar los procesos de supervisión y gestión. Estos hallazgos subrayan la importancia de continuar evaluando y ajustando los sistemas de control para asegurar un entorno de trabajo eficaz y equilibrado para todos los trabajadores de la UNICA.

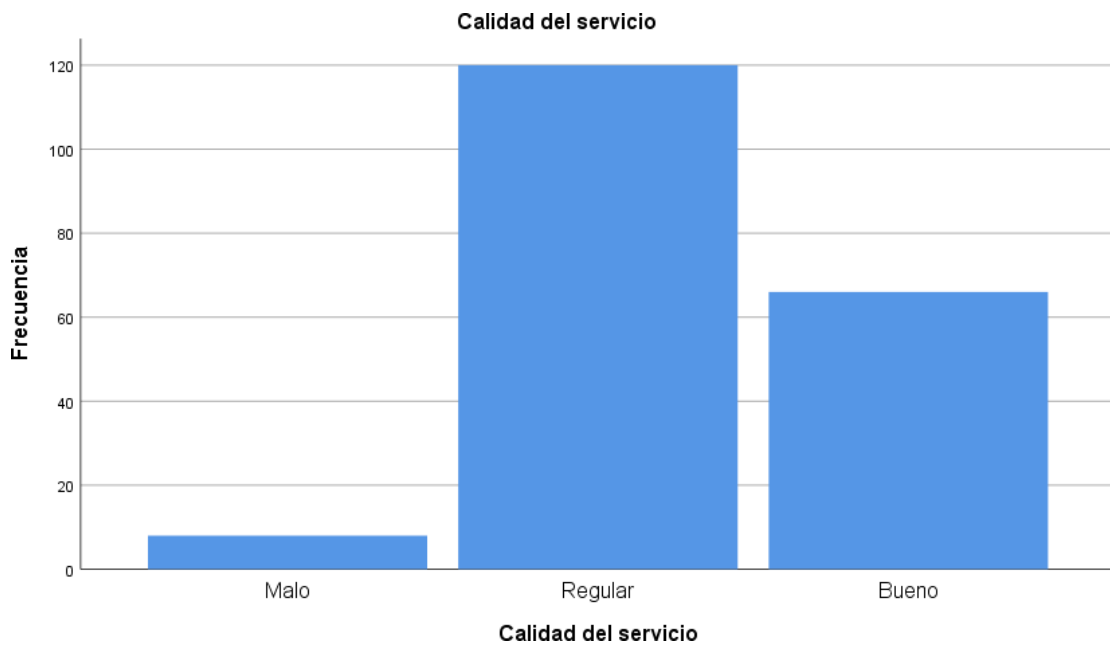
Tabla 8.

Calidad del servicio

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	8	8	4,1	4,1
	Regular	120	128	61,9	66,0
	Bueno	66	194	34,0	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 6.

Calidad del servicio



En la Figura 6, se observa que el 4.1% (8) trabajadores de la UNICA, perciben la calidad del servicio dentro de la escala “Malo”, un 61.9% (120) lo perciben dentro de la escala “Regular”. Finalmente, el 34.0% (66) lo perciben dentro de la escala “Bueno”. Estos resultados sugieren que, aunque la mayoría de los trabajadores tienen una evaluación aceptable del servicio, existe una necesidad de mejorar la percepción general para elevar la calidad hacia niveles superiores y reducir el porcentaje de percepciones negativas.

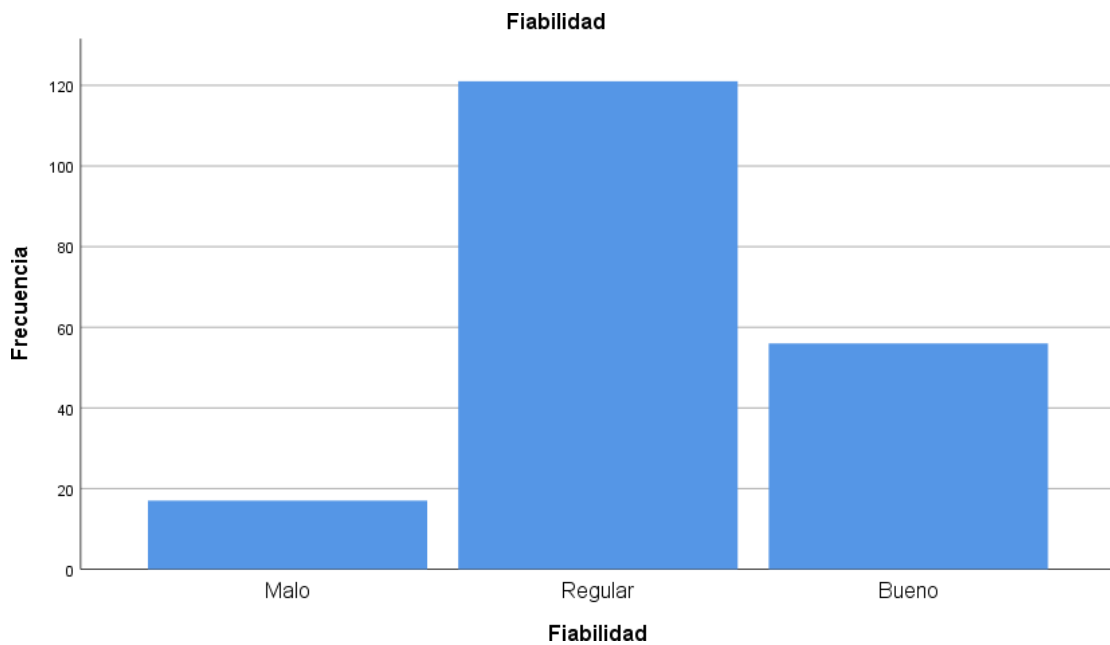
Tabla 9.

Fiabilidad

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	17	17	8,8	8,8
	Regular	121	138	62,4	71,1
	Bueno	56	194	28,9	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 7.

Fiabilidad



En la Figura 7, se observa que el 8.8% (17) empleados de la UNICA, perciben la fiabilidad dentro de la escala “Malo”, un 62.4% (121) lo perciben dentro de la escala “Regular”. Finalmente, el 28.9% (56) lo perciben dentro de la escala “Bueno”. En general, los resultados indican que, aunque la mayoría ve la fiabilidad como aceptable, es crucial implementar mejoras para elevar la percepción general y abordar las insatisfacciones existentes.

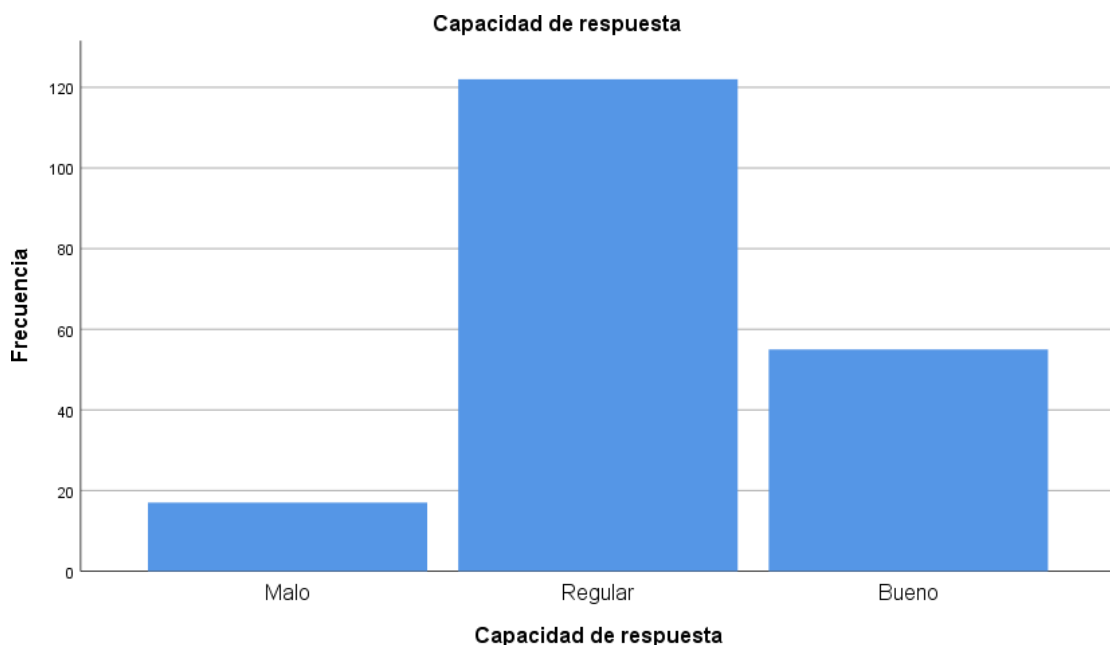
Tabla 10.

