

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Caleb Cesar Ñaupari Anglas

Bach. Gimena Thait Ontiveros Robles

Asesor:

Dr. Rober Anibal Luciano Alipio

Línea de investigación:

Administración, Gobernanza y Políticas Públicas

TARMA — PERÚ

2025

Licencia de acceso



Metadatos complementarios

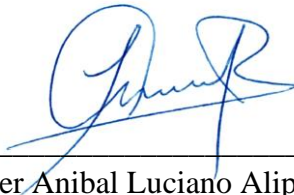
Datos de los Autores	
Autor 1	
Nombres y apellidos	Caleb Cesar, Ñaupari Anglas
Tipo de documento de identidad	Documento Nacional de Identidad (DNI)
Número de documento de identidad	75065253
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-6553-903X
Autor 2	
Nombres y apellidos	Gimena Thait, Ontiveros Robles
Tipo de documento de identidad	Documento Nacional de Identidad (DNI)
Número de documento de identidad	74139654
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-2422-807X
Datos del Asesor	
Nombres y apellidos	Dr. Rober Anibal, Luciano Alipio
Tipo de documento de identidad	Documento Nacional de Identidad (DNI)
Número de documento de identidad	19692169
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-9555-6690
Datos de los Miembros del Jurado Evaluador	
Presidente	
Nombres y apellidos	Mg. Vicente Luis, Torres Alva
Tipo de documento de identidad	Documento Nacional de Identidad (DNI)
Número de documento de identidad	19809370
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-5085-6435
Secretario	
Nombres y apellidos	Mg. Willian, Perez Sullcaray
Tipo de documento de identidad	Documento Nacional de Identidad (DNI)
Número de documento de identidad	45959081
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6320-0048
Vocal	
Nombres y apellidos	Mg. Gary Francis, Rojas Hurtado
Tipo de documento de identidad	Documento Nacional de Identidad (DNI)
Número de documento de identidad	43992960
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3930-053X
Datos de la investigación	
Línea de investigación	Administración, Gobernanza y Políticas Públicas.
Grupo de investigación	Ninguno
Agencia de financiamiento	Financiado por los autores.
Ubicación geográfica de la investigación	Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
Año o periodo de la investigación	2024
URL de disciplinas OCDE	5.06.02 – Administración pública https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

Conformidad del Asesor

Yo, **Rober Anibal Luciano Alipio**, identificado con DNI N° 19692169 en mi calidad de Asesor de la tesis: **Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, desarrollado por los Bachilleres, **Caleb Cesar Ñaupari Anglas y Gimena Thait Ontiveros Robles**, de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, trabajo que cumple con los requisitos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y en la Directiva N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT de la Facultad de Ciencias Administrativas.

Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante las instancias correspondientes.

Tarma, 20 de junio de 2025



Dr. Rober Anibal Luciano Alipio
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 0006-EPA-FCA-2025

En la Ciudad Universitaria, a los cinco (05) días del mes de agosto del año 2025, siendo las 11:00 horas, en el Auditorio “Danton Hidalgo Valverde” de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma se reunieron los miembros del Jurado Evaluador, designado con Resolución de Coordinación de Facultad N° 0037-2024-C-FCA/UNAAT de fecha 25 de junio de 2025.

Miembros del Jurado Evaluador:

Presidente : Mg. Vicente Luis Torres Alva
Secretario : Mg. Willian Perez Sullcaray
Vocal : Mg. Gary Francis Rojas Hurtado

Con la finalidad de llevar acabo el acto académico de sustentación de tesis: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma – 2024”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, aprobado mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 0043-2025-C-FCA/UNAAT, de fecha 22 de julio de 2025, donde se programa lugar, fecha y hora para el mencionado acto.

Sustentante(s):

Bach. Gimena Thait Ontiveros Robles
Bach. Caleb Cesar Ñaupari Anglas

Asesor:

Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio

Concluida la exposición y absuelto las preguntas, los miembros del Jurado Evaluador procedieron con la deliberación asignando la calificación siguiente:

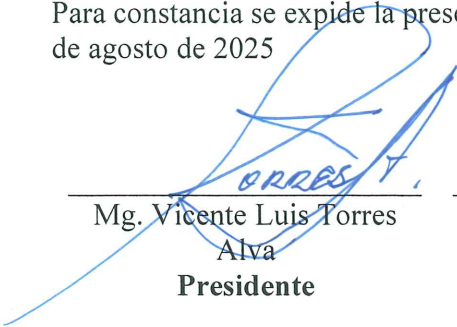
Escala valorativa:

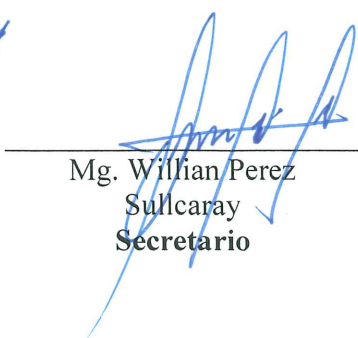
Excelente 18 Bueno Regular Deficiente


Resultado final.

Aprobado Desaprobado Por: **Unanimidad**

Para constancia se expide la presente Acta, en la ciudad de Tarma a los cinco (05) días del mes de agosto de 2025


Mg. Vicente Luis Torres
Alva
Presidente


Mg. Willian Perez
Sullcaray
Secretario


Mg. Gary Francis Rojas
Hurtado
Vocal

Constancia de similitud

Yo, Rober Anibal Luciano Alipio, Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), CERTIFICO que la tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, desarrollado por los Bachilleres: Caleb Cesar Ñaupari Anglas y Gimena Thait Ontiveros Robles, de la Escuela Profesional de Administración, han cumplido con los parámetros de originalidad y similitud, establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la UNAAT y demás normas universitarias. Según el software de verificación de similitud Turnitin, el documento evaluado cuenta con un 22% de similitud, nivel permitido para que prosigan los interesados con los trámites correspondientes.

Se emite el presente certificado de acuerdo a lo establecido en la normatividad universitaria vigente, como requisito para la obtención del título profesional correspondiente.

Tarma, 18 de julio de 2025.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA
DE TARMA
Dr. Rober Anibal Luciano Alipio
RESPONSABLE DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Declaración de autenticidad

Yo, Caleb Cesar Ñaupari Anglas, identificado con DNI N° 75065253 y Gimena Thait Ontiveros Robles con DNI N° 74139654, Bachilleres en Ciencias Administrativas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), DECLARAMOS que en el desarrollo de la tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma – 2024, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, se ha seguido rigurosamente las normas académicas y administrativas de la Universidad y la Facultad. Dejando constancia de la autenticidad y originalidad de dicho documento; así mismo declaramos bajo juramento que hemos seguido los procedimientos de ética en la investigación, que somos los autor de la redacción, aspectos metodológicos, organización del mismo y la diagramación correspondiente; además, damos garantía que todos los fundamentos teóricos se encuentran debidamente respaldados por las referencias, el porcentaje de similitud o nivel de coincidencias es menor al 30%, que se encuentra dentro de los márgenes establecidos por la universidad.

Tarma, 08 de julio de 2025.

Bach. Ñaupari Anglas Caleb Cesar
DNI. N° 75065253



Bach. Ontiveros Robles Gimena Thait
DNI. N° 74139654



Declaración jurada de originalidad

Yo, Rober Anibal Luciano Alipio, identificado con DNI N° 19692169, en mi condición de asesor de la Tesis: Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024, elaborada y presentada por los Bachilleres Caleb Cesar Ñaupari Anglas y Gimena Thait Ontiveros Robles.

Declaro bajo juramento:

Hago constar que he revisado el informe final de la tesis mencionada líneas arriba, la cual será presentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración. Dejo constancia de la originalidad del trabajo desarrollado y declaro, bajo juramento, que durante la elaboración de dicha investigación se han seguido los procedimientos éticos establecidos para este tipo de estudios. Asimismo, el trabajo cuenta con una base teórica debidamente sustentada mediante citas y referencias apropiadas, y presenta un enfoque metodológico coherente con la naturaleza de la investigación. Los resultados han sido obtenidos de manera veraz y objetiva por los investigadores. Además, certifico que el porcentaje de similitud del documento se encuentra por debajo del 30%, límite máximo permitido por la normativa institucional vigente.

Por lo tanto, autorizo la presentación de la presente declaración jurada ante las instancias correspondientes.



Dr. Rober Anibal Luciano Alipio
DNI 19692169
Asesor

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024

por Ñaupari Anglas, Caleb Cesar Ontiveros Robles Gimena Thait

Fecha de entrega: 18-jul-2025 12:10p. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2716885482

Nombre del archivo: INFORME_DE_TESIS__AUPARI_ONTIVEROS_final.pdf (886.75K)

Total de palabras: 19141

Total de caracteres: 107402

59

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad
Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024**

Tesis

Para optar el título profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Ñaupari Anglas, Caleb Cesar (<https://orcid.org/0000-0001-6553-903X>)

Ontiveros Robles Gimena Thait (<https://orcid.org/0000-0003-2422-807X>)

Asesor:

Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio (<https://orcid.org/0000-0001-9555-6690>)

Línea de investigación:

Administración, Gobernanza y Políticas Públicas.

TARMA — PERÚ

2025

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

22% INDICE DE SIMILITUD	21% FUENTES DE INTERNET	11% PUBLICACIONES	11% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
2	revistas.unaat.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	www.coursehero.com Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	fondoeditorial.unaat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	dokumen.pub Fuente de Internet	1%
8	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	repositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	buleria.unileon.es Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
12	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1%

13	repositorio.unc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
16	Vargas Irure, René Jesús. "La cultura organizacional en la Universidad Nacional del Altiplano-Puno cultura manifiesta y presunciones culturales, año 2017", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
17	repositorio.uap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
19	core.ac.uk Fuente de Internet	<1 %
20	es.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
21	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
22	tesis.pucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1 %

25	Fuente de Internet	<1 %
26	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
27	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
28	www.researchgate.net Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Mariano Gálvez de Guatemala Trabajo del estudiante	<1 %
30	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
32	repositorio.unsaac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	repositorio.utc.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
34	www.theibfr.com Fuente de Internet	<1 %
35	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.escuelaing.edu.co Fuente de Internet	<1 %

37	repositorioacademico.upc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
38	repositorio.ulead.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
39	1library.co Fuente de Internet	<1 %
40	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.utelesup.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
42	Submitted to Universidad Nacional de Colombia Trabajo del estudiante	<1 %
43	fundacionkoinonia.com.ve Fuente de Internet	<1 %
44	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
45	repositorio.umsa.bo Fuente de Internet	<1 %
46	Submitted to Corporación Universitaria Minuto de Dios, UNIMINUTO Trabajo del estudiante	<1 %
47	Submitted to Universidad Autónoma de Nuevo León Trabajo del estudiante	<1 %
48	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
49	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
50	repositorio.unajma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

51	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
52	Submitted to CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA Trabajo del estudiante	<1 %
53	Pando Mamani, Rene. "La gestión administrativa y el logro de objetivos organizacionales, según la percepción del personal de la sociedad de beneficencia pública de Puno, periodo 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
54	laluz.pe Fuente de Internet	<1 %
55	ojs.docentes20.com Fuente de Internet	<1 %
56	Karen Lissette Estacio Corozo. "Análisis de la Relación entre Abonados y Enlaces en la Infraestructura de Servicios Portadores de Telecomunicaciones de Ecuador", REVISTA ODIGOS, 2024 Publicación	<1 %
57	informatica.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
58	www.uticvirtual.edu.py Fuente de Internet	<1 %
59	Capcha Hinostroza, Karla Elizabeth. "Auditoria de gestión y su incidencia en la eficiencia operativa de la dirección general de administración de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2015", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %

