

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

PRESENTADO POR LOS BACHILLERES

BRAVO CONDOR RENZO ANTHONY

YI LI JUAN CARLOS

LIMA – PERÚ

2022

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA
ESCUELA DE INGENIERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR

Dra. ISABEL MENACHO VARGAS

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. ROBERTO GAMARRA LOPEZ

Presidente

Dr. YOLVI JAVIER OCAÑA FERNÁNDEZ

Secretario

Mg. TULIO CESAR ESPINOZA CORONADO

Vocal

DEDICATORIA

A nuestros padres y familiares por habernos dado el apoyo y el impulso para culminar este objetivo. Y a nuestra asesora de investigación, por brindarnos los conocimientos necesarios, así como de la orientación y guía, que nos permitieron culminar el presente estudio.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada San Juan Bautista, a las autoridades y estudiantes de la escuela de ingeniería civil por el apoyo recibido, a los docentes y el personal administrativo de la escuela de Postgrado. Y a los compañeros de la maestría en Gestión Estratégica Empresarial por el intercambio de conocimientos y experiencias.

ÍNDICE

PORTADA	I
TÍTULO	II
ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE	VI
INFORME DE ANTIPLAGIO	XI
RESUMEN	XIII
ABSTRAC	XIV
INTRODUCCION	XV
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Formulación del problema	3
1.1.2 Problema general	3
1.1.3 Problemas específicos	3
1.2 Objetivos de la investigación	4
1.2.1 Objetivo general	4
1.2.2 Objetivos específicos	4
1.3 Justificación e importancia de la investigación	4
1.3.1 Justificación	4
1.3.2 Importancia	5
1.4 Limitaciones del estudio	6
1.5 Delimitación del estudio	6

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO.....	7
2.1 Antecedentes de la investigación.....	7
2.2 Bases teóricas.....	11
2.2.1 Gestión Administrativa.....	11
2.2.2 Calidad de Servicio	16
2.3 Marco conceptual.....	19
2.4 Formulación de la hipótesis.....	20
2.4.1 Hipótesis general.....	20
2.4.2 Hipótesis específicas.....	20
2.5 Identificación de variables.....	20
2.6 Operacionalización de variables	21
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	24
3.1 Diseño metodológico	24
3.1.1 Tipo de investigación	24
3.1.2 Nivel de investigación.....	25
3.2 Población, muestra y muestreo	26
3.2.1 Población.....	26
3.2.2 Muestra	27
3.2.3 Muestreo	27
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.3.1 Técnicas	28
3.3.2 Instrumentos.....	28

3.4	Técnicas para el procesamiento de la información.....	31
3.5	Aspectos éticos	31
CAPÍTULO IV: RESULTADOS		32
4.1	Resultados Descriptivos.....	32
4.2	Resultados Inferenciales.....	39
 CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		43
5.1	Discusión	43
5.2	Conclusiones	48
5.3	Recomendaciones	49
 FUENTES DE INFORMACIÓN.....		51
	Referencias Bibliográficas.....	51
	ANEXO 1: Matriz de Consistencia	55
	ANEXO 2: Cuestionario de Gestión Administrativa	58
	ANEXO 3: Cuestionario de Calidad de Servicio	60
	ANEXO 4: Validez por Juicio de Experto	63
	ANEXO 5: Base de datos de la Prueba Piloto - Variable X	72
	ANEXO 6: Base de datos de la Prueba Piloto - Variable Y	73
	ANEXO 7: Base de datos de la Muestra - Variable X.....	74
	ANEXO 8: Base de datos de la Muestra - Variable Y.....	81
	ANEXO 9: Carta de Autorización Institucional	88

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1 - Gestión administrativa.....	21
Tabla 2: Operacionalización de la variable 2 - Calidad de servicio	23
Tabla 3: Validación de los instrumentos por juicio de experto para la variable Gestión Administrativa	29
Tabla 4: Validación de los instrumentos por juicio de experto para la variable Calidad de Servicio	29
Tabla 5: Fiabilidad del Instrumento	30
Tabla 6: Rango de Alfa de Cronbach.....	30
Tabla 7: Niveles de la variable Gestión Administrativa	32
Tabla 8: Niveles de las dimensiones de la Gestión Administrativa	32
Tabla 9: Niveles de la variable Calidad de Servicio	33
Tabla 10: Niveles de las dimensiones de la Calidad de Servicio	34
Tabla 11: Tabla cruzada Gestión Administrativa*Calidad de Servicio.....	35
Tabla 12: Tabla cruzada Planificación *Calidad de Servicio	36
Tabla 13: Tabla cruzada Organización *Calidad de Servicio	36
Tabla 14: Tabla cruzada Dirección *Calidad de Servicio	37
Tabla 15: Tabla cruzada Control *Calidad de Servicio.....	38
Tabla 16: Prueba No paramétrica de Correlación según la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada.....	39
Tabla 17: Prueba No paramétrica de Correlación según la Planificación y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada	39
Tabla 18: Prueba No paramétrica de Correlación según la Organización y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada	40

Tabla 19: Prueba No paramétrica de Correlación según la Dirección y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada	41
Tabla 20: Prueba No paramétrica de Correlación según la Control y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada.....	42

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Fórmula Población Finita	27
Figura 2: Niveles de Gestión Administrativa	32
Figura 3: Niveles de Calidad de Servicio	34



UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA
ESCUELA DE POSGRADO

INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO

FECHA: 19/11/2022

NOMBRE DEL AUTOR (A) (ES) / ASESOR (A): Dra. ISABEL MENACHO VARGAS

TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:

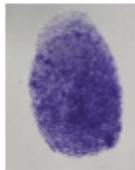
- PROYECTO
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
- TESIS
- TRABAJO ACADÉMICO
- ARTICULO CIENTIFICO
- OTROS

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO: -----

"GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EN LA ESCUELA DE INGENIERÍA DE UNA UNIVERSIDAD PRIVADA"-----

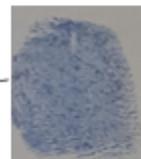
CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 0 %

Conformidad Autor:



Nombre: Renzo Anthony Bravo Condor
DNI: 48433503
Huella:

Conformidad Autor:



Nombre: Juan Carlos Yi Li
DNI: 21553071
Huella:

Conformidad Asesor:
Nombre: Dra. Isabel Menacho Vargas
DNI: 09968395

Document Information

Analyzed document	TESIS FINAL BRAVO-YI LI.docx (D150242720)
Submitted	11/19/2022 11:46:00 PM
Submitted by	UNIVERSIDAD
Submitter email	chris.albino@upsjb.edu.pe
Similarity	0%
Analysis address	chris.albino.upsjb@analysis.arkund.com

Sources included in the report

RESUMEN

El principal objetivo de este estudio fue determinar la relación entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada. La metodología de investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal. La muestra se obtuvo empleando la fórmula para población finita y estuvo conformada por 294 estudiantes de la escuela de ingeniería civil. La técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta, asimismo se usaron 2 cuestionarios de tipo Likert, que comprendieron 37 ítems entre ambos. La validez se determinó mediante el juicio de 3 expertos, que calificaron la aplicabilidad, y para la confiabilidad de los instrumentos, fue calculado mediante el alfa de Cronbach, que, para la gestión administrativa, alcanzó un valor de 0.945, mientras que la variable calidad de servicio, un valor de 0.988. Los resultados descriptivos mostraron que el 57.5 % de los estudiantes encuestados, perciben como buena, la gestión administrativa; por otro lado, el 59.2% percibe como buena, la calidad de servicio. Se concluyó, a través de la prueba no paramétrica de correlación de Spearman; cuyo coeficiente Rho fue de 0.766** con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p_{\text{valor}} = 0.000 < \alpha = 0.05$), que existe una relación positiva alta y altamente significativa entre las variables en estudio.

Palabras clave: SERVQUAL, Likert, Calidad, Organización.

ABSTRACT

The main objective of the study was to determine the relationship between Administrative Management and Quality of Service in the engineer school of the San Juan Bautista Private University. The research methodology had a quantitative approach, basic type, correlational level, with a non-experimental and descriptive-correlational design and a cross section. The sample was obtained using the finite population formula and was made up of 294 students in 2021. The data collection technique used was the survey, and 2 Likert-type questionnaires were also used, which included 37 items between them. Validity was determined by the judgment of 3 experts, who rated the instruments applicable, and reliability was calculated using Cronbach's alpha, was 0.945 to Administrative Management and 0.988 to Quality of Service. The descriptive results showed that 56% of the surveyed students perceived administrative management as good; on the other hand, 50% perceive the quality of service as good. It was concluded through the Spearman nonparametric correlation test; whose Rho coefficient was 0.766** with 95% confidence and a probability less than 0.05 ($p\text{-value} = 0.000 < \alpha = 0.05$), that there is a highly significant and positive relationship between the study variables.

Key words: *SERVQUAL, Likert, Quality, Organization*

INTRODUCCION

En los últimos años la gran mayoría de las universidades peruanas afirman estar orientados a los estudiantes, incluso muchas instituciones educativas hablan de gestión administrativa y calidad de servicio, basándose principalmente en la satisfacción de los estudiantes y la atención que reciben.

En la actualidad, los estudiantes de la Universidad Privada San Juan Bautista (UPSJB) esperan una mejor calidad de servicio; quieren ser tratados de manera personalizada, que se preocupen por ellos y que les brinden lo que necesitan. Por ello esta investigación está enfocada en dar a conocer como se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio. Y para un mejor entendimiento, se ha estructurado el desarrollo del estudio de la siguiente manera:

En el Capítulo I: El Planteamiento del Problema. Como su nombre lo indica, trata sobre la problemática que presenta la escuela de la universidad en estudio, respecto a la gestión administrativa y calidad del servicio; por lo que se planteó el problema general, específicos, objetivos generales y objetivos específicos de la investigación. Así como la justificación, importancia, limitaciones y delimitaciones del estudio.

En el Capítulo II: Marco Teórico. Aborda los antecedentes de investigación, las bases teóricas de gestión administrativa y calidad de servicio, marco conceptual, formulación de las hipótesis, identificación y operacionalización de variables.

En el Capítulo III: Metodología. Presenta el enfoque, tipo, nivel y diseño de la investigación. Además, trata la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como la validez y el procesamiento de éstos.

El Capítulo IV: Resultados. Trata sobre el análisis de los resultados, así como la prueba de hipótesis e interpretación de ellos.

En el Capítulo V: Discusión. Presenta la discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la realidad problemática

Alrededor del mundo, el COVID-19 ha generado una crisis en todos los países, la cual ha desencadenado un replanteamiento de la prestación del servicio educativo, ya que la calidad del servicio ha sido perjudicada en todos los niveles. Esta problemática ha llevado a la necesidad de emplear y hacer un uso intensivo de herramientas tecnológicas y de plataformas digitales para garantizar la continuidad del aprendizaje. Así también, darle la relevancia en mejorar la gestión administrativa de las entidades educativas públicas y privadas, para salvaguardar el funcionamiento del sistema (UNESCO¹, 2020).

Asimismo, alrededor de 70% de la población estudiantil del mundo ha sido afectada, puesto que, por el principio de salvaguardar la salud pública, la educación en todo nivel y con mayor énfasis en la superior, pasó de lo presencial a lo virtual, debido al cese temporal de actividades presenciales en las instituciones educativas (UNESCO, 2020). Por otro lado, la interrupción de la cotidianidad y los rasgos de ansiedad ante la crisis, generan incertidumbre en el aspecto económico, principalmente en el pago de las pensiones educativas, por ello, las exigencias de los estudiantes se refieren a la reducción de la calidad de las clases recibidas online, que no es la misma que la de las clases presenciales; así se deja entrever, que en una encuesta a 20 escuelas de Master of Business Administration (MBA) en Estados Unidos, donde 300 estudiantes, coincidieron que “con el cambio a las clases online, se les debería devolver como mínimo la tercera parte de lo que pagaron” (UNESCO IESALC², 2020)

¹ UNESCO: Es La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

² UNESCO IESALC: El Instituto Internacional de la UNESCO para la Educación Superior en América Latina y el Caribe.

En América Latina, según el BID³ (2020) tras un dialogo virtual de los rectores de las principales universidades de América Latina, se mencionó que la calidad del servicio que se brinda ha sufrido un cambio severo, la cual también afecta a los mismos estudiantes. Entre los principales cambios esta la brecha digital, el acceso limitado a las tecnologías por parte de muchos estudiantes, riesgo de sostenibilidad financiera, asignación de recursos y trabajo remoto para personal administrativo. Por ello, como menciona en su artículo Toro (2020) se debe mejorar los modelos de gestión para que aumente la eficiencia, sin que esta afecte a la calidad de servicio.

En el Perú, según el Centro Especial de Monitorio del Indecopi se ha registrado 4,092 reportes sobre la calidad de servicio de las universidades a nivel nacional, en lo que va de la pandemia (Pérez, 2021). Y, entre las principales quejas figuran la disconformidad de los estudiantes sobre la falta de reducción en las pensiones, problemas con la matricula, falta de atención a las solicitudes de gestión, problemas en los trámites administrativos y la falta de comunicación (Redacción EC, 2021). Por ello, como menciona Román (2020) en su artículo, la importancia de la parte de administrativa para brindar un derecho-servicio de calidad, mejorando y/o buscando estrategias que permitan resolver estas problemáticas.

En la Universidad Privada San Juan Bautista, la gerencia realiza mejoras constantes para brindar un servicio de calidad. De igual forma, personal administrativo de escuela de ingeniería civil, se ocupan de la planificación, ejecución y control de las metas establecidas, así como la búsqueda de oportunidades de mejoras. Sin embargo, es insuficiente la asignación de recursos y personal para la ejecución de todas las actividades, la cual se refleja en las quejas recibidas por parte de los estudiantes, a falta de absolver sus dudas, consultas y/o solicitudes. Así

³ BID: El Banco Interamericano de Desarrollo es una organización financiera internacional.

también, la falta de comunicación entre la escuela y los estudiantes, es originado por la sobre carga laboral que influye profundamente en la eficiencia y eficacia del personal administrativo, la cual repercute en la calidad del servicio que se brinda, afectando al cumplimiento de las metas planificadas por la escuela de ingeniería civil.

1.1.1 Formulación del problema

Es la etapa donde se estructura el área general de interés a investigar, así como las áreas específicas del tema. Además, esta formulación del problema es el asunto que se desea solucionar o aclarar (**Kothari, 2004**). A continuación, se planteó las preguntas de investigación:

1.1.2 Problema general

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?

1.1.3 Problemas específicos

- ¿De qué manera se relaciona la **planificación** con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?
- ¿De qué manera se relaciona la **organización** con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?
- ¿De qué manera se relaciona la **dirección** con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?
- ¿De qué manera se relaciona el **control** con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

1.2.2 Objetivos específicos

- Determinar como la **planificación** se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.
- Determinar como la **organización** se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.
- Determinar como la **dirección** se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.
- Determinar como el **control** se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

1.3 Justificación e importancia de la investigación

1.3.1 Justificación

A nivel teórico, porque aportó al conocimiento existente sobre la gestión administrativa y la calidad de servicio, al igual de su importancia en que se realice de forma eficiente, aplicando distintos modelos teóricos. Además, se demostró que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio, permitiendo complementar estudios anteriores y futuros.