Capacidad de respuesta

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	17	17	8,8	8,8
	Regular	122	139	62,9	71,6
	Bueno	55	194	28,4	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 8.

Capacidad de respuesta



En la Figura 8, se observa que el 8.8% (17) trabajadores de la UNICA, perciben la capacidad de respuesta dentro de la escala “Malo”, un 62.9% (122) lo perciben dentro de la escala “Regular”. Finalmente, el 28.4% (55) lo perciben dentro de la escala “Bueno”. En síntesis, para mejorar la percepción general de la capacidad de respuesta, se deben implementar estrategias que optimicen el servicio y resuelvan las preocupaciones expresadas por una porción significativa del personal.

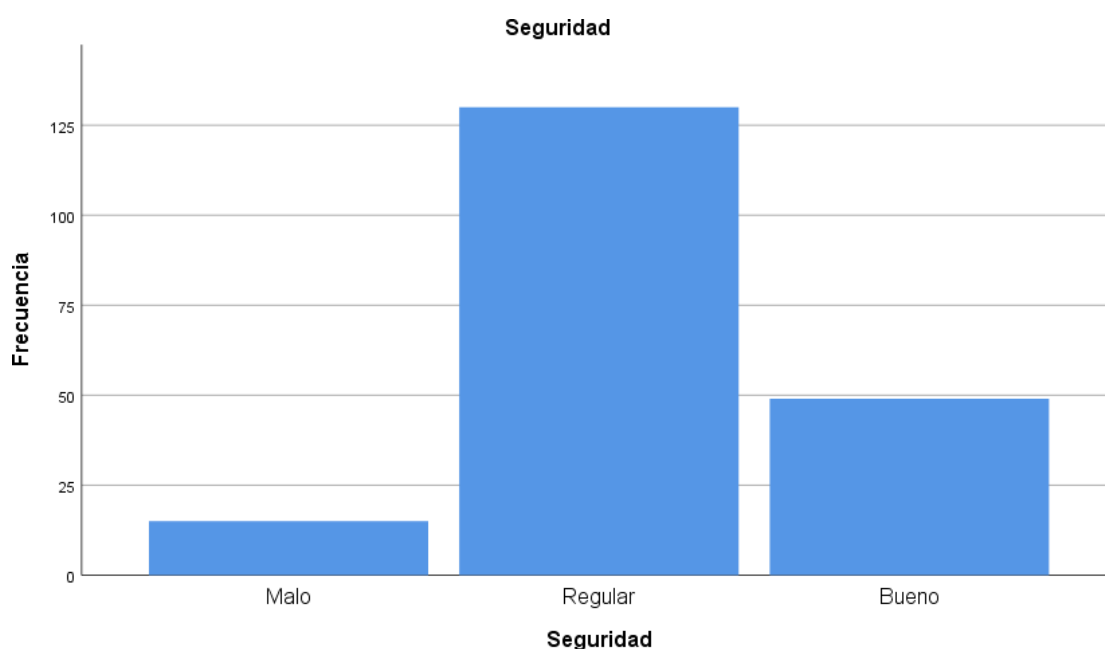
Tabla 11.

Seguridad

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	15	15	7,7	7,7
	Regular	130	145	67,0	74,7
	Bueno	49	194	25,3	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 9.

Seguridad



En la Figura 9, se observa que el 7.7% (15) trabajadores administrativos de la UNICA, perciben la seguridad dentro de la escala “Malo”, un 67.0% (130) lo perciben dentro de la escala “Regular”. Finalmente, el 25.3% (49) lo perciben dentro de la escala “Bueno”. En general, los resultados indican que, aunque una mayoría ve la seguridad como adecuada, es esencial fortalecer las medidas y políticas de seguridad para elevar la percepción a un nivel más positivo y reducir las inquietudes existentes.

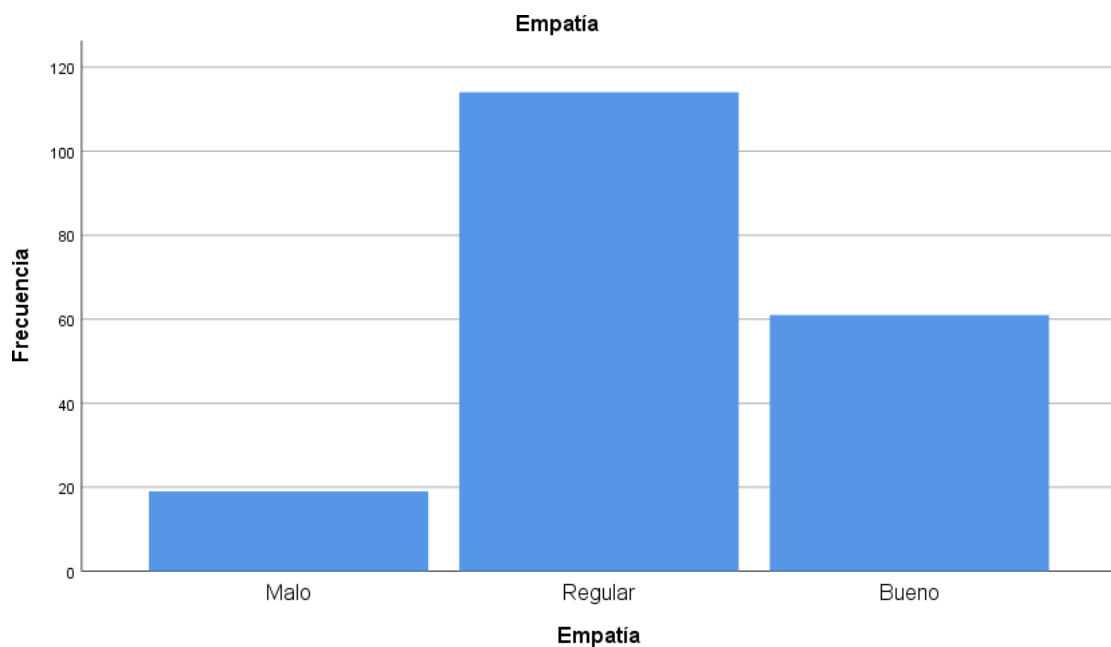
Tabla 12.

Empatía

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	19	19	9,8	9,8
	Regular	114	133	58,8	68,6
	Bueno	61	194	31,4	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 10.

Empatía



En la Figura 10, se observa que el 9.8% (19) empleados de la UNICA, perciben la empatía dentro de la escala “Malo”, un 58.8% (114) lo perciben dentro de la escala “Regular”. Finalmente, el 31.4% (61) lo perciben dentro de la escala “Bueno”. En síntesis, para elevar la percepción general de la empatía, es fundamental implementar medidas que mejoren las interacciones y el apoyo, asegurando que todos los empleados se sientan valorados y bien atendidos.