60	Submitted to Universidad Nacional Autonoma de Tayacaja Daniel Hernandez Morillo Trabajo del estudiante	<1 %
61	Submitted to Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas Trabajo del estudiante	<1 %
62	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %
63	biblioteca.esпам.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
64	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
65	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
66	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1 %
67	Quispe Coronado, Zumilda. "Gestión de calidad y satisfacción del cliente en la empresa E.I.R.L distribuidora Suarez del distrito de Pichanaqui, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru) Publicación	<1 %
68	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
69	Submitted to uni Trabajo del estudiante	<1 %
70	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
71	prezi.com Fuente de Internet	<1 %

72	produccioncientificaluz.org Fuente de Internet	<1 %
73	repositorio.undac.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
74	Submitted to Universidad Tecnológica Indoamerica Trabajo del estudiante	<1 %
75	positiva.gov.co Fuente de Internet	<1 %
76	www.aladi.org Fuente de Internet	<1 %
77	www.arecibo.inter.edu Fuente de Internet	<1 %
78	www.clubensayos.com Fuente de Internet	<1 %
79	www.scielo.org.co Fuente de Internet	<1 %
80	Submitted to EP NBS S.A.C. Trabajo del estudiante	<1 %
81	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
82	archive.org Fuente de Internet	<1 %
83	es.m.wikipedia.org Fuente de Internet	<1 %
84	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
85	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

repositorio.unjfsc.edu.pe

86	Fuente de Internet	<1 %
87	repositorio.unsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
88	repositorio.upci.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
89	repository.unab.edu.co Fuente de Internet	<1 %
90	ruidera.uclm.es Fuente de Internet	<1 %
91	samoullier.com Fuente de Internet	<1 %
92	ucemfundamentosdelaadministracion.wordpress.com Fuente de Internet	<1 %
93	www.minedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
94	www.tramitefacil.gob.cl Fuente de Internet	<1 %
95	Submitted to Trabajo del estudiante	<1 %
96	Quispe Cansaya, Edwin Abdon. "Inteligencia emocional y su influencia en la calidad de servicio de las universidades públicas de región Puno 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
97	cn365.com.ar Fuente de Internet	<1 %
98	documents.mx Fuente de Internet	<1 %
99	moam.info Fuente de Internet	<1 %

100	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
101	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
102	who.int Fuente de Internet	<1 %
103	www.intep.edu.co Fuente de Internet	<1 %
104	www.saltalamacchia.com.ar Fuente de Internet	<1 %
105	www.uandina.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
106	ykasports.com Fuente de Internet	<1 %
107	Casas Pinillos, Luis Enrique Diaz Garcia, Manuel Elias Ojeda Acosta, Angel Rodolfo Palacio Zapata, Cynthia Paola. "Calidad En El Servicio Al Cliente En El Sector Retail De Moda y Equipamiento Deportivo En Lima Metropolitana", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2022 Publicación	<1 %
108	documentop.com Fuente de Internet	<1 %
109	doku.pub Fuente de Internet	<1 %
110	repositorio.upse.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
111	Mamani, Pamela Judith Quispe. "El control interno y su incidencia en la gestión administrativa del Gobierno Regional de	<1 %

Madre de Dios, periodos 2016 y 2017",
Universidad Nacional del Altiplano de Puno
(Peru)
Publicación

112 Quispe, Luz Mery Chata. "Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario/a en la Unidad de Gestión Educativa Local Yunguyo, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)
Publicación <1 %

113 repositorio.uta.edu.ec
Fuente de Internet <1 %

114 (Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012.
Publicación <1 %

115 dspace.esPOCH.edu.ec:8080
Fuente de Internet <1 %

116 Bastidas, Víctor Raúl Ahumada. "Políticas de Aseguramiento de la Calidad: Un Análisis Comparativo del Procedimiento de Licenciamiento Universitario en Chile y Perú", Pontificia Universidad Católica del Perú (Peru), 2024
Publicación <1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias

Apagado

Excluir bibliografía

Activo

Dedicatoria

A Dios y a mis padres César Ñaupari Baldeón. y Elva Anglas Parco, los pilares fundamentales de mi formación. Con gratitud eterna por el amor, la enseñanza y la fe que me inspiran.

Caleb Cesar Ñaupari Anglas.

A Dios por ser mi guía y fortaleza en cada paso del camino. A mi mamá Liz Yanet Robles Abad por su amor incondicional y su apoyo constante. Tu ejemplo de esfuerzo, perseverancia y dedicación ha sido mi mayor inspiración. Gracias por ser mi pilar, por tus sabios consejos y por creer siempre en mí.

Gimena Thait Ontiveros Robles.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestro asesor, por su guía constante, su paciencia y por cada orientación brindada durante el desarrollo de esta investigación. Su compromiso y dedicación han sido fundamentales para la culminación de este trabajo.

A la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAAT), nuestra casa de estudios, por brindarnos la oportunidad de formarnos como profesionales y por ser el espacio donde se gestó y desarrolló esta tesis.

Agradecemos profundamente la infraestructura, los recursos académicos y el entorno de aprendizaje que hicieron posible este proceso de formación.

A nuestros docentes, por su entrega, su vocación de enseñanza y por cada clase, consejo y acompañamiento durante nuestra formación. Su ejemplo ha sido inspiración para avanzar con perseverancia y compromiso en nuestra vida académica y personal.

Finalmente, a todas las personas que de una u otra forma contribuyeron con su apoyo o palabras de aliento a la realización de este trabajo, les extendemos nuestro más profundo y sincero agradecimiento.

Caleb Cesar Ñaupari Anglas.

Gimena Thait Ontiveros Robles.

Presentación

Se pone a consideración el presente trabajo de investigación, cumpliendo con una exigencia normativa de la universidad y contribuyendo al entendimiento científico de los problemas que aqueja a nuestro entorno. En ese sentido, presentamos nuestra tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024”.

El problema se centra en las falencias de la gestión administrativa en la universidad de estudio. Trámites lentos, persistencia de la burocracia y falta de modernización afectan negativamente la calidad del servicio. Esta problemática genera insatisfacción en la comunidad universitaria y limita el buen desempeño institucional. La importancia de esta investigación radica en identificar y analizar estos problemas administrativos, con el fin de proponer mejoras que optimicen la gestión, modernicen los procesos y eleven la calidad del servicio que se brinda a la comunidad universitaria.

El presente informe de tesis se encuentra organizado en cuatro capítulos. El Capítulo I, correspondiente a la Introducción, expone el planteamiento del problema, los objetivos, la justificación y los alcances de la investigación. El Capítulo II, Marco Teórico, desarrolla los antecedentes, bases teóricas y conceptos clave que sustentan el estudio, además del marco conceptual. El Capítulo III, referido a la Metodología, detalla el enfoque, el tipo y el diseño de investigación, así como la población, la muestra, las técnicas y los instrumentos utilizados para la recolección de datos. El Capítulo IV, Resultados y Discusión, expone los hallazgos obtenidos del trabajo de campo, contrastándolos con la teoría y estudios previos. Finalmente, el

informe incluye las Conclusiones y Recomendaciones, las Referencias Bibliográficas empleadas, y los Anexos que complementan la información presentada.

Esperando cumplir con las expectativas de la comunidad tarameña y unatina, puesto que el único fin es acrecentar el caudal de conocimiento acerca de la relación de la gestión administrativa y calidad de servicio.

Caleb Cesar Ñaupari Anglas.

Gimena Thait Ontiveros Robles.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	vii
Agradecimiento.....	xxi
Presentación	xxii
Índice de contenidos	xxiv
Índice de tablas	xxvii
Índice de figuras.....	xxviii
Resumen.....	xxix
Abstract.....	30
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.	31
1.1. Situación problemática.....	31
1.2. Formulación del problema.	34
1.2.1. Problema general.....	34
1.2.2. Problemas específicos.	34
1.3. Justificación.	35
1.3.1. Justificación teórica.....	35
1.3.2. Justificación metodológica.....	36
1.3.3. Justificación práctica.	36
1.4. Objetivos.	37
1.4.1. Objetivo general.....	37
1.4.2. Objetivos específicos.	37
1.5. Hipótesis.	38
1.5.1. Hipótesis general.....	38
1.5.2. Hipótesis específicas.	38
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	39
2.1. Antecedentes de la investigación	39

2.2. Bases teóricas.....	43
2.2.1. Gestión administrativa	43
2.2.2. Calidad de servicio.....	54
2.3. Glosario.....	65
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	67
3.1. Enfoque.....	67
3.2. Método.....	67
3.3. Tipo.....	68
3.4. Nivel.....	68
3.5. Diseño de investigación	68
3.6. Población.....	69
3.7. Muestra	70
3.8. Muestreo	71
3.9. Unidad de análisis.....	71
3.10. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	73
3.11. Validez.....	73
3.12. Análisis e interpretación de los resultados.....	74
3.13. Consideraciones éticas.....	75
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	77
4.1. Resultados descriptivos.....	77
4.1.1. Variable 1: Gestión administrativa.....	77
4.1.2. Variable 2: calidad de servicio.....	86
4.2. Resultados inferenciales.....	95
4.2.1. Prueba de normalidad.....	95
4.2.2. Prueba de hipótesis.....	96
4.3. Presentación y discusión de resultados.....	102

CONCLUSIONES	107
RECOMENDACIONES.....	108
REFERENCIAS.....	109
ANEXOS	115

Índice de tablas

Tabla 1 Estudiantes de la UNAAT.....	70
Tabla 2 Muestra por escuela profesional	71
Tabla 3 Juicio de expertos.....	74
Tabla 4 Descripción de la variable gestión administrativa	78
Tabla 5 Tabla de frecuencia de la dimensión planificación	78
Tabla 6 Tabla de frecuencia de la organización.....	80
Tabla 7 Tabla de frecuencia de la integración de personal.	81
Tabla 8 Tabla de frecuencia de la dirección.....	83
Tabla 9 Tabla de frecuencia de control	84
Tabla 10 Tabla de frecuencia de la gestión administrativa.	85
Tabla 11 Descripción de la variable calidad de servicio.....	86
Tabla 12 Tabla de frecuencia de la dimensión fiabilidad	87
Tabla 13 Tabla de frecuencia de la capacidad de respuesta.....	88
Tabla 14 Tabla de frecuencia de la seguridad.....	90
Tabla 15 Tabla de frecuencia de la empatía.....	91
Tabla 16 Tabla de frecuencia de elementos tangibles.....	93
Tabla 17 Tabla de frecuencia de la calidad de servicio	94
Tabla 18 Hipótesis de prueba de normalidad.....	95
Tabla 19 Correlación de variables.....	96
Tabla 20 Estadístico de prueba	97
Tabla 21 Estadístico de prueba	98
Tabla 22 Estadístico de prueba	99
Tabla 23 Estadístico de prueba	101
Tabla 24 Estadístico de prueba	102