A nivel práctico, porque buscó conocer la percepción de los estudiantes respecto a la gestión administrativa, midiendo la calidad de servicio. Esto, debido a que existen quejas respecto a los procesos administrativos, que no generan valor agregado al momento de brindar el servicio, debido a la falta de compromiso de los colaboradores y un desconocimiento en la aplicación de los diferentes procesos. También, porque ayudó a plantear estrategias para la solución eficiente del problema dentro de un marco institucional, para mejorar la gestión administrativa.

A nivel metodológico, porque se aplicó distintas teorías sobre la gestión administrativa y calidad de servicio, mediante el método científico. Además, se halló la validez, la confiabilidad y se aplicó el instrumento del cuestionario que midió la correlación de las variables. Por otro lado, este estudio sirvió como referencia para futuras investigaciones que deseen apoyarse o aplicar los métodos que se utilizó.

A nivel social, porque ayudó a la escuela de ingeniería en mejorar la eficiencia en el área administrativa y del personal, que repercutió en la calidad de servicio que se brinda a los estudiantes de la escuela. De igual manera, a la comunidad, para futuros jóvenes que deseen estudiar en la universidad.

1.3.2 Importancia

La presente investigación fue un aporte para la escuela de ingeniería civil de la universidad en estudio, ya que, ahora cuentan con dos instrumentos para medir y conocer la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brindan. Así también, le permitió conocer la satisfacción de los estudiantes respecto al servicio brindado, lo cual es una oportunidad de mejora para la escuela.

1.4 Limitaciones del estudio

La aplicación de los instrumentos se realizó de forma virtual, debido a las restricciones y protocolos de la pandemia COVID-19.

1.5 Delimitación del estudio

El estudio se realizó en la escuela de ingeniería civil de la Universidad Privada San Juan Bautista.

CAPÍTULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la investigación

El presente estudio cuenta con antecedentes nacionales, como: **Bao, Marcelo, Gutierrez, Gonzales, Corcino y Huamanyauri (2020)**, quienes tuvieron como objetivo hallar la relación entre la gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado de la universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, descriptivo, prospectivo, transversal y correlacional; cuya muestra estuvo conformada por 147 estudiantes de la Escuela de Posgrado, seleccionadas por muestreo probabilístico y se aplicó la fórmula para población finita. El instrumento que se aplicaron fueron dos escalas, la primera sobre la percepción de la calidad de servicio, para la cual se aplicó un cuestionario SERVQUAL, y el segundo un cuestionario para medir la gestión administrativa, ambos cuestionarios en escala de Likert. Por último, mediante la prueba Rho de Spearman, se obtuvo un valor $r_s = 0.742$, que indica una relación positiva alta entre ambas variables.

Barrera e Ysuiza (2018) estableció como objetivo determinar como la gestión administrativa se relaciona con la calidad del servicio que se brinda a los contribuyentes de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas-Loreto. El estudio fue de tipo no experimental, transversal y de diseño descriptivo correlacional. La muestra estuvo formada por 74 trabajadores administrativos de la Municipalidad, y 133 ciudadanos de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas. Y como instrumento se utilizó el cuestionario para medir la gestión administrativa, y para medir la calidad de servicio, se utilizó modelo SERVQUAL, ambos en escala de Likert. Se concluyó, que ambas variables se relacionan según el análisis estadístico de Rho Spearman de 0.872, la cual indica una relación positiva alta.

Cancio (2019) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a estudiantes en la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El diseño empleado fue no experimental, descriptivo y correlacional, con un enfoque cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 290 estudiantes de la universidad y 25 trabajadores administrativos. El instrumento para la recolección de datos, fue el cuestionario; elaborándose uno para gestión administrativa y otro bajo el modelo SERQUAL, para calidad de servicio, ambos cuestionarios bajo escala de Likert. Se llegó a la conclusión, que ambas variables se relacionan según el análisis estadístico de Rho Spearman de 0.721, la cual indica una relación positiva alta. Además, el sondeo mediante encuestas sobre la calidad de servicio es beneficioso para la universidad, ya que con ello podrán determinar sus debilidades en diferentes puntos y podrán fortalecerlos y/o cambiarlos para su mejora.

Panduro (2019) estableció como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio a los estudiantes en la escuela de Post Grado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, y diseño no experimental, descriptivo y correlacional, además fue de tipo básica. La muestra estuvo conformada por 80 estudiantes de la escuela de post grado, a quienes se le aplicó 02 cuestionarios en escala de Likert: 01 para medir la gestión administrativa, y otro bajo el modelo SERVQUAL, para medir la calidad de servicio. Se concluyó, que las variables se relacionan según el análisis estadístico de Rho Spearman de 0.728, la cual indica una relación positiva alta. Además, se recomendó que se establezcan estrategias de trabajo puntuales entre el personal encargado que permita introducir mejoras en el proceso educativo.

Cumpa (2020) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio que brinda

el Centro Preuniversitario CEPREVI de la Universidad Nacional Federico Villareal, 2017. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básica, diseño no experimental, corte transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 327 estudiantes, a quienes se les aplicó 02 cuestionarios: uno para medir la gestión administrativa y otro para la calidad de servicio, este último se realizó bajo la metodología SERVQUAL, y ambos cuestionarios en escala de Likert. Se llegó a la conclusión, que ambas variables se relacionan según el análisis estadístico de Rho Spearman de 0.504, la cual indica una relación positiva moderada.

El presente estudio cuenta con antecedentes internacionales, como: **Toral y Zeta (2016)** quienes tuvieron como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa con el nivel de satisfacción en la calidad de servicios académicos, en la sección jurídica, administrativa y social de la Universidad Nacional de Loja. El artículo tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 15 docentes, 4 colaboradores administrativo y 337 estudiantes, a quienes se les aplicó la técnica del cuestionario con metodología SERVQUAL. Se concluyó, que las variables tienen relación según el análisis estadístico de Rho Spearman de 0.300, la cual indica una relación positiva baja.

Paredes (2020) tuvo como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Universidad Técnica de Ambato. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, además contó con un diseño no experimental, descriptiva y correlacional. Por otro lado, la muestra se conformó con 375 estudiantes y 265 docentes, a quienes se le aplicó la técnica del cuestionario con metodología SERVQUAL, en escala de Likert. Se concluyó, que las variables se relacionan según el análisis estadístico Rho Spearman de 0.898, el cual indica una relación

positiva alta. Y, que a medida que los procesos inmersos en la gestión administrativa mejoran, existirá una relación directa con la calidad de servicio.

Salazar (2019) tuvo como objetivo determinar diseñar un modelo de gestión administrativa en base a los principales procesos, que permita mejorar la calidad de servicio para la empresa Rodamientos Salazar. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 343 personal en 67 locales, a quienes se le aplicó la técnica de cuestionario. Se llegó a la conclusión, que ambas variables se relacionan según el análisis estadístico de Rho de Spearman de 0.792, la cual indica una relación positiva alta entre las variables: gestionan administrativa y calidad de servicio.

Riffo (2019) estableció como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio. El estudio se realizó con un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue básica, además empleó un diseño no experimental, corte transversal, nivel explicativo. Por otro lado, la muestra estuvo conformada por 80 docentes, a quienes se les encuestó utilizando cuestionarios bajo el IPEBA, que mide factores, estándares e indicadores para evaluar la calidad. Y se concluyó, que existe relación entre gestión administrativa y calidad servicios en los centros escolares seleccionados. Además, 70% de la muestra indican que la mayoría los docentes competencias administrativas y el 85% de los docentes indican que la gestión es de buena calidad.

Steppacher, Cannarozzo, Schewengber y Marcon (2019) tuvieron el propósito construir un marco para evaluar la calidad percibida de los servicios administrativos en las IES. Para ello, mapearon un conjunto de atributos y dimensiones de la calidad de los servicios administrativos, y desarrollaron un marco de atributos que denominaron HEADSQUAL, la cual se basó en las 06 dimensiones que establece el

modelo SERVQUAL y 02 dimensiones del modelo HESQUAL. Con ello, elaboraron un cuestionario electrónico, que estuvo compuesta por 28 preguntas utilizando la escala de Likert de 7 puntos. Estos instrumentos fueron aplicados a una muestra que estuvo conformada 90 miembros, compuesta por estudiantes de pregrado, docentes y personal administrativo de la facultad de Ingeniería de la Universidad Federal de Rio Grande do Sul (UFRGS). Se concluyó, que el marco de evaluación propuesto HEADSQUAL y los análisis estadísticos, demostraron ser capaces de capturar la existencia de una brecha significativa en la evaluación de la importancia y el desempeño de los atributos de calidad.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión Administrativa

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) señalan que la gestión administrativa es un conjunto de etapas, en el cual se diseña y mantiene un ambiente, donde las personas se agrupan y trabajan de forma eficaz, en función y por el cumplimiento de metas específicas. También, mencionaron que las organizaciones funcionan como un sistema, ya que mantienen relación con su ambiente externo o entorno, formando parte de sistemas mayores, como la industria o sector a la que pertenezca, sistema económico y de la sociedad.

Koontz, Weihrich y Cannice (2012) mencionaron que la administración se clasifica o compone de cuatro aspectos: planificación, organización, dirección y control. Planificación, se establece misiones y objetivos, así como las acciones para lograrlo o alcanzarlo, también alternativas. Organización, se constituye una estructura de funciones para que las personas lo realicen en la organización. Dirección, la forma en la cual se

influye en las personas para que cooperen y/o ayuden en las metas organizacionales. Control, se mide y subsana el desempeño de cada persona a nivel organizacional, para asegurar que se realice conforme a los planes.

Los conceptos de gestión administrativa de **Koontz, Weihrich y Cannice (2012)** fueron utilizados y citados en la investigación de **Alvarez (2021)** quien recomendó e indicó la importancia de que se ejecuten las acciones requeridas para cada miembro del equipo y así mejore el trabajo en cada proceso. Además, indicó que el director debe motivar y comunicar con efectividad, para satisfacer a sus empleados y ellos demuestren todo su potencial.

Taylor (1911) (Como cita Ramírez, 2013) expresó que la administración debe tratarse e investigarse científicamente y no empíricamente, para buscar la causa y efecto de los problemas que afectan a la organización. También, menciona la importancia del uso métodos científicos como la observación y medición sistemáticas, con el fin de mejorar la productividad y/oeficiencia de la organización. Así también, recalcó la importanciadel vínculo entre el empleador y empleado, cuyo principal propósito debe ser la prosperidad para ambas partes, así comopara la empresa.

Taylor (1911) (Como cita Ramírez, 2013) explicó cuatro principios de administración científica: La primera es la organización científica del trabajo, se refiere a que los administradores deben investigar y hallar métodos de trabajo eficientes para evitar la simulación del trabajo. La segunda es la selección y entrenamiento del trabajador, trata que al personal se le debe asignar actividades y funciones acorde a sus capacidades, de tal forma que mejore el bienestar del trabajador. La tercera es la cooperación entre directivos y operarios, la cual

trata de recompensar con mayor salario al trabajador que produzca más y/o sea más eficiente, con el fin que se evite simulación de trabajo. Y el último es la responsabilidad y especialización de los directivos en la planeación del trabajo, trata de que los gerentes se responsabilizan de la planeación (trabajo mental) y los operarios del trabajo manual, con el objetivo que obtener una mayor eficiencia y/o mejoras en los resultados.

Robbins y Coulter (2014) definieron la gestión administrativa como la estrategia de obtener un ambiente laboral favorable, de manera que los trabajadores alcancen los objetivos planificados. También resaltaron cuatro aspectos esenciales para mejorar el cumplimiento de los objetivos: organización, planificación, dirección y control. Mencionaron que la planificación se define como el inicio del proceso, donde la organización fija sus objetivos y estrategias para lograrlo. La empresa define qué y cómo se debe hacer.

Robbins y Coulter (2014) también indicaron la importancia de tener un buen ambiente laboral para optimizar el rendimiento humano. La buena comunicación entre los jefes y los colaboradores, nos conducen al cumplimiento de funciones de forma eficiente. La motivación es un factor muy importante como parte de la dirección de la empresa. Y, por último, el control que consiste en medir los logros obtenidos por los colaboradores en las funciones y objetivos asignados en la planificación.

Amaru (2009) indicó que la administración es el proceso que consiste en tomar decisiones, constantemente, sobre los objetivos establecidos y en la correcta utilización de los recursos. Asimismo, esta comprende cinco tipos principales de decisiones, que son las funciones del proceso de gestión: planeación, organización, liderazgo, dirección y control. También, que la

administración es importante para la correcta utilización de los recursos, ya que esta impacta sobre el desempeño de la organización.

Amaru (2009) menciona la importancia en que la organización este bien administrada, porque repercute en la calidad de vida de las personas y de la sociedad, ya que les proporciona puestos de trabajo y/o medios de subsistencia como: salarios, bonificaciones y otras formas de remuneración. Por ello, el conocer y saber los conceptos de eficiencia y eficacia, es de vital importancia para la organización. La eficacia es cuando una organización cumple con sus objetivos establecidos, y cuanto más alto sea el nivel de realización, más eficaz es la organización. La eficiencia es cuando una organización emplea o utiliza de forma productiva o económica sus recursos, y cuanto más alto sea el nivel de productividad o económica en el uso de los recursos, más eficiente es la organización.

Los conceptos de gestión administrativa de **Amaru (2009)** fueron utilizados y citados en la investigación de **Alvarez (2020)** quien recomendó que se debe mejorar la eficiencia en los tiempos de ejecución de los procesos administrativos y actualización de los flujogramas, para detectar oportunidad de mejora en los procesos.

Ramírez (2016) indicó que la administración es conocida como gerencia o gestión, su aplicación genera cambios en las sociedades con la finalidad de generar progreso y bienestar, toma importancia ante los retos que presentan los mercados actuales cuyo fin es el fortalecimiento de la economía. La innovación y la sostenibilidad de las organizaciones requiere una buena gestión administrativa, cuyo objetivo es mejorar la eficiencia en la producción de bienes y servicios. La

administración considera al elemento humano como el recurso más valioso para el desarrollo y permanencia de la organización.

Los conceptos de gestión administrativa de **Ramírez (2016)** fueron utilizados y citados en la investigación de **Flores y Rosas (2018)** quienes concluyeron e indicaron la importancia de elaborar un manual de funciones para el área administrativa de la escuela de postgrado, con el fin de organizar las actividades y mejorar los procesos de atención a los usuarios.

Luna (2014) mencionó que la administración es el proceso que aplica con certeza la planeación, la organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los objetivos planteados. La administración es importante y básica para todo proyecto social, sin importar en lugar del mundo esté. Tiene como finalidad lograr o alcanzar las metas trazadas. La administración, aplicada correctamente logra bases confiables, pretendiendo alcanzar la calidad total en todo organismo social. En conclusión, el desarrollo de la administración es universal, se aplica en todas partes del mundo, en organismos públicos o privados, y se practica desde lo particular, personal y familiar, incluso empresas pequeñas, medianas y grandes.

