

ESCUELA DE POSGRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA
CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE
ADMINISTRACIÓN –SUNEDU, 2022.

Tesis para optar el grado de **MAESTRA** en:

GESTIÓN PÚBLICA

Autor

Bachiller Judy Rocio Sanchez Pimentel De Armas

Asesor

Maestro Gaetano César Guevara Bergna

<https://orcid.org/0000-0001-7765-0042>

Perú

2023

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

DESARROLLO SOSTENIBLE Y GESTIÓN EMPRESARIAL

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE). SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN.

JURADO EVALUADOR

Jurado 1	DR. RONAL SANTOS PAREDES VARGAS	09565844
Presidente	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 2	DR. YASMINA BEATRIZ RIEGA VIRU DE SALAS	10475534
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Jurado 3	MG. MIGUEL ANGEL LEON VILLARRUEL	09591047
	Nombre y Apellidos	N.º DNI

Informe similitud

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de Administración –SUNEDU, 2022.

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	8%
2	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	5%
3	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	2%
4	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Infile Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Nacional Mayor de San Marcos Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1%

Resumen

El estudio tuvo como objetivo principal determinar si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración - SUNEDU, Lima 2022. La metodología desarrollada fue bajo un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, diseño no experimental corte transversal; asimismo, se determinó una muestra de 58 colaboradores. Por otro lado, se desarrollaron dos instrumentos: ambos cuestionarios de gestión administrativa y calidad de servicio tuvieron una escala Likert que va desde nunca hasta siempre, la recolección de información fue ejecutada de manera virtual a través de Google forms.

Los resultados evidenciaron que existe un nivel regular de gestión administrativa del 54.72%, donde las dimensiones identificadas fueron el planeamiento (48%), organización (50%), dirección (56%) y control (53%). Asimismo, la calidad de servicio estuvo en un nivel medio del 48%, donde sus dimensiones fiabilidad (53%), capacidad de respuesta (46%), empatía (50%) y elementos intangibles (51%) estuvieron en un nivel medio a diferencia de la seguridad que se identificó en un nivel alto con el 53.45%. Finalmente, se concluyó que existe una relación positiva moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un Rho de 0.652 y una significancia de 0.000.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, planeamiento, organización.

Abstract

The main objective of the study was to determine whether there is a significant relationship between administrative management and service quality in the Administration Office -SUNEDU, Lima 2022. The methodology developed was under a quantitative approach, correlational in scope, non-experimental cross-sectional design; likewise, a sample of 58 collaborators was determined. On the other hand, two instruments were developed: both questionnaires of administrative management and service quality had a Likert scale ranging from never to always, the collection of information was executed virtually through Google forms.

The results showed that there is a regular level of administrative management of 54.72%, where the dimensions identified were planning (48%), organization (50%), direction (56%) and control (53%). Likewise, the quality of service was at a medium level of 48%, where its dimensions reliability (53%), responsiveness (46%), empathy (50%) and intangible elements (51%) were at a medium level in contrast to security which was identified at a high level with 53.45%. Finally, it was concluded that there is a moderate positive relationship between administrative management and service quality with an Rho of 0.652 and a significance of 0.000.

Key words: administrative management, service quality, planning, organization.

Dedicatoria y Agradecimientos

Llena de alegría y esperanza dedico este trabajo de investigación a cada uno de mis seres queridos, quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

A mis padres Walter e Isabel, por ser los motivadores de mi superación en este sendero de la vida, les agradezco sus enseñanzas y atesoro sus cuidados con la frase que marcó desde mi niñez: “la mejor herencia para los hijos es la educación”.

A mi esposo Arnaldo Armas Aranda y a mis amados hijos Sebastian, Matías y Santiago, porque son la razón de mi vida y brindarme su apoyo incondicional. Gracias a su confianza y amor, culminé esta meta, que me hace sentir orgullosa y ser referente de sus vidas.

Y a toda mi familia, por ser parte de mi vida, a mis amados hermanos, sobrinos, suegros y cuñados, gracias por su cariño, aprecio y confianza hacia mi persona.

Con aprecio,

Judy Rocío Sánchez Pimentel De Armas

Tabla de contenidos

Línea y Sub Línea de Investigación.....	ii
Jurado Evaluador	iii
Informe Similitud	iv
Resumen	v
Abstract	vi
Dedicatoria y agradecimiento.....	vii
Tabla de contenidos	viii
Índice de tablas y figuras.....	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I.1. Realidad problemática	1
I.2. Pregunta de investigación	2
I.2.1. Pregunta general.....	2
I.2.2. Preguntas específicas	3
I.3. Objetivos de la investigación.....	3
I.3.1. Objetivo general.....	3
I.3.2. Objetivos específicos.....	3
I.4. Justificación de la investigación	3
I.5. Alcance de la investigación	4
II. MARCO TEÓRICO.....	4
II.1. Antecedentes	4
II.1.1. Antecedentes internacionales.....	4
II.1.2. Antecedentes nacionales	5
II.2. Bases teóricas.....	6
II.3. Marco conceptual (terminología)	9
III. HIPÓTESIS.....	10
III.1. Declaración de hipótesis	10
III.1.1. Hipótesis general.....	10
III.1.2. Hipótesis específicas	10
III.2. Operacionalización de variables.....	12
I.1. Operacionalización de variables.....	12
IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS.....	14
IV.1. Tipo de investigación.....	14

IV.2.	Nivel de investigación	14
IV.3.	Diseño de investigación.....	14
IV.4.	Método de investigación.....	14
IV.5.	Población.....	14
IV.6.	Muestra	14
IV.7.	Técnicas de recolección de datos.....	15
IV.7.1.	Técnica.....	15
IV.7.2.	Instrumento.....	15
IV.8.	Presentación de resultados.....	16
V.	RESULTADOS	17
VI.	DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES	22
VI.1.	Discusión	22
VI.2.	Conclusiones.....	23
VI.3.	Recomendaciones	24
	Lista de referencias	25
	Apéndice.....	29

Índice de tablas y figuras

Tabla 1 <i>Validación de docentes expertos</i>	15
Tabla 2 <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	15
Tabla 3 <i>Fiabilidad de la escala de Gestión administrativa</i>	16
Tabla 4 <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	16
Tabla 5 <i>Fiabilidad de la escala de Calidad de servicio</i>	16
Tabla 6. Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio.....	17
Tabla 7. Correlación entre Planeamiento de gestión administrativa y calidad de servicio	18
Tabla 8. Correlación entre organización de gestión administrativa y calidad de servicio	19
Tabla 9. Correlación entre dirección de gestión administrativa y calidad de servicio...	20
Tabla 10. Correlación entre control de gestión administrativa y calidad de servicio	21
Tabla 11. características sociodemográficas.....	29
Tabla 12. Clasificación de Baremos.....	30
Tabla 13. Clasificación de Baremos.....	31
Tabla 14. Nivel de gestión administrativa.....	32
Tabla 15. Nivel de planeamiento de gestión administrativa.....	33
Tabla 16. Nivel de organización de gestión administrativa.....	34
Tabla 17. Nivel de dirección de gestión administrativa.....	35
Tabla 18. Nivel de control de gestión administrativa	36
Tabla 19. Nivel de calidad de servicio.....	37
Tabla 20. Nivel de fiabilidad de calidad de servicio	38
Tabla 21. Nivel de capacidad de respuesta de calidad de servicio.....	39
Tabla 22. Nivel de empatía de calidad de servicio	40
Tabla 23. Nivel de seguridad de calidad de servicio	41
Tabla 24. Nivel de <i>elementos tangibles</i> de calidad de servicio.....	42
Tabla 25. Prueba de normalidad – Gestión administrativa	43
Tabla 26. Prueba de normalidad – Calidad de servicio	43
Tabla 27. Prueba de normalidad – Dimensiones de gestión administrativa.....	44
Tabla 28. Prueba de normalidad – Dimensiones de calidad de servicio.....	44

I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

Anteriormente la entidad encargada de las actividades universitarias tanto públicas y privadas en el Perú, fue la Asamblea Nacional de Rectores (ANR) cuyo fin fue coordinar y orientar las actividades universitarias de acuerdo a la Ley N°23733, tomando atribuciones de resolver conflictos y velar por el normal funcionamiento de las universidades, sin embargo, en el año 2015 según la resolución del Minedu se declaró extinto al ANR y su (Conafu) Consejo para la Autorización de Funcionamiento de Universidades a través de la Nueva Ley Universitaria Ley N° 30220.

Con esta Ley se creó la Superintendencia Nacional de Educación superior Universitaria (SUNEDU), la cual entre sus funciones es otorgar y denegar licencias de funcionamiento, así como supervisar y fiscalizar la calidad educativa universitaria, y cuenta con autonomía funcional, administrativa, técnica, económica y financiera. Esta entidad desde el 5 de enero del 2015, asumió la función de administrar el Registro Nacional de Grados y Títulos y demostrar el cumplimiento de las condiciones básica de calidad, con la intención de asegurar una oferta educativa favorable para los estudiantes, creando conciencia y encauzar a las casas de estudios a mejorar el nivel educativo a través de la reestructuración, rectificación y reforma de sus estructuras físicas y educativas.

Ahora bien, el rumbo de la SUNEDU cambió dado a las nuevas intenciones del gobierno de en ese entonces del Pte. Martín Vizcarra, quien nombró como Superintendente al Sociólogo Martín Benavides Abanto, quien cambió el reglamento a través de la Resolución del Consejo Directivo N° 111-2018, el cual establece el proceso de cese de actividades de universidades y escuelas de Posgrado, cambiando totalmente su intención inicial para lo cual fue creada, sin dar alternativa se llevó a cabo la cancelación de las licencias (Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria, 2021).

Por otro lado, de acuerdo con datos de la SUNEDU, los procesos de licenciamiento propiciaron un incremento de profesores a tiempo completo en las universidades privadas de un 13% a 30%, así como la reducción de un 50% de docentes sin posgrado, lo cual refleja un avance de calidad de enseñanza, sin embargo, otros problemas originados al cese de universidades es que existe un número considerable de estudiantes fuera del sistema universitario.

En este sentido, la SUNEDU cuenta con una Unidad de Atención al Ciudadano y Trámite Documentario de la Oficina de Administración, en la que se brinda atención de forma virtual y presencial a diversos trámites y servicios, como la emisión, verificación y orientación de diplomas de grados y títulos.

Algunos ejemplos de educación de calidad mundial, reflejan sistemas educativos con características destacadas de acuerdo con la Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura, (2020) (UNESCO). Al respecto, el país norteamericano Canadá, muestra una gran inversión en la educación, en la cual destina fondos per cápita para ofrecer una educación pública de nivel, es por ello que el 95% de padres prefiere la educación pública, asimismo, es considerado como uno de los mejores países para la educación superior ocupando dentro del ranking mundial la tercera mejor puntuación en el

informe PISA. Dentro de sus particularidades, este sistema es organizado y descentralizado y mantienen un diseño curricular participativo, además, existe un alto índice de calidad de vida y excelente atención médica para los estudiantes. Por otro lado, se consideran a las instituciones educativas como incubadoras para la innovación, donde existe un buen desempeño en las matemáticas, ciencias y lectura, donde la universidad le pone énfasis en el desempeño académico. Por ello, su sistema ofrece opciones más baratas de estudio, procesos de solicitud más simples, oportunidades de residencia para la especialización y adquirir experiencia práctica. Por último, cuenta con más de 15000 programas de licenciatura y posgrados y más de 100 universidades de educación superior que tienen programas bien estructurados, instalaciones de primer nivel y una supervisión altamente cualificada (Prieto, 2018).

Ahora bien, en el continente Europeo, Suecia es uno de los países con un modelo educativo más relevante y digno de imitar, siendo uno de los pilares la inversión en educación, por lo que son considerados pioneros en innovación educativa, siendo este servicio gratuito desde la enseñanza preescolar hasta la formación de nivel universitaria, esto debido a que se financia con los ingresos fiscales de cada municipio, asimismo, se toma en cuenta a los profesores como eje fundamental en la que el gobierno local realiza constantes reformas para mejorar la profesión de los mismos. Además, cuentan con modernos edificios universitarios y una infraestructura tecnológica avanzada para una educación semipresencial. Por otro lado, estas universidades cuentan con salas de conferencias, laboratorios, equipos audiovisuales y múltiples dispositivos (Botero, 2019).

En Latinoamérica, la realidad muestra una gestación institucional de educación superior que ha mejorado conforme pasa el tiempo adoptando políticas educativas, indicadores y estándares de calidad que permita la acreditación, según lo indicado por la UNESCO, en el cual la educación debe ser un sistema que garantice diversidad, equidad y credibilidad. Asimismo, existe una multiplicidad de factores internos y externos que se exigen a las instituciones de educación superior, entre ellas se incluyen metodologías e indicadores, entornos virtuales, presupuesto, certificación de calidad y financiamiento, leyes y regulación (Carbonell et al., 2021).

En los últimos años, se ha fortalecido el aseguramiento de la calidad en la región, donde las instituciones mantienen sistemas más sólidos en referencia a la acreditación, siendo Chile y Colombia los pioneros en normas de la calidad de educación superior, como es en el caso de Chile, en el cual existe el Sistema Nacional para el Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (Sinaces), la cual tiene como propósito preservar y promover la calidad, además de permitir la autorización y el funcionamiento de nuevas instituciones como también acreditaciones de carreras profesionales (Páez et al., 2020).

I.2. Pregunta de investigación

I.2.1. Pregunta general

¿Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022?

I.2.2. Preguntas específicas

¿Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022?

¿Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración - SUNEDU, Lima 2022?

¿Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022?

¿Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022?

I.3. Objetivos de la investigación

I.3.1. Objetivo general

Determinar si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

I.3.2. Objetivos específicos

Determinar si existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Determinar si existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Determinar si existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Determinar si existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

I.4. Justificación de la investigación

El estudio analiza a la gestión administrativa desde un contexto de instituciones públicas, para lo cual hace referencias a diversos estudios para conocer cuáles son los factores que determinan una buena calidad de servicio en una entidad del sector educación, si bien los términos no son nuevos, se busca explicar y dar énfasis en la calidad de las instituciones de educación superior, lo cual resulta un aporte teórico, implicando las definiciones y haciendo énfasis en la condiciones básicas de calidad que exige la institución, ya que para obtener licenciamiento y acreditación debe existir el cumplimiento de varios requisitos que las universidades están obligadas a rendir y ello debe estar basada en la Nueva Ley Universitaria N° 30220.

El estudio tiene como intención ser una fuente para futuras investigaciones que correspondan con la metodología utilizada, ya que más allá de conocer un análisis descriptivo, el estudio tiene como intención conocer el nivel de relación entre las variables gestión administrativa y la calidad de servicio, además, los instrumentos podrán ser tomados en otros estudios que manejen el mismo tema.

Mediante los resultados obtenidos, la intención es brindar recomendaciones para mejorar la calidad de servicio de la entidad, con el fin de atender todas las necesidades de los usuarios y guiarlos en los procesos y trámites que requieran, de esta manera incrementar la satisfacción de los ciudadanos, asimismo, mejorar la gestión de los recursos por el personal identificando cuales son las carencias y la percepción de estos.

I.5. Alcance de la investigación

La presente investigación analizará los procedimientos y posibles deficiencias que interfieren en la calidad de servicio que ofrece la Oficina de Administración-SUNEDU, para ello se considera como población a todo el personal del área y determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

Delimitación Temporal: La investigación se realizará en un tiempo determinado durante el periodo 2022.

Delimitación Espacial: El estudio se realizará en la Oficina de Administración-SUNEDU.

Delimitación Conceptual: La investigación está fundamentada en el marco normativo.