Índice de figuras

Figura 1 Modelo de proceso administrativo de Stoner	48
Figura 2 Modelo de proceso administrativo de Chiavenato.....	49
Figura 3 Modelo de proceso administrativo de Koontz	50
Figura 4 Modelo multidimensional jerárquico de calidad de servicio	59
Figura 5 Modelo de la imagen de la calidad de servicio.....	60
Figura 6 Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) ..	61
Figura 7 Diseño de la investigación.....	69
Figura 8 Datos porcentuales sobre la planificación.	79
Figura 9 Datos porcentuales sobre la organización.....	80
Figura 10 Datos porcentuales sobre la integración de personal.....	82
Figura 11 Datos porcentuales sobre la dirección.	83
Figura 12 Datos porcentuales de control.....	84
Figura 13 Datos porcentuales de la gestión administrativa.....	85
Figura 14 Datos porcentuales sobre la fiabilidad.....	88
Figura 15 Datos porcentuales sobre la capacidad de respuesta.....	89
Figura 16 Datos porcentuales sobre la seguridad.....	90
Figura 17 Datos porcentuales sobre la empatía.	92
Figura 18 Datos porcentuales de elementos tangibles	93
Figura 19 Datos porcentuales de la calidad de servicio	94

Resumen

La investigación se desarrolló en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el 2024, con el objetivo de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional y diseño no experimental. La muestra incluyó a 183 estudiantes de Administración e Ingeniería Agroindustrial. El coeficiente Alfa de Cronbach fue de (0.984) para gestión administrativa y (0.989) para calidad del servicio. La recolección de datos se hizo mediante encuestas, y el análisis se realizó aplicando procedimientos estadísticos rigurosos. Los resultados mostraron una correlación directa y significativa entre las variables ($r=0.963$). Asimismo, se identificó una relación positiva entre cada dimensión de la gestión administrativa (planificación, organización, integración de personal, dirección y control) y la calidad del servicio. Las dimensiones mejor valoradas fueron planificación ($r=0.836$) y organización ($r=0.741$), mientras que integración de personal y control obtuvieron coeficientes menores. Desde la perspectiva estudiantil, una gestión administrativa eficiente mejora sustancialmente la calidad educativa. Por tanto, es necesario optimizar los procesos vinculados a la integración del personal y el control organizacional, a fin de elevar la satisfacción general. Se concluye que implementar estrategias administrativas adecuadas impacta positivamente en la percepción de calidad de los servicios universitarios, por lo que se recomienda fortalecer la gestión del talento humano y los mecanismos de supervisión institucional.

Palabras claves: gestión administrativa, calidad de servicio, universidad.

Abstract

The research was carried out at the Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma during 2024, with the objective of determining the relationship between administrative management and service quality. A quantitative, correlational and non-experimental design approach was adopted. The sample included 183 students of Administration and Agroindustrial Engineering. Cronbach's alpha coefficient was (0.984) for administrative management and (0.989) for service quality. Data collection was done by means of surveys, and the analysis was performed by applying rigorous statistical procedures. The results showed a direct and significant correlation between the variables ($r=0.963$). Likewise, a positive relationship was identified between each dimension of administrative management (planning, organization, personnel integration, direction and control) and service quality. The highest rated dimensions were planning ($r=0.836$) and organization ($r=0.741$), while personnel integration and control obtained lower coefficients. From the student perspective, efficient administrative management substantially improves educational quality. Therefore, it is necessary to optimize the processes linked to the integration of personnel and organizational control, in order to increase overall satisfaction. It is concluded that implementing adequate administrative strategies has a positive impact on the perception of the quality of university services; therefore, it is recommended that human talent management and institutional supervision mechanisms be strengthened.

Keywords: administrative management, service quality, university.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

La sociedad actual enfrenta desafíos constantes que exigen servicios de mayor calidad, especialmente en sectores estratégicos como la educación superior. En este contexto, las universidades a nivel internacional enfrentan una doble presión: responder a la creciente demanda de una formación académica de excelencia y adaptarse a los acelerados cambios tecnológicos. Esta situación ha generado importantes retos en la gestión para los servicios que brindan estas instituciones. Según Chun Tie, Birks y Francis (2019), dichos desafíos obligan a las universidades a repensar sus estructuras y procesos, adoptando modelos de gestión más eficientes e innovadores que les permitan garantizar una experiencia educativa pertinente, flexible y alineada con las nuevas exigencias sociales, económicas y tecnológicas del entorno global. En ese mismo sentido, la UNESCO (2021) afirma que muchas universidades en todo el mundo luchan por adaptarse a las transformaciones contemporáneas en la gestión institucional y al uso intensivo de tecnologías digitales en los procesos administrativos. La carencia de personal debidamente capacitado y la limitación hacia la incorporación de nuevas tecnologías representan obstáculos frecuentes en los procesos de transformación institucional (UNESCO, 2021). Esta situación afecta negativamente el desempeño operativo y el bienestar del entorno universitario, particularmente de los alumnos, quienes esperan servicios más ágiles y funcionales (Gallifa & Batallé, 2010). Uno de los principales retos que deben afrontar las instituciones universitarias en torno a la prestación eficiente del servicio proviene de factores como la burocracia excesiva, la limitada disponibilidad de recursos y la ineficiencia en los procesos administrativos (Gonzales, 2020). Por ello, para que las universidades públicas brinden un mejor servicio, es necesario realizar una reforma en su gestión administrativa (García, 2021). Esto abarca el uso de herramientas digitales para optimizar los procesos, la formación constante del personal administrativo y la puesta en marcha de modelos de gestión enfocados en fortalecer la eficiencia y efectividad de la prestación de servicios institucionales (García, 2021).

Siñani (2021), en su estudio acerca del mejoramiento de la educación superior,

destaca la necesidad de reevaluar las estructuras organizativas y fomentar una filosofía de servicio centrada en la excelencia dentro de las entidades universitarias. Señala que las universidades enfrentan desafíos similares en la gestión administrativa y la adaptación a nuevas exigencias sociales y tecnológicas.

En el contexto nacional, el III Informe Bienal sobre la Realidad Universitaria en el Perú elaborado por la SUNEDU (2022) señala que muchas instituciones de educación superior públicas aún operan con sistemas administrativos obsoletos y procedimientos burocráticos que ralentizan la gestión académica y administrativa, afectando negativamente la atención y el soporte brindado a los estudiantes. Estas dificultades administrativas, sumadas a la insuficiencia de recursos presupuestarios y de profesionales capacitados, limitan gravemente la capacidad operativa eficiente y obstaculizan el proceso de mejora continua en las universidades públicas. Un problema relevante detectado es la debilidad en la planificación estratégica, entendida como el proceso de definir correctamente la misión institucional, establecer objetivos claros y determinar las acciones pertinentes para alcanzarlos (Koontz & Weihrich, 2015). La falta de una planificación sólida limita la habilidad de las universidades para dar respuesta eficazmente a las demandas de un entorno dinámico y de su comunidad académica.

Asimismo, existen serias deficiencias en la organización interna de las universidades públicas, entendida como la creación de una estructura intencional de roles para cumplir objetivos específicos (Chiavenato, 2019). Según la SUNEDU (2022), muchos procesos administrativos carecen de claridad en la distribución de responsabilidades, lo que genera duplicidad de funciones y baja eficiencia en la atención de los usuarios.

En relación con la integración del personal, que implica asignar y mantener adecuadamente cubiertos los cargos organizacionales, se observa que la contratación de personal en muchas universidades públicas no siempre responde a criterios de meritocracia o necesidades reales de gestión (Cruzado Portalanza et al., 2022). Esto repercute en un servicio deficiente, especialmente en áreas administrativas sensibles. Por otro lado, los problemas en la dirección

organizacional, entendida como el proceso de guiar e inspirar a las personas para alcanzar los objetivos institucionales (Koontz & Weihrich, 2015), son notorios. a ausencia de un liderazgo sólido, las fallas en los procesos comunicacionales internos y una administración inapropiada del personal repercuten negativamente en la motivación de los colaboradores y, en consecuencia, en la calidad de los servicios ofrecidos.

Finalmente, el control, entendido como el proceso de evaluar los resultados y efectuar las modificaciones pertinentes que garanticen la ejecución de los planes previstos, presenta notables deficiencias. La SUNEDU (2023) señala que en muchas universidades los sistemas de monitoreo y evaluación son débiles o inexistentes, lo que dificulta la aplicación oportuna de medidas correctivas.

Peralta Tapia, Horna Torres y Heredia Llatas (2023), en su estudio sobre el fortalecimiento institucional en la educación superior peruana, subrayan la importancia de una gestión administrativa eficiente en las instancias responsables de conducir eficazmente los procesos educativos con miras a garantizar una prestación académica de alto nivel. Sin embargo, en el contexto actual de cambios sociales y tecnológicos acelerados, es crucial que estas unidades no solo lideren y comuniquen eficazmente, sino que también se adapten a las nuevas exigencias mediante la implementación de modelos de gestión más eficientes e innovadores. La digitalización de procesos administrativos y el fortalecimiento de las competencias del personal en tecnologías emergentes son pasos fundamentales para enfrentar los desafíos contemporáneos y asegurar una experiencia educativa pertinente y flexible.

Estos problemas no solo afectan cómo valoran los estudiantes la calidad del servicio universitario, sino que también inciden negativamente en su satisfacción académica y rendimiento estudiantil (Cruzado Portalanza et al., 2022), comprometiendo la misión fundamental de las universidades públicas de formar profesionales competentes para el desarrollo del país.

En el contexto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, la gestión administrativa y la calidad del servicio enfrentan problemas particulares que afectan el funcionamiento general de la institución. De acuerdo con las

vivencias y percepciones de los estudiantes, los procedimientos administrativos son lentos y complicados, lo que genera constantes retrasos en la atención de solicitudes y en la realización de trámites académicos y administrativos. Esta situación produce una percepción extendida de ineficiencia y una burocracia excesiva tanto en el estudiantado como en el personal académico, lo que disminuye significativamente el nivel de conformidad con la atención brindada y afecta negativamente la reputación institucional.

En este mismo sentido, la falta de modernización en los procesos, el uso limitado de soluciones digitales y la insuficiente actualización de competencias del personal generan un entorno poco dinámico, que no responde adecuadamente a las necesidades de una comunidad universitaria que exige atención oportuna, transparencia y eficacia. Esta realidad hace urgente una intervención profunda para optimizar los procesos administrativos, simplificar trámites, fortalecer el enfoque en el usuario y garantizar un servicio de calidad. Solo así se podrá responder a las expectativas legítimas de estudiantes, docentes y personal, y mejorar el desempeño institucional en todos sus niveles.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico 01

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?

Problema específico 02

¿En qué grado se relacionan la organización y la calidad del servicio en

la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?

Problema específico 03

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la integración de personal y calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?

Problema específico 04

¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?

Problema específico 05

¿Cuál es el grado de relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La justificación teórica de esta investigación radica en que aborda un vacío de conocimiento respecto a la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en universidades públicas. En términos teóricos, los resultados respaldan los fundamentos de la gestión administrativa establecidos por Koontz y Weihrich (2015), quienes señalan que una administración eficiente implica la planificación, organización, dirección y control como pilares para alcanzar los objetivos institucionales. Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) sustentan en el modelo de calidad del servicio SERVQUAL, propuesto por, el cual evalúa la calidad percibida del servicio a partir de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los hallazgos obtenidos constituyen una referencia valiosa para la comunidad académica en

general y una base sólida para futuras investigaciones. Asimismo, permiten una mejor comprensión de la naturaleza de las variables implicadas, gestión administrativa y calidad del servicio, así como de los constructos teóricos aplicados.