Los conceptos de gestión administrativa de **Luna (2014)** fueron utilizados y citados en la investigación de **Mendoza y Moreira (2021)** quienes brindaron un amplio panorama sobre el origen de la gestión administrativa, concluyendo que son actividades ordenadas y consecutivas que guían a las organizaciones, mediante el trabajo planificado, organizado, controlado y dirigido por la alta dirección.

2.2.2 Calidad de Servicio

Deming (1989) indicó que la calidad de servicio es la satisfacción de los clientes respecto a cualquier servicio brindado o bien fabricado. Y el cliente en base a cualquier criterio que forme, mostrará un juicio respecto al servicio, que va desde la insatisfacción extrema hasta la gran satisfacción.

Los conceptos de calidad de servicio de **Deming (1989)** fueron utilizados y citado en la investigación de **Oblitas (2019)** quien concluyó que no existen buenas condiciones físicas y materiales para que el servicio de taxi se realice con altos estándares de calidad, por lo que, según las percepciones de los usuarios, el servicio no es confiable y no brinda garantía.

Juran (1990) señaló que la calidad es el comportamiento del producto (bien o servicio). Este comportamiento es el efecto de las propiedades o características del producto, las cuales hacen que los clientes opten por este producto. Y que el propósito o fin de la calidad es la perfección del producto. También, indicó que los clientes son todas las personas sobre las cuales influye nuestros procesos y productos. Y que, entre nuestros proveedores y clientes, existe una doble vía de comunicación, porque los clientes proporcionan a sus proveedores de información sobre el comportamiento de los productos, sucesivamente. Entonces, el cliente se convierte en proveedor y viceversa.

Juran (1990) señaló que la calidad se refiere a la falta de deficiencias, atendiéndose o tomando la forma de: fallos en el servicio, facturas incorrectas, retraso en las entregas, entre otras. Y estas deficiencias traen como consecuencias las quejas, reclamaciones, devoluciones, entre otras; las cuales producen en los clientes insatisfacción sobre el producto.

Los conceptos de calidad de servicio de **Deming (1989)** fueron utilizados y citados en la investigación de **Cervantes, Stefanell, Peralta & Salgado (2018)** quienes concluyeron que la universidad no solo debe enfocarse en los servicios que presta, sino identificar las necesidades y expectativas de los estudiantes, con el fin de mejorar la calidad del servicio. De igual forma, indicó en su investigación **Haro, Condo & Cachiguango (2020)** la calidad de servicio debe ser un constructo subjetivo, cuya esencia está formada por las necesidades y expectativas de los consumidores, y como ellos perciben dicha calidad, de tal manera, que la forma de medir la calidad es a través de la percepción emitida por el consumidor final.

De la Parra (1997) mencionó que la calidad total en el servicio involucra darle importancia previamente en comprender el destino o visión, para establecer y saber los pasos que nos permite llegar a ese destino. Además, indicó que los objetivos fundamentales es satisfacer adecuadamente las necesidades y demandas, cada vez más exigente de los clientes. Y dar un valor agregado a cada proceso, empezando con los proveedores y terminando con los clientes.

Setó (2004) indicó que la calidad es considerada como una herramienta estratégica que las empresas industriales y de servicio, deben utilizarla para poder sobrevivir en este mercado altamente competitivo. Por ello, es vital y/o necesario que las empresas ofrezcan una elevada calidad de servicio. Asimismo, señaló que no es suficiente que una empresa este convencida de que ofrece un servicio de calidad, sino, debe ser mismo cliente que lo diga y lo perciba así.

Los conceptos de calidad de servicio de **Setó (2004)** fueron utilizados y citados en la investigación de **Pelayo y Ortiz (2019)** quienes concluyeron que mientras la calidad de servicio

mejore, la lealtad del cliente aumentara directamente, así también, se reflejara en la satisfacción de los clientes.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) inventaron el modelo **SERVQUAL**, la cual es una técnica que se usa para medir la calidad de servicio, expectativas y apreciación de los clientes frente al servicio. Además, indicaron que la calidad de servicio es el juicio que forma el cliente sobre la excelencia del servicio. Y este se forma de la comparación entre lo que el cliente espera conseguir del servicio (expectativas) y la impresión que tuvo el cliente acerca del desempeño del servicio recibido (percepción).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) desarrollaron un modelo conceptual de la calidad de servicio, donde indicaron que las percepciones de los clientes acerca del desempeño del servicio, están influenciadas por una serie de cuatro brechas (GAPs). La brecha 1 es la discrepancia entre las expectativas de los clientes y las percepciones que la alta dirección de la empresa tiene sobre esas expectativas. La brecha 2 es la discrepancia entre la percepción que los directivos sobre las expectativas de los clientes y las especificaciones de la calidad de servicio. La brecha 3 es la discrepancia entre el diseño o especificaciones de la calidad del servicio y la realización del servicio. La brecha 4 discrepancia entre el servicio que ofrece la empresa y lo que se informa de este servicio a los clientes. Por último, la brecha 5 que es la percepción de los clientes respecto o en función de las brechas 1 al 4. O, dicho de otra forma, la deficiencia que exista entre el servicio esperado (expectativa) y el servicio recibido (percibido).

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) diseñaron cinco dimensiones que se utilizan para calificar y medir la calidad de servicio de una organización. Estas dimensiones son: fiabilidad,

capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. La fiabilidad es la habilidad de prestar el servicio de forma precisa como se pactó y con exactitud. La capacidad de respuesta es el deseo genuino y voluntario de los colaboradores, para ayudar a los clientes y brindarle un servicio rápido. La empatía se refiere a la capacidad de prestar una atención solidaria y personalizada, así como captar las necesidades del cliente. La seguridad es el conocimiento y amabilidad de los colaboradores, así como la habilidad de transmitir confianza. Los elementos tangibles, están relacionados a la apariencia de la infraestructura y/o instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación.

Los conceptos de calidad de servicio de **Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985)** fueron utilizados y citado en la investigación de **Henaó (2019)** quien concluyó que se debe crear estrategias de acercamiento con los clientes, para empatizar más con ellos y dar respuestas claras, rápidas y sinceras en cada momento de verdad. Así también, indicaron en su investigación **Silva, Macías, Tello & Delgado (2021)** se debe cumplir desde el primer momento con las promesas del servicio, establecidas de manera contractual, de tal forma que mejore y dé una buena atención. De igual forma, en su investigación **Torres y Luna (2017)** se debe diseñar y/o definir estrategias para mejorar la atención al público, y mejorar los canales de comunicación y retroalimentación con el cliente, con el fin de mejorar la calidad del servicio brindado.

2.3 Marco conceptual

Para la variable gestión administrativa: **Koontz, Weihrich y Cannice (2012)** indicaron que la gestión administrativa es un conjunto

de etapas en el cual se diseña y mantiene un ambiente, donde las personas se agrupan y trabajan de forma eficaz, en función y por el cumplimiento de metas específicas.

Para la variable calidad de servicio: **Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985)** inventaron el modelo **SERVQUAL**, la cual es una técnica que se usa para medir la calidad de servicio, expectativas y apreciación de los clientes frente al servicio. Además, indicaron que la calidad de servicio es el juicio que forma el cliente sobre la excelencia del servicio.

2.4 Formulación de la hipótesis

2.4.1 Hipótesis general

La gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

2.4.2 Hipótesis específicas

- La **planificación** se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada
- La **organización** se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada
- La **dirección** se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada
- El **control** se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada

2.5 Identificación de variables

Variable X: Gestión Administrativa

Variable Y: Calidad de Servicio

2.6 Operacionalización de variables

Variable X: Gestión Administrativa

La variable gestión administrativa se midió a través de las siguientes cuatro dimensiones: planificación, organización, dirección y control. A su vez, estuvo conformado por dieciséis indicadores, las cuales son: objetivos cortos/largo plazo, estrategias de solución, procedimientos y políticas, metas, funciones de los colaboradores, centralización, diseño de puestos, estructura organizacional, motivación, liderazgo adecuado, productividad de labores, resolución de conflictos, supervisión, formas de control, desempeño de colaboradores y sistema de información. Asimismo, se elaboró un cuestionario de 16 preguntas, cuyas respuestas se realizaron de acuerdo a la escala de Likert: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), muy pocas veces (2) y Nunca (1).

Dimensiones: planificación, organización, dirección y control.

Tabla 1

Operacionalización de la variable 1: Gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Planificación	Objetivos a largo/corto plazo	Del 1 al 4		
	Estrategias de solución			
	Procedimientos y políticas			
	Metas			
Organización	Funciones de los colaboradores	Del 5 al 8	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces(2) Nunca (1)	Ordinal Malo(16-37) Regular(38-59) Bueno(60-80)
	Centralización			
	Diseño de puestos			
	Estructura Organizacional			
	Motivación			
Dirección	Liderazgo adecuado	Del 9 al 12		
	Productividad de labores			
	Resolución de conflictos			

	Supervisión	
	Forma de control	
Control	Desempeño de colaboradores	Del 13 al 16
	Sistema de información	

Fuente: Elaboración propia.

Variable Y: Calidad de Servicio

La variable calidad de servicio se midió a través de las siguientes cinco variables: fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y elementos tangibles. A su vez, estuvo conformado veintiún indicadores, las cuales son: promesa, interés, primera impresión, porcentaje de errores, credibilidad, tranquilidad, profesionalismo, integridad, amabilidad, escucha activa, predisposición, personalización, tiempo de espera, tiempo para atención, tiempo de respuesta, conocimiento, ocupabilidad, equipos modernos, instalaciones atractivas, empleados pulcros e instalaciones seguras. Se elaboró un cuestionario con 21 preguntas, cuyas respuestas se realizaron de acuerdo a la escala de Likert: siempre (5), casi siempre (4), algunas veces (3), muy pocas veces (2) y Nunca (1).

Dimensiones:

- fiabilidad
- capacidad de respuesta,
- empatía,
- seguridad
- elementos tangibles.

Tabla 2

Operacionalización de la variable 2: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rangos
Fiabilidad	Promesa	Del 1 al 4		
	Interés			
	Primera impresión			
	Porcentaje de errores			
Seguridad	Credibilidad	Del 5 al 8		
	Tranquilidad			
	Profesionalismo			
	Integridad			
Empatía	Amabilidad	Del 09 al 12	Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces(2) Nunca (1)	Ordinal Malo(21-48) Regular(49-76) Bueno(77-105)
	Escucha Activa			
	Predisposición			
	Personalización			
Capacidad de respuesta	Tiempo de espera	Del 13 al 17		
	Tiempo para atención			
	Tiempo de respuesta			
	Conocimiento			
	Ocupabilidad			
Elementos Tangibles	Equipos modernos	Del 18 al 21		
	Instalaciones atractivas			
	Empleados pulcros			
	Instalaciones seguras			

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

3.1 Diseño metodológico

3.1.1 Tipo de investigación

El enfoque de la investigación fue **cuantitativo** debido al seguimiento de una lógica deductiva partiendo de teorías y modelos aceptados, para llegar a resultados específicos; planteando una hipótesis de investigación, la cual luego se comprobó a través de la prueba estadística. También, **según Hernández, Fernández & Baptista (2014)** este tipo de investigación utiliza el conjunto de datos obtenidos para probar hipótesis, con base en la valoración numérica y el análisis estadístico, para hallar patrones de comportamiento y probar la teoría. Además, el propósito es buscar explicación a los fenómenos estableciendo regularidades en los mismos, esto es, hallar leyes generales que explican el comportamiento social. Con esta finalidad la ciencia debe valerse exclusivamente de la observación directa, de la comprobación y experiencia. Así también, **según Monje (2011)** el conocimiento debe fundamentarse en el análisis de hechos reales, de los cuales debe realizar una descripción lo más neutra, lo más objetiva y lo más completa posible.

El tipo de investigación fue **básica**, porque se buscó incrementar el conocimiento sobre el tema en estudio. Según **Gomez (2012)** es un conjunto de pasos de forma ordenada y que se amplía en generalidades, cuyo objetivo es desarrollar teorías. Igualmente, indicó **Hernández, Fernández & Baptista (2014)** el propósito es seguir generando conocimiento y teorías.

El diseño de investigación usada fue **no experimental descriptivo-correlacional y de corte transversal. No**

experimental porque no se manipuló adrede o deliberadamente las variables en estudio, sino sólo se observó lo que estaba sucediendo en su contexto, y posteriormente realizar un análisis. Así como, **Cortés & Iglesias (2004)** mencionó que el diseño no experimental es la no intervención del investigador sobre las variables en estudio, si no, sólo se limita a visualizar el fenómeno que ocurre en un lugar y momento determinado, para después utilizar y analizar esta información.

Descriptivo-correlacional porque se buscó señalar las características de la población o fenómeno en estudio, y también, conocer la relación entre las dos variables. Así como, **Bernal (2010)** mencionó que es la capacidad para seleccionar y mostrar las características del objetivo de investigación y describir con detalle las variables. Además, indicó que la investigación tiene como objetivo mostrar la relación entre las variables y sus resultados. Por último, la investigación fue de corte **transversal**, porque se analizó los datos obtenidos de la población, en un momento determinado y por una sola vez a los estudiantes.

3.1.2 Nivel de investigación

El nivel del estudio es correlacional porque se buscó medir el nivel de relación entre las dos variables de estudio. **Según Hernández, Fernández & Baptista (2014)** este estudio, mide dos o más variables para determinar o ver si están relacionadas o no, en el mismo grupo de estudio o sujetos, y después se analiza la correlación. Además, el propósito principal de este estudio es saber cómo se comporta una variable entendiendo el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

3.2 Población, muestra y muestreo

3.2.1 Población

La población estuvo conformada por 1,256 estudiantes de la escuela de ingeniería civil de la Universidad San Juan Bautista. Esta población fue finita porque se conoce el número total de la población. Según **Cortés & Iglesias (2004)** la población finita contiene un número exacto total de participantes.

Criterios de Inclusión

Se realizó el estudio a los estudiantes de la escuela de ingeniería civil de la Universidad Privada San Juan Bautista, de sexo masculino o femenino, de las filiales Chorrillos, Ica y Chincha, que estuvieran matriculados y llevando el ciclo 2021-II. A ellos, se les solicitó su participación en este estudio, a través de un consentimiento informado por un Link y ellos aceptaron.

Según **Hurtado (2010)** los criterios de inclusión describen las características que comparten los sujetos del estudio, a quienes van dirigidas las conclusiones de la investigación. Los criterios pueden ser: edad, sexo, nivel socioeconómico, grado de instrucción, entre otros.

Criterios de Exclusión

En este estudio, no se consideró a los estudiantes que no estén matriculados en el ciclo 2021-II. Según **Hurtado (2010)** los criterios de exclusión son características que impiden que una persona pueda ser incluida en el estudio, por lo general, son atributos que podrían confundir o influir en los resultados de la investigación.