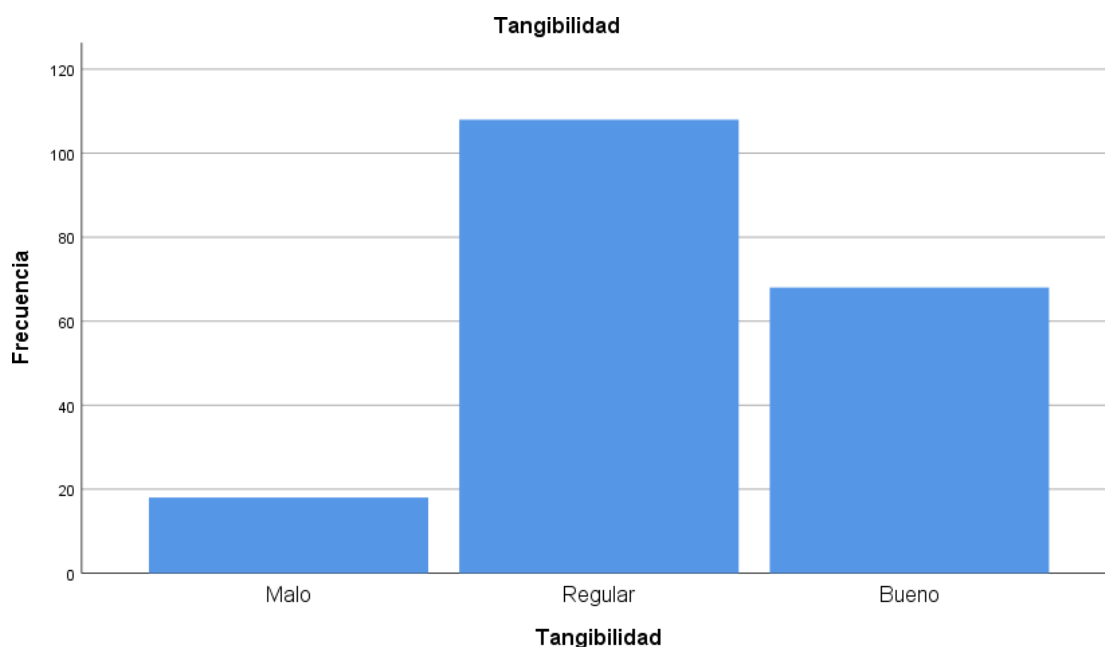
Tabla 13.

Tangibilidad

		Frecuencia Absoluta	Frecuencia Acumulada	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	18	18	9,3	9,3
	Regular	108	126	55,7	64,9
	Bueno	68	194	35,1	100,0
	Total	194		100,0	

Figura 11.

Tangibilidad



En la Figura 11, se observa que el 9,3% (18) empleados de la UNICA, perciben la tangibilidad dentro de la escala “Malo”, un 55,7% (108) lo perciben dentro de la escala “Regular”. Finalmente, el 35,1% (68) lo perciben dentro de la escala “Bueno”. En general, para mejorar la percepción de la tangibilidad, es crucial focalizarse en las áreas de mejora identificadas y garantizar que todos los empleados tengan una experiencia uniforme y satisfactoria en cuanto a los aspectos tangibles del entorno de trabajo.

3.2 Comprobación de hipótesis

3.2.1 Hipótesis general

H0: No hay relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA, 2023.

H1: Hay relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA, 2023.

Tabla 14.

Contrastación de hipótesis general

			Gestión administrativa	Calidad del servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,330**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	194	194
	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,330**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	194	194

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

Según el análisis de Rho de Spearman, la prueba de la hipótesis general arrojó un coeficiente de correlación de 0.330, lo que sugiere una correlación baja. Además, el nivel de significancia fue de 0.000, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa que sostiene que "Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA, 2023".

3.2.2 Contrastación de hipótesis específicas

3.2.2.1 Hipótesis específica 1:

H0: No hay relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

Tabla 15.

Hipótesis específica 1

			Gestión administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,372**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	194	194
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,372**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	194	194

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
Según el análisis, al contrastar la hipótesis específica 1 se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho=0.372$, lo que sugiere una correlación baja. Además, el nivel de significancia fue de 0.000, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa que establece que "Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023".

3.2.2.2 Hipótesis específica 2:

H0: No hay relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la UNICA 2023.

H1: Hay relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la UNICA, 2023.

Tabla 16.

Hipótesis específica 2

		Gestión administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,336**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	194
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	194

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

Al analizar la hipótesis específica 2 mediante el análisis se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.336$, lo que sugiere una correlación baja. Además, el nivel de significancia fue de 0.000, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa que establece que "Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la UNICA, 2023".

3.2.2.3 Hipótesis específica 3:

H0: No existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

Tabla 17.

Hipótesis específica 3

			Gestión administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,409**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	194	194
	Seguridad	Coeficiente de correlación	,409**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	194	194

**.

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
 Al evaluar la hipótesis específica 3 mediante el análisis se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.409$, lo que sugiere una correlación baja. Además, el nivel de significancia fue de 0.000, lo que conduce a aceptar la hipótesis alternativa que establece que "Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo de la UNICA, 2023".

3.2.2.4 Hipótesis específica 4:

H0: No hay relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo de la UNICA- Ica, 2023.

H1: Hay relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo de la UNICA, 2023.

Tabla 18.

Hipótesis específica 4

			Gestión administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,305**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	194	194
	Empatía	Coefficiente de correlación	,305**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	194	194

**.

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

Al analizar la hipótesis específica 4 se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.305$, lo que indica una correlación baja. Además, el nivel de significancia fue de 0.000, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa que establece que "Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo de la UNICA, 2023".

3.2.2.5 Hipótesis específica 5:

H0: No existe la relación significativa entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

H1: Existe la relación significativa entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.

Tabla 19.

Hipótesis específica 5

			Gestión administrativa	Tangibilidad
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,295**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	194	194
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	,295**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	194	194

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

Al evaluar la hipótesis específica 5 se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.295$, lo que señala una correlación baja. Además, el nivel de significancia fue de 0.000, lo que lleva a aceptar la hipótesis alternativa que plantea que "Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023".

IV. DISCUSIÓN

La gestión administrativa implica el proceso de toma de decisiones realizado por los órganos de dirección y control de una entidad, basado en los principios y métodos de administración, así como en su capacidad corporativa (Bachenheimer y Valencia, 2010, p.7). Por otro lado, según Tschohl (2012), la calidad del servicio se refiere a la integración de elementos tangibles e intangibles en las operaciones de una empresa, con el objetivo de garantizar la plena satisfacción de los clientes (p. 25).

Según el objetivo específico 1, se observó que el 4.1% (8) de los trabajadores administrativos de la UNICA perciben la calidad del servicio como "Mala", mientras que el 61.9% (120) la califican como "Regular", y el 34.0% (66) la consideran "Buena". Estos resultados concuerdan con la investigación de Cortez, Díaz y Vicente (2022 a), quienes encontraron que, en la dimensión de Confiabilidad, el 19.1% (9) tienen un nivel regular, el 57.4% (27) bueno, y el 23.4% (11) muy bueno. Esto subraya la necesidad de implementar estrategias para fortalecer la relación entre la gestión administrativa y la confiabilidad de los trabajadores administrativos, lo que a su vez mejora el rendimiento y la satisfacción general en la organización.