1.3.2. Justificación metodológica

La investigación realizada aborda un problema de estudio claramente definido y viable, siguiendo un proceso sistemático de indagación, tal como lo proponen Hernández, Fernández y Baptista (2018) en el enfoque cuantitativo de la investigación científica. En este caso, se empleó un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional, el cual permite examinar la relación entre dos o más variables sin manipularlas, con el propósito de identificar patrones o asociaciones significativas. Este tipo de diseño es adecuado para responder a preguntas de investigación orientadas a medir el grado de relación entre variables, tal como lo indican Sampieri et al. (2014). Las técnicas e instrumentos empleados fueron validados previamente, asegurando su fiabilidad y pertinencia para el contexto específico del estudio. Según Bisquerra (2009), la validez y confiabilidad de los instrumentos de medición son condiciones fundamentales para garantizar la calidad de los datos obtenidos. Es importante resaltar que el instrumento utilizado fue adaptado específicamente al contexto universitario de la investigación, lo que refuerza su aplicabilidad y pertinencia en este tipo de entornos. Además, dicho instrumento es susceptible de ser aplicado en futuras investigaciones, contribuyendo así a la ampliación de su validez en contextos similares.

1.3.3. Justificación práctica

Desde la experiencia institucional, esta investigación se originó a partir de indicios observables que sugerían posibles deficiencias en los procesos de gestión administrativa y en la prestación del servicio en la UNAAT. Entre estos indicios se identificaron alteraciones en el funcionamiento regular, ocasionadas por diversos factores. Los

hallazgos obtenidos en esta investigación constituyen aportes relevantes que permiten a los funcionarios de la universidad desarrollar estrategias más eficaces orientadas a fortalecer la prestación del servicio desde la gestión administrativa.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

1.4.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 01

Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

Objetivo específico 02

Determinar la relación de la organización y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

Objetivo específico 03

Determinar la relación entre la integración de personal y calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

Objetivo específico 04

Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

Objetivo específico 05

Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

1.5.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

La planeación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

Hipótesis específica 02

La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

Hipótesis específica 03

La integración de personal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

Hipótesis específica 04

La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

Hipótesis específica 05

El control se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

A nivel internacional, se han identificado investigaciones anteriores que se tomaron como base referencial para este informe de tesis; estos son:

Wahyuni, Connie & Kartiwi (2024) realizaron un estudio titulado “Determinants of the Quality of Administrative Services”, publicado en la reconocida revista International Journal of Innovation and Education Research, con el objetivo de describir cómo las dimensiones SERVQUAL influyen significativamente en la percepción de calidad del servicio, en la SMA Negeri 10 Seluma, Indonesia. Adoptando una metodología cuantitativa con un diseño de tipo descriptivo, los investigadores recopilaron datos mediante un cuestionario estructurado aplicado a usuarios del servicio, a una muestra de 250 estudiantes, 50 docentes y 30 administrativos. Utilizaron el coeficiente de correlación de Spearman para estudiar la relación entre las variables, obteniendo un valor de $Rho = 0.72$ para la relación entre fiabilidad y calidad del servicio, 0.65 para capacidad de respuesta y 0.78 para empatía. Los resultados indicaron que la calidad del servicio mejoraba significativamente cuando estos factores alcanzaban valores más altos. A medida que las funciones de fiabilidad, empatía y rapidez en la atención aumentaban, la evaluación de los beneficiarios sobre la calidad ofrecida también mejoraba, alcanzando un índice de satisfacción general del 85%. Como recomendación, se sugirió que la dirección escolar facilite el desarrollo de competencias administrativas y mejore la

infraestructura tecnológica para agilizar los trámites.

Paredes (2020) llevó a cabo en Ecuador una investigación sobre el proceso administrativo y su vínculo con la calidad del servicio en las instituciones públicas de educación superior de Ambato. El estudio, de enfoque cuantitativo y abarcó una población de 16 527 individuos, compuesta por docentes y estudiantes. Se trabajó con una muestra de 256 profesores y 375 alumnos, empleando la encuesta como técnica de recopilación de datos. Los hallazgos mostraron que las funciones administrativas, planificación, organización, dirección y control, guardan una relación directa con la calidad del servicio ofrecido: cuanto más sólidas son estas etapas, mayor es la calidad percibida. El análisis estadístico reveló un coeficiente $R= 0,551$, confirmando la correlación positiva entre ambos aspectos.

Kanti (2020), en su artículo «Students' Perception of Quality of Medical Education in a Medical College in West Bengal, India» publicado en el *Indian Journal of Public Health*, se propuso explorar cómo los estudiantes perciben y evalúan la excelencia académica brindada por una institución médica de la India. El estudio, de corte transversal, aplicó el cuestionario SERVQUAL a los alumnos para contrastar sus expectativas con su percepción del servicio académico. Los hallazgos evidenciaron brechas negativas en las cinco dimensiones analizadas, con un promedio global de $-1,46$. Por ello, se recomienda impulsar mejoras integrales tanto en la infraestructura como en el trato proporcionado por el personal y el profesorado.

En el ámbito nacional, se reconocen como referencias previas los siguientes estudios realizados:

Mora (2023) realizó una investigación donde examinó el vínculo existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en los centros de salud del distrito de Huaral. Se adoptó una metodología con enfoque cuantitativo, empleando un diseño no experimental de alcance correlacional. La población estuvo constituida por 110 trabajadores, siendo la muestra censal. Para la recopilación de información se utilizó un cuestionario diseñado con escala de tipo Likert. Los resultados revelaron una correlación positiva de nivel moderado

entre las variables analizadas, reflejada en un coeficiente de Spearman de 0,563, permitiendo establecer que una gestión administrativa más adecuada incide favorablemente en la mejora de la calidad de atención de los servicios de salud.

Saavedra (2022) realizó una investigación centrada en examinar la gestión institucional y cómo esta se vincula con la calidad del servicio en la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal. El estudio se basó en un enfoque hipotético-deductivo, aplicando un diseño metodológico no experimental de tipo correlacional. La población estuvo integrada por 33 colaboradores, siendo todos considerados como muestra del estudio. Para la recopilación de datos se empleó un instrumento estructurado tipo cuestionario con escala de medición Likert. Los hallazgos del estudio indicaron una conexión estadísticamente significativa entre la gestión institucional y las funciones del proceso administrativo (planificación, organización, dirección y control), en relación con la calidad del servicio ofrecido por la unidad analizada. En conclusión, se evidenció una correlación sólida entre las variables mencionadas.

Abad (2022) desarrolló un estudio cuyo propósito fue indagar la relación existente entre los procesos de gestión administrativa y la calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Piura. Se hizo uso de una metodología de tipo descriptiva-correlacional, mediante un enfoque metodológico no experimental. La muestra se conformó por 160 colaboradores, a quienes se les administró una encuesta como técnica para la obtención de datos, utilizando un cuestionario estructurado. Los hallazgos fueron estadísticamente relevantes, al evidenciar una asociación altamente significativa entre las variables consideradas, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman $=0.81$ $p=0.00 < 0.05$, a partir de lo cual se infiere una conexión positiva considerable entre los constructos gestión administrativa y calidad del servicio en la Dirección Regional de Educación Piura.

Cortez, Díaz y Vicente (2022) realizaron una investigación donde analizaron la asociación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C., ubicada en Lima. Se empleó un enfoque cuantitativo, con el método científico como base general, de tipo aplicada, nivel

correlacional y diseño no experimental. La población estuvo constituida por 47 colaboradores, y se utilizó una muestra no probabilística que incluyó a todos los integrantes. Para recolectar los datos se empleó un cuestionario con escala ordinal tipo Likert. Los resultados demostraron una relación directa elevada entre las variables, respaldada por un coeficiente de correlación de Spearman de 0,953, lo que permitió concluir que una gestión administrativa adecuada influye de manera significativa en la mejora de la calidad del servicio dentro de la empresa.

Ortega & De la cruz (2021) efectuaron un estudio cuyo propósito fue analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio percibida por los estudiantes de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. La investigación fue cuantitativa, de tipo correlacional y con diseño no experimental. La muestra estratificada estuvo integrada por 253 estudiantes de la Escuela Profesional de Administración que reciben atención de la misma facultad. Para recolectar los datos se llevó a cabo una encuesta sustentada en un cuestionario con ítems valorados en escala Likert, procesado posteriormente en el programa SPSS. El análisis arrojó un coeficiente Rho de Spearman de 0.655, que indicó una relación significativa y respaldó la hipótesis planteada. En síntesis, se constató una relación positiva, directa y de alta magnitud entre las dos variables investigadas.

Barrón (2021) realizó una investigación donde examinó el vínculo entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú. Empleó un enfoque cuantitativo dentro del método científico, clasificado como aplicado, con un nivel de alcance correlacional y utilizando un diseño no experimental; la población contempló a 14 trabajadores de dicha casa de estudios y, dado que se empleó un muestreo no probabilístico, se consideró a todos los integrantes del grupo. Las variables fueron evaluadas mediante un cuestionario con una escala ordinal tipo Likert. Los resultados mostraron una asociación directa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, convalidada por una correlación positiva muy elevada, registrando un coeficiente de “r” = 0,914, lo que permitió sostener que una mayor calidad en el servicio implica una gestión administrativa más eficaz en la Universidad Nacional del Centro del Perú.

Paucar (2021) realizó un estudio sobre la importancia de la calidad del servicio y su vínculo con la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 – San Juan de Miraflores. Se ejecutó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo-correlacional, empleando a una población de 559 personas y una muestra no probabilística de 436 docentes. La información se recabó mediante un cuestionario estructurado. El análisis evidenció una asociación positiva alta entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, encontrándose que ambos niveles se valoran como satisfactorios. La prueba de correlación de Pearson arrojó un valor $r = 0,72$, confirmando la relación. En síntesis, la calidad del servicio fue calificada como buena y la mayoría de los usuarios se mostró muy satisfecha.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

2.2.1.1. Conceptos

En primer lugar, se presentan los conceptos fundamentales relacionados con la gestión administrativa, los cuales permiten comprender su naturaleza, propósito y aplicación en las organizaciones.

Para efectos académicos y prácticos, es fundamental precisar que el término gestión administrativa no debe entenderse como un concepto aislado o diferente al proceso administrativo, ya que ambos aluden al mismo conjunto estructurado de funciones gerenciales. Esta equivalencia conceptual permite unificar criterios en el análisis organizacional, dado que gestionar implica aplicar las fases clásicas del proceso administrativo. En ese sentido, Ramírez y Vinicio (2017) afirman que la gestión administrativa “es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo”, lo cual demuestra de manera explícita que la gestión administrativa y el proceso administrativo son, en esencia, expresiones complementarias

del mismo procedimiento organizacional.

Gestión Administrativa, es un conjunto de acciones mediante las cuales el gerente desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo

La gestión administrativa es un conjunto de funciones dirigidas a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, económicos y físicos de una organización, con el fin de lograr sus objetivos institucionales con eficacia y eficiencia (Chiavenato, 2019). Asimismo, la gestión administrativa implica coordinar y supervisar una serie de actividades para optimizar la utilización de los recursos disponibles y cumplir con los objetivos organizacionales previamente definidos (Robbins & Coulter, 2020). Por otro lado, la administración se concibe como una disciplina dentro de las ciencias sociales que tiene como finalidad lograr los objetivos institucionales mediante una estructura organizativa adecuada y el esfuerzo humano coordinado (Koontz & Weihrich, 2015).

Desde una perspectiva integradora, la gestión administrativa se configura como un proceso sistémico y dinámico orientado a la consecución eficiente y eficaz de los objetivos organizacionales. En este sentido, Daft (2016) sostiene que dicho proceso comprende las funciones fundamentales de planificación, organización, liderazgo y control, las cuales se articulan para coordinar el trabajo colectivo y maximizar el uso eficiente y alineado de los recursos institucionales dentro del contexto organizacional. Complementariamente, Weihrich (2004) conceptualiza la gestión administrativa como el diseño y sostenimiento de un ambiente adecuado que facilite la colaboración entre individuos en la búsqueda de metas comunes, enfatizando la dimensión relacional y contextual del quehacer gerencial. Por su parte, Stoner (1996) aporta una visión operativa al definir la gestión administrativa como un

sistema integrado de metodologías y enfoques orientados a planificar, organizar, dirigir y controlar las operaciones institucionales, con el propósito de cumplir los fines institucionales establecidos.