3.2.2 Muestra

La muestra estuvo conformada por 294 alumnos de la escuela de Ingeniería Civil de la Universidad Privada San Juan Bautista. Según **Hernández, Fernández y Batista (2014)** mencionó que la muestra es una parte o cantidad pequeña que es representativa del total, de la cual se recolectará la información. Para obtener la muestra, se empleó la siguiente fórmula:

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

Figura 1: Fórmula Población Finita

Donde:

Z= Nivel de Confianza 95% - 1.96

N= Número de Población 1,256

P= Probabilidad de aciertos 0.5

Q= Probabilidad de fracasos 0.5

E²= Margen de error 5%

n= Tamaño de muestra

Reemplazando los datos:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 1,256}{0.05^2(1,256-1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n= 294 personas

3.2.3 Muestreo

A la población se les aplicó un muestreo probabilístico aleatorio simple, de tal forma que cada estudiante tuvo la misma oportunidad de ser parte de la muestra. Según **Monje (2011)** el muestreo aleatorio simple es la selección de un conjunto de cosas o personas que se consideran representativos del grupo al que

pertenecen, además, todos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.3.1 Técnicas

La presente investigación empleó la técnica de la encuesta. Según **Punch (2003)** es un procedimiento dentro del diseño de una investigación descriptiva, en la que el investigador mediante la aplicación de un cuestionario previamente diseñado, lo aplica a una muestra de personas, de tal forma que obtiene y recopila información de ellos, sin cambiar el entorno ni el fenómeno donde se recoge la información.

3.3.2 Instrumentos

La escala de Likert fue diseñada para medir la actitud, reacción y comportamiento de una persona en forma científica, cuantificando las respuestas de una manera válida y confiable (**Joshi, Kale, Chandel & Pal, 2015**).

Para la presente investigación, se empleó 02 cuestionarios: el primero estuvo conformado por 16 preguntas que miden la gestión administrativa y el segundo estuvo conformado por 21 preguntas que miden la calidad de servicio, dando un total de 37 preguntas. Dichos cuestionarios se realizaron en base a preguntas cerradas, bajo la escala de Likert (nunca, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre, siempre). Este instrumento se aplicó a 294 estudiantes de la escuela de ingeniería civil de la Univ. Privada San Juan Bautista.

Validez

Se solicitó a 03 expertos profesionales con experiencia en la

materia y/o en el campo, quienes revisaron los instrumentos a través de 03 criterios: pertinencia, relevancia y claridad. Además, propusieron recomendaciones o sugerencias, para mejorar el nivel de medición de cada pregunta y/o del instrumento. Por último, dieron su conformidad para la aplicación de los instrumentos.

Tabla 3

Validación de los instrumentos por juicio de experto para la variable Gestión Administrativa

Nombre de Experto	Gestión administrativa			Opinión de Experto
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dra. Isabel Menacho Vargas	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Oscar Juan Jimenez Flores	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Rocio Tito Gómez	SI	SI	SI	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Validación de los instrumentos por juicio de experto para la variable Calidad de Servicio

Nombre de Experto	Calidad del Servicio			Opinión de Experto
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dra. Isabel Menacho Vargas	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Oscar Juan Jimenez Flores	SI	SI	SI	Aplicable
Mg. Rocio Tito Gómez	SI	SI	SI	Aplicable

Fuente: Elaboración propia.

Confiabilidad

El alfa de *Cronbach* facilita o arroja un coeficiente que sirve para valorar o medir la fiabilidad de una prueba o escala, la cual se expresa con un número entre 0 y 1. Y mientras el coeficiente se acerque más al 1, más confiable es la prueba (**Tavakol & Dennick, 2011**). A través del uso del alfa de *Cronbach* se halló la media ponderada de las correlaciones entre variables, que constituyeron la escala. Este coeficiente se empleó en una prueba piloto de veinte encuestados.

Tabla 5
Fiabilidad del Instrumento

Encuesta	Coeficiente <i>Alfa de Cronbach</i>	Nro. de preguntas	Nro. de encuestas
Cuestionario 1	0.945	16	20
Cuestionario 2	0.988	21	20

Fuente: Elaboración propia.

El rango del alfa de *Cronbach* se detalla a continuación:

Tabla 6
Rango de Alfa de Cronbach

Rango	Grado de Fiabilidad
0.91 a 1	Excelente
0.81 a 0.90	Bueno
0.71 a 0.80	Aceptable
0.61 a 0.70	Cuestionable
0.51 a 0.60	Pobre
0 a 0.50	Inaceptable

Fuente: *Tavakol & Dennick (2011)*

3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.

Los cuestionarios se realizaron usando el formulario virtual “QuestionPro”, la cual, a través de un link, se compartió y solicito a los alumnos responder con total libertad y anonimidad. Por otro lado, se utilizó el software estadístico SPSS en su versión 25.0 para hallar el grado de confiabilidad utilizando Alfa de Cronbach y para la prueba de hipótesis se utilizó la prueba de Coeficiente de Correlación de Spearman, por medio de la cual se realizó la contrastación de la hipótesis y determinar conclusiones.

3.5 Aspectos éticos

Se solicitó autorización al director de la escuela de ingeniería civil de la Universidad Privada San Juan Bautista para la aplicación de los instrumentos, **según anexo 9**. Por otro lado, se respetó la autoría de diversos investigadores y fuentes bibliográficos que por ética debemos mantener, para ello se utilizó el parafraseado a las citas tomadas de autores y se tomó en cuenta sólo los juicios, así como sus definiciones. Así mismo, se respetó la integridad de las personas que representaron la muestra en estudio, tampoco se violó los principios de reserva de información íntima de las personas, porque no se registró datos personales de los encuestados.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1 Resultados Descriptivos

Variable: Gestión Administrativa

Tabla 7

Niveles de la variable Gestión Administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Malo	9	3%	3%
Regular	116	39,5%	42,5%
Buena	169	57,5%	100%
Total	294	100%	

Tabla 8

Niveles de las dimensiones de la Gestión Administrativa

Niveles	Panificación		Organización		Dirección		Control	
	Fi	Pi	Fi	Pi	Fi	Pi	Fi	Pi
Malo	8	3%	8	3%	23	8%	21	7%
Regular	120	41%	146	50%	120	41%	112	38%
Buena	166	56%	140	47%	151	51%	161	55%
Total	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%

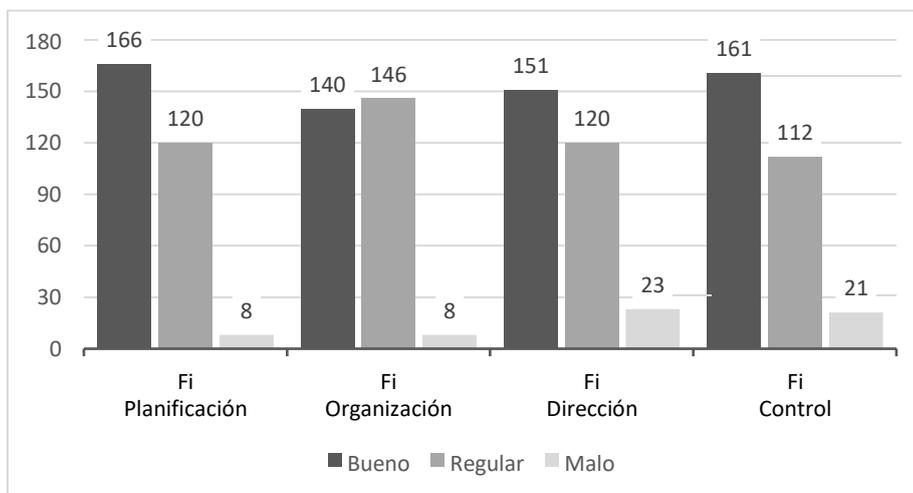


Figura 2: Niveles de Gestión Administrativa

Se muestra los resultados de la variable gestión administrativa con respecto a los estudiantes de la escuela de ingeniería civil. La tabla N° 7 muestra que los estudiantes refieren que el 57.5% la gestión administrativa es buena, un 39.5% de los estudiantes señalan que la gestión administrativa es regular y un 3% refieren que es mala, denotando una necesidad de mejoras en la gestión administrativa de la escuela de ingeniería civil. Por otro lado, la tabla N° 8 señala para la dimensión planificación, más de la mitad indicó que era buena, un poco menos de la mitad indicó que era regular y sólo 3% que era mala. Y para la dimensión organización, casi la mitad indicó que era buena, casi la mitad que era regular y sólo el 3% que era mala. Así también, para la dimensión dirección, más de la mitad indicó que era buena, un poco menos de la mitad indicó que era regular y sólo 8% que era mala. Por último, en la dimensión control, más de la mitad indicó que era buena, un poco menos de la mitad indicó que era regular y sólo 7% que era mala. Podemos concluir que mayoritariamente califica a la gestión administrativa de buena a regular.

Variable: Calidad de Servicio

Tabla 9

Niveles de la variable Calidad de Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Malo	6	2%	2%
Regular	114	38,8%	40,8%
Buena	174	59,2%	100%
Total	294	100%	

Tabla 10

Niveles de las dimensiones de la Calidad de Servicio

Niveles	Confiabilidad		Seguridad		Elementos Tangibles		Capacidad de Respuesta		Empatía	
	Fi	Pi	Fi	Pi	Fi	Pi	Fi	Pi	Fi	Pi
Malo	19	7%	18	6%	16	5%	26	9%	26	9%
Regular	128	43%	124	42%	104	36%	106	36%	114	39%
Bueno	147	50%	152	52%	174	59%	174	55%	154	52%
Total	294	100%	294	100%	294	100%	294	100%	375	100%

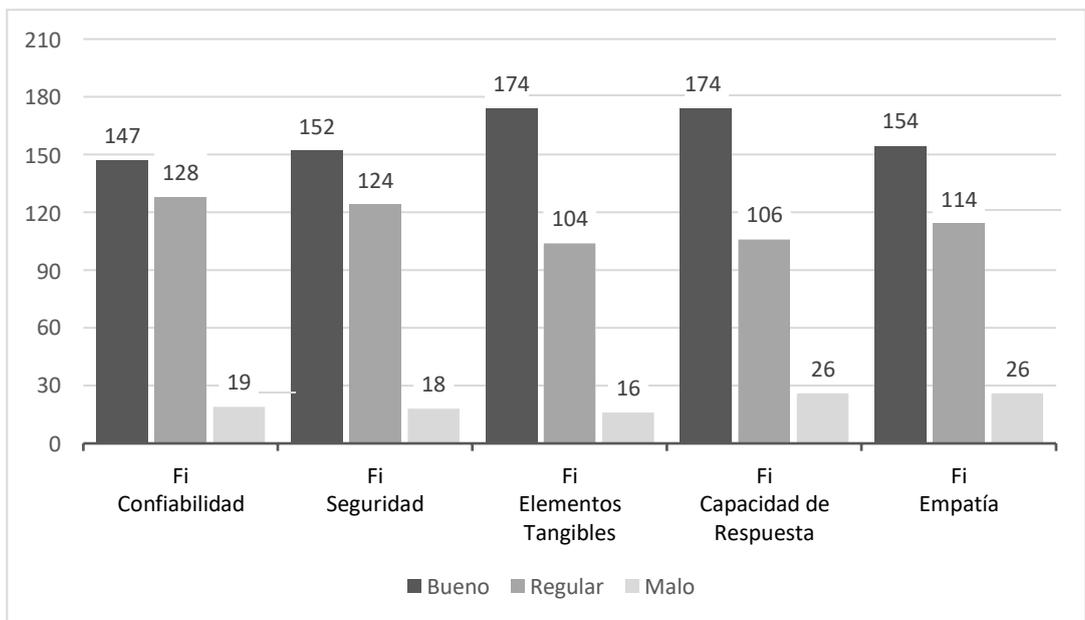


Figura 3: Niveles de Calidad de Servicio

Se muestra los resultados de la variable calidad de servicio con respecto a los estudiantes de la escuela de ingeniería civil. La tabla N° 9 señala que el 59.2% de los estudiantes perciben que la calidad del servicio es buena, un 38.8% de los estudiantes señalan que la calidad del servicio es regular y el 2% de los estudiantes refieren que es mala, podemos concluir que la escuela de ingeniería civil necesita mejoras en la calidad

de servicio que brindan. Por otro lado, la tabla N° 10 señala para la dimensión confiabilidad, la mitad indicó que era buena, un poco menos de la mitad que era regular y sólo el 7% que era mala. En cuanto a la dimensión seguridad, más de la mitad estaba de acuerdo con que era buena, poco menos de la mitad con que era regular y sólo el 6% con que era mala. Y para la dimensión elementos tangibles, más de la mitad refirió que era buena, un tercio que era regular y sólo el 5% que era mala. Respecto a la dimensión capacidad de respuesta, más de la mitad indicó que era buena, un tercio que era regular y sólo el 9% que era mala. Por último, para la dimensión empatía, más de la mitad comunicó que era buena, un tercio que era regular y sólo el 9% que era mala. Podemos concluir que mayoritariamente califica a la calidad de servicio de buena a regular.

Objetivo General

Tabla 11

Tabla cruzada Gestión Administrativa*Calidad de Servicio

		Calidad de Servicio			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
Gestión Administrativa	Malo	Recuento	3	6	0	9
		% del total	1.0%	2.1%	0.0%	3.1%
	Regular	Recuento	2	92	22	116
		% del total	0.7%	31.3%	7.5%	39.5%
	Bueno	Recuento	1	16	152	169
		% del total	0.3%	5.4%	51.7%	57.4%
Total	Recuento	6	114	174	294	
	% del total	2.0%	38.8%	59.2%	100.0%	

Se muestra que el 57.4% de los encuestados indicaron que la gestión administrativa era buena, de ellos, el 51.7% también indicaron que la calidad de servicio era buena, el 5.4% indicaron era regular y sólo el 0.3% dijeron que era mala. Por otro lado, el 39.5% de los encuestados

concluyó que la gestión administrativa era regular, de ellos, el 0.7% indicó que la calidad de servicio era mala, el 31.3% que era regular y el 7.5% que era buena. Por último, el 3.1% de los encuestados indicó que la gestión administrativa era mala, de ellos, el 1% dijo que la calidad de servicio era mala y el 2.1% que era regular.

Objetivo Especifico 1

Tabla 12

Tabla cruzada Planificación *Calidad de Servicio

			Calidad de Servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Planificación	Malo	Recuento	3	5	0	8
		% del total	1.0%	1.7%	0.0%	2.7%
	Regular	Recuento	2	86	32	120
		% del total	0.7%	29.3%	10.9%	40.8%
	Bueno	Recuento	1	23	142	166
		% del total	0.3%	7.8%	48.3%	56.5%
Total	Recuento	6	114	174	294	
	% del total	2.0%	38.8%	59.2%	100.0%	

Se muestra que el 56.5 % de los encuestados indicaron que la planificación era buena, de ellos, el 48.3% señaló que la calidad de servicio era buena y el 7.8% que era regular. El 40.8% de los encuestados admitió que para ellos la planificación era regular, dentro de este grupo, el 0.7% afirmó que la calidad de servicio era mala, el 29.3% que regular y el 10.9% que era buena. Por último, el 2.7% de los encuestados aseguró que la planificación era mala, de ellos, el 1% puntualizó que la calidad de servicio era mala y el 1.7% que era regular.