II. MARCO TEÓRICO

II.1. Antecedentes

II.1.1. Antecedentes internacionales

A continuación, se presenta diversos estudios previos que reflejan la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, esto permitirá conocer que aspectos se han considerado para medir las variables, en cuanto a que dimensiones e indicadores se han tomado, asimismo, identificar el nivel en el que se encuentra y cuál ha sido el coeficiente de correlación que han obtenido, con ello poder contrastar los resultados obtenidos con los de los autores, mostrando las diferencias y similitudes.

Paredes (2020), en su investigación desarrollada en Ambato-Ecuador “Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas”, tuvo como objetivo diagnosticar el estado actual de la gestión administrativa e identificar factores óptimos relacionados con la calidad de servicio. La metodología mantuvo un enfoque cuantitativo y de alcance correlacional. Asimismo, se aplicó como técnica de recolección la encuesta a una muestra de 375 entre docentes y estudiantes. Los resultados evidenciaron que existe una correlación positiva entre las variables de 0.898, en la cual se identificó que la gestión administrativa debe adaptarse para lograr cumplir con las necesidades de los usuarios, en cuanto a la calidad y eficiencia, asimismo, los procesos de planificación, organización, dirección y control inciden en la percepción de la calidad de servicio, por lo cual la calidad se encuentra ligada a las acciones que toma la dirección y organización.

Pérez et al. (2022), en su estudio desarrollado en Riobamba-Ecuador en “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de acuerdo con la Normativa Legal”, tuvo como objetivo determinar los acercamientos teóricos y sistemático de la gestión administrativa y la calidad de servicio. La metodología desarrollada mantuvo un diseño no experimental, enfoque cualitativo y alcance explicativo, asimismo empleó como instrumento la revisión documental. Los resultados evidenciaron que la gestión administrativa en las entidades en general fortalece el ámbito económico a través del cumplimiento de objetivo y el establecimiento de estrategias, por las instituciones educativas están basados en las acciones de planificación y dirección para potenciar la calidad de servicio pedagógico y administrativo.

Por otro lado, Buste (2021) en su investigación en Manabí-Ecuador. “El proceso administrativo y su cumplimiento en los estándares de calidad en la unidad educativa el Dr. Darío Guevara del Cantón Bolívar, tuvo como objetivo determinar el cumplimiento en la aplicación de estándares de calidad en los procesos administrativos que lleva la entidad educativa. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo, y como instrumento se aplicó el análisis documental y la observación, además, como muestra se consideró a 9 trabajadores de la entidad. Los resultados mostraron un nivel de riesgo en cuanto a la estructura organizacional del 67%, por ello el personal coincide que una entidad debe complementar su organigrama con un manual de funciones para establecer los cargos y responsabilidades, además, la capacitación continua de igual manera en un 80%, sin embargo se identificó que las plataformas para educar tienen un nivel de confianza del 100%, por lo cual es necesario la habilidad de conocimientos de los servidores para un mayor rendimiento.

II.1.2. Antecedentes nacionales

Saavedra (2019), en su investigación desarrollada en Lima-Perú en “La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018”, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa institucional y la calidad del servicio. La metodología empleada fue de tipo hipotético deductivo, diseño no experimental y de nivel correlacional, además la muestra estuvo conformada por 33 trabajadores a los cuales aplicó como instrumento un cuestionario con escala Likert. Los resultados evidenciaron que la gestión administrativa se encuentra en un nivel regular del 42.42%, asimismo, la dimensión planeación, organización, dirección y control. Por otro lado, la calidad de servicio se encontró en un nivel malo del 42.42% y sus dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad y seguridad estuvieron en el mismo nivel, esto demostró una relación positiva alta del 0.721.

Por su lado, Bao et al. (2020) en su estudio desarrollado en Huánuco-Perú. “Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú”, tuvo como objetivo determinar la relación entre ambas variables. La metodología desarrollada fue de corte transversal, diseño no experimental de nivel correlacional, asimismo, la muestra estuvo conformada por 147 estudiantes y como técnica de recolección se aplicó la encuesta. Los resultados evidenciaron una gestión administrativa en un nivel aceptable del 69.4%, identificando un nivel bueno de capacidad de respuesta, confiabilidad, confianza y elementos tangibles; por otro lado, la calidad de servicio percibido fue bueno en un nivel del 67.4%, además se determinó un Rho del 0.742, lo cual fue una relación positiva alta.

Talledo (2017) en su investigación desarrollada en Lima-Perú. “La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR”, tuvo como objetivo determinar una relación significativa entre la dirección y la gestión administrativa y la calidad de servicio. La metodología aplicada fue de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y un enfoque cuantitativo, asimismo, la muestra estuvo conformada por 115 trabajadores y como instrumento de recolección el cuestionario bajo una escala Likert que mantuvo dimensiones alineadas al modelo Servqual. Los resultados evidenciaron un nivel regular de gestión administrativa en un 53.91%, así como sus dimensiones presentan el mismo nivel, planeación 50.43%, organización 55.65%, dirección 54.78% y control 56.52%, a su vez se identificó que la calidad de servicio tiene un nivel medio del 54.78%, identificando que sus dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad están en ese mismo nivel. Por otro lado, se identificó un nivel de relación entre las variables del 0.537, lo cual demostró una relación positiva moderada entre ellas.

Vera et al. (2022), en su estudio desarrollado en Lima-Perú “La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022”, tuvo como objetivo determinar la influencia entre ambas variables. Para ello, la metodología desarrollada fue de tipo explicativo enfoque cuantitativo y de corte transversal, asimismo, la muestra estuvo conformada por 208 alumnos a los cuales se les aplicó un cuestionario que constó de 48 ítems bajo una escala Likert. Los resultados evidenciaron que la gestión pública está en un nivel medio del 46%, mientras que el nivel de calidad de servicio estuvo en un nivel bajo del 49%, esto identificó que la universidad está orientada a promover procesos que contribuyan a la calidad de las actividades programas y satisfacer las necesidades de los clientes, esto a partir de una comunicación interna y mayor optimización de los recursos.

Según Inquilla et al. (2017), en su investigación desarrollado en Puno-Perú “La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso universidad nacional del altiplano, Puno-Perú 2017”, tuvo como objetivo identificar los atributos de los servicios académicos y administrativos que permiten validar la fiabilidad de los servicios. La metodología aplicada fue de enfoque cuantitativo, nivel correlacional, además, la muestra estuvo conformada por administrativos, estudiante y docentes que en total fueron 349, aplicando como instrumento de recolección a un cuestionario del modelo Servqual. Los resultados evidenciaron factores que condicionan la calidad de servicio como el servicio de formación académica, los componentes de gestión administrativa y académica, componentes de investigación, servicios de OTI, servicios de extensión y proyecto social y componente del desarrollo humano, asimismo, determinó que las instalaciones físicas, centros de cómputo, calidad de formación, biblioteca y laboratorios son parte de la gestión administrativa, por ello es fundamental conocer las expectativas y percepciones de los usuarios, identificando una relación de 0.899.

II.2. Bases teóricas

II.2.1. Definición de gestión administrativa

De acuerdo con Lino and Luján (2022), sostiene que la gestión administrativa se define como la estructura armonizada, siendo una responsabilidad compartida por todas las autoridades que incluye anticipar, orientar y vigilar los procesos para alcanzar la disposición

de los aspectos tangibles e intangibles de una entidad de acuerdo con las directrices y reglamentos de las empresas.

En cuanto a la gestión administrativa en las instituciones educativas, está orientado a una práctica descentralizada, dado a que las estructuras gubernamentales mantienen jerarquías organizacionales y se circunscriben a las directrices constitucionales, por ello es necesario aplicar las funciones de la administración como, planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza et al., 2022).

Por otro lado, la administración implica articular acciones planificadas que conllevan a la autorregulación a través de las adecuadas condiciones de los recursos y las capacidades institucionales para agilizar procesos, contribuyendo a la democracia y a la mejora continua. Asimismo, la administración en la gestión pública es esencial para la automatización de los procesos y asegurar el flujo transversal de información, reducción de costos y generar un ambiente de confianza (Tapia and Cuevas, 2020).

Planeación

El planeamiento es considerado un proceso organizado, donde se consideran acciones que evalúan la situación real y se establecen acciones específicas a realizar direccionadas al cumplimiento de los objetivos, es así su intención diagnosticar, reflexionar y tomar decisiones para afrontar las situaciones y poder adaptarse a los cambios (Ore, et al., 2020).

Por otro lado, el planeamiento debe estar alineado a las aspiraciones competitivas de la empresa y sus actividades deben considerar, el espacio, tiempo y objetivos, además, permite a la organización obtener fuerzas internas en un entorno dinamizado, siendo un proceso continuo y de objetivos medibles y viables (García, et al., 2017).

Organización

Considerado como el conjunto de personas direccionadas a un mismo objetivo, por ello consiste en la ejecución de acciones coordinadas y comunicadas, para ello se orienta a una estructura o sistema creado para desarrollar funciones, a través de métodos, gestión de recursos, etc. (Dextre, 2012).

Por otro lado, la organización adopta modelos de estructura de acuerdo al tipo de negocio y el diseño de estrategias, además, permite que se determinen funciones y responsabilidades de cada puesto de trabajo, para dividir el trabajo, establecer mecanismos de comunicación y la asignación de recursos (García, et al., 2017).

Dirección

Este proceso permite establecer políticas y su función principal es guiar, direccionar, motivar y convencer a todos los miembros de una organización en cumplir los objetivos establecidos (Dextre, 2012).

Control

Considerado como la verificación de la ejecución de las actividades en función a lo planificado, por ello está comprendido en tres áreas, tales como el planeamiento, las

decisiones y la protección, además, consiste en la retroalimentación, cooperación y competencias de los trabajadores por el logro de las metas (Schmidt, et al., 2018).

Asimismo, es considerado como la inspección, intervención, mando y fiscalización de un ambiente, con el fin de corregir aspectos críticos y evaluar un acontecimiento (Soledispa, 2022).

Definición de calidad de servicio

La calidad de servicio es el cumplimiento de expectativas del cliente sobre un producto o servicio ofrecido, para ello es necesario entender las necesidades y superar las perspectivas del cliente durante el proceso de atención, asimismo, se considera un conjunto de estrategias y acciones para mejorar la relación con los clientes (Miranda et al., 2021).

Por otro lado, el concepto de calidad es muy subjetivo, dado a que es la percepción del servicio recibido, donde intervienen factores como el capital humano, el valor y la satisfacción del servicio, asimismo, para medirla existen instrumentos que permiten cuantificar la calidad como el modelo Servqual que mide los atributos genéricos de la calidad (Mazón et al., 2020).

Por otra parte, las condiciones básicas de las universidades están asociadas a la autoevaluación y evaluación de programas académicos en las instituciones de educación superior establecidas ellas de acuerdo a la ley universitaria 30220, donde se considera indicadores que permiten el licenciamiento de universidades, es ahí donde interviene la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) como un ente técnico, funcional, presupuestal, administrativo y económico cuya finalidad es velar por la calidad de servicio educativo en el nivel superior (Ríos et al., 2021).

Dimensiones de calidad de servicios

De acuerdo al modelo Servqual, para medir la calidad de servicio se debe considerar a cinco dimensiones o componentes determinados por Parasuraman y Berri en 1985, la cual mide expectativas y percepciones, entre ellas se considera a la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuestas y empatía (Matsumoto, 2014).

Dimensión fiabilidad

Consiste en lograr el servicio prometido con la exactitud ofrecida y con los colaboradores idóneos que cuenten con las capacidades y conocimientos para llevarlo a cabo. (Díaz, et al., 2021).

Dimensión capacidad de respuesta

Consiste en dar expuesta oportuna al cliente en un tiempo rápido y eficiente, además, considera el tiempo que se utiliza para dar respuesta a los clientes, asimismo, implica coherencias y entendimiento a las necesidades expuestas (Díaz, et al., 2021).

Dimensión empatía

Es la capacidad de los trabajadores por percibir y otorgar una atención individualizada acorde al usuario, en la que se trata de cumplir con todos los requerimientos y satisfacer sus expectativas mediante el respecto, comprensión y escucharlos (Canga, 2018).

Dimensión seguridad

Consiste en la actitud y comportamiento de los trabajadores por transmitir la confianza, cortesía y amabilidad (Salazar, 2016).

Dimensiones Elementos tangibles

Se refiere a la apariencia de todos los bienes materiales, equipos e infraestructura que posee la organización para llevar a cabo el servicio (Salazar, 2016).

Teoría

De acuerdo con la Teoría de Chiavenato sostiene que la gestión administrativa es aplicada como parte de la estrategia organizacional para establecer acciones preventivas y correctivas y el cual tienen un acoplamiento para las funciones de los trabajadores y otorguen un servicio de calidad, de esta manera administrar de forma oportuna para mejorar la comercialización de los bienes y servicios, asimismo, la eficacia administrativa contempla con un modelo de gerencia que potencia los procesos y la toma de decisiones (Pérez et al. 2022).

Por otro lado, la Teoría de Robbins y Coutler (2005) (Citado por Peña et al., 2022) sostiene que la administración mantiene un carácter sistémico que busca innovar y mejorar los procedimientos para proporcionar a los usuarios la calidad máxima en su atención, por ello se gestiona el conocimiento, habilidades técnicas, se refuerza la comunicación, aspectos tangibles e imagen para unificar el servicio y lograr la satisfacción del cliente.

Asimismo, la Teoría de Kotler sostiene que para lograr la calidad de servicio es necesario establecer estrategias y acciones que permitan cumplir con las expectativas del cliente y para ello es necesario brindar los recursos necesarios para una mayor productividad y agilizar los servicios a través de mejoras tecnológicas, gerenciales y de mercadotecnia.

II.3. Marco conceptual (terminología)

- **Gestión administrativa:** Presenta un carácter sistémico, donde las acciones están enfocadas al cumplimiento de objetivos mediante el conjunto de actividades, tareas y acciones que busca mejorar la utilización de los recursos (Soledispa et al., 2022).
- **Planificación:** Consiste en establecer metas y objetivos claros identificando las prioridades y las necesidades, programando el uso de recursos en un tiempo determinado (Gonzales and Viteri, 2020).
- **Organización:** Consiste en realizar eficientemente la distribución de los recursos, humanos cantidad de personas, información y de uso tecnológico para que los trabajadores puedan ejecutar su trabajo en dirección a los objetivos (Gonzales and Viteri, 2020).

- **Dirección:** consiste en orientar las actividades hacia los objetivos, esto mediante el liderazgo, una adecuada comunicación y trabajando equipo de forma adecuada (Gonzales and Viteri, 2020).
- **Control:** Consiste en realizar una revisión de todas las actividades, para identificar irregularidades y corregir problemas, asimismo, analizar los resultados para tomar decisiones (Gonzales and Viteri, 2020).
- **Calidad de servicio:** es el cumplimiento de expectativas del cliente sobre un producto o servicio ofrecido, para ello es necesario entender las necesidades y superar las perspectivas del cliente durante el proceso de atención, asimismo, se considera un conjunto de estrategias y acciones para mejorar la relación con los clientes (Miranda et al., 2021).
- **Fiabilidad:** Consiste en la seguridad y fiabilidad que demuestran los trabajadores al brindar un servicio en cuanto a la información y el ambiente de confianza que otorgan, por ello es necesario siempre decir la verdad y ejecutar el servicio de acuerdo a lo prometido, cumpliendo las promesas en cuanto a precios, tiempo y soluciones (Bustamante et al., 2019).
- **Capacidad de respuesta:** Este componente consiste en la capacidad de enfrentar circunstancias que puedan ocurrir durante el servicio, para ello la respuesta debe ser eficiente y de forma oportuna (Bustamante et al., 2019).
- **Empatía:** Consiste en la personalización del servicio en cuanto a una atención individualizada que se transmite a través de un servicio cuidadoso y adaptado al gusto del cliente, cumpliendo con satisfacer las necesidades y requerimiento de forma cortés y con respeto. (Bustamante et al., 2019).
- **Seguridad:** Consiste en los conocimientos y atención de los trabajadores que demuestran la habilidad para inspirar credibilidad (Bustamante et al., 2019).
- **Elementos tangibles:** Se refiere a la infraestructura física, materiales, equipos, personal, instalaciones y a paciencia de la empresa (Bustamante et al., 2019).