La administración combina el arte y la ciencia de lograr metas organizacionales a través de la articulación de esfuerzos del personal y materiales (Fayol, 1916). Asimismo, la gestión administrativa se concibe como un procedimiento estructurado y permanente de formulación de decisiones estratégicas que determinan el rumbo organizacional y la utilización eficiente de sus recursos (Drucker, 2006). Además, implica ejecutar diversas acciones orientadas a optimizar el uso de los recursos existentes en una entidad (Mintzberg, 1973). Finalmente, administrar conlleva anticipar, estructurar, liderar, integrar y supervisar el conjunto de procesos institucionales con el propósito de concretar las metas propuestas de forma efectiva y con eficiencia (Fayol, 1916).

2.2.1.2. Teorías

A continuación, se exponen las principales teorías que sustentan la gestión administrativa, brindando un marco conceptual que respalda su estudio y práctica.

Teoría clásica de la administración – Henri Fayol.

Es conocido por su enfoque sistemático de la administración, estableciendo los principios que, según él, toda organización debería seguir para ser eficiente. (Fayol, 1916). Su teoría está basada en la idea de que la gestión es una ciencia que puede ser enseñada y aprendida, y propuso 14 principios de administración, los cuales son: Primero es la división del trabajo, que busca la especialización para incrementar la eficiencia. Segundo es la autoridad, donde los gerentes deben tener la capacidad de dar órdenes. Luego, continúa con la

disciplina, que establece la obediencia y el respeto a las normas como aspectos esenciales. Después, sigue el postulado de autoridad única, el cual indica que cada empleado debe tener un solo jefe a quien rendir cuentas; también se resalta que el bienestar colectivo prevalece sobre los intereses personales. A continuación, la subordinación de los intereses individuales señala que el interés del grupo es superior al individual. Seguidamente, la remuneración debe ser un pago justo por el trabajo realizado. Después, viene la centralización, que debe mantener un equilibrio entre centralización y descentralización. Posteriormente, la cadena escalar debe establecer una jerarquía clara desde la alta dirección hasta los trabajadores. Continúa con el orden, donde cada cosa tiene su lugar. A continuación, está la equidad, que busca un trato justo para todos los empleados. Más adelante, la estabilidad del personal es fundamental, ya que la alta rotación reduce la eficiencia. Por último, se debe fomentar la iniciativa, que impulsa la innovación y la creatividad, y el espíritu de equipo, que promueve la armonía y el trabajo en conjunto (Fayol, 1916)

Esta teoría sentó las bases de la administración moderna, enfocándose en la estructura organizativa y los roles dentro de las empresas.

Teoría de la burocracia – Max Weber

Weber desarrolló su teoría como una respuesta a los sistemas administrativos menos estructurados y tradicionales. Según Weber, una organización burocrática es aquella que sigue reglas y procedimientos claros, establecidos formalmente, para garantizar la eficiencia y el control (Weber, 1922). Los aspectos clave de su teoría son: Primero es la jerarquía bien definida, donde las organizaciones deben tener niveles claramente establecidos de autoridad. Segundo son las reglas y normas formales, ya que las decisiones y operaciones deben regirse por

estas para garantizar la coherencia. Luego, continúa con la división del trabajo, en la que cada empleado debe tener un rol claramente definido y especializado. A continuación, está la impersonalidad, que indica que las decisiones deben basarse en reglas y no en preferencias personales. Por último, la competencia técnica establece que los empleados deben ser seleccionados y promovidos según su habilidad y competencia, y no por relaciones personales (Weber, 1922).

Aunque la burocracia a menudo se percibe de manera negativa en el contexto moderno (por ser lenta y rígida), Weber creía que este sistema era necesario para organizaciones grandes, ya que proporcionaba estabilidad y previsibilidad.

Teoría de las relaciones humanas – Elton Mayo

Esta interesante teoría surgió a partir de los Experimentos de Hawthorne (1924-1932), liderados por Mayo, quien descubrió que factores sociales y psicológicos influían significativamente en la productividad de los trabajadores, más allá de los factores puramente físicos o económicos. Los puntos clave de esta teoría son: Primero es la importancia de los grupos, ya que el comportamiento de los individuos en el trabajo es influenciado por el grupo social al que pertenecen. Segundo es la motivación y satisfacción, donde la motivación no es solo económica, sino que el reconocimiento, las relaciones personales y el sentido de pertenencia son cruciales para la productividad. Luego, continúa con el liderazgo y comunicación, donde los líderes efectivos son aquellos que comprenden las necesidades psicológicas de sus empleados, fomentan la participación y mantienen una buena comunicación. Finalmente, está la cultura organizacional, que resalta cómo el ambiente de trabajo y las relaciones sociales afectan la eficiencia, ya que los trabajadores que sienten que su bienestar es valorado tienden a ser más productivos (Mayo, 1933).

2.2.1.3. Modelos de la gestión administrativa

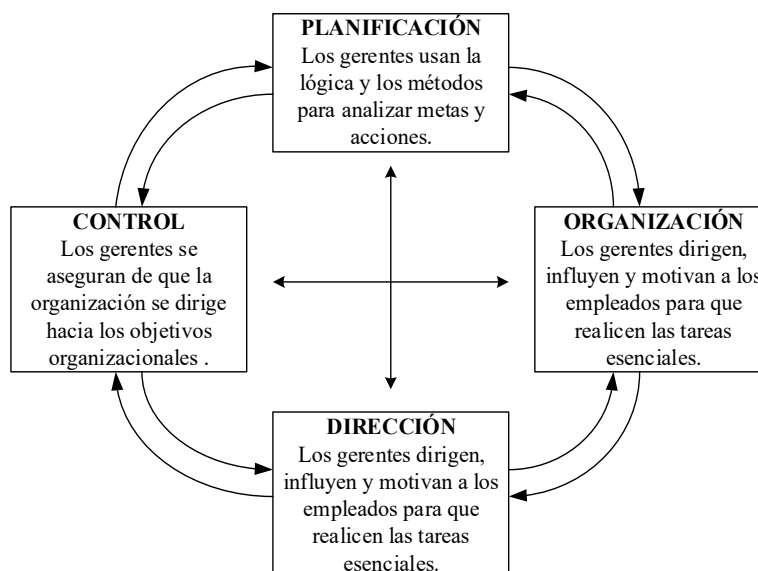
De la exhaustiva revisión de la literatura, se pudo encontrar algunos modelos teóricos que explican la gestión administrativa, los cuales, seguidamente, se exponen:

Modelo de gestión administrativa según Stoner

Este modelo constituye una gestión bien establecida y así mismo la más conocida (Stoner,1996)

Figura 1

Modelo de proceso administrativo de Stoner



Nota. La figura muestra el modelo de gestión de Stoner. Adaptado de: Stoner (1996).

Stoner (1996) menciona que la gestión administrativa consta de cuatro procesos específicos.

- i. Planificación: Lo cual supone la proyección de metas y definen estrategias, actuando con base en una secuencia estructurada de acciones fundamentada en un plan o enfoque racional.
- ii. Organización: Implica diseñar la estructura organizativa y distribuir funciones, competencias y medios disponibles

entre los integrantes de la institución con miras a lograr sus objetivos formulados.

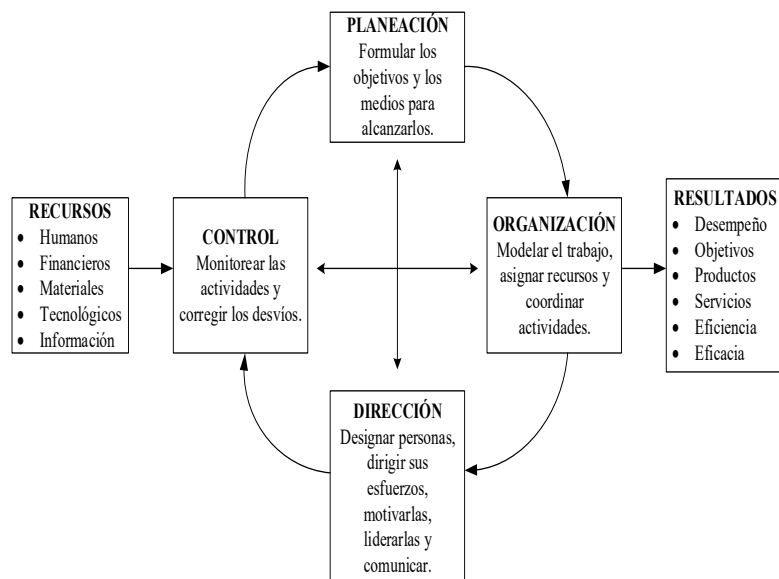
- iii. Dirección: Implica orientar, persuadir y movilizar a los colaboradores para que ejecuten funciones clave.
- iv. Control: Se trata de verificar que lo que se ejecuta esté en concordancia con lo planificado.

Modelo de gestión administrativa según Chiavenato

Este modelo demuestra que la gestión administración es el núcleo de toda organización.

Figura 2

Modelo de proceso administrativo de Chiavenato



Nota. La figura muestra el modelo de gestión de Chiavenato. Adaptado de: Chiavenato (2019).

Chiavenato (2019) menciona que la gestión administrativa consta de cuatro procesos específicos.

- i. Planeación: La cual constituye la base para el desarrollo de las demás funciones, al definir anticipadamente los fines establecidos y las estrategias requeridas para su consecución.

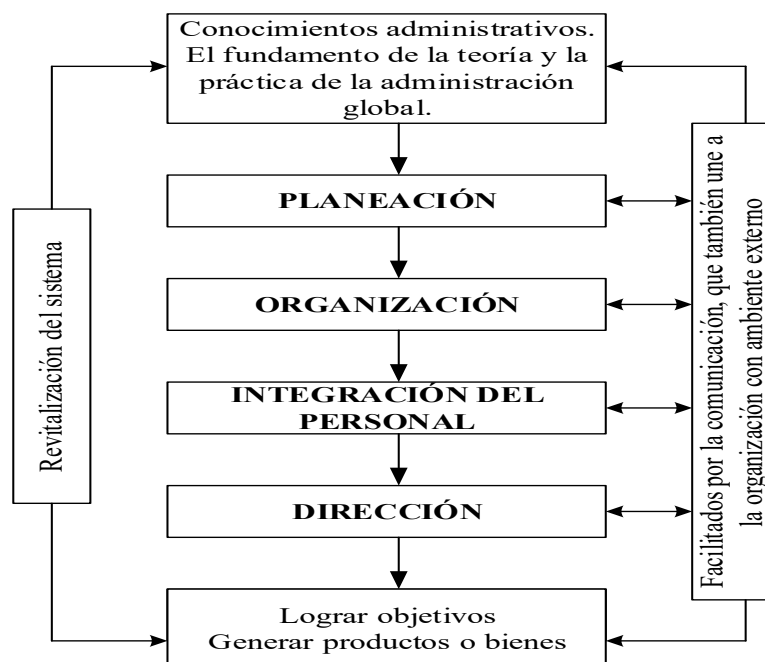
- ii. Organización: Consiste en estructurar, coordinar e integrar los recursos y unidades administrativas, así como definir sus responsabilidades y las interacciones funcionales que se establecen entre ellas.
- iii. Dirección: Está relacionada con la ejecución efectiva de los planes establecidos, destacando el papel de las personas y el liderazgo.
- iv. Control: Tiene como objetivo verificar que los resultados obtenidos a partir de la planificación, organización y dirección guarden coherencia con los objetivos previamente definidos.