Objetivo Especifico 2

Tabla 13

*Tabla cruzada Organización *Calidad de Servicio*

			Calidad de Servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Organización	Malo	Recuento	2	6	0	8
		% del total	0.7%	2.0%	0.0%	2.7%
	Regular	Recuento	3	96	47	146
		% del total	1.0%	32.7%	16.0%	49.7%
	Bueno	Recuento	1	12	127	140
		% del total	0.3%	4.1%	43.2%	47.6%
Total	Recuento	6	114	174	294	
	% del total	2.0%	38.8%	59.2%	100.0%	

Se muestra que el 47.6 % de los encuestados indicó que la organización era buena, de ellos, el 43.2% también indicó que la calidad de servicio era mala, el 4.1% que era regular y sólo el 0.3% que era mala. Asimismo, el 49.7% de los encuestados admitió que la organización era regular, de ellos, el 1% concluyó que la calidad de servicio era mala, el 32.7% que era regular y el 16% que era buena. En contraste, el 2.7% de los encuestados indicó que la organización era mala, de ellos, el 0.7% compartió que la calidad de servicio era mala y el 2% que era regular.

Objetivo Especifico 3

Tabla 14

*Tabla cruzada Dirección *Calidad de Servicio*

			Calidad de Servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Dirección	Malo	Recuento	3	19	1	23
		% del total	1.0%	6.5%	0.3%	7.8%
	Regular	Recuento	2	79	39	120
		% del total	0.7%	26.9%	13.3%	40.8%
	Bueno	Recuento	1	16	134	151
		% del total	0.3%	5.4%	45.6%	51.4%
Total	Recuento	6	114	174	294	
	% del total	2.0%	38.8%	59.2%	100.0%	

Se muestra que el 51.4% de los encuestados señalaron que la dirección era buena, de ellos, el 45.6% agregó que la calidad de servicio era buena, el 5.4% que era regular y el 0.3% que era mala. En cambio, un 40.8% de encuestados indicaron que la dirección era regular, de ellos, el 0.7% mencionaron que la calidad de servicio era mala, el 26.9% que era regular y el 13.3% que era buena. Por último, el 7.8% de los encuestados compartieron que la dirección era mala, dentro de ellos había un 1% que creía que la calidad de servicio era mala, el 6.5% que era regular y un 0.3% que era buena.

Objetivo Especifico 4

Tabla 15

Tabla cruzada Control *Calidad de Servicio

			Calidad de Servicio			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Control	Malo	Recuento	4	17	0	21
		% del total	1.4%	5.8%	0.0%	7.1%
	Regular	Recuento	2	81	29	112
		% del total	0.7%	27.6%	9.9%	38.1%
	Bueno	Recuento	0	16	145	161
		% del total	0.0%	5.4%	49.3%	54.8%
Total		Recuento	6	114	174	294
		% del total	2.0%	38.8%	59.2%	100.0%

Se muestra que el 54.8 % de los encuestados indicaron que el control era bueno, de ellos, un 49.3.0% también consideraba que la calidad de servicio era buena y un 5.4% que era regular. Otro grupo conformado por el 38.1% de encuestados consideró que el control era regular, de ellos, el 0.7% creía que la calidad de servicio era mala, el 27.6 % que era regular y el 9.9% que era buena. Finalmente, el 7.1% de los encuestados pensaba que el control era malo, de ellos, el 1.4% aseguraba que la calidad de servicio era mala y el 5.8% que era regular.

4.2 Resultados Inferenciales

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Ha: Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Tabla 16

Prueba No paramétrica de Correlación según la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada

			Gestión Administrativa	Calidad de Servicio
Rho de	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1.000	,884**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	294	294
Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,884**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	294	294

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

Interpretación: Se concluyó por medio del análisis de correlación que existe una relación $\rho = .884^{**}$ entre ambas variables, la cual indica una relación positiva alta. Además, debido al 95% de confianza y la probabilidad menor a 0.05 ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se pudo asegurar que relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Especifica 1

Ho: No existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Ha: Existe relación entre la planificación y la calidad de servicio en la

escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Tabla 17

Prueba No paramétrica de Correlación según la Planificación y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada

			Planificación	Calidad de Servicio
Rho de	Planificación	Coeficiente de correlación	1.000	,797**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	294	294
Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,797**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	294	294

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

Interpretación: Se concluyó por medio del análisis de correlación que existe una relación $\rho = .797^{**}$ entre ambas variables, la cual indica una relación positiva alta. Además, debido al 95% de confianza y la probabilidad menor a 0.05 ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se pudo asegurar que relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Especifica 2

Ho: No existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Ha: Existe relación entre la organización y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Tabla 18

Prueba No paramétrica de Correlación según la Organización y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada

			Organización	Calidad de Servicio
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1.000	,776**
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	294	294

Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,776**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	294	294

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

Interpretación: Se concluyó por medio del análisis de correlación que existe una relación **rho = .776**** entre ambas variables, la cual indica una relación positiva alta. Además, debido al 95% de confianza y la probabilidad menor a 0.05 (**p = 0.000 < a = 0.05**), se pudo asegurar que relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 3

Ho: No existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Ha: Existe relación entre la dirección y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Tabla 19

Prueba No paramétrica de Correlación según la Dirección y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada

		Dirección	Calidad de Servicio
Rho de	Dirección	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,846**
		N	0.000
Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	294
		Sig. (bilateral)	,846**
		N	0.000
		294	294

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

Interpretación: Se concluyó por medio del análisis de correlación que

existe una relación **rho = .846**** entre ambas variables, la cual indica una

relación positiva alta. Además, debido al 95% de confianza y la probabilidad menor a 0.05 ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se pudo asegurar que relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Hipótesis Específica 4

Ho: No existe relación entre el control y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Ha: Existe relación entre el control y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.

Tabla 20

Prueba No paramétrica de Correlación según la Control y la Calidad de Servicio en la escuela de ingeniera de una Universidad Privada

			Control	Calidad de Servicio
Rho de	Control	Coefficiente de correlación	1.000	,863**
		Sig. (bilateral)		0.000
	N	294	294	
Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de correlación	,863**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
	N	294	294	

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

Interpretación: Se concluyó por medio del análisis de correlación que existe una relación $\rho = .863^{**}$ entre ambas variables, la cual indica una relación positiva alta. Además, debido al 95% de confianza y la probabilidad menor a 0.05 ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se pudo asegurar que relación es significativa, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

CAPÍTULO IV: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Discusión

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada. Por tal motivo, con la aplicación de la estadística descriptiva, se logró demostrar que, en cuanto a la variable gestión administrativa, el 57,5% de los estudiantes de la escuela de ingeniería civil, indicaron que esta era buena, el 39,5% indicó que era regular y el 3,1% que era mala. Con respecto a la variable calidad de servicio, el 59,2% de los estudiantes, indicaron que era buena, el 38,8% que era regular y el 2,0% que era mala.

Estos resultados se alínean con la investigación de **Bao, Marcelo, Gutierrez, Gonzales, Corcino y Huamanyauri (2020)** cuyas conclusiones indicaron que la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio percibida por usuarios de una Escuela de Posgrado. Por otro lado, en la presente investigación se aplicó la estadística inferencial para elaborar un análisis de la hipótesis general basado en el objetivo general, por medio de la prueba de correlación Rho Spearman se obtuvo un 0.884^{**} , determinado con un 95% de confianza y una probabilidad inferior a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Por medio de este resultado, se concluyó que hay una relación positiva alta entre ambas variables en la escuela de ingeniería civil.

Este resultado se podría relacionar con la investigación de **Barrera e Ysuiza (2018)** en la cual también se usó dicha prueba de correlación, obteniendo un coeficiente de 0.872^{**} para la hipótesis general, determinado con un 95% de confianza y una probabilidad inferior a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$), con estas cifras se demostró que existe una relación fuerte, entre la Gestión administrativa de la Municipalidad

Provincial de Alto Amazonas y la calidad de servicio que reciben los contribuyentes.

Al igual que la investigación de **Cancio (2019)** que también usó la prueba de correlación de Rho Spearman, con la que se obtuvo la cifra de 0,720** para la hipótesis general, determinado con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Con la cual se indicó una relación positiva alta. Además, el sondeo mediante encuestas sobre la calidad de servicio es beneficioso para la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, ya que con ello podrán determinar sus debilidades en diferentes puntos y podrán fortalecerlos y/o cambiarlos para su mejora.

Todos los citados estuvieron de acuerdo con lo que sostiene **Luna (2014)**, que la administración es el proceso que aplica con certeza la planeación, la organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los objetivos planteados. Además, este concepto se aplicó en la presente investigación, que encontró una correlación de cada una de estas dimensiones con la variable calidad de servicio. Y en el estudio se demostró que el 57.5% de los encuestados indicaron que la gestión administrativa es buena, mientras que el 59.2% indicaron que la calidad de servicio es buena. Se aprecia la relación entre ambas variables.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 1 conocer cómo la planificación se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería civil. Para determinar esta relación, se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman, realizando un análisis de la hipótesis específica 1, alineándola con el objetivo específico 1, obteniendo un valor de 0.797**, determinado con un 95% de confianza y una probabilidad inferior a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$), Con este resultado, fue posible determinar que existe una relación positiva alta entre la dimensión de planificación y variable mencionadas.

El resultado mencionado, difiere al de **Panduro (2019)** que utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman, con la que se obtuvo la cifra de 0,576** para la hipótesis específica 1, acompañada de un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Y se indicó que la relación es positiva moderada entre su dimensión de planificación y la variable calidad de servicio, en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle. Caso contrario, al de **Paredes (2020)** que usó la correlación de Rho Spearman, obteniendo un resultado de 0,739** para la hipótesis específica 1, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Así también, concluyó que su dimensión planificación y su variable calidad de servicio dentro de la Universidad Técnica de Ambato, existe una relación positiva alta.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 2 conocer cómo la organización se relaciona con la calidad de servicio la escuela de ingeniería civil. Para conseguirlo, se analizó la hipótesis específica 2, basada en este objetivo, se realizó la prueba de correlación de Rho Spearman, obteniendo un valor de 0.776**, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Se pudo comprobar que, entre esta dimensión y variable mencionada, hay una relación positiva alta.

Con un resultado distinto, está la investigación de **Toral y Zeta (2016)** que empleó la prueba de correlación de Rho Spearman, hallando una cifra de 0,480** para su hipótesis específica 2, teniendo un 95% de confianza y con una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Debido a este resultado, se afirmó que existe una relación positiva moderada entre la dimensión planificación y la variable calidad de servicio en el Área Jurídica, Social y Administrativa de la Universidad Nacional de Loja. Otra investigación, con resultado similar al anterior, es la de **Cumpa (2020)** que también utilizó la prueba de correlación de Rho Spearman, obteniendo una cifra de 0,504** para su hipótesis específica 2, con un 95%

de confianza y una probabilidad menor 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). También, indicó que la relación es positiva moderada entre su dimensión de organización y la variable calidad de servicio, en el Centro Preuniversitario CEPREVI.

Todos los citados estuvieron de acuerdo con lo que sostiene **Amaru (2009)** que la importancia en que la organización este bien administrada, porque repercute en la calidad de vida de las personas y de la sociedad, ya que les proporciona puestos de trabajo y/o medios de subsistencia como: salarios, bonificaciones y otras formas de remuneración. Así también, este concepto se aplicó en la presente investigación, que halló la relación entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio. Además, se obtuvo un Rho Spearman igual a 0.797^{**} , indicando la relación positiva alta entre la dimensión organización y la variable calidad de servicio.

El objetivo específico 3 del presente trabajo de investigación fue conocer cómo la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería civil. Para analizar la hipótesis específica 3 alineada a este objetivo, se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman, que arrojó un valor de 0.846^{**} , determinado con un 95% de confianza y una probabilidad inferior a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Así se dedujo que entre esta dimensión y la variable dentro de la entidad existe una relación positiva alta.

El resultado mencionado, difiere de la investigación de **Llacua (2018)** que empleó la prueba de correlación de Rho Spearman, obteniendo una cifra de $0,169^{**}$ para su hipótesis específica 3, con un 95% de confianza y una probabilidad menor al 0.05 ($p\text{-valor} = 0.476 > \alpha = 0.05$). Además, concluyó no existe una relación positiva y significativa entre la dimensión de dirección y la variable calidad de servicio, en la Facultad de Ingeniería Eléctrica y Electrónica de la Universidad Nacional de Ingeniería.

Igualmente, **Romero (2019)** en su investigación Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia Cone cantón San Jacinto de Yaguachi, Ecuador, empleó la prueba de correlación de Rho Spearman, obteniendo una cifra de Spearman Rho de 0,852**; y el valor de significación bilateral de 0,000 menor que 0.05. Además, concluyó que la relación es positiva muy baja entre la dimensión de dirección y la variable calidad de servicio.

Todos los citados estuvieron de acuerdo con lo que sostiene **Robbins y Coulter (2014)** la importancia de tener un buen ambiente laboral para optimizar el rendimiento humano. La buena comunicación entre los jefes y los colaboradores, nos conducen al cumplimiento de funciones de forma eficiente. La motivación es un factor muy importante como parte de la dirección de la empresa. Además, este concepto se aplicó en la presente investigación, que halló la relación entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio. Y en el estudio se obtuvo un Rho Spearman igual a 0.752**, indicando una relación positiva alta entre la dimensión dirección y la variable calidad de servicio.

La presente investigación tuvo como objetivo específico 4 conocer cómo el control se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería civil. Para conseguirlo, se aplicó la prueba de correlación de Rho Spearman sobre la hipótesis específica 4 en base al objetivo específico 4, que arrojó un 0.863**, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Así se dedujo que, entre esta dimensión control y variable calidad de servicio dentro de la escuela de ingeniería civil existe una relación positiva alta.

El resultado mencionado, se asemeja a la investigación de **Saavedra (2018)** La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, tal investigación muestra la correlación de Rho de Spearman que existe una asociación significativa entre las variables de

estudio relacionadas con un coeficiente de correlación del 0.759 y un significancia bilateral del 0.001 menor al margen de error establecido, condiciones que permiten aprobar la hipótesis alterna y rechazar la nula, y la gráfica de dispersión evidencia que las variables tiene un crecimiento proporcional positivo, lo que asegurar que si una de las variables mejora la otra lo hará positivamente, es decir, si el control mejora lo hará la calidad del servicio.

Igualmente, **Peña (2018)** en su investigación Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distritalde San Marcos, obtiene el valor de correlación de Rho de Spearman $Rho = 0,801$ con margen de error menor al 5 %, y el p-valor $< 0,05$. Por lo que se concluye que existe relación alta, positiva y significativa entre la sub dimensión “control” y la variable principal “calidad del servicio”, del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash.

5.2 Conclusiones

Primera: La gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada, se halló con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.884^{**} , determinado con un 95% de confianza y una probabilidad inferior a 0.05 (p-valor= $0.000 < \alpha=0.05$), con el cual se pudo determinar que ambas variables tienen una relación directa y significativamente alta.