En relación con el objetivo específico 2, un 8.8% (17) de los trabajadores administrativos de la UNICA, consideran la capacidad de respuesta como "Mala", mientras que un 62.9% (122) la perciben como "Regular". Finalmente, un 28.4% (55) la califican como "Buena", encontrándose una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del personal administrativo. Esto coincide con el estudio de Cortez, Díaz y Vicente (2022 b), en el que se encontró que un 19.1% tiene un nivel de respuesta regular, un 61.7% bueno y un 19.1% muy bueno. Esto indica que mejorar la comunicación interna puede aumentar significativamente la capacidad de respuesta del personal administrativo, fortaleciendo así la asociación con la gestión administrativa y contribuyendo al éxito general de la organización.

En cuanto al objetivo específico 3, se observa que un 7.7% (15) de los trabajadores administrativos perciben la seguridad como "Mala", un 67.0% (130) la consideran "Regular" y un 25.3% (49) la califican como "Buena". Estos resultados coinciden con el estudio de Quiroga, R. (2021), donde el 70% de los encuestados considera inadecuada la seguridad en el trabajo, el 5% la encuentra adecuada y el 25% es indiferente. Es necesario implementar un programa integral de salud y seguridad en el trabajo, ya que esto señala la responsabilidad de la gestión administrativa con el bienestar de los empleados, mejorando la seguridad y fortaleciendo la confianza y la dependencia entre la administración y empleados.

En el objetivo 4, se encontró un coeficiente de correlación $Rho=0,305$, con un nivel de significancia de 0.000, lo que indica una relación significativa entre la gestión administrativa y la

empatía del personal administrativo. Estos resultados difieren del estudio de Cucho (2021), que mostró que las dimensiones más altas en la calidad del servicio ofrecido por el restaurante fueron empatía y seguridad, con un promedio de 3.89. Según los resultados obtenidos, el autor sugiere que la empresa debe trabajar en mejorar este aspecto para brindar una mejor atención al cliente.

En relación al objetivo 5, se identificó una correlación de $Rho=0,295$, lo que sugiere una correlación baja pero significativa, con un nivel de significancia de 0,000, demostrando una relación significativa entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo. Estos hallazgos son consistentes con los de Rengifo et al. (2018), quienes afirmaron que una gestión administrativa eficiente requiere, entre otros factores, una adecuada infraestructura para satisfacer las necesidades de los usuarios y generar buenas expectativas. Sin embargo, discrepan con la investigación de Huamán y Valle (2023), que encontró una significancia bilateral de 0,394, sugiriendo que no existe una relación significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles para el ciudadano. Para optimizar esta relación, es necesario un enfoque integral que combine comunicación efectiva, reconocimiento y motivación, eficiencia operativa, empoderamiento del personal y bienestar.

En general, el análisis reveló un $Rho=0,330$, indicando una correlación baja pero significativa, con un nivel de significancia de 0,000, lo que sugiere una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo. Estos resultados coinciden con el estudio de Torres, G. (2022), que encontró una correlación positiva entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima, Perú, en 2020, con un $Rho=0,651$. También concuerdan con el estudio de Cortez et al. (2022), que encontró un $Rho=0,953$, $p=0,000 < 0,05$, mostrando una relación alta, positiva y estadísticamente significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Por otro lado, Burga, A. (2022) señala que la gestión administrativa tiene una relación media (0,288) y significativa (0,002) con la calidad del servicio en la Corte Superior de Justicia de Ucayali en 2022.

En este contexto, es crucial implementar estrategias que integren una comunicación efectiva, formación continua, reconocimiento y motivación, mejora de procesos, bienestar del personal, empoderamiento y evaluación constante. Al aplicar estas prácticas, se puede crear un entorno de trabajo más eficiente, motivador y orientado a la calidad, beneficiando tanto a los empleados como a los usuarios del servicio.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo con el objetivo específico 1, se encontró un $Rho=0,372$, lo que indica una correlación baja, con un nivel de significancia de 0,000, señalando que hay una relación significativa entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA.

En cuanto al objetivo específico 2, un $Rho=0,336$ indica una correlación baja, y con un nivel de significancia de 0,000, se muestra que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del personal administrativo.

Respecto al objetivo específico 3, el análisis arrojó un $Rho=0,409$, indicando una correlación baja, con un nivel de significancia de 0,000, señalando una relación significativa entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo.

Para el objetivo específico 4, el análisis mostró un coeficiente de correlación $Rho=0,305$, con un nivel de significancia de 0,000, revelando una relación significativa entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo.

En relación con el objetivo específico 5, el análisis resultó en un $Rho=0,295$, señalando una correlación baja, con un nivel de significancia de 0,000, indicando una relación significativa entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo.

En cuanto al objetivo general, el análisis arrojó un $Rho=0,330$, indicando una correlación baja, con un nivel de significancia de 0,000, señalando que hay una relación significativa entre las variables de estudio.

VI. RECOMENDACIONES

Para fortalecer la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad, es fundamental establecer mecanismos claros de rendición de cuentas que permitan a los empleados administrativos reportar regularmente sus actividades y resultados. Además, es necesario fomentar una cultura de transparencia mediante la publicación de informes periódicos sobre la gestión administrativa y financiera de la UNICA. Se debe elaborar y difundir un código de ética que defina los estándares de comportamiento esperado para todo el personal administrativo, y realizar talleres y capacitaciones para asegurar que todos los empleados comprendan y sigan estos principios éticos.

Respecto al objetivo específico 2, es crucial implementar sistemas de gestión automatizados que agilicen las tareas rutinarias y administrativas, disminuyendo el tiempo de respuesta y minimizando errores humanos. Es importante adoptar herramientas de software para la gestión de documentos y la comunicación interna, facilitando el acceso a la información y la toma de decisiones rápidas. La entidad debe brindar talleres sobre gestión del tiempo, técnicas de productividad y uso eficiente de herramientas tecnológicas para mejorar la eficiencia del personal administrativo, promoviendo prácticas de trabajo que prioricen las tareas críticas y eviten la procrastinación.

Con respecto al tercer objetivo específico, es necesario realizar evaluaciones habituales de peligros para identificar posibles amenazas a la seguridad del personal administrativo. Además, se debe desarrollar y actualizar un plan integral de seguridad que cubra todos los aspectos relevantes, desde la seguridad física hasta la ciberseguridad. También es fundamental ofrecer programas de capacitación regulares en temas de seguridad, incluyendo protocolos de evacuación, primeros auxilios y respuesta a emergencias, asegurando que todo el personal esté familiarizado con estos procedimientos y sepa cómo actuar en situaciones de riesgo. Además, se deben instalar sistemas de vigilancia, como cámaras de seguridad, en todas las áreas críticas de la universidad, mejorar la iluminación en áreas exteriores y garantizar que todas las entradas y salidas estén bien protegidas, especialmente en el campus de la ciudad universitaria.

Concerniente al objetivo 4, es esencial implementar programas de capacitación regulares en habilidades blandas, como la empatía, la comunicación efectiva y la inteligencia emocional. También se deben realizar talleres específicos para sensibilizar al personal administrativo sobre la importancia de la empatía en su labor diaria. Además, es crucial establecer y mantener canales de comunicación claros y accesibles, como boletines internos, reuniones regulares y plataformas digitales, fomentando una cultura de retroalimentación donde estudiantes y empleados puedan

expresar sus opiniones y sugerencias de manera constructiva. Es importante ofrecer programas de apoyo psicológico y emocional para el personal administrativo, incluyendo políticas de trabajo flexible cuando sea posible, para ponderar la vida laboral y particular. También se deben organizar actividades y eventos de integración que promuevan el compañerismo y la colaboración entre el personal administrativo, creando un entorno de trabajo más armonioso y eficiente.