III. HIPÓTESIS

III.1. Declaración de hipótesis

III.1.1. Hipótesis general

Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

III.1.2. Hipótesis específicas

Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

III.2. Operacionalización de variables

I.1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Gestión administrativa	Es un conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar los recursos de la organización para el logro de objetivos de manera eficiente y eficaz. Si se estudia de manera concreta la administración (Falconi, et al. 2019).	La gestión administrativa está constituida por principios técnicos y funcionales de forma sistémica y reflexiva, por ello engloba procesos de planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Objetivos	Los objetivos de la entidad están establecidos claramente y en concordancia con los lineamientos legales aplicables.	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
				Estrategias	Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos de la entidad	
				Misión	La misión de la entidad se sustenta en la razón de ser, valores, fundamentos éticos, entre otros.	
			Organización	Políticas	Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones, en el marco de la administración pública	
				Especialización del trabajo	Las tareas se encuentran separadas, de tal manera que permiten que quienes las desempeñan puedan especializarse en cada una.	
				Asignación de recursos	Los recursos asignados (humanos, informáticos, económicos, financieros, etc.) son suficientes para cubrir la necesidad del área.	
			Dirección	Motivación	Los servidores de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño.	
				Liderazgo	Los encargados del área y dependencias de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo.	
				Comunicación	Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realice de manera efectiva.	
			Control	Capacitación	Se realiza capacitación constante para el desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando.	
Medidas de corrección	Se identifican las variaciones, desviaciones y errores identificados que ameriten acciones correctivas.					
Acción de control	Se establecen acciones de control de forma inopinada para identificar variaciones, desviaciones y errores.					

Calidad de Servicio	<p>La calidad de servicio es el cumplimiento de expectativas del cliente sobre un producto o servicio ofrecido, para ello es necesario entender las necesidades y superar las perspectivas del cliente durante el proceso de atención, asimismo, se considera un conjunto de estrategias y acciones para mejorar la relación con los clientes (Fuentes, 2021).</p>	<p>La calidad de servicio se mide a través de los componentes del modelo Servqual, que mide percepciones y expectativas, entre ellas la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles.</p>	Fiabilidad	Confiabilidad	Usted brinda información confiable a los usuarios en la atención de solicitudes.
				Cumplimiento	Usted cumple con todo lo programado al finalizar el servicio.
				Claridad	Brinda información clara y precisa de los trámites y condiciones del servicio.
			Capacidad de respuesta	Comunicación	Comunica oportunamente sobre los resultados de las evaluaciones.
				Celeridad	Usted aplica el principio de celeridad para la atención de solicitudes en todos los casos.
				Disponibilidad	Usted siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios a pesar de estar ocupado.
			Empatía	Personalización	Se reocupa por brindar una atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.
				Interés	Como servidor tiene interés por atender las inquietudes planteadas por los usuarios.
				Respeto	Cree Usted que muestra una actitud de respeto frente al usuario.
			Seguridad	Conocimientos	Cuenta con los conocimientos necesarios como servidor para ofrecer un servicio adecuado.
				Competencias	Cuenta con las competencias para realizar supervisiones.
				Amabilidad	Usted siempre es amable con sus los usuarios y transmite confianza.
			Elementos tangibles	Instalaciones Físicas	La infraestructura e instalaciones de la entidad cuentan con medidas de seguridad para la atención preferencial de los usuarios.
Instalaciones informáticas	La entidad cuenta con una plataforma amigable para las solicitudes virtuales.				

IV. DESCRIPCIÓN DE MÉTODOS Y ANÁLISIS

IV.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que corresponde al presente estudio es Básica, esto debido a que no tiene propósitos prácticos, ya que la intención es profundizar y ampliar los conocimientos (Carrasco, 2006); con ello se busca identificar el nivel de gestión administrativa y conocer los puntos críticos que limita la calidad de servicio, con el fin de identificar soluciones; asimismo, el enfoque del estudio es cuantitativo, ya que se utilizan métodos numéricos para demostrar los resultados, a través de la estadística y pruebas inferenciales que permiten obtener resultados objetivos.

IV.2. Nivel de investigación

El estudio presenta un alcance o nivel descriptivo-correlacional, ya que tiene como intención no solo describir el nivel de las variables, sino también determinar la relación entre ellas a través de pruebas inferenciales que permitan conocer el nivel de correlación entre dos o más variables (Hernández et al., 2014).

IV.3. Diseño de investigación

El diseño es de tipo No experimental de corte transversal, esto dado a que se analiza a las variables en su contexto natural sin intención de manipularlas, es decir se muestran los datos tal cual ocurren, asimismo, la aplicación del instrumento se realiza en un solo momento (Ñaupas et al., 2018).

IV.4. Método de investigación

El método aplicado es de tipo Inductivo, esto debido a que se realiza un análisis estadístico para demostrar y probar las conclusiones, donde se realiza un razonamiento de lo particular a lo general (Cabezas et al., 2018).

IV.5. Población

La población se determina como un conjunto de elementos que cumplen con especificaciones similares, las cuales pueden ser personas, documentos, etc. (Arias et al., 2016).

La población está conformada por 600 trabajadores de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

IV.6. Muestra

La muestra estuvo conformada solo por el área de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, que cuenta con un total de 58 colaboradores, los cuales serán incluidos a la muestra.

El muestreo considerado es el muestreo no probabilístico por conveniencia, dado a que de toda la población identificada solo se ha considerado a un grupo de personas que

conforman el área de la Oficina de Administración-SUNEDU ya que se tiene acceso y cercanía al personal, lo cual facilita la aplicación del instrumento.

IV.7. Técnicas de recolección de datos

IV.7.1. Técnica

La técnica empleada para la recolección de datos es la encuesta. Al respecto, Ñaupas, et al. (2018) sostiene que esta técnica es un procedimiento de la investigación cuantitativa, la cual es aplicada a muestras en masas a través de una serie de enunciados o preguntas acerca de un tema en específico.

IV.7.2. Instrumento

Por otro lado, el instrumento de recolección de datos es el cuestionario, para ello el estudio ha considerado crear dos para cada variable:

El primer cuestionario dirigido a la variable gestión administrativa cuenta con 12 ítems en total, la cual se ha dividido en cuatro dimensiones: Planeación (3 ítems), organización, (3 ítems), dirección (3 ítems) y control (3 ítems), asimismo, la escala de medida es la escala Likert que va desde 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3=A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

El segundo cuestionario dirigido a la variable calidad de servicio cuenta con 14 ítems en total, la cual se ha dividido en cuatro dimensiones: Fiabilidad (3 ítems), capacidad de respuesta, (3 ítems), empatía (3 ítems), seguridad (3 ítems) y elementos tangibles (2 ítems), asimismo, la escala de medida es la escala Likert que va desde 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3=A veces, 4= Casi siempre y 5= Siempre.

Los instrumentos descritos miden la percepción de cada trabajador del área de la Oficina de Administración –SUNEDU en cuanto a la gestión administrativa y la calidad de servicio, el cual será aplicado de manera virtual.

Validez y confiabilidad

Para realizar la validez y confiabilidad del instrumento, pasará por una revisión de juicios de expertos que certifiquen la claridad, coherencia y objetividad.

Tabla 1 Validación de docentes expertos

N.º	Docentes expertos	Calificación	Opinión
E1	Mg. Sheshira Michelly Campomanes Olortegui	95/100	Válido, aplicar
E2	Mg. Humberto Martín Herrera Torres	95/100	Válido, aplicar
E3	Dr. Fausto Franklin Mercado Philco	100/100	Válido, aplicar
	Promedio	97/100	

Nota. La tabla refleja el resumen de la puntuación de los expertos. Elaboración propia.

En cuanto a la confiabilidad del instrumento, se llevó a cabo el cálculo del alfa de Cronbach, el cual permite determinar la fiabilidad o nivel de consistencia interna de los cuestionarios.

Tabla 2 Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	58	100,0

Nota. En base a una muestra de 58 trabajadores.

Tabla 3 *Fiabilidad de la escala de Gestión administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,834	12

Nota: Fuente: SPSS ver 28

La tabla 3 muestra la fiabilidad del cuestionario gestión administrativa mediante la prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach, la cual tiene una confiabilidad de 0,834 lo cual es una confiabilidad buena.

Tabla 4 *Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	58	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	58	100,0

Nota. En base a una muestra de 58 trabajadores.

Tabla 5 *Fiabilidad de la escala de Calidad de servicio*

Alfa de Cronbach	N de elementos
,815	14

Nota: Fuente: SPSS ver 28

La tabla 5 muestra la fiabilidad del cuestionario calidad de servicio mediante la prueba de fiabilidad del Alfa de Cronbach, la cual tiene una confiabilidad de 0,815 lo cual es una confiabilidad buena.

IV.8. Presentación de resultados

Luego de la recolección se obtuvo una base de datos, el cual es ingresado al Sistema Estadístico SPSS versión 28, en el cual se realiza diversos cálculos estadísticos para la presentación de resultados, en donde el primer cálculo fue el análisis de confiabilidad a través del alfa de Cronbach.

Seguido, se realizará la estadística descriptiva, en la cual se determina la distribución y frecuencias de los datos obtenidos, evidenciando el nivel de cada dimensión y variable, esto determinado por los rangos obtenidos mediante el método de Baremos.

Posterior se realiza la estadística inferencial a través del coeficiente de correlación de Rho de Spearman, que mide la relación entre las variables y se demuestra la veracidad de las hipótesis planteadas.

V. RESULTADOS

La recolección de datos se llevó a cabo a 58 trabajadores de la Oficina de Administración, a los cuales se les aplicó cuestionarios que contaron con 26 preguntas en total, cuyas respuestas fueron procesadas a través del software estadístico SPSS versión 28, la cual permitió obtener gráficos y tablas para un mejor análisis de las pruebas aplicadas.

Para determinar la veracidad de las hipótesis a través de la estadística inferencial, primero se realizó la prueba de normalidad, a través de Kolmogórov-Smirnov, lo que permitió elegir el estadígrafo adecuado para determinar la relación entre las variables. Por lo cual se aplicó la prueba no paramétrica del Rho- Spearman.

Prueba de correlación

Hipótesis general

Ha: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Ho. No existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Tabla 6. Correlación entre gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones				
			Gestión administrativa	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1.000	,652**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	58	58
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,652**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	58	58

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

Nota:

El nivel de significancia es de $(0.00) < 0.05$, por lo cual a un 95% de confianza se confirma la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio, además, se determinó un $Rho=0.652$, lo que indica una correlación positiva moderada

Hipótesis específica 1

Ha: Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración -SUNEDU, Lima 2022.

Ho: No existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración -SUNEDU, Lima 2022.

Tabla 7. Correlación entre Planeamiento de gestión administrativa y calidad de servicio

		Correlaciones		
			Planeamiento	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1.000	,400**
		Sig. (bilateral)		0.002
		N	58	58
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,400**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.002	
		N	58	58

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

Nota: El nivel de significancia es de $(0.002) < 0.05$, por lo cual a un 95% de confianza se confirma la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre el planeamiento y la calidad de servicio, además, se determinó un $Rho=0.400$, lo que indica una correlación positiva moderada

Hipótesis específica 2

Ha: Existe una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Ho. No una relación significativa entre la organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.

Tabla 8. Correlación entre organización de gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones			
		Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,438**
		N	58
	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,438**
		Sig. (bilateral)	1.000
		N	58

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

Nota: El nivel de significancia es de $(0.001) < 0.05$, por lo cual a un 95% de confianza se confirma la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la organización y la calidad de servicio, además, se determinó un $Rho=0.438$, lo que indica una correlación positiva moderada

Hipótesis específica 3

Ha: Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración -SUNEDU, Lima 2022.

Ho. No existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración -SUNEDU, Lima 2022.

Tabla 9. Correlación entre dirección de gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones				
			Dirección	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000	,469**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	58	58
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,469**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	58	58

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

Nota: El nivel de significancia es de $(0.001) < 0.05$, por lo cual a un 95% de confianza se confirma la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre la dirección y la calidad de servicio, además, se determinó un $Rho=0.469$, lo que indica una correlación positiva moderada

Hipótesis específica 4

Ha: Existe una relación significativa entre el control de la gestión de la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración -SUNEDU, Lima 2022.

Ho. No existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración -SUNEDU, Lima 2022.

Tabla 10. Correlación entre control de gestión administrativa y calidad de servicio

Correlaciones				
			Control	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1.000	,501**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	58	58
	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,501**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	58	58

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

Nota: El nivel de significancia es de $(0.001) < 0.05$, por lo cual a un 95% de confianza se confirma la hipótesis alterna, es decir, existe relación entre el control y la calidad de servicio, además, se determinó un $Rho=0.501$, lo que indica una correlación positiva moderada

VI. DISCUSIÓN, CONCLUSIONES y RECOMENDACIONES

VI.1. Discusión

La presente investigación determinó que existe relación entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio, de acuerdo al objetivo de investigación, existe una relación directa y moderada, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de $Rho = 0.652$ y un valor de significancia $= 0.000$, lo cual muestra una relación significativa. Estos resultados guardan relación a lo determinado por Paredes (2020) en la cual se identificó una correlación positiva alta entre las variables gestión administrativa y calidad de servicio de 0.898, en la cual a los procesos administrativos se le considera eslabones fundamentales para el desarrollo efectivo en un servicio basado en calidad. Además, la literatura sostiene que la gestión administrativa por su carácter sistémico tiene como propósito alcanzar objetivos, a través de la mejor utilización de recursos y tomar decisiones acertadas, a diferencia que si no son suficientemente adecuadas y oportunas tienen un impacto negativo en la percepción del servicio (Soledispa, et al., 2022).

Asimismo, se ha identificado los niveles de gestión administrativa en sus dimensiones, planificación, organización, control y dirección, en relación a la calidad de servicio las cuales han sido contrastadas con diversos antecedentes y teorías, expuestas a continuación:

En cuanto a la dimensión planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se identificó una correlación positiva moderada $Rho = 0.400$ y un valor de significancia $= 0.002$, lo cual evidenció relación significativa entre ellas. Estos resultados concuerdan con el estudio de Saavedra (2019) en la cual se determinó un coeficiente de correlación de 0.721, identificando una relación positiva alta, además, determinó un nivel regular de gestión administrativa del 42.42%, y de planeación del 39% en el mismo nivel, lo cual reflejó un nivel malo de calidad de servicio del 42%, por lo que el plan estratégico no establecido correctamente no permite establecer un estándar de calidad con los clientes. Esto se contrasta con la teoría de Gonzales, et al. (2020) el cual afirma que el planeamiento acrecienta la calidad y eficacia de los servicios, a través del establecimiento de los recursos y las acciones a desarrollar, asimismo, tener en claro las políticas, procedimientos y programas a ejecutar, para incrementar el nivel organizacional, operacional y funcional de las entidades públicas.

En relación a la dimensión organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se identificó una correlación positiva moderada $Rho = 0.438$ y un valor de significancia $= 0.001$, lo cual evidenció relación significativa entre ellas. Estos resultados contrastan con el estudio realizado por Bao, et al. (2020) en la cual se identificó un coeficiente de correlación de 0.742 y un nivel aceptable de gestión administrativa del 68.4%, siendo la dimensión organización el indicador con menor índice de eficacia con un 8.8%, por lo que la calidad percibida es muy buena solo con 6.1%, de esta manera se requiere información actualizada y organizada para mejorar las percepciones y expectativas de los usuarios. Esto se contrasta con la teoría de Lino (2020) el cual refiere que la organización permite atribuir una estructura socialmente adecuada de recursos materiales, humanos,

tecnológicos y de información para brindar un servicio oportuno y con el personal correcto, que desempeñe sus funciones de acuerdo al puesto asignado.