Modelo de gestión administrativa según Koontz

Este modelo demuestra que es útil y clara al momento de conocer y analizar la gestión administración. (Koontz & Weihrich, 2015)

Figura 3

Modelo de proceso administrativo de Koontz



Nota. La figura muestra el modelo de gestión de Koontz. Adaptado de: Koontz & Weihrich (2015).

Koontz & Weihrich (2015) menciona que la gestión administrativa consta de cinco procesos específicos.

- i. Planeación: Lo cual involucra definir las metas y establecer las acciones estratégicas necesarias para alcanzarlas, lo que implica obviamente elegir entre diversas alternativas posibles.
- ii. Organización: Consiste en diseñar una asignación intencionada de responsabilidades que los individuos deben desempeñar dentro de la organización.
- iii. Integración del personal: Implica asignar y ocupar adecuadamente los cargos establecidos en la estructura formal organizacional.
- iv. Dirección: Se refiere a motivar y guiar a los individuos para que aporten al logro de los fines organizacionales y colectivos.
- v. Control: Implica evaluar y ajustar el rendimiento a nivel individual y organizacional con el fin de garantizar la conformidad con lo planificado.

A partir de los modelos presentados, se eligió el modelo de gestión administrativa de Koontz que es beneficioso por varias razones. En primer lugar, ofrece un enfoque integral que abarca todos los aspectos esenciales de la gestión, permitiendo a los gerentes tener una visión holística de la organización. Además, los principios de Koontz son adaptables a diferentes tipos de organizaciones, independientemente de su tamaño o sector, lo que lo hace versátil. El modelo también pone un fuerte énfasis en la gestión del talento humano, reconociendo su importancia en el éxito organizacional. (Koontz & Weihrich, 2015) Asimismo, el enfoque en resultados es fundamental en un entorno académico dinámico; la inclusión del control permite a

las organizaciones medir su desempeño y realizar ajustes proactivos. Por último, los conceptos de Koontz son fácilmente aplicables en la práctica diaria de la gestión, lo que facilita su implementación por parte de los responsables o gerentes. En resumen, el modelo de Koontz proporciona un marco claro y práctico que puede apoyar a las organizaciones en la adaptación a un entorno de gestión progresivamente más desafiante y dinámico.

2.2.1.4. Dimensiones de la gestión administrativa

Planeación

La planeación: es el primer proceso de gestión administrativa según Koontz y se centra en la definición de la misión, visión y objetivos de la organización. Este proceso implica la identificación de las estrategias y acciones necesarias para alcanzar dichos objetivos, lo que incluye un análisis exhaustivo del entorno, la evaluación de recursos disponibles y la identificación de oportunidades y amenazas. La planeación es crucial porque proporciona un sentido de dirección y enfoque a la organización, ayudando a anticipar problemas y a establecer prioridades. Sin una adecuada planeación, las organizaciones pueden perderse en la ejecución sin un rumbo claro, lo que podría conducir a resultados no deseados (Koontz & Weihrich, 2015).

Organización

El segundo proceso, la organización, hace énfasis a la creación de una estructura intencional de funciones y deberes dentro de la entidad. Esto abarca la elaboración de organigramas y la asignación de recursos humanos y materiales. Una buena organización garantiza que las tareas se realicen de manera eficiente y efectiva, facilitando la coordinación y la comunicación entre los diferentes departamentos y niveles

jerárquicos. Sin una estructura organizativa bien definida, es probable que surjan confusiones y duplicaciones de esfuerzos, lo que puede afectar negativamente la productividad general (Koontz & Weihrich, 2015).

Integración del Personal

La integración del personal, el tercer proceso, se centra en la selección, capacitación y desarrollo de los empleados. Este proceso es fundamental para asegurar que las personas adecuadas ocupen los roles correctos y que estén motivadas y capacitadas para contribuir al éxito de la organización. La gestión del talento humano es clave para retener a los empleados y fomentar un ambiente de trabajo positivo. Una adecuada cohesión del equipo no solo potencia el rendimiento, sino que también favorece un mayor nivel de satisfacción en el entorno laboral, factores esenciales para el éxito a largo plazo (Koontz & Weihrich, 2015).

Dirección

El cuarto proceso, la dirección, implica influir y motivar a los colaboradores para que trabajen hacia los objetivos organizacionales. Esto incluye aspectos como la comunicación efectiva, el liderazgo y la toma de decisiones en un contexto grupal. La dirección efectiva es crucial para mantener el compromiso y la moral del equipo. Un buen liderazgo puede inspirar a los empleados a dar lo mejor de sí mismos y promover una cultura organizacional saludable. La capacidad de un gerente para dirigir y motivar puede marcar la diferencia entre una organización que prospera y una que lucha por mantenerse a flote (Koontz & Weihrich, 2015).

Control

Finalmente, el control es el proceso que permite establecer

estándares de desempeño, medir resultados y corregir desviaciones. Esto puede incluir auditorías, análisis de resultados y la implementación de acciones correctivas. El control resulta fundamental para garantizar que la organización avance adecuadamente hacia el logro de sus metas establecidas. Permite identificar problemas a tiempo y realizar ajustes necesarios, lo que contribuye a la mejora continua. Sin un adecuado sistema de control, las organizaciones pueden desviarse de sus planes y objetivos, resultando en un desempeño subóptimo (Koontz & Weihrich, 2015).

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Conceptos

La calidad del servicio se entiende como la aptitud asignada a un conjunto de propiedades esenciales para cumplir con las necesidades o expectativas establecidas, que suelen ser implícitas u obligatorias (Pérez, 2012). En este sentido, la calidad de servicio se compone de un liderazgo genuino de servicio en todos los niveles de la organización. Este liderazgo debe transmitir dirección e inspiración para mantener y consolidar el nivel de compromiso de los servidores (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1998). Asimismo, la calidad de servicio comprende el conjunto de características valoradas por los usuarios que determinan los parámetros de calidad, en articulación con la evaluación del desempeño conductual de los clientes (Vargas, 2007).

También la calidad de servicio implica anticipar las demandas futuras de los usuarios y transformarlas en atributos cuantificables, siendo esto crucial para diseñar bienes o servicios que generen satisfacción al cliente a un costo razonable (Deming y Medina, 1989). De manera análoga, el eje central de la calidad de servicio es la capacidad de corresponder

al cliente en sus deseos, percepciones y exigencias (Juran, Joseph, Gryna y Chief, 1999). Por otro lado, la calidad de servicio se manifiesta como la consecuencia visible de opciones estructurales adoptadas en los niveles de decisión estratégica, táctica y operativa en el contexto organizacional (Sánchez y Romero, 2010).

Las universidades consideran la calidad de servicio como una elección táctica orientada a responder eficazmente a las demandas de sus usuarios y consolidar su posicionamiento en entornos competitivos (Araya, 2013). De esta manera, en este contexto, la calidad de servicio se entiende en términos generales como la satisfacción de las necesidades y aspiraciones expresas o tácitas de los clientes y beneficiarios (Vázquez, Martínez y Heredia, 2022). Asimismo, la calidad de servicio implica no solo cumplir, sino también exceder las expectativas del usuario, quien valora un servicio estéticamente adecuado, fiable, comprometido, alentador y comprensivo (Ganga, Alarcón y Pedraja, 2019). Por último, la calidad de servicio se refiere a la correspondencia funcional y técnica de un producto o prestación con criterios elevados de desempeño durante su entrega al destinatario final (Cruz, Zamora, Flores, Hermida y Gavilánez, 2021).

2.2.2.2. Teorías

Diferentes teorías han abordado la calidad de servicio entre estas se puede mencionar a:

La teoría de la calidad percibida

Según Zeithaml (1988), argumenta que “la calidad de servicio no se mide objetivamente, sino que depende de las percepciones del cliente”. En el contexto de una universidad, esta teoría cobra especial relevancia. La calidad de servicio en una organización educativa no puede ser evaluada únicamente

a través de métricas objetivas, como infraestructura o recursos académicos, sino que está profundamente influenciada por la percepción de los estudiantes, el personal administrativo y otros stakeholders. Zeithaml argumenta que la calidad de servicio depende de la diferencia entre lo que el usuario anticipa y la vivencia concreta del servicio recibido. En una universidad, los estudiantes podrían esperar un trato personalizado, acceso eficiente a servicios académicos y administrativos, y una enseñanza de alta calidad. Este enfoque subjetivo es fundamental, ya que cada estudiante valora diferentes aspectos del servicio. Por ejemplo, algunos pueden priorizar la accesibilidad a recursos tecnológicos, mientras que otros pueden enfocarse en la empatía y el apoyo brindado por el personal. La teoría de Zeithaml resalta que una universidad debe prestar atención a las expectativas previas de los estudiantes y esforzarse por cumplir o superar esas expectativas para lograr una valoración favorable de la calidad percibida. En suma, en un entorno universitario, la calidad de servicio no se define únicamente por factores tangibles, sino por la capacidad de la institución para gestionar y cumplir las expectativas cambiantes de sus estudiantes, lo que a su vez afecta la satisfacción general y la reputación de la universidad.

La teoría de la discrepancia

Ha sido propuesta por Locke (1969), esta teoría sostiene que “la calidad del servicio es el resultado de la discrepancia entre las expectativas del cliente y la experiencia real del servicio”. En el contexto de una universidad, esta teoría proporciona una perspectiva valiosa para entender cómo los estudiantes evalúan su experiencia educativa. Según esta teoría, la satisfacción o insatisfacción del cliente, en este caso el estudiante, surge de la comparación entre sus expectativas iniciales y la experiencia real que recibe en la institución. Si los estudiantes ingresan a la universidad esperando una educación de alta calidad, un

servicio administrativo eficiente y un ambiente de apoyo, y estos elementos coinciden con sus vivencias, la satisfacción será alta. Por el contrario, si la experiencia de los estudiantes no está a la altura de sus expectativas, como en el caso de una atención deficiente o falta de recursos académicos, se generará una discrepancia negativa que resultará en insatisfacción. Esto es especialmente crucial en una universidad, donde los estudiantes tienen expectativas variadas, que abarcan desde la calidad de la enseñanza hasta la accesibilidad de los servicios. En resumen, la teoría de Locke ayuda a las universidades a comprender la importancia de armonizar lo que los estudiantes esperan con la calidad efectivamente proporcionada por el servicio, para evitar discrepancias que afecten negativamente la percepción de la institución y, en última instancia, su prestigio y desempeño.

2.2.2.3. Enfoques

Continuamente, se analizan los enfoques contemporáneos que permiten abordar la calidad de servicio desde diversas perspectivas, considerando las tendencias actuales y los nuevos retos organizacionales.

Enfoque empresarial basado en la calidad de servicio

En el contexto empresarial, Porter (1985) sugiere que la calidad de servicio puede representar un factor diferenciador estratégico. Las empresas que se centran en ofrecer un servicio de calidad, alineado con sus estrategias generales, pueden diferenciarse en mercados saturados. Este enfoque considera la calidad de servicio como una inversión estratégica que impacta tanto en la lealtad de los clientes como en el rendimiento financiero de la empresa.