En relación al objetivo 5, es crucial instaurar medios comunicativos abiertos entre la gestión administrativa y el personal administrativo. Esto garantizará una comprensión clara de los objetivos y procesos, así como el intercambio de información relevante sobre decisiones administrativas, políticas y procedimientos. Este enfoque busca aumentar la nitidez y la libertad en la gestión. Además, se debe proveer al personal administrativo con los recursos necesarios, como herramientas tecnológicas y materiales de trabajo, para realizar sus funciones de manera efectiva y con resultados tangibles. Ofrecer programas de aprendizaje y perfeccionamiento también es fundamental para optimizar las destrezas técnicas y prácticas del personal administrativo, permitiéndoles realizar sus tareas con eficiencia. Es esencial implementar un sistema de reconocimiento y recompensa que valore los logros tangibles del personal administrativo, como mejoras en la eficiencia operativa o la implementación exitosa de proyectos. Reconocer públicamente los éxitos y logros del personal administrativo puede fomentar un sentido de orgullo y satisfacción en su trabajo. Es esencial establecer objetivos claros y alcanzables para el personal administrativo, junto con métricas tangibles para evaluar su rendimiento y su aporte al éxito de la universidad. Esto destaca la importancia de una cultura organizacional que prioriza la eficiencia operativa y la mejora continua, capacitando al personal administrativo para proponer soluciones prácticas que optimicen los procesos y procedimientos. Además, llevar a cabo evaluaciones regulares de la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo es fundamental para identificar áreas de mejora y ajustar las estrategias según sea necesario. Esto ayudará a crear un entorno donde el trabajo del personal se perciba como significativo, con resultados tangibles y valorado.

De forma integral, es fundamental alinear la visión y misión de la universidad con objetivos claros de calidad en la gestión administrativa y el servicio. Para lograr esto, se debe elaborar un plan estratégico que contemple metas específicas y cuantificables para mejorar la calidad del servicio administrativo. Además, se deben ofrecer programas de formación continua en áreas de gestión administrativa, servicio al cliente y desarrollo de habilidades blandas. Es esencial implementar sistemas de gestión de calidad que posibiliten la evaluación y mejora constante de los procesos administrativos. Para ello, se deben establecer indicadores clave de desempeño para medir la eficacia y calidad del servicio. También es imperativo realizar auditorías internas y revisiones periódicas para identificar áreas de mejora y garantizar el cumplimiento de los indicadores.

Para afirmar el cumplimiento de estos objetivos, es necesario llevar a cabo encuestas regulares para recabar retroalimentación de estudiantes, profesores y personal administrativo sobre la calidad del servicio, siendo fundamental promover una cultura organizacional que valore la excelencia en la prestación y complacencia del usuario.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alfonzo, A. (2021). Componentes de la calidad del servicio en las universidades públicas venezolanas. *TALENTO: Revista de Administración*, 3(1), 57-71. <https://revistatalento.org/index.php/talento/article/view/542/1349>
- Almanza, R., Calderón, P., & Vargas, J. (2018). Teorías clásicas de las organizaciones y el Gung Ho. *Visión de Futuro*, 22(1), 1–11. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/3579/357959311001/357959311001.pdf>
- Aguirre, W. y Rodríguez, E. (2017). *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Privada de la Selva Peruana]. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/28/TESIS%20Aguirre-Espinoza-Wildher.pdf>
- Ascencio, D. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en los hospedajes del distrito de nuevo imperial, en el primer cuatrimestre, 2018 provincia de Cañete, Región Lima*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Alas Peruanas]. https://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12990/6657/Tesis_Calidad_Servicios_Satisfaccion_Cliente.pdf?sequence=1
- Arce, A. y Arana, M. (2017). Relación entre la calidad de servicios académicos y la satisfacción en los estudiantes de la Universidad Peruana Unión filial Tarapoto – 2017. *Revista de Investigación Universitaria*, 6(2), 1-10. <https://doi.org/10.17162/riu.v6i2.1072>
- Baena, G. (2014). Metodología de la investigación. México, D.F.: Grupo Editorial Patria.
- Cauas, D. (2015). Definición de las variables, enfoque y tipo de investigación. Bogotá: biblioteca electrónica de la universidad Nacional de Colombia, 2, 1-11. <https://www.academia.edu/download/36805674/1-variables.pdf>
- Carhuas, F. y Vargas, G. (2018). *Calidad en el servicio y la percepción del cliente externo en la empresa operadora de comunicación Bitel Pasco – 2017*. [Tesis de Grado, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]. <http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/768/1/TESIS%20CARHUAS%20Y%20VARGAS.pdf>
- Carhuancho, I., Nolzaco, F., Sicheri, L., Guerrero, M. & Casana, K. (2019). Metodología de la investigación holística. GUAYAQUIL/UIDE/2019. <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>
- Castañeda, Y. y Vásquez, J. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1>

- Cordero, K. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*, 39(50), p.14.
- Cruzado, A., Aguilar, F., Soplapuco, J. y Rojas, D. (2022). Calidad del servicio educativo en universidades públicas peruanas. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(S1), 672-678.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2833/2788>
- Dioses, N., Morales, H., Díaz, D. y Vásquez, A. (2021). Nivel de satisfacción en la formación de calidad a nivel universitario. *Telos: revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 23 (2), Venezuela. (Pp.247-266). DOI: www.doi.org/10.36390/telos232.04
- Espinoza, E. (2019). Métodos y Técnicas de recolección de la información. *línea: http://www.bvs.hn/Honduras/Embarazo/Métodos.e.Instrumentos.de.Recolección*
- Fernández, A. (2020). Clima organizacional y calidad de servicio ofrecido por la Universidad Nacional de Pilar. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1462-1479.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/166/212>
- Fuentes, M. (2021). Evaluación de la calidad del servicio estudiantil en la carrera de Derecho de una Institución de Educación Superior pública de Guayaquil. *Revista Compendium: Cuadernos de Economía y Administración*, 8(2), 121-200.
<http://www.revistas.espol.edu.ec/index.php/compendium/article/view/954>
- Ganga, F., Reyes, J., Rojas, C., Estay, J., Cabezas, C. y Vargas, S. (2018). Education and Quality: Comparative analysis of student performance in vulnerable contexts in a Province of Chile. *Espacios*, 39(52).
- Garay, C. (2020) Técnicas e instrumentos de recolección de datos.
<https://crubocas.up.ac.pa/sites/crubocas/files/2020-07/3%20M%C3%B3dulo%20%20%20EVI%20300.pdf>
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A. y Verdezoto, G. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Gutiérrez, R., González, D. y Pineda, W. (2021). Programa Presupuestal Formación Universitaria de Pregrado y calidad de la formación profesional en la Universidad Nacional de Ucayali, 2019. *Revista Ciencia y Tecnología*, 17(1), 37-46.