Por otro lado, la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se identificó una correlación positiva moderada $Rho= 0.469$ y un valor de significancia $=0.001$, lo cual evidenció relación significativa entre ellas. Esto es similar a los resultados del estudio de Vera, et al. (2022) en la que se identificó niveles medios de gestión pública del 46.2% y niveles bajos de calidad de servicio del 49%, ya que debe de existir una cultura de comportamientos y acciones que satisfagan las necesidades de los usuarios, por ello la coordinación y supervisión permiten a los trabajadores incrementar su nivel de desempeño. Esto se contrasta con la teoría de Monserrate, et al., (2022) en la cual el liderazgo de los jefes y directivos de manera directa, permiten lograr la eficiencia y la motivación de los trabajadores para ejecutar sus actividades de forma correcta y en su defecto otorgar un servicio personalizado y rápido.

Por otro lado, la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de servicio, se identificó una correlación positiva moderada $Rho= 0.501$ y un valor de significancia $=0.000$, lo cual evidenció relación significativa entre ellas. Esto se contrasta con los resultados del estudio de Talledo (2017) en la cual identificó un nivel regular de la dimensión control del 56.52% y una calidad de servicio en un nivel medio del 54.78%, además, identificó una correlación positiva moderada de 0.587, por la cual la medición del rendimiento es necesaria para alcanzar los objetivos, ya que al ser negativo no existe el cumplimiento de los planes establecidos. Esto se contrasta con la teoría de Miranda y Tapia (2021) en la cual indica que todas las actividades deben estar alineadas a los objetivos, para ello se realiza una evaluación de los resultados, con el fin de corregir problemas y asegurar el logro de los planes y acciones que tienen como fin asegurar la calidad ofrecida, tiempo de espera. Costos, etc.

El estudio identificó como limitaciones para el desarrollo del estudio la dificultad de acceso a los trabajadores, ya que por ser cierre de periodo y cambio de directivos se redujo la cantidad de servidores, siendo en un inicio de 71 reduciendo a 58 encuestas realizadas.

A partir de los resultados se sugiere que exista mayor abordaje en todas las áreas de la Institución, para reflejar la problemática de los servicios otorgados por parte de los servidores públicos.

VI.2. Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos de la gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de Administración –SUNEDU, 2022, se llega a las siguientes conclusiones:

Se determinó que existe una relación positiva de tipo moderada entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración del 0.652 y una significancia de 0.000; es decir, a mayor nivel de gestión por parte de los servidores, mayor será la calidad de servicio ofrecido.

Se identificó que existe una relación positiva de tipo moderada entre la dimensión planificación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración del 0.400 y una significancia de 0.002; es decir, a mayor nivel de planificación por parte de los servidores, mayor será la calidad de servicio ofrecido.

Se afirma que existe una relación positiva de tipo moderada entre la dimensión organización de gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración del 0.438 y una significancia de 0.001; es decir, a mayor nivel de organización por parte de los servidores, mayor será la calidad de servicio ofrecido.

Se identificó que existe una relación positiva de tipo moderada entre la dimensión dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración del 0.469 y una significancia de 0.001; es decir, a mayor nivel de dirección por parte de los jefes y servidores, mayor será la calidad de servicio ofrecido.

Se identificó que existe una relación positiva de tipo moderada entre la dimensión control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración del 0.4501 y una significancia de 0.000; es decir, a mayor nivel de control por parte de los jefes y servidores, mayor será la calidad de servicio ofrecido.

VI.3. Recomendaciones

A partir de los hallazgos se recomienda:

Se recomienda a los directivos evaluar el índice de calidad de servicio percibido por parte de la Oficina de administración de la SUNEDU, evaluando los procesos de atención a los usuarios y mejorar la calidad y tiempos de respuesta que es uno de los puntos críticos.

Se sugiere realizar un diagnóstico de la realidad de la Oficina de administración para establecer y elaborar un plan estratégico con las metas y objetivos claros, de esta manera lograr que todos los miembros conozcan la misión y metas del área.

A los jefes del área y dirección se recomienda que establezcan adecuadamente las funciones de cada puesto, promoviendo el uso de los manuales de procedimientos, con el fin de alcanzar los objetivos establecidos.

A la dirección es necesario ejecutar un control interno en la Oficina de administración, para inspeccionar y corroborar la buena calidad de servicio por parte de los colaboradores y a partir de ello, identificar los puntos críticos de atención al ciudadano, sea de forma virtual o presencial.

A los jefes se les recomienda llevar un control oportuno y permanente, así como brindar a los colaboradores todas las herramientas físicas e intelectuales para ofrecer una atención de calidad.

Lista de referencias

- Arias, J., Villasís, M. and Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia Mexico*, 63(2), 201–206. <https://doi.org/10.29262/ram.v63i2.181>
- Bao, C., Marcelo, M., Gutierrez, M., Bardales, R. and Corcino, F. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica*, 6(2), 104–114. <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>
- Botero, V. (2019). *Estudiar en Suecia: innovación, seguridad y calidad de vida*. Vivamundo. <https://viva-mundo.com/es/noticia/post/estudiar-en-suecia-innovacion-seguridad-y-calidad-de-vida#:~:text=Suecia sobresale en el panorama,más prestigiosos a nivel mundial.>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando, F. and Tello, M. (2019). Fundamentos de la calidad de servicio, El modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13(2), 1–16. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Buste, Y. (2021). *El proceso administrativo y su cumplimiento en los estándares de calidad en la unidad educativa Dr. Darío Guevara del Cantón Bolívar* [(Tesis de Licenciatura), Universidad Estatal del Sur de Manabí. Ecuador]. [http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3253/1/FINALIZADA TESIS YERLY BUSTE.pdf](http://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/3253/1/FINALIZADA%20TESIS%20YERLY%20BUSTE.pdf)
- Cabezas, E., Andrade, D. and Torres, J. (2018). Introducción a la metodología de la investigación científica. In *Nucl. Phys.* (Vol. 13, Issue 1). Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE: Ecuador.
- Carbonell, C., Gutierrez, A., Marín, F. and Rodriguez, R. (2021). Calidad en la educación superior en América Latina: revisión sistemática. *Revista Venezolana de Gerencia*, 26(6), 345–360. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.21>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. San Marcos: Perú.
- Dextre, J. y Del Pozo, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control?. *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80. <https://www.redalyc.org/pdf/2816/281624914005.pdf>
- Díaz, R., Cajún, J. y Gómez, G. (2021). Rapidez en el servicio, creando una imagen a tus clientes. *Digital Publisher CEIT*, 6(5), 264-277. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.26.e6.21>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2018). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *UIngeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- García, J., Durán, S. y Cardeño, E. (2018). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *Revista Espacios*, 38(52), 1-16.

<https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/a17v38n52p16.pdf>

- Gonzales, S. and Viteri, D. (2020). Modelo de Gestión Administrativa para el desarrollo empresarial del hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Hernandez, R., Fernandez, C. and Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Ed., 6a). Mc Graw Hill Educación: México.
- Inquilla, J., Calsina, C. and Velasco, B. (2017). La calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso universidad nacional del altiplano – Puno –Perú 2017. *Revista Comunicación*, 8(1), 8–15. <http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v8n1/a01v8n1.pdf>
- La Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2020). *IESALC lanza estudio sobre calidad y acreditación en la educación superior – UNESCO-IESALC*. UNESCO. <https://www.iesalc.unesco.org/2020/06/03/iesalc-lanza-estudio-sobre-calidad-y-acreditacion-en-la-educacion-superior/>
- Lino, D. and Luján, G. (2022). Gestión administrativa un reflejo de automatización de sistemas de control en instituciones de educación pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1086–1123. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2645
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 33, 181–209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mazón, M., Moreno, M. and Mena, J. (2020). Systematic review of the literature on service quality , servqual and servuction applied in tourism . *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana* (Enero, 1(1), 1–15. <https://www.eumed.net/rev/oel/2020/01/literatura-calidad-servicio.html>
- Mendoza, V., Moreira, J. and Mera, C. (2022). Influencia de la gestión administrativa en el desarrollo organizacional de las instituciones de educación superior. *Revista Publicando*, 9(34), 31–40. <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Miranda, M., Tapia, L., Romero, M. and Chiriboga, P. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de Las Ciencias*, 7(4), 1430–1446. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/indexhttps://orcid.org/0000-0002-5408-1200>
- Ñaupas, H., Paitán, M., Dueñas, J. and Vilela, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* (Ediciones DELAU Colombia (ed.)). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Ore, H., Olortegui, E. y Ponce, D. (2020). Planeamiento estratégico como instrumento de gestión en las empresas: *Revista Pakamuros*, 8(4), 31-44. <http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/147/127>
- Páez, D., Camargo, D. and Muriel, Y. (2020). Calidad de las instituciones de educación

- superior desde la perspectiva de América Latina y el Caribe. *SIGNOS - Investigación En Sistemas de Gestión*, 13(1), 1–29. <https://doi.org/10.15332/6350>
- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas* [(Tesis de Maestría), Universidad Técnica de Ambato, Ecuador]. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Perez, W., Serrano, J. and Colcha, R. (2022). Gestión Administrativa y Calidad de Servicio de Acuerdo a la Normativa Legal. *Revista Polo de Conocimiento*, 7(2), 1077–1088. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Peña, D., Sánchez, M., & Sancan, L. (2022). Gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio. *Revista Científica Mundo de La Investigación y El Conocimiento (RECIMUNDO)*, 6, 1–12. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)
- Prieto, J. (2018). *La Educación Superior en Canadá: joyas ocultas*. Education En Canada. <https://www.educationincanada.com/editorial/educacion-en-canada/la-educacion-superior-en-canada-joyas-ocultas>
- Ríos, L., Aguilar, C., Ríos, R. and Cueto, R. (2021). Cumplimiento de las condiciones básicas de calidad de acuerdo a la ley universitaria 30220. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(4), 5757–5773. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.721
- Saavedra, J. (2019). *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018* [(Tesis de Maestría). Universidad Peruana de las Américas, Perú]. http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/773/TESIS_MAESTRIA_SAAVEDRA_LOPEZ.pdf?sequence=1&is
- Salazar, W. y Cabrera, M., Ríos, R. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. *Industrial Data*, 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Schmidt, M. y Obiol, L. (2018). La función de control en las organizaciones. *Revista CEA*, 2(2), 72-92. <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view/1349>
- Soledispa, X., Pionce, J. and Sierra, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1), 280–294. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391&info=resumen&idioma=SPA%0Ahttps://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383391>
- Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. (2021). *La historia oculta de Sunedu*. Lima Gris. <https://limagris.com/la-historia-oculta-de-sunedu/>
- Talledo, M. (2017). La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina general de administración del SERFOR [(Tesis de Maestría) Universidad César Vallejo, Perú]. In *Universidad César Vallejo*. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/7220/Talledo_GMC.pdf?sequence=1

- Tapia, S. and Cuevas, A. (2020). Gestión administrativa con pertinencia en la educación superior, un componente de democracia en la gobernanza universitaria. *Revista Ciencia Administrativa*, 21(1), 1–9. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203>
- Vera, R., Flores, E. and Sierra, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 367–385. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234

Apéndice

Anexo 01: Análisis sociodemográficas

Tabla 11. características sociodemográficas

	Criterio	Frecuencia	Porcentaje
Género	Masculino	26	45%
	Femenino	32	55%
	Total	58	100%
Edad	18-25	4	7%
	26-35	26	45%
	36-45	17	29%
	Más de 45 años	11	19%
	Total	58	100%
Puesto	Técnico administrativo I	14	24%
	Asistente de tramite documentario	7	12%
	Atención al ciudadano	6	10%
	practicante profesional de UACTD	1	2%
	Analista	16	28%
	Operador de Archivo	4	7%
	Call Center	4	7%
	Secretaria	1	2%
	Evaluador de Licenciamiento	5	9%
	58	100%	
Tiempo de servicio	Menor a 1 año	4	7%
	Entre 1 a 3 años	17	29%
	Entre 4 a 5 años	8	14%
	Más de 5 años	29	50%
	58	100%	

Nota: Se identifica las características sociodemográficas de la muestra, identificando que el género femenino tiene mayor cantidad en un 55%, el 45% tuvo edades entre los 26 a 35 años, asimismo, el 28% fueron analistas y el 50% tiene un tiempo de antigüedad mayor a 5 años.

Anexo 02: Clasificación de Baremos

Para llevar a cabo el análisis descriptivo, se realizó la clasificación de baremos para las variables y dimensiones, donde se determinaron rangos para categorizar y agrupar las variables en el SPSS.

Tabla 12. Clasificación de Baremos

Variable	Cantidad	Rango	Valor
Gestión administrativa	12 ítems	44-60	Eficiente
		28-43	Regular
		12-27	Deficiente
Planeamiento	3 ítems	11-15	Eficiente
		7-10	Regular
		3-6	Deficiente
Organización	3 ítems	11-15	Eficiente
		7-10	Regular
		3-6	Deficiente
Control	3 ítems	11-15	Eficiente
		7-10	Regular
		3-6	Deficiente
Dirección	3 ítems	11-15	Eficiente
		7-10	Regular
		3-6	Deficiente

Nota: Se evidencia los rangos para determinar los niveles de la variable Gestión administrativa y cada dimensión, identificando que para la variable los que tengan puntajes de 14-32 presentan un nivel deficiente; asimismo, los que tengan puntajes entre 33 a 51 tienen un nivel regular y los que tengan puntajes entre 52 y 70 tienen un nivel eficiente; de esta manera se calcularon las dimensiones.

Tabla 13. Clasificación de Baremos

Variable	Cantidad	Rango	Valor
Calidad de servicio	14 ítems	52-70	Alto
		33-51	Medio
		14-32	Bajo
Fiabilidad	3 ítems	11-15	Alto
		7-10	Medio
		3-6	Bajo
Capacidad de Respuesta	3 ítems	11-15	Alto
		7-10	Medio
		3-6	Bajo
Empatía	3 ítems	11-15	Alto
		7-10	Medio
		3-6	Bajo
Seguridad	3 ítems	11-15	Alto
		7-10	Medio
		3-6	Bajo
Elementos tangibles	2 ítems	8-10	Alto
		5-7	Medio
		2-4	Bajo

Nota: Se evidencia los rangos para determinar los niveles de la variable calidad de servicio y cada dimensión, identificando que para la variable los que tengan puntajes de 14 a 32 presentan un nivel bajo; asimismo, los que tengan puntajes entre 33 a 51 tienen un nivel medio y los que tengan puntajes entre 52 y 70 tienen un nivel alto; de esta manera se calcularon las dimensiones.