Segunda: La planificación y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada, se halló con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.797^{**} , determinado con un 95% de confianza y una probabilidad inferior a 0.05 (p-valor= $0.000 < \alpha=0.05$), con el cual se pudo determinar que ambas variables tienen una relación directa y significativamente alta.

Tercera: La organización y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada, se halló con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.776**, determinado con un 95% de confianza y una probabilidad inferior a 0.05 (p-valor= 0.000 < $\alpha=0.05$), con el cual se pudo determinar que ambas variables tienen una relación directa y significativamente alta.

Cuarta: La dirección y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada, se halló con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.846**, determinado con un 95% de confianza y una probabilidad inferior a 0.05 (p-valor= 0.000 < $\alpha=0.05$), con el cual se pudo determinar que ambas variables tienen una relación directa y significativamente alta.

Quinta: El control y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada, se halló con el análisis estadístico inferencial del coeficiente de relación Rho Spearman 0.863**, determinado con un 95% de confianza y una probabilidad inferior a 0.05 (p-valor= 0.000 < $\alpha=0.05$), con el cual se pudo determinar que ambas variables tienen una relación directa y significativamente alta.

5.3 Recomendaciones

Primera: Se recomienda a la escuela de ingeniería civil de la Universidad Privada San Juan Bautista, brindar capacitaciones y charlas que permita a cada colaborador conocer las estrategias, objetivos y metas, planificada por la escuela.

Segunda: Se recomienda a la escuela de ingeniería civil de la Universidad Privada San Juan Bautista, reorganizar las funciones del personal administrativo, asignándoles actividades y funciones acorde a sus

capacidades, de tal forma que mejore el desempeño y el bienestar del colaborador, por ende, aumente la calidad de servicio que brinda la escuela.

Tercera: Se recomienda a la escuela de ingeniería civil de la Universidad Privada San Juan Bautista, implementar herramientas de motivación para personal administrativo, con el fin de que mejore el desempeño de ellos y el compromiso hacia la escuela. De esta forma, repercuta en la supervisión y control que se realice, para que sea más accesible para la escuela.

Cuarta: Se recomienda a la escuela de ingeniería civil de la Universidad Privada San Juan Bautista, implementar una oficina de atención virtual mediante el uso de plataformas virtuales, con el objetivo de resolver dudas y/o interrogantes, mejorando la comunicación entre la escuela y los estudiantes.

Quinta: Se recomienda a la escuela de ingeniería civil de la Universidad Privada San Juan Bautista, implementar el uso de los instrumentos de la presente investigación, ya que les permitirá conocer que dimensiones se deben mejorar, con el fin de incrementar la calidad de servicio.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias Bibliográficas

- Alvarez Moreno, A. (2021). Gestión administrativa y marketing estratégico en una institución educativa de Lima Norte. *Scientia*, 22(22), 319-328. doi:<https://doi.org/10.31381/scientia.v22i22.3585>
- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la administración: teoría general y proceso administrativo*. Estado de México: Pearson Educación.
- Arévalo Haro, M. J., Cambal Condo, J. N., & Araque Cachiguango, V. E. (2020). Gestión de la calidad en empresas de servicios: evaluación de la empresa inmobiliaria crea en la provincia de Pastaza. *Revista Investigación Operacional*, 41(3), 425-431.
- Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutierrez-Solorzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta científica*, 6(2), 104-114.
- Barrera Isuiza, A. M., & Ysuiza Shupingahua, M. A. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la municipalidad provincial de alto amazonas, Loreto 2018. *Revista Gobierno y gestión pública*, 5(1), 91-110. doi:<https://doi.org/10.24265/igpp.2018.v5n1.06>
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera ed.). Bogotá: PEARSON.
- BID. (20 de Mayo de 2020). *La educación superior en tiempos de COVID-19*. Obtenido de Banco Internacional de Desarrollo: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/La-educacion-superior-en-tiempos-de-COVID-19-Aportes-de-la-Segunda-Reunion-del-Di%C3%A1logo-Virtual-con-Rectores-de-Universidades-Lideres-de-America-Latina.pdf>
- Cancio Granda, T. B. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional de Educación, 2017*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, I. C., Peralta Miranda, P., & Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias administrativas*, 11, 27-40.
- Cortés Cortés, M., & Iglesias León, M. (2004). *Generalidades sobre metodología de la investigación*. Ciudad del Carmen: Universidad Autónoma del Carmen.
- Cumpa, L. L. (2020). *La gestión administrativa y la calidad del servicio en el centro preuniversitario-CEPREVI, 2017*. (Tesis de maestría), Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.

- De la Parra Paz, E. (1997). *Guía práctica para lograr calidad en el servicio*. Ciudad de México: Ediciones Fiscales ISEF.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Gomez Bastar, S. (2012). *Metodología de la investigación*. Estado de México: RED TERCER MILENIO.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hurtado de Barrera, J. (2012). *Metodología de la Investigación: guía para la comprensión holística de la ciencia* (Cuarta ed.). Bogotá: Quirón Ediciones.
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. [Traducido]. *British journal of applied science & technology*, 7(4), 396.
- Juran, J. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. Madrid: Diaz de Santos.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: una perspectiva global y empresarial* (14va ed.). México D.F: MCGraw Hill Educación.
- Kothari, C. R. (2004). *Reserach Methodology: methods and techniques*. [Traducido] (2nd revised edition ed.). New Delhi: New Age International (P) Limited, Publishers.
- LLacua Zárate, A. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicios en la facultad de ingeniería Eléctrica y Electrónica -UNI 2016*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Luna Gonzáles, A. (2014). *Proceso administrativo* (Primera ed.). México D.F: Editorial Patria.
- Martel Carranza, C. P. (2018). La gestión administrativa y el posicionamiento de la marca de un instituto de educación superior. *Revista Desafíos*, 1(2), 147-151. doi: <https://doi.org/10.37711/desafios.2019.1.2.74>
- Mendoza Fernandez, V. M., & Moreira Chóez, J. S. (2021). Procesos de gestión administrativa, un recorrido desde el origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación en ciencias administrativas, económicas y contables)*, 6(3), 608-620. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Monje Álvarez, C. A. (2011). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: guía didáctica*. Huila: Universidad Surcolombiana.
- Oblitas Vedia, A. (2019). Análisis del nivel de satisfacción de los usuarios del transporte público (taxis) en la ciudad de Sucre. *Revista Investigación y Negocios*, 12(20), 149-171.
- Panduro Archenti, R. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta-Chosica*. (Tesis de Maestría), Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima.

- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1991). Perceived service quality as a customer-based performance measure: An empirical examination of organizational barriers using an extended service quality model. [Traducido]. *Human resource management*, 30(3), 335-364.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. [Traducido]. *Journal of marketing*, 49(4), 41-50.
- Paredes Alvarez, V. M., & Morales Urrutia, D. C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación Superior Públicas*. (Tesis de Maestría), Universidad Técnica de Ambato, Ambato.
- Pelayo-Maciel, J., & Ortiz-Villavelazquez, N. V. (2019). La satisfacción en las empresas de logística internacional en Jalisco. *Revista Investigación Administrativa*, 48(123).
- Peña Santillán, M. M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari- Ancash*. (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Lima.
- Pérez, S. (11 de Marzo de 2021). *Indecopi: estas son las 10 universidades con más quejas durante el 2020*. Obtenido de GESTIÓN: <https://gestion.pe/peru/indecopi-estas-son-las-10-universidades-con-mas-quejas-durante-el-2020-noticia/>
- Punch, K. F. (2003). *Survey research: the basics*. [Traducido]. London: Sage Publications.
- Ramírez Cardona, C. (2013). *Fundamentos de la administración*. Bogotá: Ecoe ediciones.
- Ramírez Cardona, C. (2016). *Fundamentos de la administración* (Cuarta ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Redacción EC. (11 de Marzo de 2021). *¿Cuáles son las universidades que recibieron más quejas durante la pandemia?* Obtenido de El Comercio: <https://elcomercio.pe/economia/peru/cuales-son-las-universidades-que-recibieron-mas-quejas-durante-la-pandemia-nndc-noticia/>
- Riffo San Martín, R. S. (2019). *Gestión administrativa y de calidad en los centros escolares de los Chorrillos*. Universidad Miguel de Cervantes, Santiago. doi:<https://doi.org/10.29394/Scientific.issn.2542-2987.2019.4.E.9.153-172>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (12va ed.). Estado de México: Perason Educación.
- Román, J. A. (2020). La educación superior en tiempos de pandemia: una visión desde dentro del proceso formativo. *Revista Latinoamericana De Estudios Educativo*, 50(Especial), 13-40. Obtenido de <https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.95>
- Romero Torres, O. L. (s.f.). *Gestión administrativa y calidad del servicio del seguro social campesino parroquia cone cantón San Jacinto de*

- Yaguachi, Ecuador, 2018.* (Tesis de Maestría), Universidad César Vallejo, Piura.
- Rosas Prado, C. E., & Flores Siapo, E. L. (2018). Sistema de control de tesis para mejorar la gestión administrativa de la escuela de posgrado en Universidad Privada de Chiclayo. *1*(1), 1-11.
doi:<https://doi.org/10.26495/rtzh1810.328236>
- Saavedra López, J. 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 Americas, Lima.
- Salazar Espinoza, E. C. (2019). *Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de repuestos automotrices.* (Tesis de Ingeniería), Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Ambato.
- Setó Pamies, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente.* Madrid: ESIC.
- Steppacher, D., Cannarozzo Tinoco, M. A., Schewengber ten Caten, C., & Marcon, A. (2019). Assessing administrative service quality in higher education: development of an attribute-based framework (HEADSQUAL) in a Brazilian University. [Traducido]. *Studies in Higher Education, 46*(9), 1785-1800. doi:10.1080/03075079.2019.1706076
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. [Traducido]. *International journal of medical education, 2*, 53.
- Toral Tinitna, R. d., & Zeta Vite, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa. *Sur Academia: Revista Académica-Investigativa de la facultad jurídica, social y administrativa, 3*(6).
- Toro González, D. (2020). Educación superior en latinoamérica en una economía post-COVID. *ESAL Revista de Educación Superior en América Latina, 45-52.*
- Unesco. (13 de Mayo de 2020). *COVID-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después.* Obtenido de UNESCO-IESALC: <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/05/COVID-19-ES-130520.pdf>
- UNESCO IESALC. (6 de Abril de 202). *COVID-19 y educación superior: de los efectos inmediatos al día después.* Obtenido de UNESCO IESALC: <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/04/COVID-19-060420-ES-2.pdf>

ANEXO 1: Matriz de Consistencia

Título: Gestión administrativa y calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada Autor: Br. Renzo Anthony Bravo Condor y Br. Juan Carlos Yi Li							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la planificación con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la organización con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la dirección con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar como la planificación se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.</p> <p>Determinar como la organización se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.</p> <p>Determinar como la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Determinar como la planificación se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada</p> <p>Determinar como la organización se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada</p> <p>Determinar como la dirección se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.</p>	Variable 1: Gestión de Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Planificación	Objetivos a largo/ corto plazo Estrategias de solución Procedimientos y políticas Metas	Del 1 al 4	<p>Ordinal:</p> <p>Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)</p>	<p>Malo (16-37) Regular (38-59) Bueno (60-80)</p>
			Organización	Funciones de los colaboradores Centralización Diseño de puestos Estructura Organizacional	Del 5 al 8		
			Dirección	Motivación Liderazgo adecuado Productividad de labores Resolución de conflictos	Del 9 al 12		
Control	Supervisión Forma de control Desempeño de colaboradores Sistema de información	Del 13 al 16					

¿De qué manera se relaciona el control con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada?	Determinar como el control se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada.	Determinar como el control se relaciona con la calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada	Variable 2: Calidad de Servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Fiabilidad	Promesa Interés Primera impresión Porcentaje de errores	Del 1 al 4	Ordinal: Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	Malo (21-42) Regular (49-76) Bueno (77-105)
			Seguridad	Credibilidad Tranquilidad Profesionalismo Integridad	Del 5 al 8		
			Empatía	Amabilidad Escucha activa Predisposición Personalización	Del 9 al 12	Ordinal: Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas veces (3) Muy pocas veces (2) Nunca (1)	Malo (21-48) Regular (49-76) Bueno (77-105)
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Tiempo para atención Tiempo de respuesta Conocimiento Ocupabilidad	Del 13 al 17		
		Elementos tangibles	Equipos modernos Instalaciones atractivas Empleados pulcros Instalaciones seguras	Del 18 al 21			

Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño: No experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal</p> <p>Método: Cuantitativo</p>	<p>Población: Está conformado por 1,256 alumnos de la escuela de Ingeniera Civil de la Universidad Privada San Juan Bautista</p> <p>Muestra: Está conformado por 294 alumnos de la escuela de Ingeniera Civil de la Universidad Privada San Juan Bautista</p>	<p>Variable 1: Gestión de administrativa Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert</p> <p>Autor: Renzo Anthony Bravo Condor y Juan Carlos Yi Li Año: 2021 Monitoreo: Si Ámbito de Aplicación: Chorrillos, Ica y Chincha Forma de Administración: Enlace QuestionPro</p> <hr/> <p>Variable 2: Calidad de Servicio Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario SERVQUAL, tipo Likert</p> <p>Autor: Renzo Anthony Bravo Condor y Juan Carlos Yi Li Año: 2021 Monitoreo: Si Ámbito de Aplicación: Chorrillos, Ica y Chincha Forma de Administración: Enlace QuestionPro</p>	<p>Descriptiva: Frecuencias, tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Se trabajó con los datos de la muestra y poder emitir conclusiones de acuerdo con los objetivos planteados.</p> <p>Contrastación de hipótesis Se utilizó la prueba estadística Rho Sperman.</p> <p>De prueba Se utilizó el software estadístico SPSS 25.</p>

ANEXO 2: Cuestionario de Gestión Administrativa

Estimado (a), el siguiente cuestionario trata sobre Gestión Administrativa, la cual tienen como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en la universidad, y buscar las mejores soluciones. Este es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad y total libertad, marcando en el casillero la alternativa que consideres pertinente. Muchas gracias.

Consentimiento informado:

Si está de acuerdo en responder los cuestionarios, por favor marcar el casillero **SI**.

- SI

- NO

Escala y valor:

Nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4), Siempre (5)

Gestión Administrativa			Escala del Instrumento				
Dimensión	Nro	Pregunta	1	2	3	4	5
Planificación	1	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniería Civil de la UPSJB, actúan acorde a sus objetivos institucionales de corto/largo plazo?					
	2	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniería Civil de la UPSJB, cuentan con estrategias de solución para atenderle?					
	3	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingenierías de la UPSJB, cuentan con estrategias de solución para atenderle?					