<https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA658149273&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=18106781&p=IFME&sw=w&userGroupName=univcv>

- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). **Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta**, ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018, ISBN: 978-1-4562-6096-5, 714 p.
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1), 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. *Editorial McGraw Hill*. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Machaca, J., Cahuana, R. y Machaca, R. (2022). Percepción de la calidad y satisfacción estudiantil en la escuela de administración de una universidad pública, Apurímac, 2019. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 3901-3919. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1780/2522>
- Morin, E. (2004). Epistemología de la complejidad. *Gazeta de Antropología* (20). http://www.ugr.es/~pwlac/G20_02Edgar_Morin.html
- Mosqueira, G. (2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *Revista Ciencia y Tecnología*, 16(2), 157-164. <https://go.gale.com/ps/i.do?id=GALE%7CA630993337&sid=googleScholar&v=2.1&it=r&linkaccess=abs&issn=18106781&p=IFME&sw=w>
- Mori, D. y Palomino, G. (2021). Análisis de la calidad de los servicios educativos en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), p.12082. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1217>
- Neyra-Huamani, L., Flores-Morales, J., y Pacheco-Pomarino, M. (2021). Calidad de servicio en tiempos de Covid-19 en estudiantes universitarios. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(Número Especial 5), 108-122. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e5.8>
- Paredes, V. (2020) Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas. [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato] <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Peña, D., Sánchez, M. y Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento*, 1(1), 120-131. <https://doi.org/10.26820/recimundo/6>
- Pumacayo, I., Calla, K., Yangali, J., Vasquez, M., Arrátia, G. y Rodríguez, J. (2020). Responsabilidad social universitaria y la calidad de servicio administrativo. *Apuntes Universitarios. Revista de Investigación*, 10(2), 46-63. <https://www.redalyc.org/journal/4676/467662252005/467662252005.pdf>

- Prieto, J. (2017). *Gestión de inventario y su relación en la rentabilidad de las MIPYMES de telecomunicaciones en el distrito de Los Olivos año 2016*. [Tesis de Grado, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/2042/Prieto_VJD-SD.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Rodríguez, F. (2021) *Experiencia Laboral Solicitada en la Administración Pública y el Principio a la Igualdad en Estudiantes Egresados de una Universidad de Lima, 2019-2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73175/Rodriguez_CFA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez-Tóal, A. y Peñafiel-Loor, J. (2022). *Gestión Administrativa y su incidencia en la operatividad de la micro empresa PALIM*. *Dom. Cien.*, 8(1), 1056-1069.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383354>
- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, V. (2022) *Calidad de servicio y satisfacción de estudiantes de la Facultad de Educación de una universidad de Ica, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/100025/S%c3%a1nchez_YV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Saurin, S. y Pomar, L. (2020) *Calidad de Servicio y Capacidad de Respuesta al Cliente en M & R Servicios Postales S.R.L, San Martín 2020*. [Tesis de grado, Universidad César Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65877/Saurin_SSV-Pomar_SLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sarmiento, D. y Vinuesa, J. (2020). *Percepción estudiantil de la calidad del servicio universitario: caso de una Universidad Ecuatoriana*. *Revista científica del Amazonas*, 3(5), 54-66.
<https://revistadelamazonas.info/index.php/amazonas/article/view/27/24>
- Satorres, M. (2008). *Análisis de la Relación entre la Calidad y Satisfacción en el Ámbito Hospitalario en Función del Modelo de Gestión Establecido*. Jaume: Castellón de la Plana.
- Vilcatoma (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP*. [Tesis de Grado, Universidad Continental].
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8375/3/IV_FCE_309_TE_Vilcatoma_Quispe_2021.pdf

Yalle, G. (2022) *Percepción de calidad de servicio de enseñanza y satisfacción académica en una Facultad de una Universidad de Ica, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97904/Yalle_AGJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

VIII. ANEXOS

8.1. Anexos

8.1.1 Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado Participante: A continuación, se muestran un conjunto de ítems y se solicita tu opinión respecto a tu desarrollo profesional, solicitamos respuestas con sinceridad los ítems del cuestionario cuyos fines son académicos y de desarrollo de la actividad de investigación educativa.

Edad:.....sexo:Código

Condición de trabajo: contratado nombrado

Tiempo de servicio en la universidad: 0-2 3-6 7-11 12 a mas

Escala de valoración

Muy deficiente (1p); Deficiente(2p); Regular(3p); Bueno(4p) y Excelente(5p)

Dimensión	Indicador	Ítems	valoración				
			1	2	3	4	5
Planificación	Objetivos Estrategias Decisiones	1. La universidad difunde la misión y visión institucional					
		2. Los objetivos trazados por la universidad están claramente definidos.					
		3. Los objetivos que la universidad fija se pueden cumplir					
		4. La universidad realiza la planeación y toma de acciones respectivas para mejorar las condiciones de trabajo.					
		5. La universidad establece las estrategias de acuerdo al entorno en el cual nos ubicamos y la competencia con otras universidades privadas.					
		6. La universidad promueve la participación de usted en la planeación operativa algunas actividades					
		7. La universidad toma decisiones acerca de alianzas estratégicas más convenientes.					
		8. Las campañas para un mejor servicio educativo de la universidad son planificados previamente e informado a todos los trabajadores					
Organización	Estructura organizacional Funciones	9. La universidad cuenta con un organigrama o esquema de organización.					
		10. La universidad tiene definida una estructura orgánica que facilita la implementación de la innovación.					
		11. La universidad tiene definidos los mapas de procesos que facilitan la implementación de la innovación.					

		12. La universidad tiene definido un manual de procedimientos que favorezca su desempeño laboral.					
		13. En la universidad existe claridad sobre los roles que deben desempeñar los trabajadores					
		14. Conoce a cabalidad las funciones que debe desarrollar en tu puesto de labores dentro de la universidad.					
		15. En su área de trabajo, se toman medidas para mejorar continuamente.					
		16. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en la organización según lo establecido.					
Dirección	Motivación Liderazgo Comunicación	17. La universidad tiene definida políticas de liderazgo para garantizar la calidad del servicio educativo					
		18. Existe comunicación horizontal a todo nivel en la universidad.					
		19. Te sientes representado de manera eficaz por los directivos de la universidad					
		20. En la universidad se conocen los puntos que requieren mejorar con respecto a la gestión y cómo hacerlo.					
		21. En la universidad se reconoce el esfuerzo para lograr ascender de puesto					
		22. La universidad tiene definido un programa de motivación e incentivos que favorezca la calidad del servicio educativo					
		23. La universidad tiene un sistema de comunicación que despliega políticas para la innovación					
		24. La universidad tiene definido el estilo de autoridad que despliega políticas para garantizar la calidad del servicio educativo					
Control	Estándares de calidad Corregir errores, agregar estrategias Agregar nuevas metodologías y conocimientos	25. La Jefatura comparte con todas las áreas las metas a las cuales se llegaron.					
		26. La universidad cuenta con capacitación constante para el ingreso de reclamos y quejas					
		27. Se controlan los espacios de descanso, refrigerio, servicios higiénicos, capacitación, etc. de manera correcta y eficaz					
		28. La universidad tiene un sistema de supervisión de los programas con enfoque innovador.					
		29. La universidad tiene un sistema de retroalimentación a los procesos que realizan los trabajadores					
		30. La universidad tiene un sistema de control y monitoreo de los programas con enfoque innovador.					
		31. Su universidad tiene un sistema de verificación del cumplimiento de los objetivos con enfoque innovador establecidos en el plan estratégico					
		32. La universidad dispone de un sistema de auditoria para controlar y verificar el uso del presupuesto destinado a la innovación					

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DEL SERVICIO

Estimado participante:

Indicaciones: A continuación, se te presenta un conjunto de ítems orientados a investigar tu percepción de la calidad del servicio en tu institución educativa. Contesta con la mayor sinceridad posible, recuerda que no hay preguntas buenas o malas. Los resultados de este cuestionario permitirán realizar un diagnóstico del liderazgo y formular planes de mejora.