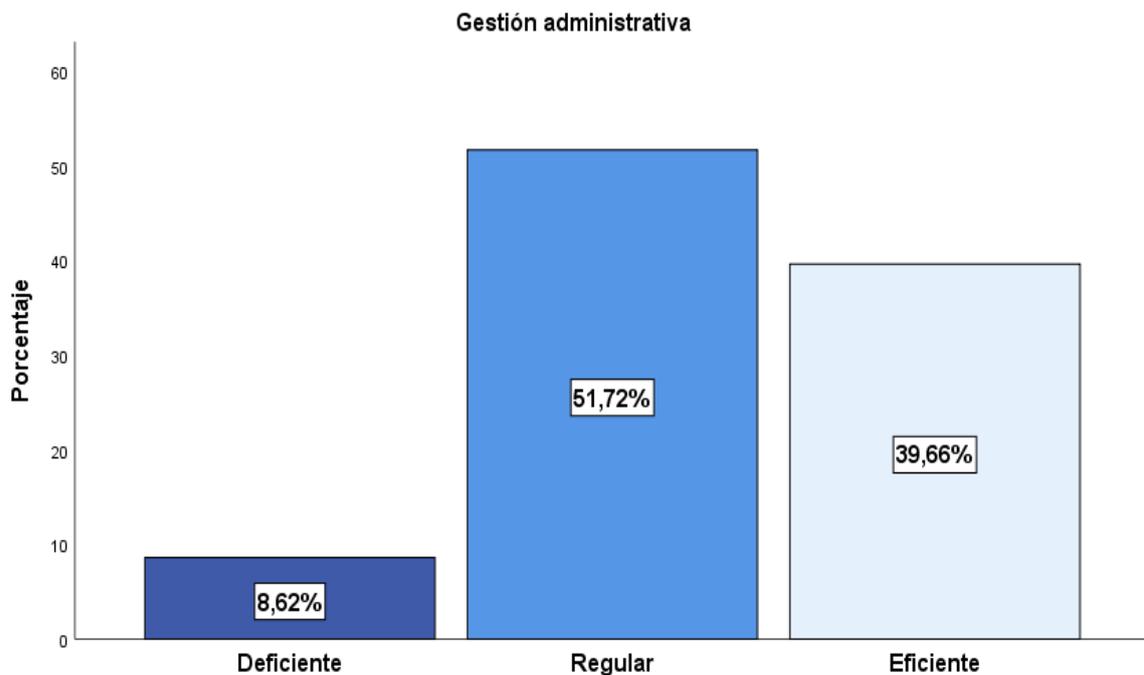
Anexo 03: Distribución y frecuencias de variables

Tabla 14. Nivel de gestión administrativa

		Gestión administrativa			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	8.6	8.6	8.6
	Regular	30	51.7	51.7	60.3
	Eficiente	23	39.7	39.7	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre gestión administrativa en la Oficina de Administración

Figura 1 Distribución de gestión administrativa



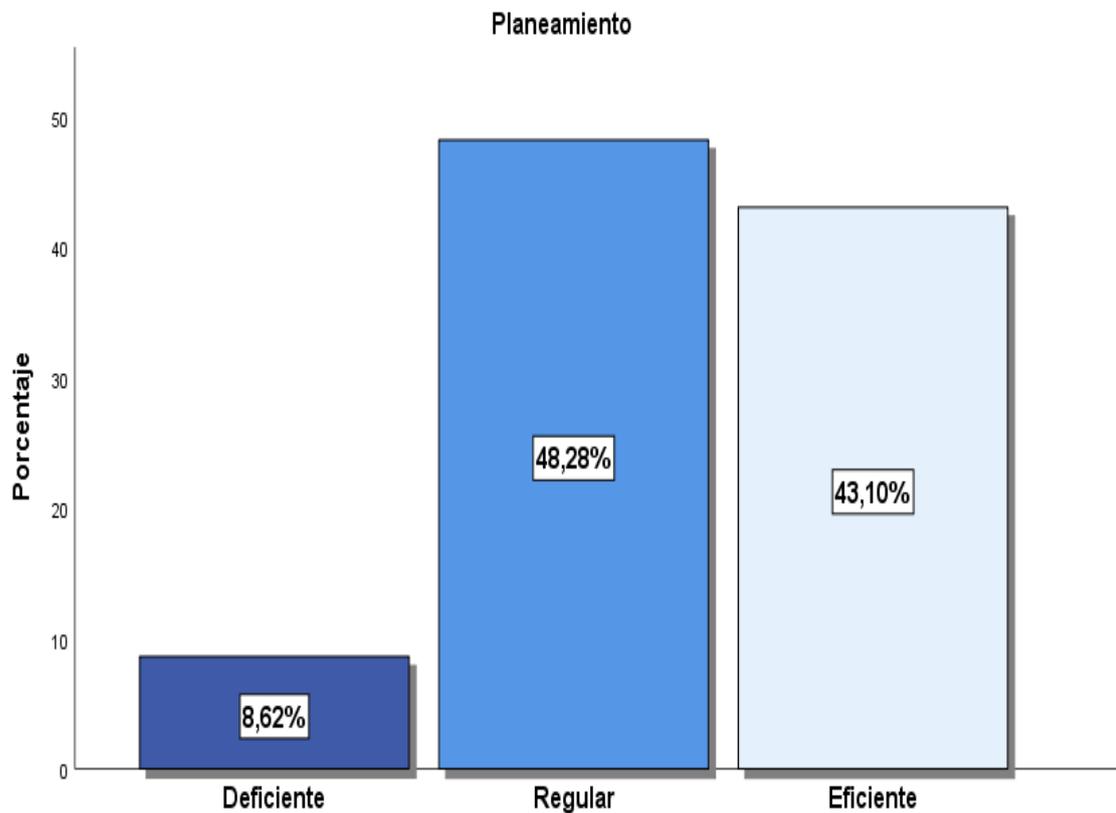
Nota. De acuerdo a la tabla 7, se observa que el 51.72% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran a la gestión administrativa en un nivel regular, frente a un 39.66% que lo clasifica en un nivel eficiente y con un 8.62% en una gestión administrativa deficiente; lo que demuestra que se necesita mejorar los procesos administrativos.

Tabla 15. Nivel de planeamiento de gestión administrativa

Planeamiento					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	8.6	8.6	8.6
	Regular	28	48.3	48.3	56.9
	Eficiente	25	43.1	43.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre planeamiento en la Oficina de Administración

Figura 2 Distribución planeamiento de gestión administrativa



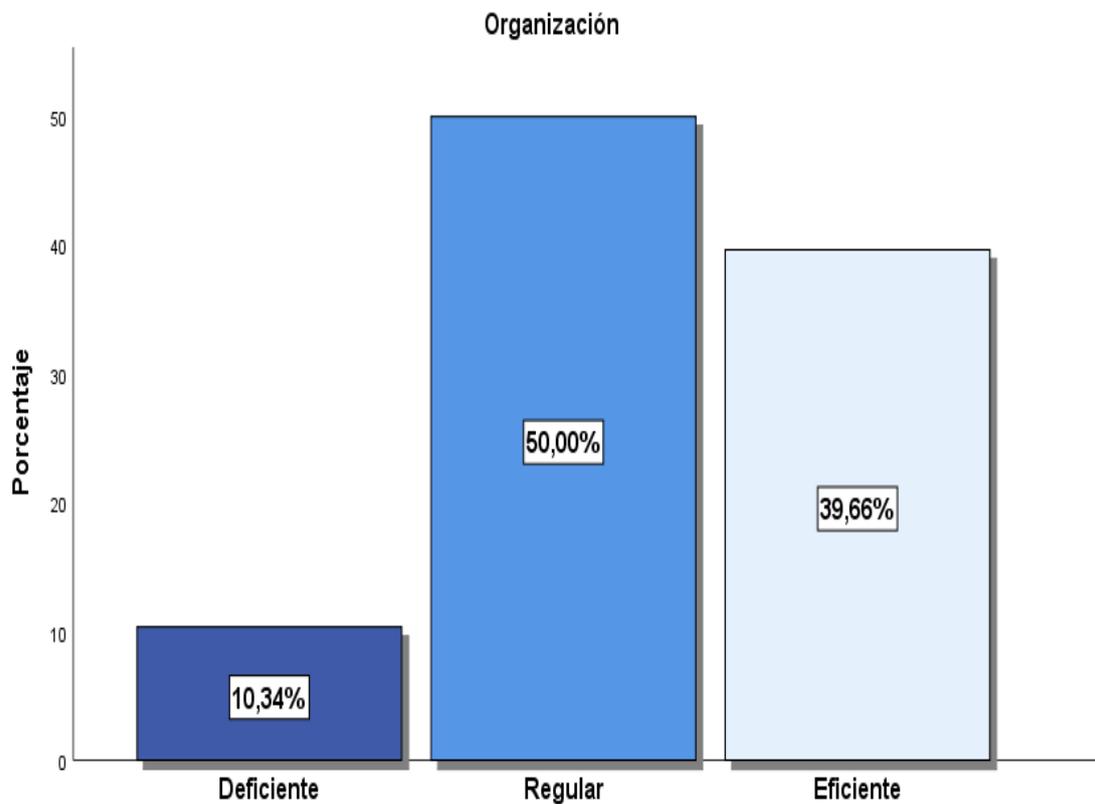
Nota. De acuerdo a la tabla 8, se observa que el 48.28% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran al planeamiento de la gestión administrativa en un nivel regular, frente a un 43.10% que lo clasifica en un nivel eficiente y con un 8.62% en un nivel deficiente.

Tabla 16. Nivel de organización de gestión administrativa

		Organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	6	10.3	10.3	10.3
	Regular	29	50.0	50.0	60.3
	Eficiente	23	39.7	39.7	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre organización en la Oficina de Administración

Figura 3 Distribución organización de gestión administrativa



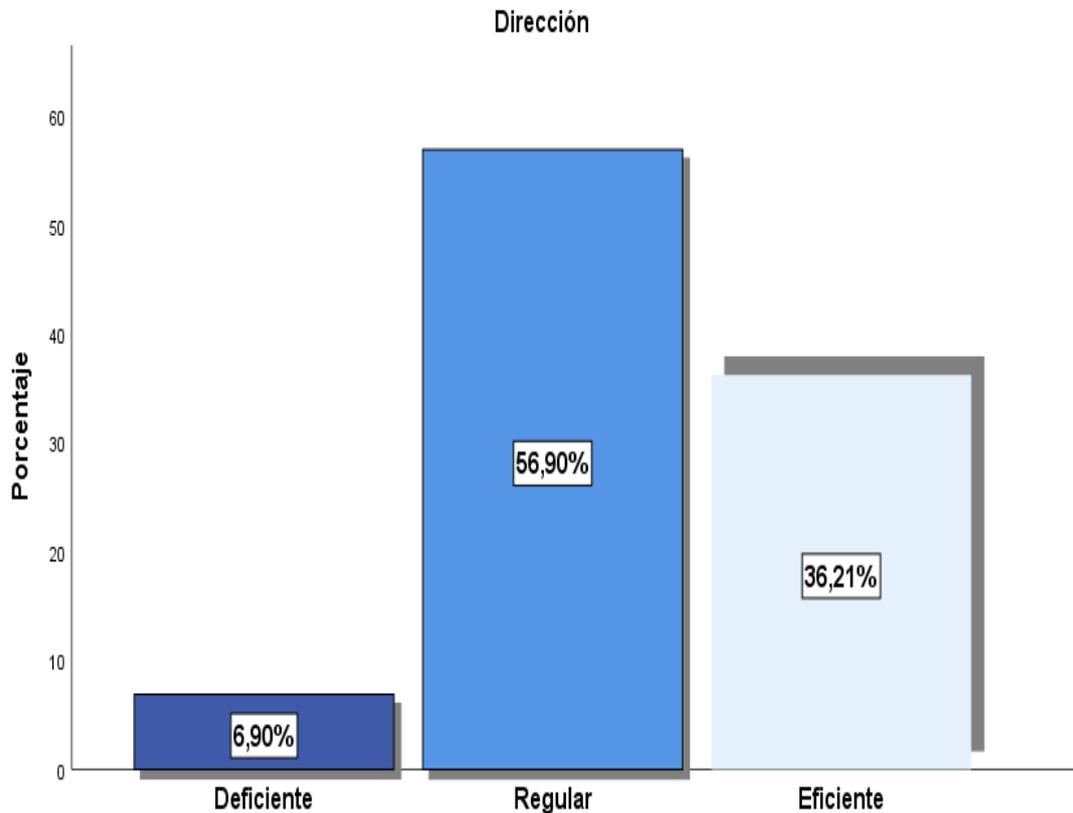
Nota. De acuerdo a la tabla 9, se observa que el 50% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran a la organización de la gestión administrativa en un nivel regular, frente a un 39.66% que lo clasifica en un nivel eficiente y con un 10.34% en un nivel deficiente.

Tabla 17. Nivel de dirección de gestión administrativa

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	6.9	6.9	6.9
	Regular	33	56.9	56.9	63.8
	Eficiente	21	36.2	36.2	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre dirección en la Oficina de Administración

Figura 4 Distribución dirección de gestión administrativa



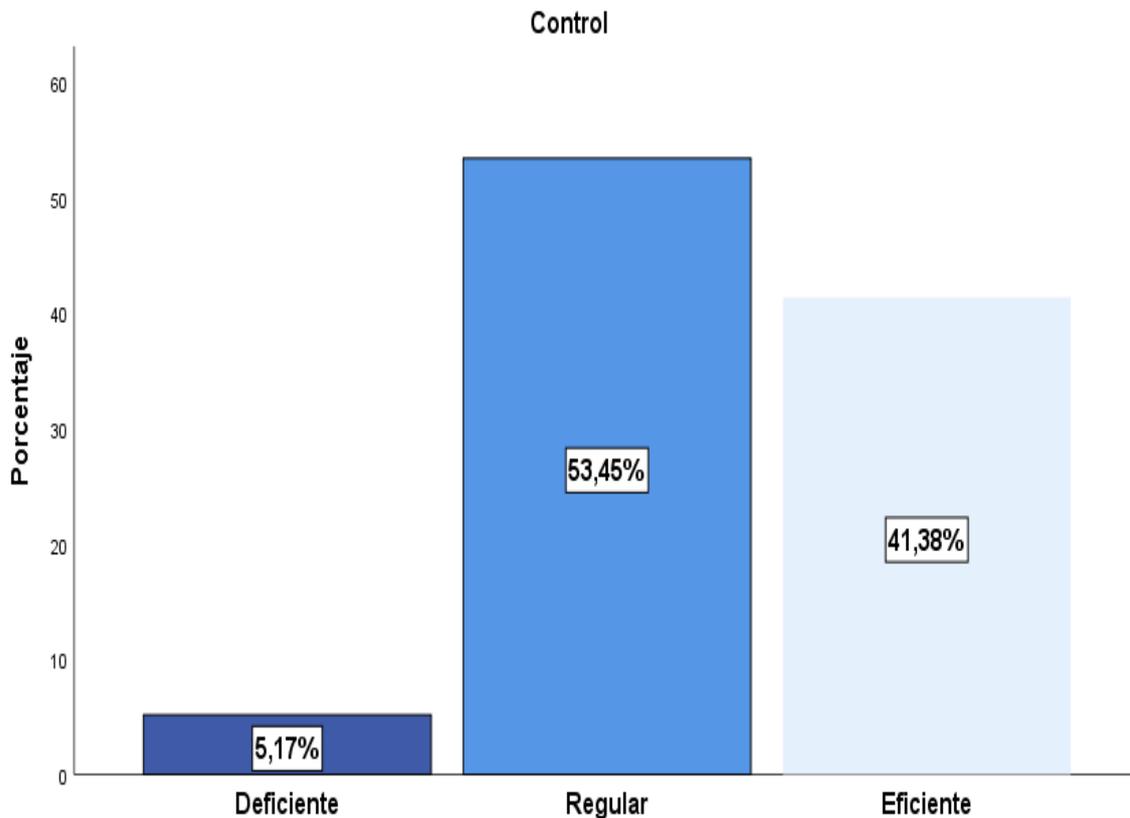
Nota. De acuerdo a la tabla 17, se observa que el 53.45% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran a la dirección de la gestión administrativa en un nivel regular, frente a un 36.21% que lo clasifica en un nivel eficiente y con un 6.90% en un nivel deficiente.