	4	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, tienen metas institucionales a lograr?						
Organización	5	¿Considera que las funciones realizadas por los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, son adecuadas?						
	6	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, tienen autoridad para tomar decisiones dentro de sus funciones?						
	7	¿Considera que el método de trabajo de los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, es acertado?						
	8	¿Considera que la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, debería realizar un cambio en su estructura organizacional?						
Dirección	9	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, están motivados?						
	10	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, cuentan con un líder adecuado?						
	11	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, cumplen con la labor encomendada?						
	12	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, pueden resolver conflictos?						
Control	13	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, son supervisados?						
	14	¿Considera que la forma en que la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, controla a sus colaboradores es apropiada?						
	15	¿Considera que el desempeño de los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, es bueno?						

	16	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, tienen un sistema de información adecuado?							
--	----	---	--	--	--	--	--	--	--

ANEXO 3: Cuestionario de Calidad de Servicio

Estimado (a), el siguiente cuestionario trata sobre Calidad de Servicio, la cual tienen como propósito recoger información para conocer las dificultades que existen en la universidad, y buscar las mejores soluciones. Este es de carácter anónimo, por lo que te solicitamos responder con sinceridad y total libertad, marcando en el casillero la alternativa que consideres pertinente. Muchas gracias.

Consentimiento informado:

Si está de acuerdo en responder los cuestionarios, por favor marcar el casillero **SI**.

- SI

- NO

Escala y valor:

Nunca (1), Muy pocas veces (2), Algunas veces (3), Casi Siempre (4),

Siempre (5)

Calidad de Servicio			Escala del Instrumento				
Dimensión	Nro	Pregunta	1	2	3	4	5
Fiabilidad	1	¿Considera que en la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, se cumple lo que se promete?					

	2	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, muestran interés al atenderlo?					
	3	¿Considera que la primera impresión en la atención de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, es buena?					
	4	¿Considera que se evitan errores en la gestión de trámites de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB?					
Seguridad	5	¿Considera que la atención recibida en la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, genera confiabilidad?					
	6	¿Considera que los colaboradores que le atiende en la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, transmiten tranquilidad?					
	7	¿Considera que los colaboradores que le atiende en la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, muestran experiencia?					
	8	¿Considera que la atención recibida en la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, es íntegra?					
Empatía	9	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, son amables al atenderlo?					
	10	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, escuchan atentamente sus consultas?					
	11	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, muestran empeño al atenderlo?					
	12	¿Considera que la atención recibida en la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, se adecua a sus necesidades?					
Capacidad de respuesta	13	¿Considera que el tiempo de espera en la atención en la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, es adecuado?					
	14	¿Considera que el tiempo de atención en la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, es bueno?					

	15	¿Considera que el tiempo para resolver un problema en la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, es adecuado?					
	16	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, conocen el tema a discutir?					
	17	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, se muestran disponibles al atenderle?					
Elementos Tangibles	18	¿Considera que la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, cuenta con equipos modernos?					
	19	¿Considera que la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, cuenta con instalaciones visualmente atractivas?					
	20	¿Considera que los colaboradores de la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, tienen una apariencia impecable?					
	21	¿Considera que la escuela de Ingeniera Civil de la UPSJB, cuenta con instalaciones seguras?					

ANEXO 4: Validez por Juicio de Experto

CERTIFICADO DE VALIDEZ 01: CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista actúan acorde a sus objetivos?	X		X		X		especificar tipo de objetivo
2	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cuentan con estrategias de solución para atenderle?	X		X		X		OK
3	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cuentan con procedimientos y políticas establecidas?	X		X		X		OK
4	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista tienen metas a lograr?	X		X		X		OK
DIMENSIÓN 2: Organización								
5	¿Considera que las funciones realizadas por los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista son adecuadas?	X		X		X		OK
6	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista tienen autoridad para tomar decisiones?	X		X		X		decisiones dentro de sus funciones.
7	¿Considera que el método de trabajo de los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista es acertado?	X		X		X		OK
8	¿Considera que la Universidad San Juan Bautista debería realizar un cambio en su estructura organizacional?	X		X		X		OK
DIMENSIÓN 3: Dirección								
9	Cumplir con su horario de trabajo no altera las oportunidades de desarrollo profesional que se le presenta.	X		X		X		OK
10	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista están motivados?	X		X		X		OK
11	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cuentan con un líder adecuado?	X		X		X		OK
12	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cumplen con la labor encomendada?	X		X		X		OK
DIMENSIÓN 4: Control								
13	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista son supervisados?	X		X		X		OK
14	¿Considera que la forma en la que controla la Universidad San Juan Bautista a sus colaboradores es apropiada?	X		X		X		OK
15	¿Considera que el desempeño de los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista es bueno?	X		X		X		OK
16	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista tienen un sistema de información adecuado?	X		X		X		OK

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

CERTIFICADO DE VALIDEZ 01: CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	¿Considera que en la Universidad San Juan Bautista, se cumple lo que se promete?	X		✓		✓		OK
2	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista muestran interés al atenderlo?	X		✓		✓		OK
3	¿Considera que la primera impresión en la atención de la Universidad San Juan Bautista es buena?	✓		✓		✓		OK
4	¿Considera que se evitan errores en la gestión de trámites de la Universidad San Juan Bautista?	✓		✓		✓		OK
DIMENSIÓN 2: Seguridad								
5	¿Considera que la atención recibida en la Universidad San Juan Bautista genera confiabilidad?	✓		✓		✓		OK
6	¿Considera que el personal que le atiende en la Universidad San Juan Bautista transmite tranquilidad?	✓		✓		✓		OK
7	¿Considera que el personal que le atiende en la Universidad San Juan Bautista muestra experiencia?	✓		✓		✓		OK
8	¿Considera que la atención recibida en la Universidad San Juan Bautista es íntegra?	✓		✓		✓		OK
DIMENSIÓN 3: Empatía								
9	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista son amables al atenderlo?	✓		✓		✓		OK
10	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista escuchan atentamente sus consultas?	✓		✓		✓		OK
11	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista muestran empeño al atenderlo?	✓		✓		✓		OK
12	¿Considera que la atención recibida en la Universidad San Juan Bautista se adecua a sus necesidades?	✓		✓		X		OK
DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta								
13	¿Considera que el tiempo de espera en la Universidad San Juan Bautista es adecuado?	✓		✓		✓		OK
14	¿Considera que el tiempo de atención en la Universidad San Juan Bautista es bueno?	✓		✓		✓		OK
15	¿Considera que el tiempo para resolver un problema en la Universidad San Juan Bautista es adecuado?	✓		✓		✓		OK
16	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista conocen el tema a discutir?	✓		✓		✓		OK
17	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista se muestran disponibles al atenderle?	✓		✓		✓		OK

	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera que el tiempo de atención en la Universidad San Juan Bautista es bueno?	X		X		X		OK
19	¿Considera que el tiempo para resolver un problema en la Universidad San Juan Bautista es adecuado?	X		X		X		OK
20	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista conocen el tema a discutir?	X		X		X		OK
21	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista se muestran disponibles al atenderle?	X		X		X		OK

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. Oscar Juan Jimenez Flores

DNI: 44.086166

Especialidad del validador: MBA
 Mag. en Administración y Dirección de Empresas

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ 02: CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista actúan acorde a sus objetivos?	x		x		x		Precisar el tipo de objetivos
2	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cuentan con estrategias de solución para atenderle?	x		x		x		
3	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cuentan con procedimientos y políticas establecidas?	x		x		x		actúan de acuerdo a los procedimiento y políticas establecidas en la institución. (Se sugiere el cambio).
4	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista tienen metas a lograr?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Organización								
5	¿Considera que las funciones realizadas por los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista son adecuadas?	x		X		x		
6	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista tienen autoridad para tomar decisiones?	x		x		x		
7	¿Considera que el método de trabajo de los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista es acertado?	x		x		x		
8	¿Considera que la Universidad San Juan Bautista debería realizar un cambio en su estructura organizacional?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
9	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista están motivados?	X		x		x		
10	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cuentan con un líder adecuado?	X		x		x		
11	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cumplen con la labor encomendada ?	x		x		x		Parecida a la pregunta 5
12	¿Considera que los colaboradores de la escuela de la Universidad San Juan Bautista pueden resolver conflictos?		x	x		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
13	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista son supervisados?	x		x		x		
14	¿Considera que la forma en la que controla la Universidad San Juan Bautista a sus colaboradores es apropiada?	x		x		X		
15	¿Considera que el desempeño de los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista es bueno?	X		x		x		
16	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista tienen un sistema de información adecuado?	x		x		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

CERTIFICADO DE VALIDEZ 02: CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	¿Considera que en la Universidad San Juan Bautista, se cumple lo que se promete?	x		x		X		
2	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista muestran interés al atenderlo?	X		x		x		
3	¿Considera que la primera impresión en la atención de la Universidad San Juan Bautista es buena?	x		x		x		
4	¿Considera que se evitan errores en la gestión de trámites de la Universidad San Juan Bautista?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que la atención recibida en la Universidad San Juan Bautista genera confiabilidad?	x		x		x		
6	¿Considera que el personal que le atiende en la Universidad San Juan Bautista transmite tranquilidad?	x		x		x		Tranquilidad o confianza
7	¿Considera que el personal que le atiende en la Universidad San Juan Bautista muestra experiencia?	X		x		x		
8	¿Considera que la atención recibida en la Universidad San Juan Bautista es íntegra?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista son amables al atenderlo?	x		x		X		
10	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista escuchan atentamente sus consultas?	x		x		X		
11	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista muestran empeño al atenderlo?	X		x		x		
12	¿Considera que la atención recibida en la Universidad San Juan Bautista se adecua a sus necesidades?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera que el tiempo de espera en la Universidad San Juan Bautista es adecuado?	x		x		x		Tiempo de espera en la atención
14	¿Considera que el tiempo de atención en la Universidad San Juan Bautista es bueno?	x		x		X		
15	¿Considera que el tiempo para resolver un problema en la Universidad San Juan Bautista es adecuado?	x		x		x		
16	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista conocen el tema a discutir?	x		x		x		
17	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista se muestran disponibles al atenderle?	x		x		x		

	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera que la Universidad San Juan Bautista cuenta con equipos modernos?	x		x		x		
19	¿Considera que la Universidad San Juan Bautista cuenta con instalaciones visualmente atractivas?	x		x		x		
20	¿Considera que en la Universidad San Juan Bautista sus colaboradores tienen una apariencia impecable?	x		x		x		
21	¿Considera que la Universidad San Juan Bautista cuenta con instalaciones seguras?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: Mg. Rocio Tito Gomez
DNI: 47107929

Especialidad del validador: Licenciada en Administración / Magister en Educación

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

27 de octubre del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ 03: CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: Planificación								
1	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista actúan acorde a sus objetivos?	X		X		X		
2	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cuentan con estrategias de solución para atenderle?	X		X		X		
3	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cuentan con procedimientos y políticas establecidas?	X		X		X		
4	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista tienen metas a lograr?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Organización								
5	¿Considera que las funciones realizadas por los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista son adecuadas?	X		X		X		
6	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista tienen autoridad para tomar decisiones?	X		X		X		
7	¿Considera que el método de trabajo de los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista es acertado?	X		X		X		
8	¿Considera que la Universidad San Juan Bautista debería realizar un cambio en su estructura organizacional?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Dirección								
9	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista están motivados?	X		X		X		
10	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cuentan con un líder adecuado?	X		X		X		
11	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista cumplen con la labor encomendada?	X		X		X		
12	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista pueden resolver conflictos?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Control								
13	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista son supervisados?	X		X		X		
14	¿Considera que la forma en la que controla la Universidad San Juan Bautista a sus colaboradores es apropiada?	X		X		X		
15	¿Considera que el desempeño de los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista es bueno?	X		X		X		
16	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista tienen un sistema de información adecuado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

CERTIFICADO DE VALIDEZ 03: CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	¿Considera que en la Universidad San Juan Bautista, se cumple lo que se promete?	X		X		X		
2	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista muestran interés al atenderlo?	X		X		X		
3	¿Considera que la primera impresión en la atención de la Universidad San Juan Bautista es buena?	X		X		X		
4	¿Considera que se evitan errores en la gestión de trámites de la Universidad San Juan Bautista?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Considera que la atención recibida en la Universidad San Juan Bautista genera confiabilidad?	X		X		X		
6	¿Considera que el personal que le atiende en la Universidad San Juan Bautista transmite tranquilidad?	X		X		X		
7	¿Considera que el personal que le atiende en la Universidad San Juan Bautista muestra experiencia?	X		X		X		
8	¿Considera que la atención recibida en la Universidad San Juan Bautista es íntegra?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista son amables al atenderlo?	X		X		X		
10	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista escuchan atentamente sus consultas?	X		X		X		
11	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista muestran empeño al atenderlo?	X		X		X		
12	¿Considera que la atención recibida en la Universidad San Juan Bautista se adecua a sus necesidades?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿Considera que el tiempo de espera en la Universidad San Juan Bautista es adecuado?	X		X		X		
14	¿Considera que el tiempo de atención en la Universidad San Juan Bautista es bueno?	X		X		X		
15	¿Considera que el tiempo para resolver un problema en la Universidad San Juan Bautista es adecuado?	X		X		X		
16	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista conocen el tema a discutir?	X		X		X		
17	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista se muestran disponibles al atenderle?	X		X		X		

	DIMENSIÓN 5: Elementos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Considera que el tiempo de atención en la Universidad San Juan Bautista es bueno?	X		X		X		
19	¿Considera que el tiempo para resolver un problema en la Universidad San Juan Bautista es adecuado?	X		X		X		
20	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista conocen el tema a discutir?	X		X		X		
21	¿Considera que los colaboradores de la Universidad San Juan Bautista se muestran disponibles al atenderle?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Isabel Menacho Vargas
DNI: 09968395

Especialidad del validador: **Dra. En Administración de la Educación**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de enero del 2022



Firma del Experto Informante.