Siempre 5p; Casi siempre 4p; A veces 3p, Casi nunca 2p; Nunca 1p

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Valoración				
			1	2	3	4	5
Fiabilidad	Confianza en la IE como institución	1. Tengo confianza en el servicio que presta esta institución educativa.					
		2. Considero que la Institución Educativa tiene una buena imagen institucional, lo cual es motivo de confianza de los padres de familia.					
		3. Tengo contacto con personas que confían en esta institución educativa.					
	Confianza en la formación que brinda la IE	4. Los estudiantes de esta institución educativa se esfuerzan por lograr aprendizajes significativos.					
		5. Los padres de familia se esfuerzan por lograr una vacante para su hijo, en esta institución					
		6. Los padres de familia muestran satisfacción por el rendimiento de estudiantes de esta institución.					
Capacidad de respuesta	Cobertura de respuesta formativa	7. La formación que se brinda en esta institución educativa, es compatible con las expectativas de los padres de familia.					
		8. Los estudiantes de esta institución, aprenden lo que les será útil para su vida.					
		9. La formación que los estudiantes de esta institución reciben, toma en cuenta las necesidades de la comunidad.					
	Aporte de la IE a la familia y comunidad	10. Esta institución educativa, desarrolla acciones que benefician a la comunidad.					
		11. Esta institución educativa, ejecuta acciones que benefician a las organizaciones de la localidad.					
		12. Existe concordancia entre las acciones que realiza esta institución educativa y los requerimientos del desarrollo comunal.					
Seguridad	Aporte de la IE a la seguridad	13. Esta institución educativa no solo proporciona formación académica de los estudiantes, sino fortalece sus conciencias ciudadanas.					
		14. Esta institución educativa, contribuye a que los estudiantes y la comunidad tengan mayor conciencia de la seguridad.					
		15. Esta institución educativa desarrolla acciones de proyección social a favor de la ciudadanía.					
	Confianza en el éxito del servicio	16. Con la formación que se brinda en esta IE, los estudiantes tendrán éxito en su vida					
		17. Con la forma cómo educan en esta IE, los estudiantes ingresarán a la universidad					

		18. Cuando se observa deficiencias en el rendimiento académico de unos estudiantes, la institución toma inmediatamente acciones de mejora.						
Empatía	Valoración a la IE	19. Esta institución educativa, toma en cuenta las opiniones de los usuarios sobre la educación de los estudiantes.						
		20. Las actividades no lectivas que realiza esta institución educativa son muy importantes.						
		21. Me identifico con cada actividad que realiza esta institución educativa porque considero que es de importancia significativa						
	Identificación con la IE	22. Tal como están las cosas, yo estoy dispuesto a “sudar la camiseta” por esta institución.						
		23. Estoy satisfecho con la forma cómo se educa en esta institución.						
		24. Me siento comprometido con las actividades que se realizan en esta institución.						
Tangibilidad	Infraestructura	25. La universidad posee modernas y adecuadas instalaciones y equipamientos (edificios, talleres, salas de informática, salas de dibujo, laboratorios, biblioteca, auditorio, zonas verdes, baños).						
		26. Los útiles y materiales de los trabajadores se encuentran en buen estado						
		27. El campus de la institución es suficiente para desarrollar su función y logra un ambiente y entorno agradables						
	Ambientes limpios y acogedores	28. Las instalaciones físicas de la universidad n son cómodas, limpias, agradables y atractivas						
		29. La apariencia de las instalaciones físicas de la institución está en armonía con el tipo de servicio (educación) que presta.						
		30. Los espacios donde se imparten clases son atractivos y ayudan a crear un ambiente acogedor y adecuado para el aprendizaje.						
	Presentación del personal	31. La presentación personal de los profesores se caracteriza por estar bien vestidos, limpio y aseados						
		32. El personal administrativo está bien vestido y refleja una apariencia pulcra.						

8.1.3 Otros: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

Título: Gestión administrativa y calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA 2023.

Autora: Flor Edith Acuña Arangoitia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e dimensiones	Metodología
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Tipo: Básica
¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA, 2023?	Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA, 2023.	Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio del personal administrativo de la UNICA, 2023.	VX: Gestión administrativa VY: Calidad del servicio	Enfoque: Cuantitativa Diseño: No experimental Población: 391 trabajadores administrativos, donde están nombrados, 332 y los trabajadores a plazo fijo 59 de la UNICA.
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Muestra: 194 personal administrativo.
P.E.1: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023?	O.E.1: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.	H.E.1: Existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.	Dimensiones de la variable VX: - Planificación - Organización - Dirección - Control	Técnica: Encuesta. Instrumentos - Cuestionario
P.E.2: ¿En qué medida influye la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del	O.E.2: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del personal administrativo de la UNICA, 2023.	H.E.2: Existe relación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta del	Dimensiones de la variable VY: - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad	Técnicas de análisis e interpretación de resultados: - Estadística descriptiva e inferencial.

<p>personal administrativo de la UNICA, 2023?</p> <p>P.E.3: ¿Cómo influye la relación entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo de la UNICA, 2023?</p> <p>P.E.4: ¿De qué manera influye la relación entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo de la UNICA, 2023?</p> <p>P.E.5: ¿Cómo influye la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023?</p>	<p>O.E.3: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo de la UNICA, 2023.</p> <p>O.E.4: Establecer la relación entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo de la UNICA, 2023.</p> <p>O.E.5: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.</p>	<p>personal administrativo de la UNICA, 2023.</p> <p>H.E.3: Existe relación entre la gestión administrativa y la seguridad del personal administrativo de la UNICA, 2023.</p> <p>H.E.4: Existe la relación entre la gestión administrativa y la empatía del personal administrativo de la UNICA, 2023.</p> <p>H.E.5: Existe la relación significativa entre la gestión administrativa y la tangibilidad del personal administrativo de la UNICA, 2023.</p>	<p>-Empatía</p> <p>-Tangibilidad</p>	
---	---	--	--------------------------------------	--

		Gestión administrativa																																				
		Planificación							Organización								Dirección							Control														
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	Edad	Sexo	Código	Condición de trabajo	Tiempo de servicio en la universidad
1	5	4	3	3	3	6	3	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	5	2	3	4	4	4	5	33	Masculino	1	Contratado	3a 6	
2	3	2	4	2	3	2	3	3	5	1	4	3	3	5	5	5	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	3	44	Femenino	1	Contratado	0a 2	
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	59	Masculino	1	Nombrado	12a más	
4	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	45	Femenino	1	Contratado	12a más	
5	2	2	3	2	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	53	Femenino	1	Contratado	12a más	
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	41	Masculino	1	Contratado	0a 2	
7	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	38	Femenino	1	Contratado	12a más	
8	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	48	Masculino	1	Contratado	7a 11	
9	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	29	Femenino	1	Contratado	7a 11
10	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	Femenino	1	Contratado	7a 11	
11	2	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	1	4	4	3	3	3	4	3	4	1	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	30	Femenino	1	Contratado	3a 6	
12	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	51	Masculino	1	Contratado	0a 2	
13	2	4	5	2	1	2	2	2	5	2	3	1	3	5	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	5	39	Femenino	1	Nombrado	12a más	
14	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	40	Masculino	1	Contratado	7a 11	
15	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	35	Masculino	1	Contratado	3a 6	
16	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	26	Femenino	1	Contratado	0a 2	
17	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	36	Masculino	1	Contratado	3a 6	
18	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	5	26	Masculino	1	Contratado	12a más	
19	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	45	Masculino	1	Contratado	3a 6	
20	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	65	Masculino	1	Contratado	12a más	
21	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	24	Masculino	1	Contratado	0a 2	
22	4	3	5	4	2	4	2	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	23	Masculino	1	Contratado	3a 6	
23	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	33	Masculino	1	Contratado	12a más	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Femenino	1	Contratado	12a más
25	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	4	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	3	3	3	61	Masculino	1	Nombrado	12a más	
26	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	4	2	4	2	4	3	52	Femenino	1	Nombrado	12a más	
27	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	2	2	38	Femenino	1	Contratado	3a 6	
28	1	1	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	40	Masculino	1	Contratado	0a 2	
29	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	47	Masculino	1	Contratado	12a más	
30	1	2	2	1	1	2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	3	3	2	3	35	Femenino	1	Contratado	7a 11	
31	5	4	4	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	4	4	4	4	3	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	44	Femenino	1	Nombrado	12a más	