Tabla 18. Nivel de control de gestión administrativa

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	5.2	5.2	5.2
	Regular	31	53.4	53.4	58.6
	Eficiente	24	41.4	41.4	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre control en la Oficina de Administración

Figura 5 Distribución control de gestión administrativa



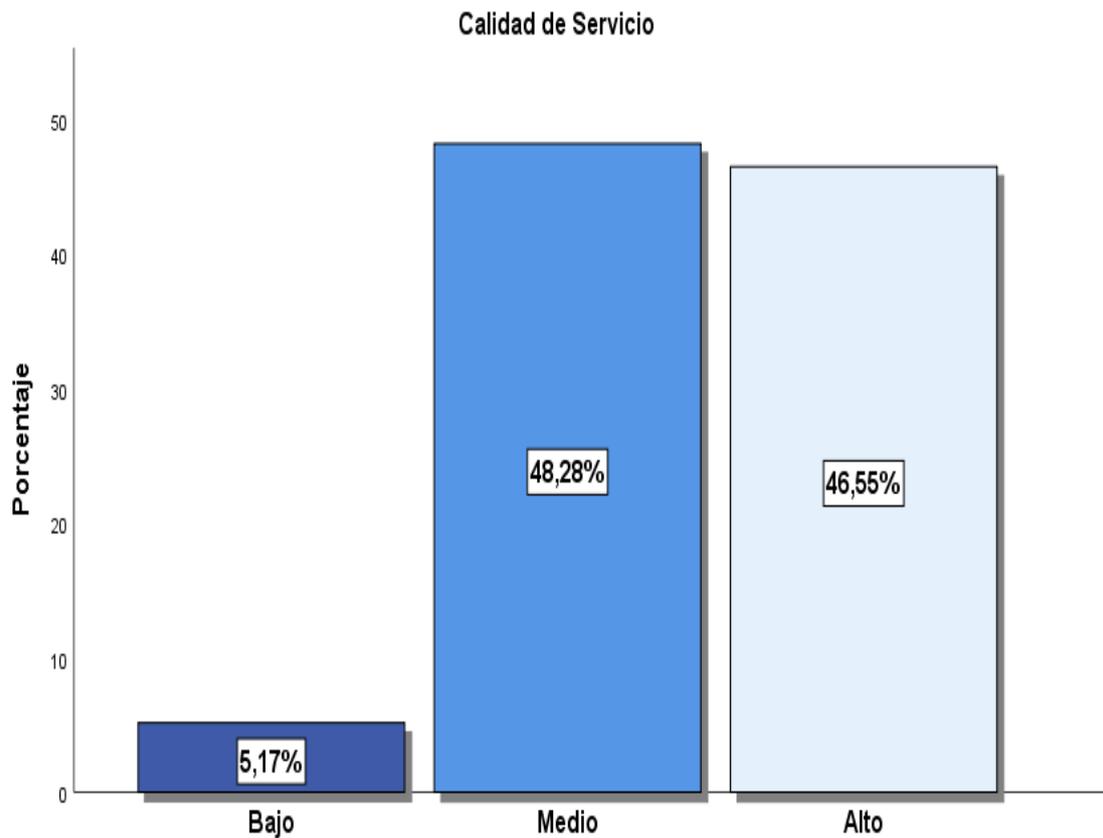
Nota. De acuerdo a la tabla 18, se observa que el 53.45% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran al control de la gestión administrativa en un nivel regular, frente a un 41.38% que lo clasifica en un nivel eficiente y con un 5.17% en un nivel deficiente.

Tabla 19. Nivel de calidad de servicio

Calidad de Servicio					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	5.2	5.2	5.2
	Medio	28	48.3	48.3	53.4
	Alto	27	46.6	46.6	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre Calidad de servicio en la Oficina de Administración

Figura 6 Distribución calidad de servicio



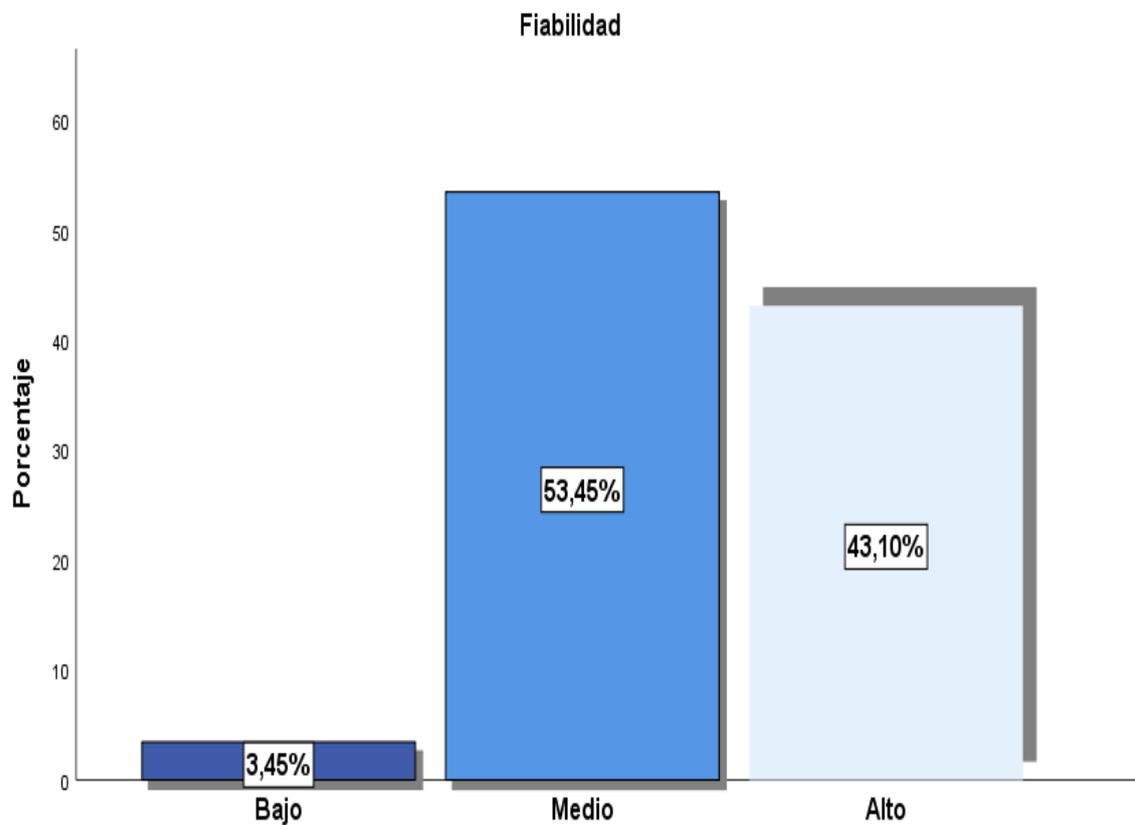
Nota. De acuerdo a la tabla 19, se observa que el 48.28% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran a la calidad de servicio en un nivel medio, frente a un 46.55% que lo clasifica en un nivel alto y con un 5.17% en un nivel bajo.

Tabla 20. Nivel de fiabilidad de calidad de servicio

		Fiabilidad		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	2	3.4	3.4	3.4
	Medio	31	53.4	53.4	56.9
	Alto	25	43.1	43.1	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre fiabilidad en la Oficina de Administración

Figura 7 Distribución fiabilidad de calidad de servicio



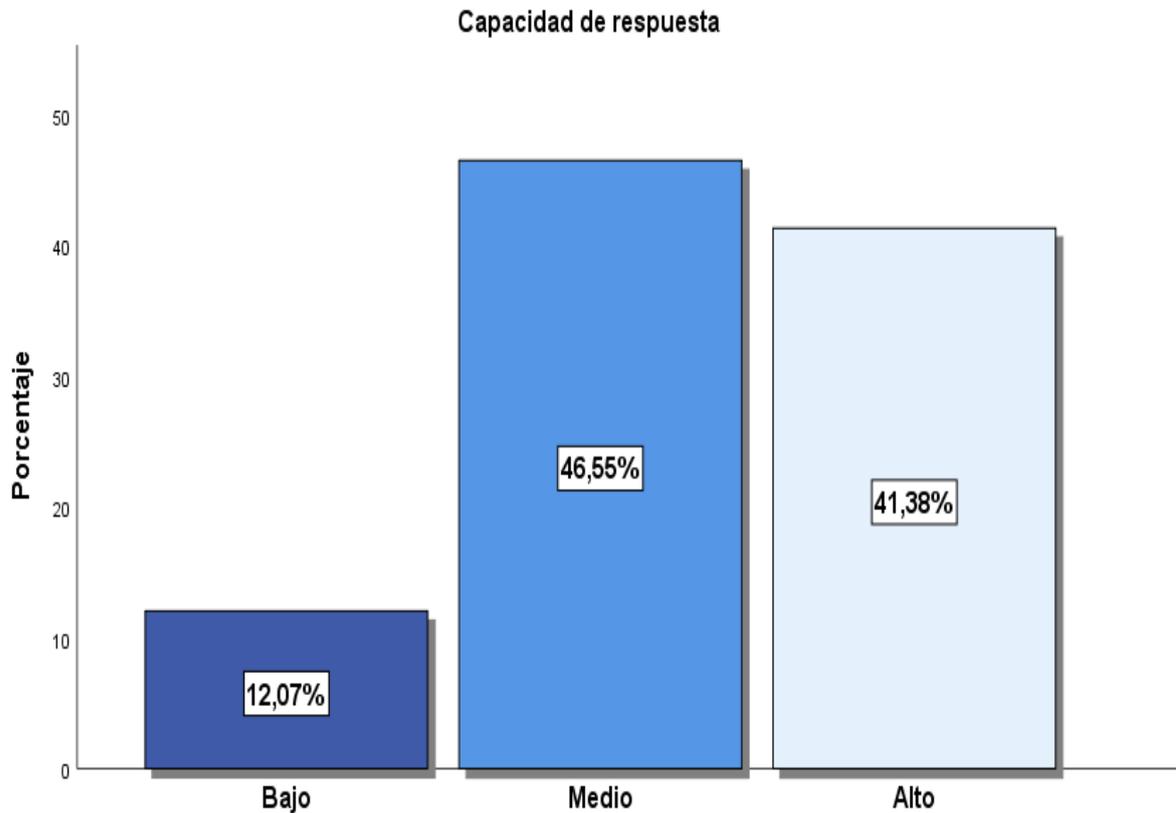
Nota. De acuerdo a la tabla 20, se observa que el 53.45% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran a la fiabilidad de la calidad de servicio en un nivel medio, frente a un 43.10% que lo clasifica en un nivel alto y con un 3.45% en un nivel bajo.

Tabla 21. Nivel de capacidad de respuesta de calidad de servicio

		Capacidad de respuesta		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	7	12.1	12.1	12.1
	Medio	27	46.6	46.6	58.6
	Alto	24	41.4	41.4	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre capacidad de respuesta en la Oficina de Administración

Figura 8 Distribución capacidad de respuesta de calidad de servicio



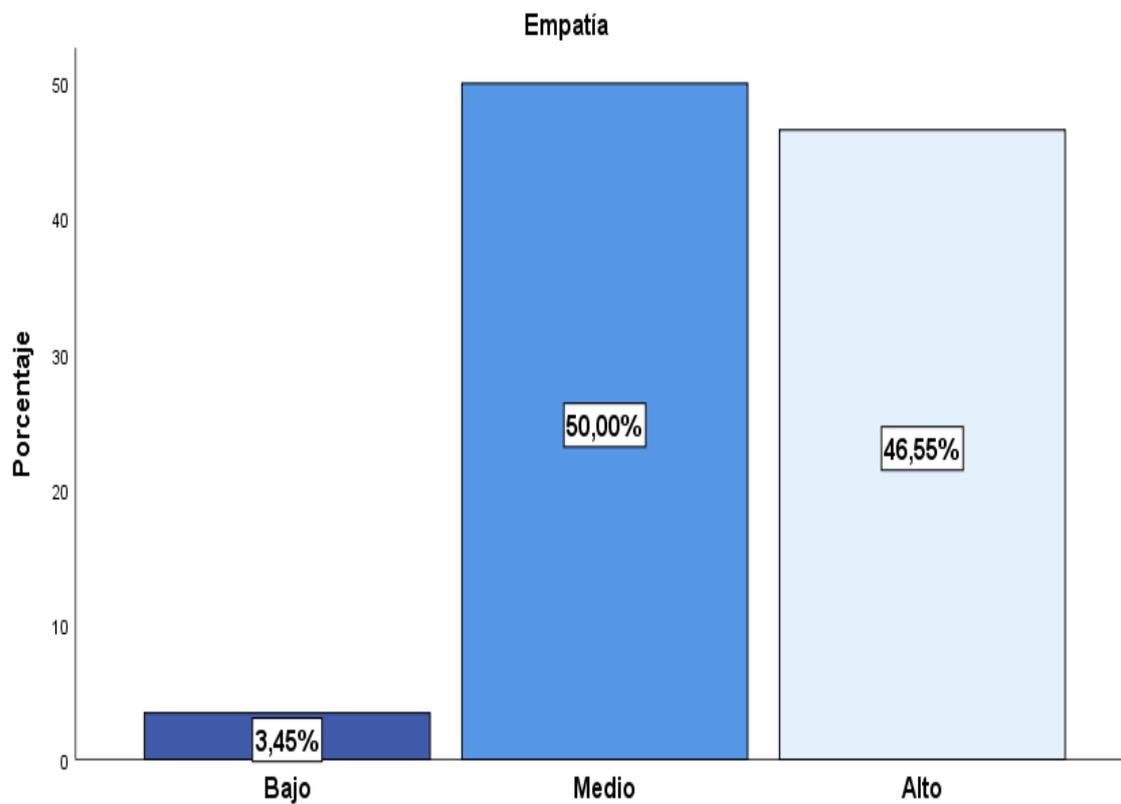
Nota. De acuerdo a la tabla 21, se observa que el 46.55% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en un nivel medio, frente a un 41.38% que lo clasifica en un nivel alto y con un 12.07% en un nivel bajo.

Tabla 22. Nivel de empatía de calidad de servicio

		Empatía		Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje		
Válido	Bajo	2	3.4	3.4	3.4
	Medio	29	50.0	50.0	53.4
	Alto	27	46.6	46.6	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre empatía en la Oficina de Administración

Figura 9 Distribución empatía de calidad de servicio



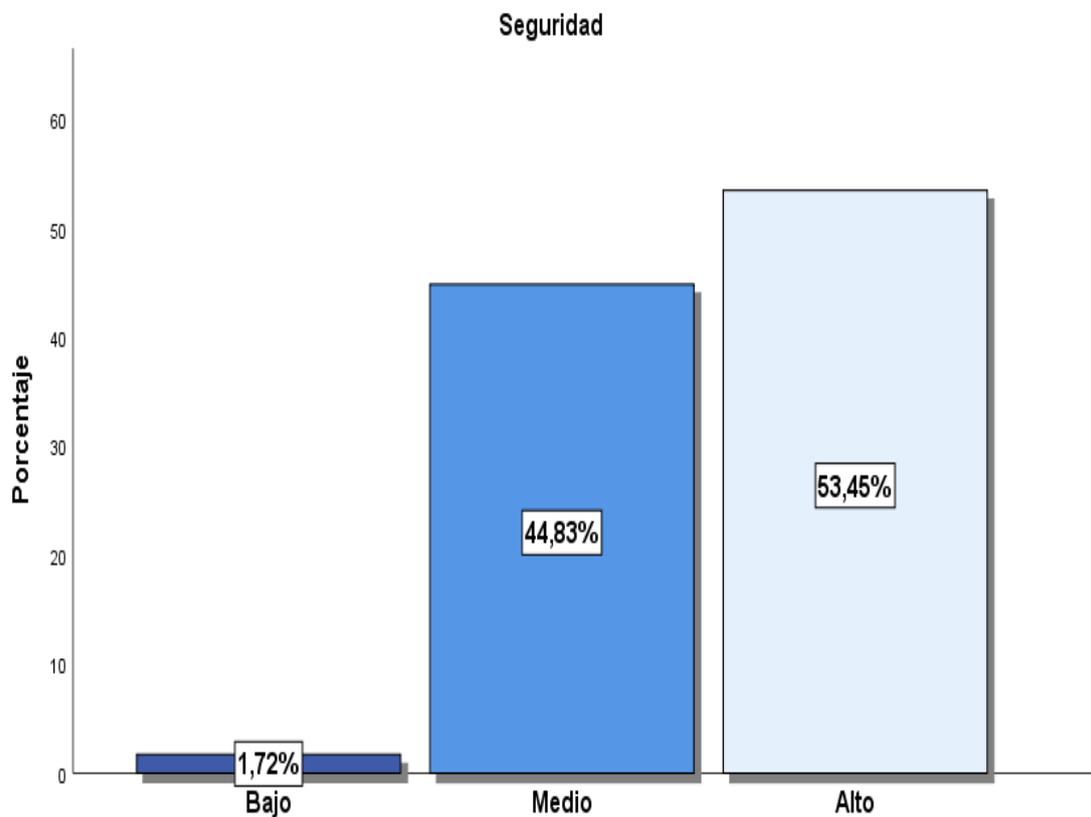
Nota. De acuerdo a la tabla 22, se observa que el 50% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran a la empatía de la calidad de servicio en un nivel medio, frente a un 46.55% que lo clasifica en un nivel alto y con un 3.45% en un nivel bajo.