Enfoque de calidad de servicio en la administración pública

Osborne y Gaebler (1992) propusieron un enfoque orientado a la calidad de servicio en la administración pública, planteando que los gobiernos deben adoptar prácticas del sector privado con el propósito de optimizar los niveles de desempeño y elevar los estándares en la prestación de servicios. Este enfoque, conocido como "reinventar el gobierno", pone énfasis en la responsabilidad hacia los ciudadanos y el perfeccionamiento constante de las prestaciones brindadas.

Enfoque de calidad de servicio en la educación superior

En el ámbito de la educación superior, Harvey y Green (1993) desarrollaron un enfoque que define la calidad de servicio como un mecanismo, que responde tanto a las exigencias del entorno profesional como a la relevancia de integrar la evaluación de la calidad en todos los niveles institucionales, para asegurar que las prestaciones educativas se alineen con criterios exigentes.

2.2.2.4. Modelos de calidad de servicio

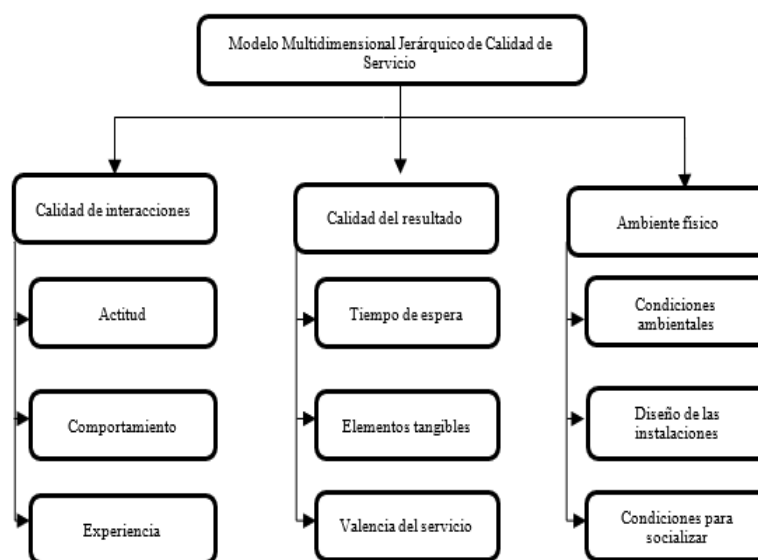
De la revisión de la literatura, se pudo encontrar algunos modelos teóricos que explican la calidad de servicio, los cuales se presentan en las siguientes líneas.

Modelo jerárquico multidimensional de Brady y Cronin (2001)

Este modelo se construye sobre la visión que tienen los usuarios respecto a la calidad del servicio para valorar el rendimiento del mismo en distintos niveles: interacciones con el personal, efectividad del servicio prestado y condiciones del entorno físico.

Figura 4

Modelo multidimensional jerárquico de calidad de servicio



Nota. La figura muestra sobre las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio de acuerdo al modelo multidimensional jerárquico. Adaptado de: Brady y Cronin (2001).

Brady y Cronin (2001) establece que, para medir la calidad de servicio, se tienen en cuenta tres dimensiones.

- i. Calidad de interacciones: Se refiere a la experiencia del usuario en función del comportamiento y la actitud mostrada durante el servicio.
- ii. Calidad del resultado: La cual se manifiesta a través de la valencia del servicio, el tiempo que se debe esperar y la presentación de los elementos tangibles.
- iii. Ambiente físico: Que comprende tanto el diseño de las instalaciones como las condiciones que permiten la socialización, además de los factores ambientales que influyen en la percepción del entorno.

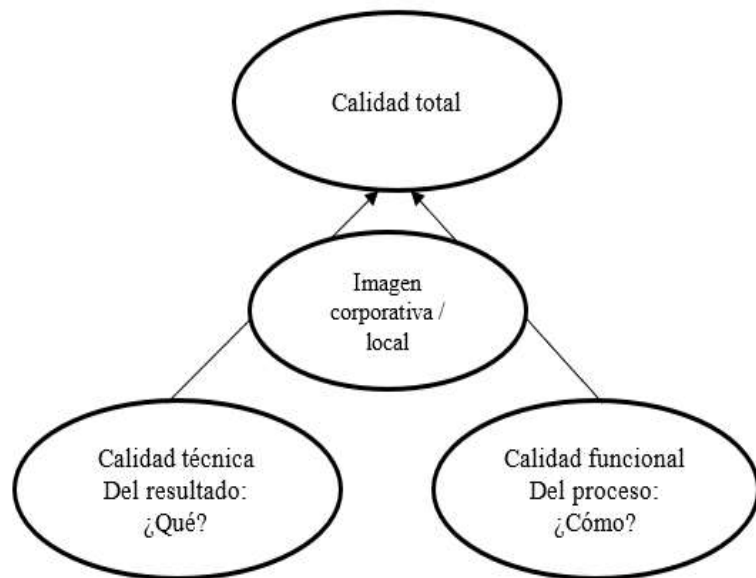
Modelo de la imagen de Grönroos (1994)

Este modelo se fundamenta en la manera en que los clientes interpretan la calidad del servicio, teniendo en cuenta

principalmente la imagen que se muestra, el cual establece dos dimensiones: Calidad técnica (el qué), calidad funcional (el cómo).

Figura 5

Modelo de la imagen de la calidad de servicio



Nota. La figura muestra sobre las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio de acuerdo al modelo de la imagen. Adaptado de: Grönroos (1994).

Grönroos (1994) establece que, para evaluar la calidad del servicio, se consideran dos dimensiones fundamentales:

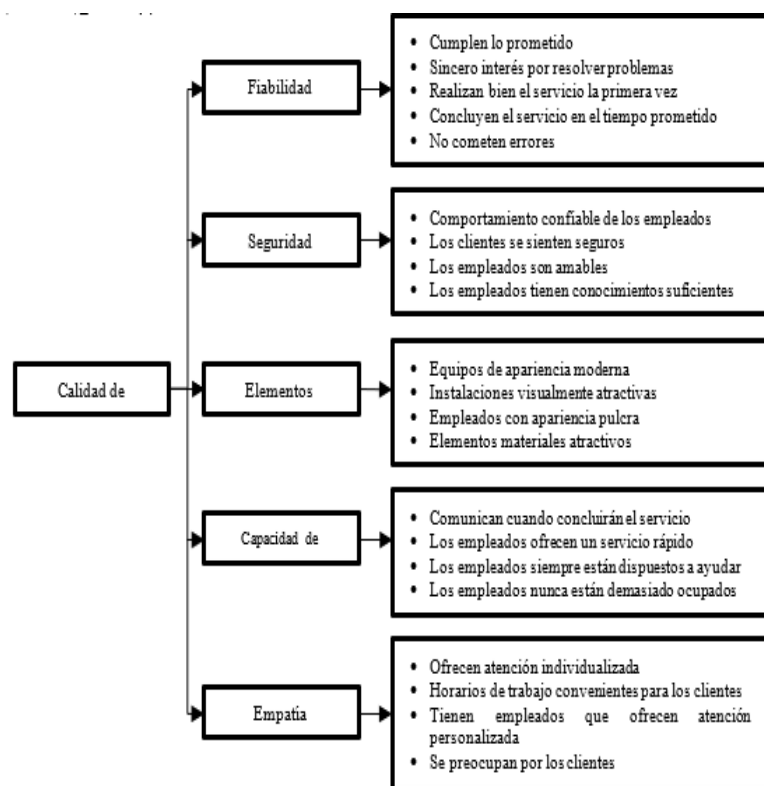
- i. Calidad técnica: Incluye aspectos como la prontitud con la que se brinda la atención, la confiabilidad del servicio ofrecido y la precisión en su ejecución. Además, considera la habilidad del personal para resolver adecuadamente los requerimientos y las condiciones tanto de los equipos como de las instalaciones, lo cual influye directamente en la percepción del usuario.
- ii. Calidad funcional: Incluye la cortesía y disposición del personal, la eficacia en la comunicación, la atención personalizada, la credibilidad institucional y el trato al cliente.

Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL) (1988)

Este modelo conceptualiza la calidad del servicio como un análisis integral, basada en dimensiones como la fiabilidad, la seguridad, la tangibilidad, la capacidad de respuesta y la empatía.

Figura 6

Modelo de evaluación de la calidad del servicio Service Quality (SERVQUAL)



Nota. La figura muestra el modelo de evaluación de la calidad del servicio SERVQUAL. Adaptado de: Parasuraman, Valerie & Leonard (1988)

Parasuraman, Valerie & Leonard (1988) establece que, para evaluar la calidad de servicio, se tiene que tener en cuenta las siguientes cinco dimensiones.

- i. **Fiabilidad:** Esta se interpreta como cumplir lo ofrecido, demostrar un genuino compromiso en resolver inconvenientes, ejecutar correctamente el servicio desde el primer intento, finalizar las atenciones dentro del plazo

acordado y evitar fallos.

- ii. Seguridad: Se define por la conducta íntegra del personal y la sensación de seguridad que experimentan los clientes. Los empleados muestran amabilidad y poseen el conocimiento necesario para proporcionar asistencia efectiva.
- iii. Elementos tangibles: Se refiere a la apariencia moderna de equipos y la atractiva presentación de instalaciones. Los empleados mantienen una imagen pulcra, mientras que todos los elementos materiales son estéticamente agradables.
- iv. Capacidad de respuesta: Incluye la comunicación efectiva sobre el tiempo de finalización del servicio, la rapidez en la atención ofrecida por los empleados, y su disposición constante para ayudar, independientemente de su carga de trabajo.
- v. Empatía: Se caracteriza por la dedicación individual, la flexibilidad en los horarios de atención al público y la capacidad de interpretar con precisión las expectativas de los usuarios.

Después de revisar varios modelos para medir la calidad de servicio, hemos decidido centrarnos en el modelo SERVQUAL por diversas razones que lo hacen particularmente adecuado para el contexto universitario. Este modelo, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se basa en la premisa de que la calidad del servicio se evalúa a partir de la discrepancia entre las expectativas de los estudiantes y sus percepciones de la experiencia real.

Una de las principales ventajas del SERVQUAL es su enfoque en cinco dimensiones clave: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad. Estas dimensiones permiten una evaluación integral de la calidad del servicio, considerando

elementos fundamentales que influyen en la experiencia del estudiante. Por ejemplo, las tangibles se refieren a la infraestructura y recursos de la universidad, mientras que la empatía se centra en la atención personalizada que reciben los estudiantes.

Asimismo, el modelo ofrece una estructura sistemática para detectar oportunidades de mejora, lo cual es crucial en un entorno educativo donde la satisfacción del estudiante puede impactar en la retención y el rendimiento académico. Por estas razones, considero que el modelo SERVQUAL es la metodología más pertinente para evaluar el nivel de calidad del servicio en la universidad y contribuir al desarrollo de estrategias que mejoren la experiencia educativa.