32	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	55	Femenino	1	Nombrado	12a más
33	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	46	Masculino	1	Contratado	12a más	
34	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	Masculino	1	Contratado	0a2	
35	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	60	Masculino	1	Nombrado	12a más
36	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	50	Masculino	1	Contratado	12a más	
37	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	3	23	Masculino	1	Contratado	0a2
38	4	4	3	2	4	2	2	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	2	3	3	58	Masculino	1	Nombrado	12a más
39	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	64	Femenino	1	Nombrado	12a más
40	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	48	Masculino	1	Nombrado	12a más	
41	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	66	Masculino	1	Contratado	12a más	
42	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	5	54	Masculino	1	Nombrado	12a más	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	25	Femenino	1	Contratado	0a2	
44	1	2	3	3	2	2	3	1	3	2	3	2	4	4	4	3	3	3	1	2	1	1	1	2	2	3	1	2	1	1	1	40	Femenino	1	Contratado	12a más	
45	4	3	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	52	Femenino	1	Contratado	3a6	
46	5	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	Femenino	1	Contratado	0a2	
47	3	4	4	3	3	3	4	2	5	4	4	4	3	5	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	36	Femenino	1	Contratado	3a6	
48	2	3	3	4	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	3	4	3	3	4	2	2	3	3	3	3	45	Femenino	1	Contratado	0a2	
49	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	3	3	4	4	2	1	3	3	3	4	2	1	3	3	3	3	32	Masculino	1	Contratado	0a2	
50	5	5	4	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	28	Masculino	1	Contratado	0a2	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	Femenino	1	Contratado	0a2	
52	5	4	3	3	4	1	2	3	2	3	4	2	5	5	3	3	3	1	2	3	1	3	3	3	3	4	3	4	1	3	3	54	Masculino	1	Nombrado	12a más	
53	2	3	2	1	1	3	3	1	4	4	4	4	1	5	5	5	2	1	1	3	1	4	4	1	2	1	3	1	1	1	2	37	Masculino	1	Contratado	3a6	
54	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	25	Femenino	1	Contratado	0a2	
55	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	33	Masculino	1	Contratado	3a6	
56	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	2	3	5	5	4	24	Femenino	1	Contratado	3a6	
57	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	28	Femenino	1	Contratado	7a11	
58	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	28	Masculino	1	Contratado	7a11	
59	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	26	Femenino	1	Contratado	3a6	
60	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	25	Masculino	1	Contratado	3a6	

121	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	49	Femenino	1	Nombrado	12años	
122	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	3	42	Femenino	1	Nombrado	12años
123	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	49	Femenino	1	Nombrado	12años		
124	2	2	3	2	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	44	Masculino	1	Nombrado	7a11
125	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	46	Masculino	1	Nombrado	12años
126	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	53	Masculino	1	Nombrado	12años	
127	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	40	Masculino	1	Nombrado	7a11
128	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	43	Masculino	1	Nombrado	12años
129	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	49	Femenino	1	Nombrado	12años
130	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	46	Femenino	1	Nombrado	12años	
131	2	2	3	2	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	51	Masculino	1	Nombrado	12años
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	44	Femenino	1	Nombrado	7a11
133	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	31	Masculino	1	Nombrado	3a6	
134	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	33	Femenino	1	Nombrado	3a6
135	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	34	Masculino	1	Nombrado	3a6
136	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	35	Femenino	1	Nombrado	7a11
137	2	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	1	4	4	3	3	3	4	3	4	1	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	51	Masculino	1	Nombrado	12años
138	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	49	Femenino	1	Nombrado	12años
139	2	4	5	2	1	2	2	2	5	2	3	1	3	5	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	5	44	Femenino	1	Nombrado	12años
140	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	49	Femenino	1	Nombrado	12años
141	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	40	Masculino	1	Nombrado	7a11
142	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	50	Masculino	1	Nombrado	12años
143	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	46	Masculino	1	Nombrado	12años
144	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	5	46	Masculino	1	Nombrado	7a11
145	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	48	Femenino	1	Nombrado	7a11
146	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	47	Masculino	1	Nombrado	7a11
147	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	46	Masculino	1	Nombrado	12años
148	4	3	5	4	2	4	2	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	52	Masculino	1	Nombrado	7a11
149	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	41	Femenino	1	Nombrado	12años
150	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	46	Masculino	1	Nombrado	12años
151	2	2	3	2	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	59	Masculino	1	Nombrado	12años
152	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	50	Femenino	1	Nombrado	12años
153	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	44	Masculino	1	Nombrado	12años	
154	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	47	Femenino	1	Nombrado	12años
155	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	41	Masculino	1	Nombrado	7a11

156	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	40	Femenino	1	Nombrado	7a 11
157	2	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	1	4	4	3	3	3	4	3	4	1	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	46	Masculino	1	Nombrado	7a 11	
158	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	49	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
159	2	4	5	2	1	2	2	2	5	2	3	1	3	5	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	5	51	Masculino	1	Nombrado	12a más			
160	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	38	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
161	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	49	Femenino	1	Nombrado	7a 11		
162	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	47	Masculino	1	Nombrado	12a más		
163	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	44	Masculino	1	Nombrado	7a 11		
164	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	5	51	Masculino	1	Nombrado	12a más			
165	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	46	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
166	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	47	Femenino	1	Nombrado	12a más			
167	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	48	Masculino	1	Nombrado	7a 11			
168	4	3	5	4	2	4	2	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	36	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
169	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	39	Masculino	1	Nombrado	12a más			
170	3	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	48	Femenino	1	Nombrado	12a más			
171	2	2	3	2	3	4	4	3	5	4	2	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	51	Masculino	1	Nombrado	12a más			
172	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	51	Femenino	1	Nombrado	12a más				
173	2	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	46	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
174	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	4	4	2	4	5	3	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	3	48	Masculino	1	Nombrado	12a más			
175	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	35	Masculino	1	Nombrado	7a 11			
176	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	36	Masculino	1	Nombrado	7a 11		
177	2	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	1	4	4	3	3	3	4	3	4	1	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	53	Masculino	1	Nombrado	12a más			
178	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	4	3	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	37	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
179	2	4	5	2	1	2	2	2	5	2	3	1	3	5	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	5	41	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
180	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	2	55	Masculino	1	Nombrado	12a más			
181	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	40	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
182	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	4	2	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	53	Masculino	1	Nombrado	12a más			
183	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	49	Femenino	1	Nombrado	12a más			
184	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	2	3	3	2	3	4	3	2	3	3	5	52	Masculino	1	Nombrado	12a más			
185	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	3	5	3	3	3	5	5	2	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	38	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
186	5	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	2	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	5	49	Masculino	1	Nombrado	12a más			
187	3	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	50	Femenino	1	Nombrado	12a más			
188	4	3	5	4	2	4	2	4	5	3	4	4	5	4	5	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	5	5	4	3	4	3	3	35	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
189	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	30	Femenino	1	Nombrado	7a 11			
190	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	35	Masculino	1	Nombrado	7a 11			
191	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	36	Masculino	1	Nombrado	7a 11			
192	2	3	4	3	2	1	2	2	4	2	3	1	4	4	3	3	3	4	3	4	1	1	2	3	3	2	1	2	1	2	1	2	42	Masculino	1	Nombrado	12a más			
193	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	3	4	3	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	47	Femenino	1	Nombrado	12a más			
194	2	4	5	2	1	2	2	2	5	2	3	1	3	5	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	3	5	40	Masculino	1	Nombrado	7a 11			

EVIDENCIAS DE TOMA DE ENCUESTAS A SERVIDORES ADMINISTRATIVOS DE LA UNICA