Tabla 23. Nivel de seguridad de calidad de servicio

		Seguridad			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.7	1.7	1.7
	Medio	26	44.8	44.8	46.6
	Alto	31	53.4	53.4	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre seguridad en la Oficina de Administración

Figura 10 Distribución seguridad de calidad de servicio



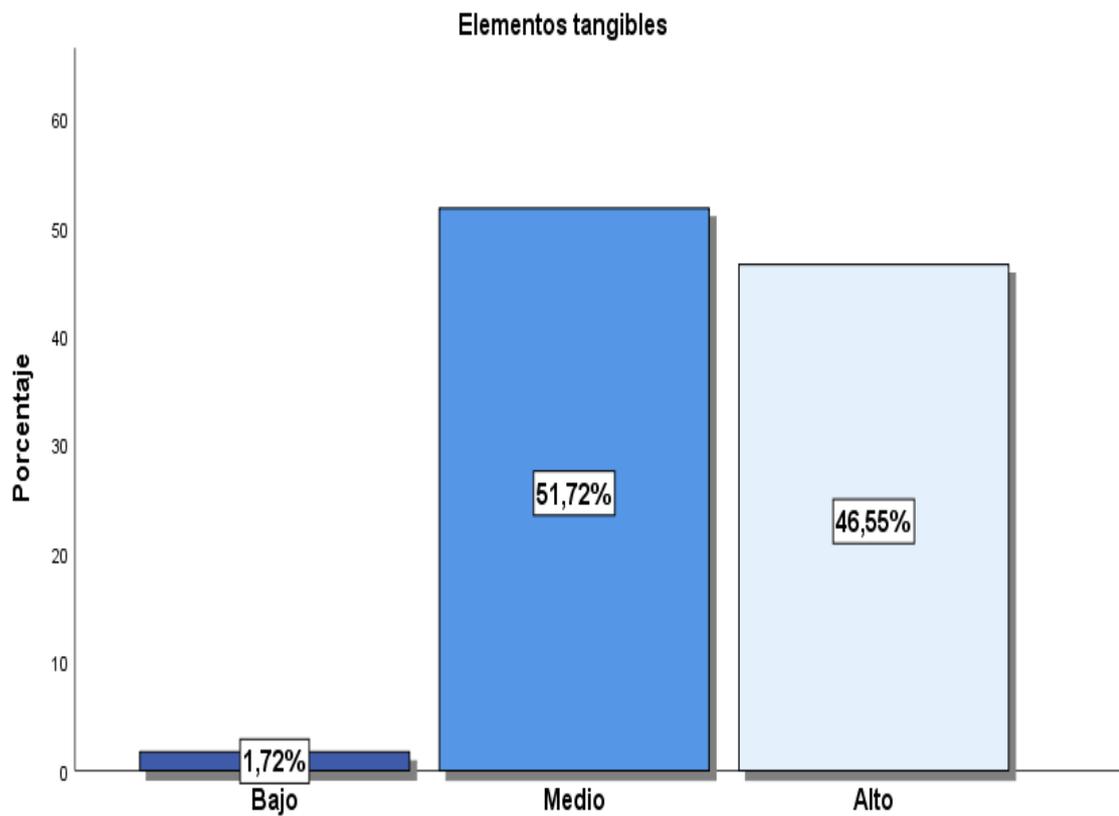
Nota. De acuerdo a la tabla 23, se observa que el 44.83% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran a la seguridad de la calidad de servicio en un nivel medio, frente a un 53.45% que lo clasifica en un nivel alto y con un 1.72% en un nivel bajo.

Tabla 24. Nivel de *elementos tangibles* de calidad de servicio

Elementos tangibles					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1.7	1.7	1.7
	Medio	30	51.7	51.7	53.4
	Alto	27	46.6	46.6	100.0
	Total	58	100.0	100.0	

Fuente. Cuestionario sobre elementos tangibles en la Oficina de Administración

Figura 11 Distribución *elementos tangibles* de calidad de servicio



Nota. De acuerdo a la tabla 24, se observa que el 51.72% de los trabajadores de la Oficina de administración consideran a los elementos tangibles de la calidad de servicio en un nivel medio, frente a un 46.55% que lo clasifica en un nivel alto y con un 1.72% en un nivel bajo.

Anexo 04: Prueba de Normalidad

Tabla 25. Prueba de normalidad – Gestión administrativa

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra		
		Gestión administrativa
N		58
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.3103
	Desv. Desviación	0.62708
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.293
	Positivo	0.293
	Negativo	-0.261
Estadístico de prueba		0.293
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente. Cuestionario sobre gestión administrativa de la Oficina de administración.

Nota: Existe un nivel de significancia de 0.000, por ello se considera que no existe distribución normal, por ello se considerará a una prueba no paramétrico.

Tabla 26. Prueba de normalidad – Calidad de servicio

Prueba de Kolmogórov-Smirnov para una muestra		
		Calidad de Servicio
N		58
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.4138
	Desv. Desviación	0.59337
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.304
	Positivo	0.292
	Negativo	-0.304
Estadístico de prueba		0.304
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente. Cuestionario sobre calidad de servicio en la Oficina de administración.

Nota: Existe un nivel de significancia de 0.000, por ello se considera que no existe distribución normal, por ello se considerará a una prueba no paramétrico.

Tabla 27. Prueba de normalidad – Dimensiones de gestión administrativa

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra			
		Planeamiento	Organización	Control	Dirección
N		58	58	58	58
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.5345	2.5690	2.5000	2.2241
	Desv.	0.59870	0.56544	0.56970	0.59362
	Desviación				
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.368	0.381	0.344	0.337
	Positivo	0.228	0.239	0.275	0.337
	Negativo	-0.368	-0.381	-0.344	-0.267
Estadístico de prueba		0.368	0.381	0.344	0.337
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente. Cuestionario sobre gestión administrativa en la Oficina de administración.

Nota: Existe un nivel de significancia de 0.000, por ello se considera que no existe distribución normal, por ello se considerará a una prueba no paramétrico.

Tabla 28. Prueba de normalidad – Dimensiones de calidad de servicio

		Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra				
		Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Empatía	Seguridad	Elementos tangibles
N		58	58	58	58	58
Parámetros normales ^{a,b}	Media	2.3966	2.2931	2.4310	2.5172	2.4483
	Desv.	0.56006	0.67561	0.56544	0.53775	0.53549
	Desviación					
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.330	0.266	0.312	0.350	0.333
	Positivo	0.330	0.254	0.312	0.297	0.333
	Negativo	-0.290	-0.266	-0.308	-0.350	-0.314
Estadístico de prueba		0.330	0.266	0.312	0.350	0.333
Sig. asintótica(bilateral)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c

a. La distribución de prueba es normal.

b. Se calcula a partir de datos.

c. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente. Cuestionario sobre gestión administrativa en la Oficina de administración.

Nota: Existe un nivel de significancia de 0.000, por ello se considera que no existe distribución normal, por ello se considerará a una prueba no paramétrico.

Anexo 05. Matriz de consistencia

Título	Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, 2022			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
1. Problema General:	1. Objetivo General:	1. Hipótesis General:	Variable 1:	1. Tipo de investigación
¿Existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la atención al ciudadano en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022?	Determinar si existe una relación significativa entre la Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.	Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.		Básica
				2. Nivel de investigación:
				Correlacional
2. Problemas Específicos	2. Objetivo Específicos	2. Hipótesis Específicos		3. Diseño de la investigación:
¿Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022?	Determinar si existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.	Existe una relación significativa entre la planeación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.		No experimental
				4. Método:
				Método deductivo
¿Existe una relación significativa entre la organización de la gestión	Determinar si existe una relación significativa entre la organización	Existe una relación significativa entre la		5. Población:
			La población está conformada por 600 trabajadores de la	
			Variable 2:	

<p>administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022?</p>	<p>de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.</p>	<p>organización de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.</p>	<p>Oficina de Administración-SUNEDU.</p> <p>6. Muestra:</p> <p>La muestra está conformada por 58 trabajadores de la Oficina de Administración-SUNEDU.</p> <p>7. Unidad de estudio:</p> <p>Un trabajador</p> <p>8. Técnica de Recolección:</p> <p>Encuesta</p> <p>9. Instrumento de Recolección:</p> <p>Cuestionario</p>
<p>¿Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022?</p>	<p>Determinar si existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre la dirección de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.</p>	
<p>¿Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022?</p>	<p>Determinar si existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.</p>	<p>Existe una relación significativa entre el control de la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, Lima 2022.</p>	

Anexo 06. Cuestionarios

CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

En el presente cuestionario se le muestra un listado de enunciados que permitirá evaluar la percepción sobre la gestión administrativa, por ello se requiere que este cuestionario sea de forma clara y con sinceridad. Para ello marque con una X en la escala que usted considere correcta.

Género

Hombre () Mujer ()

Edad _____

Puesto _____

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

DIMENSIÓN	N°	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Planificación	1	Los objetivos de la entidad están establecidos claramente y en concordancia con los lineamientos legales aplicables.					
	2	Se tienen establecidas estrategias para alcanzar los objetivos de la entidad					
	3	La misión de la entidad se sustenta en la razón de ser, valores, fundamentos éticos, entre otros.					
Organización	4	Conoce los principios que regulan el desempeño de sus funciones, en el marco de la administración pública					
	5	Las tareas se encuentran separadas, de tal manera que permiten que quienes las desempeñan puedan especializarse en cada una.					
	6	Los recursos asignados (humanos, informáticos, económicos, financieros, etc.) son suficientes para cubrir la necesidad del área.					
Dirección	7	Los servidores y funcionarios de la entidad reciben motivación para la mejora en su desempeño.					
	8	Los encargados del área y dependencias de la entidad lideran con el ejemplo a los trabajadores bajo su cargo.					
	9	Los canales de comunicación son adecuados y suficientes para que esta se realice de manera efectiva.					
Control	10	Se realiza capacitación constante para el desempeño de servidores y funcionarios que se encuentran bajo su mando.					
	11	Se identifican las variaciones, desviaciones y errores identificados que ameriten acciones correctivas.					
	12	Se establecen acciones de control de forma inopinada para identificar variaciones, desviaciones y errores.					

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

En el presente cuestionario, se le muestra un listado de enunciados que permitirá evaluar la percepción sobre la calidad de servicio, por ello se requiere que este cuestionario sea de forma clara y con sinceridad. Para ello, marque con una X en la escala que usted considere correcta.

Género

Hombre () Mujer ()

Edad _____

Puesto _____

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

DIMENSIÓN	N°	ÍTEMS	ESCALA				
			1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	Usted brinda información confiable a los usuarios en la atención de solicitudes.					
	2	Usted cumple con todo lo programado al finalizar el servicio.					
	3	Brinda información clara y precisa de los trámites y condiciones del servicio.					
Capacidad de respuesta	4	Comunica oportunamente sobre los resultados de las evaluaciones.					
	5	Usted aplica el principio de celeridad para la atención de solicitudes en todos los casos.					
	6	Usted siempre está dispuesto a ayudar a los usuarios a pesar de estar ocupado.					
Empatía	7	Se preocupa por brindar una atención personalizada de acuerdo a las necesidades de los usuarios.					
	8	Como servidor tiene interés por atender las inquietudes planteadas por los usuarios.					
	9	Cree Usted que muestra una actitud de respeto frente al usuario.					
Seguridad	10	Cuenta con los conocimientos necesarios como servidor para ofrecer un servicio adecuado.					
	11	Cuenta con las competencias para realizar supervisiones.					
	12	Usted siempre es amable con los usuarios y transmite confianza.					
Elementos tangibles	13	La infraestructura e instalaciones de la entidad cuentan con medidas de seguridad para la atención preferencial de los usuarios.					
	14	La entidad cuenta con una plataforma amigable para las solicitudes virtuales.					

Juicio de expertos 1



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de
Administración-SUNEDU, 2022**

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Fausto Franklin Mercado Philco
- 1.2 Grado académico: Doctor en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Docente universitario y autor de libros académicos en gestión y finanzas
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Docente en la Facultad de Ingeniería de Sistemas e informática- Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de calidad de servicio
- 1.6 Autor del Instrumento: Judy Rocío Sánchez Pimentel De Armas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Sí aplica.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 %



Dr. Fausto Franklin Mercado Philco
Fecha: 16/03/2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de
Administración-SUNEDU, 2022**

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Dr. Fausto Franklin Mercado Philco
- 1.2 Grado académico: Doctor en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Docente universitario y autor de libros académicos en gestión y finanzas
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Docente en la Facultad de Ingeniería de Sistemas e informática- Universidad Nacional Mayor de San Marcos
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de gestión administrativa
- 1.6 Autor del Instrumento: Judy Rocío Sánchez Pimentel De Armas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41–60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Sí aplica.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

100 %



Dr. Fausto Franklin Mercado Philco
Fecha: 16/03/2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de
Administración-SUNEDU, 2022

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: Dr. Fausto Franklin Mercado Philco
Especialidad: Docente universitario y autor de libros académicos en gestión y finanzas
Fecha: 16 de marzo de 2023

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: CONSISTENTE
2. CONTENIDO: APROPIADO
3. ESTRUCTURA: CUMPLE CON LA NORMATIVA

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SÍ

NO

Dr. Fausto Franklin Mercado Philco
Fecha: 16/03/2023

Juicio de expertos 2



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de Administración-SUNEDU, 2022

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Humberto Martín Herrera Torres
 1.2 Grado académico: Magister en Gestión Pública
 1.3 Áreas de experiencia profesional: Dirección y gestión administrativa en el sector público y privado
 Jefe de la Oficina de Administración-SUNEDU

1.4 Cargo e Institución donde labora: Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitario-SUNEDU.
 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de gestión administrativa
 1.6 Autor del Instrumento: Judy Rocío Sánchez Pimentel De Armas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21-40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				X	
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos - científicos de la Tecnología Educativa					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Sí aplica.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%



Mg. Humberto Martín Herrera Torres
Fecha: 16/03/2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de
Administración-SUNEDU, 2022**

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Humberto Martín Herrera Torres
- 1.2 Grado académico: Magíster en Gestión Pública
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Dirección y gestión administrativa en el sector público y privado
Jefe de la Oficina de Administración-SUNEDU
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Superintendencia Nacional de Educación Superior
Universitario-SUNEDU.
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de calidad de servicio
- 1.6 Autor del Instrumento: Judy Rocío Sánchez Pimentel De Armas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21–40 %	Buena 41–60 %	Muy buena 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología				X	
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognitivas					X
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Sí aplica.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95%



Mg. Humberto Martín Herrera Torres
Fecha: 16/03/2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de
Administración-SUNEDU, 2022

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: Mg. Humberto Martín Herrera Torres
Especialidad: Gestor Público
Fecha: 16 de marzo de 2023

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: ADECUADA
2. CONTENIDO: ADECUADO
3. ESTRUCTURA: CUMPLE CON LA NORMATIVA

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SÍ

NO

Mg. Humberto Martín Herrera Torres
Fecha: 16/03/2023

Juicio de expertos 3



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de
Administración-SUNEDU, 2022**

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Sheshira Michelly Campomanes Olortegui
- 1.2 Grado académico: Magíster en Gestión Pública
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Programación, administración y gestión pública
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Administradora de la Gerencia de la Municipalidad Metropolitana de Lima
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de calidad de servicio
- 1.6 Autor del Instrumento: Judy Rocío Sánchez Pimentel De Armas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 –20 %	Regular 21– 40 %	Bueno 41–60 %	Muy bueno 61–80 %	Excelente 81–100 %
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas				X	
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Sí aplica.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: 95%



Mg. Sheshira Michelly Campomanes
Olortegui
Fecha: 14/03/2023

UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

**Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de
Administración-SUNEDU, 2022**

VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO GESTIÓN ADMINISTRATIVA

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y Nombres del Experto: Mg. Sheshira Michelly Campomanes Olortegui
- 1.2 Grado académico: Magíster en Gestión Pública
- 1.3 Áreas de experiencia profesional: Programación, administración y gestión pública
- 1.4 Cargo e Institución donde labora: Administradora de la Gerencia de la Municipalidad Metropolitana de Lima
- 1.5 Nombre del instrumento motivo de Evaluación: Cuestionario de gestión administrativa
- 1.6 Autor del Instrumento: Judy Rocío Sánchez Pimentel De Armas

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20 %	Regular 21- 40 %	Bueno 41-60 %	Muy bueno 61-80 %	Excelente 81-100 %
1. Claridad	Esta formulada con lenguaje apropiado					X
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables					X
3. Actualidad	Adecuado el alcance de ciencia y tecnología					X
4. Organización	Existe una organización lógica					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad					X
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema de evaluación y desarrollo de capacidades cognoscitivas				X	
7. Consistencia	Basados en aspectos Teóricos – científicos de la Tecnología Educativa					X
8. Coherencia	Entre los índices, indicadores y las dimensiones					X
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Sí aplica.