ANEXO 5: Base de datos de la Prueba Piloto - Variable X

Gestión Administrativa																
Nro	Planificación				Organización				Dirección				Control			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5
2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	3	5	5	4	5	2	5	4	4	4	2	4	3	3	4
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	2
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	4	2	2	1	2	2
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	2	2	3	4	4	4	2	2	3	3	2	2	2	4	4	4
11	5	4	5	5	5	5	4	2	4	5	5	5	5	5	5	5
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2
14	5	3	4	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
15	3	3	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	1	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	2
18	2	2	3	2	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
19	2	1	3	5	2	1	2	5	3	3	3	1	5	3	3	4
20	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4

ANEXO 6: Base de datos de la Prueba Piloto - Variable Y

Calidad de Servicio																					
Nro	Confiabilidad				Seguridad				Empatía				Capacidad de Respuesta					Elementos Tangibles			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5
6	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
8	4	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
10	2	2	2	4	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4
18	3	4	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	4	3	4	4	3	3
19	3	3	4	2	2	2	2	3	5	4	3	3	2	4	3	5	4	3	2	4	5
20	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3

ANEXO 7: Base de datos de la Muestra - Variable X

Gestión Administrativa																
Nro	Planificación				Organización				Dirección				Control			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3
4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	3	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4
6	2	3	4	3	3	2	2	2	2	1	2	3	2	4	2	3
7	5	2	3	4	2	2	3	4	2	4	3	3	4	3	1	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4
10	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	3	2	3	5	3	3	3	3	3	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	1	2	5	3	1	3	3	4	3	2	3
21	2	3	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
23	3	3	2	4	3	2	2	5	3	3	4	3	2	3	3	1
24	4	4	4	5	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4
25	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3
27	3	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4
29	3	2	3	4	2	3	2	4	2	3	4	3	2	4	3	2
30	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
35	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
36	3	2	3	4	2	2	2	2	3	4	2	3	3	2	3	4
37	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	5	5	5	5	5	5
38	4	2	3	4	3	2	3	3	3	3	1	4	3	4	4	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5

40	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3
41	4	3	3	4	2	3	2	4	1	2	3	4	2	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	3	5	3	2	4	4	1	2	3	4
43	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	1	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	4	4	2
45	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2
46	4	1	5	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	2	1	3	5	2	4	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4
48	3	3	3	5	3	2	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3
49	2	3	4	5	2	2	3	2	1	2	3	3	3	2	3	4
50	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	3
51	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	3	5	5
52	3	2	5	3	3	3	4	5	4	2	3	2	3	3	3	3
53	2	1	4	3	3	4	2	4	1	3	3	2	1	3	3	4
54	5	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4
55	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2
56	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
57	3	1	3	3	2	3	3	5	3	3	3	1	3	3	3	3
58	3	4	4	5	2	3	4	4	4	4	5	2	3	3	3	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	4	3
62	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
63	3	4	3	3	3	2	2	4	3	4	4	3	3	3	2	2
64	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3
65	3	3	2	1	2	2	2	5	2	3	3	4	4	3	3	3
66	3	3	4	3	3	5	2	5	3	3	2	1	1	1	2	3
67	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	3	2
69	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
71	3	4	3	3	3	4	4	5	2	4	4	4	5	5	4	4
72	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	2	3	3	3
73	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3
74	5	5	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5	5	4	4	4
75	5	5	5	5	5	3	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5
76	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	4	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
79	4	4	4	5	3	3	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3
80	4	3	4	3	4	3	3	5	5	4	3	4	5	3	5	4
81	5	5	5	5	5	5	4	2	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	5	4	4	5	5	2	4	4	4	3	4	4	5	4
83	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4

84	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4
85	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
86	5	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	5	5
87	5	4	5	4	5	4	4	2	4	5	4	5	5	4	4	5
88	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
89	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
90	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
91	4	3	5	4	3	4	2	5	4	2	4	4	3	3	3	2
92	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	5	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	2
94	4	4	4	5	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3
95	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	5
96	4	4	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	4	5	4	4	3	4	2	4	3	3	2	2	4	3
98	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4
99	3	4	5	3	5	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3
100	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4
101	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
102	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4
104	4	4	5	5	3	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4
105	3	5	5	5	3	5	5	3	5	5	4	3	4	2	5	4
106	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	2	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4
108	3	3	4	3	3	2	4	3	2	3	2	3	4	3	2	4
109	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3
110	3	3	5	5	5	3	3	3	3	3	4	2	2	4	3	4
111	4	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	3	5	5	5
112	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4
113	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3
114	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
115	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5
116	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5
117	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4
118	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3
119	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	3	4	4	5	4	4
120	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
121	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
123	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
126	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4	4	3	4	4	4
127	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3

128	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
129	3	4	3	3	3	2	2	5	2	3	3	4	3	2	1	2
130	4	5	5	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
131	5	4	5	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4
132	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5
133	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4
134	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4
135	4	3	4	4	3	3	4	2	3	4	3	4	4	3	4	3
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
137	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5
138	3	3	3	4	3	3	3	5	4	4	3	2	3	4	3	3
139	4	3	4	5	3	3	3	5	5	4	4	4	3	3	4	4
140	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
141	4	3	4	5	3	5	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3
142	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5
143	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
144	3	5	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	5	3	4	5
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
148	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
149	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
151	4	3	4	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	3	5	4	5
153	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
154	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3
155	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	5	5
156	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	4	5	3	4
157	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	4	4	4	3	3	4	2	5	4	4	4	5	4	4	4
159	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3
160	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4
161	3	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	4
162	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3
163	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
164	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5
165	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	4
166	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4
167	4	2	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
168	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
169	3	3	4	3	3	2	3	5	3	4	3	3	4	3	4	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
171	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5

172	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4
173	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4
174	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4
175	3	4	3	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	4	4
176	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
177	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
178	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	3	2	3	2	2	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	1
183	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5
184	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
186	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
187	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4	2	3	2	3	3	4
188	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
189	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
190	4	3	4	3	3	3	2	2	3	2	1	3	3	2	3	3
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
194	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
195	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4
196	2	2	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
197	4	4	4	5	3	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3
198	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	3	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3
201	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	5	4	5	5	5	5
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	5	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
206	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
207	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	2	3	4	4
208	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
209	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4
210	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4
213	3	4	3	3	2	2	2	2	3	4	3	4	3	4	5	4
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
215	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

216	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	4	4	3	4	2	2	2	2	4	3	4	4	3	4	4	3
219	3	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3
220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
222	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
223	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
225	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	5	3	4	5	4	5	5	4	4	3	5	5	3	5	4	5
227	5	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5
228	3	4	5	5	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	5	5
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
231	5	4	4	5	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4
232	3	4	5	2	4	5	1	5	4	2	4	4	2	5	4	4
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
234	2	3	4	4	4	4	4	1	4	4	3	4	3	3	4	3
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	4	3	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	3
237	4	5	4	5	4	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5
238	4	5	3	2	5	5	2	3	4	5	5	5	5	5	5	4
239	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
240	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5
241	2	2	4	2	1	5	1	2	2	1	2	1	1	1	2	3
242	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
243	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
244	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
245	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3
246	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	5	5
247	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5
248	4	4	5	4	3	5	3	5	4	4	4	2	3	4	5	4
249	3	3	4	4	5	5	4	2	4	5	4	4	3	5	5	4
250	5	4	4	4	5	2	5	2	3	5	5	5	2	5	5	5
251	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
252	3	3	4	5	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	4
253	4	4	5	4	4	3	5	2	3	3	3	4	4	3	3	3
254	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	5
255	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
256	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
257	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5
258	5	4	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5
259	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3

260	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
261	5	4	4	5	4	4	4	3	4	5	5	5	4	4	4	5
262	4	5	5	5	5	4	4	2	4	3	5	1	5	5	5	5
263	4	5	4	4	3	5	5	3	4	4	5	5	3	4	5	5
264	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
267	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4
269	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
273	4	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
274	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4
275	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3
276	5	4	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5
277	4	3	4	3	3	3	2	4	3	2	3	4	3	4	3	3
278	3	2	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4
279	5	4	3	4	3	5	5	3	2	4	5	4	3	3	4	3
280	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	4	3	4	4	3	2	1	5	3	1	3	2	3	1	3	3
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
284	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	3	4	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5
286	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3
287	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5
288	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
289	4	3	4	3	2	2	2	5	3	4	3	3	3	2	3	4
290	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
291	5	4	3	4	3	5	3	4	5	4	4	5	5	3	4	5
292	5	4	4	5	5	5	4	2	5	4	5	5	3	5	5	5
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	4	3	4	3	2	2	1	5	2	1	3	3	4	4	3	3

ANEXO 8: Base de datos de la Muestra - Variable Y

Calidad de Servicio																					
Nro	Confiabilidad				Seguridad				Empatía				Capacidad de Respuesta					Elementos Tangibles			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
6	3	2	4	2	3	2	3	2	4	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3
7	2	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	4	2	1	4
8	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
9	3	3	4	4	4	3	4	3	2	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	4
10	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5
19	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3
20	4	3	4	4	3	4	3	4	4	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	4	5
21	2	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	2	2	5	3	5	5	5	5
22	3	4	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4
23	2	3	4	4	3	3	4	3	3	1	2	2	3	4	3	3	4	5	5	5	3
24	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
25	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	5	5
26	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4
27	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
28	3	4	2	1	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	3
29	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3	2	3	3	4	3	3
30	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
31	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	3	2	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
37	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
38	2	3	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4

39	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	2	4	3	4	3	4	4	3	2	1	2	3	3	1	3	3	4	3	4	3
42	2	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
44	3	2	3	3	4	3	3	3	4	4	2	3	3	2	4	4	3	3	4	4	3
45	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	2	3	4	4	3
48	4	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5
49	2	1	3	3	2	4	3	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	4	4	3	4
50	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
52	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5
53	3	1	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	3	3	4	3
54	5	3	3	4	4	4	3	5	5	3	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5
55	3	2	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	2	1	3	3	4	4	3	3
58	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
62	4	3	4	3	3	4	4	3	2	2	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4
63	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4
64	2	3	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	4	4
65	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4
66	3	1	2	3	3	4	3	3	4	3	4	2	1	2	1	4	2	4	4	4	3
67	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
68	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	2	4	3	5	4
69	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4
70	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
71	2	3	4	5	4	4	5	3	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	5	4
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
73	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4
74	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4
75	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
76	4	3	4	4	5	5	4	3	5	3	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5
79	3	2	3	4	4	3	3	5	2	3	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3
80	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	5	4	5	3	4	3	5	5
81	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
82	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4

83	3	4	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
84	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5
85	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
86	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
87	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	5	4
88	5	5	5	4	5	4	5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	2	5	4	4	5
89	4	4	4	4	4	2	4	4	2	1	1	4	1	3	1	3	2	4	4	3	3
90	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
91	4	3	3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3	3	3	3	4	2	2	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	4	5
94	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	3
95	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
96	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3
97	3	2	3	4	3	2	4	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	2	4
98	4	4	4	5	3	4	2	2	3	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
99	4	5	3	3	3	5	5	4	4	3	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	5
100	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
101	4	3	4	3	3	2	3	2	2	3	4	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4
102	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5
105	5	4	3	4	5	3	2	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	5	4	3	5
106	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
107	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
108	3	2	2	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	3	4	2	4	4	4	5
109	3	4	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
110	4	3	4	3	3	3	4	4	5	2	2	3	2	3	3	5	3	5	5	4	3
111	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
112	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	4	4
113	3	3	4	5	4	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	5	4	3	4	5	4
114	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
115	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5
116	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5
117	3	3	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	4	3
118	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
119	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	3	5	5	3	4	3	5	4	4
120	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	2	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5
122	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
126	3	4	3	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4

127	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	5
128	4	4	3	3	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	5	4	4	5	4
129	3	1	3	3	2	3	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	1
130	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5
131	4	4	4	3	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
132	4	3	4	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	4	5	3	5	5
133	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	1	3	1
134	4	4	3	3	5	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	4
135	4	4	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3
138	4	2	4	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	4	5	5	4
139	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
140	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
141	3	3	3	3	4	4	5	4	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2
142	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4
143	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	4	4
144	4	3	4	5	4	3	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
148	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4
150	4	4	5	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
151	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5
152	5	5	4	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	4	5
153	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2
154	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
155	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
156	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	2	5	4	5	5
157	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
158	4	5	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	5	5
159	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	2	2	2	3	3	4	4	4	4
160	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4
162	3	3	2	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	3	1	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4
165	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5
166	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	3	4	4	5	5	5	5	5	5
167	4	2	4	2	2	2	5	3	4	2	3	2	3	3	2	2	2	4	4	5	3
168	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4
169	4	3	2	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

171	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	
172	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4
173	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4
174	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5
175	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
176	3	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
177	4	5	5	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
178	3	2	3	2	1	1	3	2	2	2	1	1	2	3	3	3	4	3	3	3	3
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
180	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
181	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
182	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4	3	3	3	4	4	3	4
183	5	5	4	4	4	4	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	3	4	5	5	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4
185	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
186	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
187	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	2	3	2	3	2	3	4	4
188	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4
190	4	4	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4
191	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
192	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
193	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
194	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	5
195	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
196	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	3	5	4	4	5
198	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
200	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
201	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
202	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
204	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
205	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4
206	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
207	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	2	3	4	4	3	4	4
208	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
209	2	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4
210	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	5	4
213	5	3	4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4
214	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4

215	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
217	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
218	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4
219	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
221	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
222	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
223	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
224	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
225	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
226	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
227	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5
228	3	4	3	5	4	5	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	5	4
229	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
230	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4
231	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
232	4	5	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	5	4	3	3	3
233	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
234	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	3	3	2	1	2	2
235	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
236	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
237	4	5	4	3	4	5	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4
238	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4
239	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
240	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
241	3	2	4	2	4	4	3	3	2	4	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2
242	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
243	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4
244	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4
245	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3
246	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	4	3	3	3	4	3	5	5	5
247	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5
248	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	5	3	3
249	5	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	3	2	3	3	4	4	4	3	4
250	4	5	5	3	4	2	5	5	2	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	5
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	3	4
252	4	3	4	3	3	4	4	4	3	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5
253	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
254	3	4	5	3	5	4	5	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	3	4	3
255	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
256	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4
257	5	4	4	4	2	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4
258	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5

259	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
261	5	5	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4
262	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5
263	4	5	5	4	5	3	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
264	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4
265	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
266	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
267	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
268	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4
269	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	4
270	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
272	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
273	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	3
274	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4
275	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4
276	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5
277	4	3	2	1	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	1	3	4	3	4
278	3	2	4	3	2	3	4	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	4	4	3
279	5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	3	5	4	4	2
280	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	3	1	3	3	4	2	3	1	3	3	1	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4
282	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
283	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
285	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4
286	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4
287	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
288	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
289	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	5
290	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
291	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5
292	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	3	4	4	4
293	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
294	3	4	3	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4

ANEXO 9: Carta de Autorización Institucional



Estimados:

Docente Juan Carlos Yi Li y maestrando Renzo Anthony Bravo Condor

José Darío Gonzales Zarpán; en mi calidad de Director de la escuela profesional de Ingeniería Civil de la Universidad Privada San Juan Bautista, a ustedes le comunico lo siguiente:

Estimados maestrandos Juan Carlos Yi Li y Renzo Anthony Bravo Condor de la escuela de posgrado de la UPSJB; habiendo recibido su solicitud para efectos de realizar una encuesta con los alumnos de la Escuela Profesional de Ingeniería Civil, respecto de su investigación titulada "Gestión administrativa y calidad de servicio en la escuela de ingeniería de una Universidad Privada" y siendo nuestra institución una entidad dedicada a la investigación y a la cooperación de las investigaciones científicas, es que aceptamos su pedido y le brindamos el apoyo para que usted pueda realizar sus encuestas con nuestros estudiantes, a los cuales comunicaremos para que se pueda realizar dicha actividad de manera virtual, y pueda tenerse los resultados de dicha investigación con el rigor pertinente.

Esperando que la presente investigación sirva para mejorar la gestión y calidad de servicio que brinda la universidad, me despido de Uds. a la espera de responder cualquier eventualidad que se presente.

Lima, 01 de noviembre del 2021.

Mg. José Darío Gonzales Zarpán
Director de la escuela profesional de Ingeniería Civil
Universidad Privada San Juan Bautista