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

95 %



Mg. Sheshira Michelly Campomanes
Olortegui
Fecha: 14/03/2023



UNIVERSIDAD PRIVADA DEL NORTE
ESCUELA DE POST GRADO Y ESTUDIOS CONTINUOS

Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de
Administración-SUNEDU, 2022

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

Nombre: Mg. Sheshira Michelly Campomanes Olortegui
Especialidad: Gestor Público
Fecha: 14 de marzo de 2023

II. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: ADECUADA
2. CONTENIDO: ADECUADO
3. ESTRUCTURA: CUMPLE CON LA NORMATIVA

III. APORTES Y/O SUGERENCIAS:

.....
.....

Luego, de revisado el documento, procede a su aprobación.

SÍ

NO

Mg. Sheshira Michelly Campomanes
Olortegui
Fecha: 14/03/2023

Anexo 04. Base de datos

Género	Edad	Puesto	Tiempo de experien	GESTIÓN ADMINISTRATIVA												CALIDAD DE SERVICIO																													
				PLANIFICACIÓN			ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL			FIABILIDAD			CIDAD DE RESP			EMPATÍA			SEGURIDAD			NTOS TAN																	
				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	V1	D1	D2	D3	D4	V2	D1	D2	D3	D4	D5.					
Mujer	26 a 35 años	Técnico administrativo I	Más de 5 años	2	2	4	3	3	4	4	2	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	39	8	10	9	12	66	15	15	15	11	10				
Mujer	36 a 45 años	Técnico administrativo I	Más de 5 años	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	51	12	15	12	66	14	14	15	15	8				
Hombre	Más de 45 años	Técnico administrativo I	Entre 1 a 3 años	5	5	2	2	2	3	2	5	3	2	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	38	12	7	10	9	67	15	14	15	13	10				
Mujer	36 a 45 años	Asistente de tramite documentario	Más de 5 años	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	12	12	12	10	11	54	11	11	12	8			
Hombre	36 a 45 años	Asistente de tramite documentario	Menor a 1 año	5	5	5	3	5	4	3	5	4	5	2	4	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	50	15	12	12	11	63	12	13	14	14	10			
Hombre	36 a 45 años	Asistente de tramite documentario	Entre 1 a 3 años	5	4	5	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	3	4	4	48	14	13	12	9	57	10	15	13	11	8			
Mujer	26 a 35 años	Técnico administrativo I	Entre 4 a 5 años	4	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	5	3	4	3	5	4	5	2	5	5	5	5	5	5	5	30	9	7	7	7	58	12	10	14	12	7			
Hombre	26 a 35 años	Técnico administrativo I	Más de 5 años	3	3	4	4	5	5	3	3	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	50	10	14	11	15	58	11	15	13	12	7			
Hombre	26 a 35 años	Operador de Archivo	Más de 5 años	4	2	3	3	3	2	3	2	1	4	3	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	3	3	4	9	34	9	9	6	10	65	14	14	15	14	8			
Mujer	36 a 45 años	Atencion al ciudadano	Entre 1 a 3 años	5	5	5	2	5	4	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	53	15	12	14	12	60	12	12	13	15	8			
Hombre	18-25 años	Asistente de tramite documentario	Menor a 1 año	4	4	2	5	3	3	3	2	4	3	4	2	3	4	3	5	4	5	2	3	5	5	3	5	4	4	4	3	39	10	11	9	9	55	10	14	10	13	8			
Hombre	26 a 35 años	Técnico administrativo I	Entre 4 a 5 años	5	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	5	2	3	4	4	3	5	4	43	12	10	11	48	10	10	10	9	11	8			
Mujer	18-25 años	practicante profesional de UACTD	Menor a 1 año	2	5	4	2	5	2	2	3	3	1	2	3	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	36	12	11	7	6	65	13	12	15	15	10			
Mujer	26 a 35 años	Analisa	Más de 5 años	5	2	3	1	4	4	4	4	3	4	3	3	5	3	2	5	5	4	3	3	5	2	5	5	4	4	4	4	40	10	9	11	10	54	11	12	10	12	9			
Hombre	Más de 45 años	Operador de Archivo	Más de 5 años	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	3	5	4	4	4	47	12	10	11	12	60	11	13	15	13	8			
Mujer	26 a 35 años	Atencion al ciudadano	Menor a 1 año	3	4	5	2	3	5	2	1	3	2	3	4	4	3	3	3	3	5	2	2	3	3	5	5	5	3	3	4	3	37	12	10	6	9	49	10	11	7	13	8		
Mujer	26 a 35 años	Analisa	Más de 5 años	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	42	10	12	11	9	63	12	15	13	15	8		
Mujer	26 a 35 años	Asistente de tramite documentario	Entre 1 a 3 años	5	3	5	4	4	4	4	5	4	5	3	1	5	5	4	5	5	3	3	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	51	13	13	13	12	59	11	14	11	13	10		
Mujer	18-25 años	Call Center	Entre 1 a 3 años	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	1	4	3	4	2	5	5	4	4	4	4	4	4	43	10	12	10	11	49	6	11	12	12	8		
Mujer	26 a 35 años	Técnico administrativo I	Entre 4 a 5 años	2	2	5	2	5	3	2	5	1	3	5	3	5	3	2	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	38	9	10	8	11	59	10	12	12	15	10		
Hombre	36 a 45 años	Operador de Archivo	Más de 5 años	4	4	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	40	12	11	8	9	56	11	12	12	13	8		
Mujer	36 a 45 años	Técnico administrativo I	Más de 5 años	3	5	2	4	3	4	1	2	2	4	3	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	37	10	11	7	9	65	15	15	12	14	9		
Mujer	26 a 35 años	Técnico administrativo I	Entre 4 a 5 años	4	4	4	2	4	3	4	4	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	41	12	9	11	9	61	13	12	15	13	8		
Mujer	36 a 45 años	Asistente de tramite documentario	Entre 1 a 3 años	5	5	2	3	3	2	5	2	3	4	2	4	4	5	4	2	3	3	3	4	4	2	2	3	5	4	4	4	4	40	12	8	10	10	48	13	8	11	7	9		
Hombre	26 a 35 años	Analisa	Más de 5 años	2	2	2	5	4	3	2	5	2	2	2	2	2	3	3	3	5	2	1	5	5	4	2	5	3	4	2	5	3	34	6	12	10	6	48	8	11	8	14	7		
Hombre	36 a 45 años	Técnico administrativo I	Entre 1 a 3 años	4	3	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	5	4	4	3	4	4	2	4	4	2	5	4	4	4	4	4	40	10	10	9	11	51	11	11	10	10	9	
Hombre	26 a 35 años	Analisa	Más de 5 años	4	3	5	3	5	1	2	5	2	4	3	4	2	4	2	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	12	11	8	9	48	10	6	12	12	8	
Mujer	26 a 35 años	Call Center	Entre 1 a 3 años	5	4	4	5	2	3	5	4	4	5	4	1	2	3	5	3	5	3	4	3	3	5	3	1	2	4	4	4	4	46	13	10	13	10	46	10	11	10	9	6		
Hombre	Más de 45 años	Analisa	Entre 1 a 3 años	4	3	5	4	4	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	4	5	4	4	4	40	12	11	10	7	51	9	10	11	11	10	
Mujer	Más de 45 años	Evaluador de Licenciamiento	Más de 5 años	4	4	3	5	3	2	3	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	43	11	10	11	11	67	14	14	15	15	9	
Hombre	36 a 45 años	Analisa	Entre 1 a 3 años	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	3	5	5	3	3	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	46	13	12	11	10	61	13	12	14	14	8	
Hombre	36 a 45 años	Analisa	Más de 5 años	4	4	4	5	3	2	4	3	3	5	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	5	3	2	3	3	2	3	3	44	12	10	10	12	45	9	9	11	11	5	
Hombre	26 a 35 años	Evaluador de Licenciamiento	Más de 5 años	3	4	3	5	3	3	3	4	4	3	2	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41	10	11	11	9	57	13	12	13	12	7	
Hombre	26 a 35 años	Analisa	Entre 1 a 3 años	3	3	3	4	1	2	3	1	1	3	4	4	4	2	3	1	3	2	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	32	9	7	5	11	43	9	6	10	10	8
Mujer	36 a 45 años	Analisa	Más de 5 años	4	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	11	8	10	9	60	14	14	12	12	8	
Mujer	36 a 45 años	Técnico administrativo I	Entre 4 a 5 años	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	12	13	12	10	66	14	15	15	13	9	
Mujer	36 a 45 años	Secretaria	Más de 5 años	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	9	9	9	6	42	9	9	9	9	6	
Mujer	Más de 45 años	Técnico administrativo I	Más de 5 años	3	3	4	3	2	3	3	2	3	2	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	34	10	8	8	8	55	12	10	12	13	8	
Mujer	Más de 45 años	Evaluador de Licenciamiento	Más de 5 años	4	4	4	3	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	12	6	5	3	14	3	3	3	3	2	
Hombre	26 a 35 años	Analisa	Entre 4 a 5 años	4	3	3																																							

1) Anexo 05. Cuestionario Google Forms

 **SUNEDU**
SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE
EDUCACIÓN SUPERIOR UNIVERSITARIA



Sección 1 de 3

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA OFICINA DE ADMINISTRACIÓN - SUNEDU.

Estimado colaborador el presente estudio tiene como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Oficina de Administración; para lo cual, necesito su apoyo respondiendo el siguiente cuestionario, asimismo, recordarle que los fines son académicos y su participación es totalmente voluntaria.

Por favor lea cada una y marque la respuesta de su preferencia. Se guardará absoluta confidencialidad Si está de acuerdo en participar por favor seleccionar la opción "SI". Solo le tomará de 3 a 5 minutos.

Estoy de acuerdo en participar *

Sí

No

19/4/23, 20:02 Gmail - Remisión de encuesta google forms Tesis "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina d...



Judy Sanchez Pimentel <sanchezpimenteljudy@gmail.com>

Remisión de encuesta google forms Tesis "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de Administración –SUNEDU, 2022"

Judy Sanchez Pimentel <sanchezpimenteljudy@gmail.com> 22 de marzo de 2023, 12:21
Para: olindaacheandia@sunedu.gob.pe
CC: Judy Sanchez Pimentel <sanchezpimenteljudy@gmail.com>

Estimada Victoria, buenos días.

Sirva la presente para saludarla cordialmente, y al mismo tiempo comunicarle en mi calidad de estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte; dónde estoy desarrollando la tesis denominada: "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de Administración –SUNEDU, 2022" y de acuerdo a la reunión sostenida el 21.02.2023 en la Oficina de Administración – SUNEDU, el estudio materia de investigación que vengo desarrollando corresponde a aplicar la herramienta de estudio (encuesta), para lo cual adjunto el link de Google forms, para compartir con los colaboradores.

Agradezco anteladamente el apoyo brindado hasta ahora, toda vez que los insumos brindados son estrictamente para fines académicos, que permitirán el logro de objetivos de la investigación.

Adjunto link para el llenado de las encuestas:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScS2DkZavD-X6AO2zcVc6aIWpvDDficzbzRKdjhnTfCCtcHrQ/viewform?usp=sf_link

Atentamente,

Judy Sánchez Pimentel De Armas
DNI: 32043990
Cel: 998987489

19/4/23, 20:03 Gmail - Remisión de encuesta google forms Tesis "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina d...



Judy Sanchez Pimentel <sanchezpimenteljudy@gmail.com>

Remisión de encuesta google forms Tesis "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de Administración –SUNEDU, 2022"

Judy Sanchez Pimentel <sanchezpimenteljudy@gmail.com> 30 de marzo de 2023, 12:19
Para: olindaacheandia@sunedu.gob.pe

Estimada Victoria, buenas tardes.

Sirva la presente para saludarla cordialmente, y agradecerle el apoyo respecto a la colaboración de los trabajadores que se tomaron su tiempo, en la aplicación de la herramienta de estudio (encuesta), de la tesis que vengo desarrollando "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de Administración –SUNEDU, 2022" en calidad de estudiante de la maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post Grado y Estudios Continuos de la Universidad Privada del Norte.

Agradezco el apoyo brindado durante este tiempo, por permitir el logro de objetivos materia de mi investigación.

Me despido deseándole los mejores éxitos en su gestión.

[Texto citado oculto]
[Texto citado oculto]

19/04/23, 20:03

Gmail - Remisión de encuesta google forms Tesis "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina d...



Judy Sanchez Pimentel <sanchezpimente|judy@gmail.com>

Remisión de encuesta google forms Tesis "Gestión administrativa y su relación con la calidad de servicio en la Oficina de Administración –SUNEDU, 2022"

Olinda Victoria Echeandía Heredia <olindaecheandia@sunedu.gob.pe>

30 de marzo de 2023, 15:32

Para: Judy Sanchez Pimentel <sanchezpimente|judy@gmail.com>

Estimada Judy,

Es un aliciente para mí y para el personal que forma parte de esta unidad el contribuir con la investigación, puesto a que coadyuvaré a tu formación y redundará a favor de gestión pública.

Saludos,



Olinda Victoria Echeandía Heredia
Ejecutiva
Unidad de Atención al Ciudadano y
Trámite Documentario
Funcionaria Encargada de Entregar la
Información de Acceso Público
T (511) 500-8930
www.sunedu.gob.pe

"Este mensaje de correo electrónico puede contener información confidencial o legalmente protegida y está destinado únicamente para el uso del destinatario(s) previsto(s). Está prohibida la divulgación, difusión, distribución, copia o la toma de cualquier acción basada en la información aquí contenida."

Salva un árbol. Piensa en el medioambiente. ¿Es necesario imprimir este correo?

[Texto citado oculto]