2.2.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio

Tangibilidad

La categoría de tangibilidad abarca los elementos materiales perceptibles del servicio, tales como la infraestructura, el equipamiento, el personal y los canales de comunicación. Estos influyen directamente en la percepción inicial que los usuarios construyen respecto a la calidad del servicio, como el estado actualizado de los recursos pedagógicos y la imagen profesional del equipo humano. Por ejemplo, en una universidad, factores como la higiene de los espacios académicos, la tecnología disponible para la enseñanza y la apariencia del cuerpo docente son aspectos tangibles que los estudiantes evaluarán (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Fiabilidad

La confiabilidad se relaciona con la facultad de la entidad para satisfacer lo ofrecido de forma consistente y precisa. Esta dimensión mide si el servicio entregado coincide con las expectativas y si se realizan las actividades de manera correcta desde la primera vez. En

un contexto educativo, la confiabilidad podría medirse a través de la puntualidad de los docentes y la precisión en la entrega de contenidos académicos prometidos (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Capacidad de respuesta

La capacidad de respuesta implica la actitud proactiva y la agilidad del personal para asistir a los usuarios y ofrecer soluciones con celeridad. Esta dimensión se centra en la voluntad del personal de atender las solicitudes y resolver las inquietudes de los usuarios de manera oportuna. Por ejemplo, en una universidad, esto podría incluir la prontitud en responder a las preguntas de los estudiantes y la asistencia en resolver problemas administrativos (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Seguridad

La seguridad abarca la competencia, el trato respetuoso y la capacidad del personal para generar confianza en los usuarios, así como proyectar una imagen de fiabilidad. Esto implica que los empleados tengan los conocimientos adecuados y que sean amables y confiables. En un contexto educativo, la seguridad se podría reflejar en la confianza que los estudiantes tienen en el profesorado, basado en su experiencia y habilidades académicas (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Empatía

La dimensión de empatía hace mención a la atención personalizada y el cuidado que la organización brinda a sus clientes. Esto implica un esfuerzo por entender las necesidades específicas de los usuarios y mostrar un trato personalizado. En un entorno universitario, la empatía podría reflejarse en el nivel de atención individual que los estudiantes reciben por parte de sus profesores o tutores (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

2.3. Glosario

Administración. La administración es el proceso que abarca la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, financieros, logísticos y tecnológicos disponibles dentro de una entidad con la finalidad de alcanzar sus objetivos establecidos (Koontz & Weihrich, 2015).

Burocracia. Se entiende como un sistema de organización administrativa que presenta una estructura jerárquica definida, normas y procesos estandarizados, así como una división funcional del trabajo. Esta modalidad organizativa tiene como finalidad optimizar la eficiencia y consistencia en la gestión administrativa (Weber, 1978).

Calidad. Corresponde a la habilidad que posee una entidad orientada a satisfacer e incluso superar las expectativas previstas de sus usuarios mediante la prestación de servicios eficientes y efectivos. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

Cuestionario. Un cuestionario constituye una herramienta compuesta por ítems estructurados con el propósito de obtener datos concretos de individuos o colectivos (Brace, 2018).

Educación Superior. Nivel educativo que sigue a la educación secundaria, ofrecido por instituciones como universidades y centros de educación técnica superior (Altbach, Reisberg & Rumbley 2009).

Eficacia. La eficacia se refiere al grado en que se concretan los propósitos establecidos y se consigue el efecto previsto (Daft, 2016).

Eficiencia. La eficiencia es la habilidad de alcanzar los objetivos empleando el mínimo de insumos disponibles, minimizando cualquier tipo de desperdicio (Drucker, 2006).

Encuesta. Una encuesta implica un método estructurado para obtener información a través de ítems previamente diseñados, con el propósito de indagar percepciones, actitudes o conductas dentro de una población determinada (Fowler, 2014).

Gestión. La gestión implica una serie de acciones orientadas a estructurar, coordinar, conducir y supervisar los medios disponibles dentro de una organización con el propósito de cumplir sus metas establecidas (Robbins & Coulter, 2020).

Satisfacción. La satisfacción es el estado de cumplir con las expectativas o necesidades, reflejado en una actitud positiva hacia un servicio o producto (Kotler & Keller, 2016).

Servicio. Es la acción de proporcionar asistencia o beneficio a alguien, en un contexto que puede ser tanto comercial como personal. Satisface las necesidades y expectativas del cliente a través de una interacción directa (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

La presente investigación adopta un enfoque cuantitativo, tal como lo señala Hernández, Fernández y Baptista (2018), el cual se fundamenta en una lógica de razonamiento deductivo, orientada a formular preguntas de investigación e hipótesis para su posterior comprobación. Se apoya en mediciones estandarizadas y numéricas, emplea el tratamiento estadístico de los datos, adopta una perspectiva analítica focalizada y pretende extrapolar los hallazgos a partir de muestras representativas. En este estudio, se recogieron datos a través de un instrumento tipo encuesta con la finalidad de recolectar información tanto descriptiva como inferencial.

3.2. Método

El método aplicado fue el hipotético-deductivo, este es fundamental en la investigación científica que permite formular y probar hipótesis basadas en observaciones iniciales. Se inicia con la construcción de una hipótesis basada en fundamentos teóricos o antecedentes empíricos, seguida de la deducción de implicaciones que pueden ser puestas a prueba a través de la recolección de datos empíricos. Según Popper (2005), este enfoque se caracteriza por su capacidad para refutar teorías a través de la experiencia, lo que fomenta un proceso de validación y mejora continua del conocimiento. Es particularmente útil dentro del campo de los estudios sociales y educativos, al facilitar a los investigadores la posibilidad de establecer relaciones causales y realizar

inferencias sobre fenómenos complejos. Al aplicar este método, se pueden generar explicaciones que no solo sean consistentes con los datos, sino que también contribuyan a la comprensión de cómo se manifiestan ciertos comportamientos o resultados en contextos específicos, como el de la calidad de servicio en una universidad.

3.3. Tipo

La investigación fue desarrollada empleando el tipo básico, según Hernández, et al. (2018) este tipo de investigaciones se realiza sin objetivos prácticos directos, destacando su principal finalidad de ampliar el conocimiento del fenómeno estudiado y comprender la naturaleza del problema en cuestión. Se utilizó este tipo de investigación, ya que el propósito fue incrementar el caudal de conocimiento acerca de la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio.

3.4. Nivel

Se empleó el nivel correlacional, Hernández, et al. (2018) menciona que estos estudios posibilitan la conexión entre dos o más variables y su análisis se lleva a cabo a través de métodos estadísticos descriptivos e inferenciales. Se utilizó dicho procedimiento con el propósito de examinar la relación existente entre gestión administrativa y la calidad de servicio

3.5. Diseño de investigación

La investigación realizada adoptó el diseño no experimental, ya que, se enfocó principalmente en recopilar datos, de manera que no se influyó o modificaron las variables estudiadas, así como menciona Kirlinger (1979), una investigación no experimental o ex post facto se caracteriza por la imposibilidad de manipular deliberadamente las variables o distribuir aleatoriamente a los sujetos o situaciones del estudio.

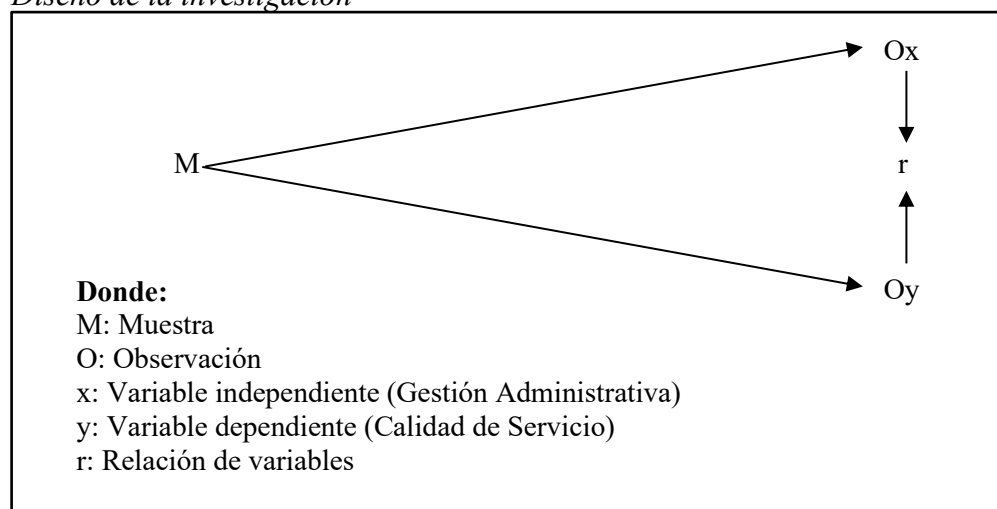
Para esta investigación se optó por el corte transeccional, lo cual es un diseño de investigación que permite observar y analizar un fenómeno en un solo momento temporal, proporcionando una fotografía de una situación o grupo específico. Según Levin (2006), los estudios transeccionales son útiles para

obtener información descriptiva y explorar asociaciones entre variables en un determinado punto del tiempo. Este enfoque es comúnmente empleado en estudios del ámbito social y sanitario, dado que posibilita recolectar datos de una muestra representativa sin necesidad de seguimiento a largo plazo. Este enfoque es particularmente valioso en el ámbito administrativo, donde la toma de decisiones depende de información reciente relativa al nivel de satisfacción expresado por los usuarios. Al aplicar un corte transeccional, se pueden obtener percepciones inmediatas sobre áreas clave como la atención al estudiante, la eficiencia de los procesos administrativos y la calidad de los recursos académicos. Esta información es crucial para formular estrategias de mejora que se ajusten a las demandas vigentes de quienes integran la comunidad universitaria, sin requerir un seguimiento a largo plazo.

Se expresa de la siguiente manera:

Figura 7

Diseño de la investigación



Nota. La figura muestra la representación gráfica del diseño de investigación.

3.6. Población

Arias, Villasís & Novales (2016) nos mencionan la población de estudio, el término no se refiere necesariamente a personas, sino que también puede corresponder a animales, muestras biológicas, expedientes, hospitales, objetos, familias, organizaciones, etc. En la presente investigación se ha considerado como población a los estudiantes de la UNAAT en Tarma, Junín. Los criterios de inclusión fueron, alumnos matriculados en las carreras profesionales de

Administración e Ingeniería Agroindustrial, estudiantes que asisten con regularidad, y que consintieron participar activamente en la investigación. En cuanto a los criterios de exclusión, se descartaron a estudiantes de la Escuela Profesional de Enfermería, trabajadores administrativos y docentes de la UNAAT.

Tabla 1

Estudiantes de la UNAAT

Escuelas Profesionales	N° de estudiantes
Administración	201
Ingeniería Agroindustrial	145
TOTAL	346

Nota. La tabla muestra la cantidad de estudiantes por Escuela Profesional. Fuente: Portal de Transparencia Universitaria de la UNAAT (2024)

3.7. Muestra

La muestra se refiere a un grupo reducido extraído de la población total, del cual se recogen los datos y que debe ser representativo para que los resultados puedan ser generalizados (Hernández y Mendoza, 2018).

En la presente investigación se utilizó el muestreo aleatorio estratificado, la muestra para la escuela profesional de administración fue de 133, por otro parte de Ingeniería agroindustrial fue de 106, debido a la cantidad de población de 346 estudiantes entre ambas carreras, la cantidad de la muestra fue 183 estudiantes.

La fórmula aplicada fue la siguiente:

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

N: 346

Z: 1.96

p: 0.5

e: 0.05

q: 0.5

Se reemplaza:

La fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{346 * 1.962 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(346 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 183$$

Tabla 2

Muestra por escuela profesional

Escuelas Profesionales	N° de estudiantes
Administración	106
Ingeniería Agroindustrial	77
TOTAL	183

Nota. En la tabla se demuestra las muestras por cada escuela profesional, extraída como resultado de la fórmula aplicada.

3.8. Muestreo

En la presente investigación se utilizó un muestreo probabilístico, ya que la población de la investigación, constituida por estudiantes de las facultades de Administración e Ingeniería Agroindustrial, era finita y conocida. Este tipo de muestreo permitió que todos los estudiantes tuvieran la misma probabilidad de ser seleccionados, asegurando así una muestra representativa y confiable para el análisis estadístico (Hernández y Mendoza, 2018).

3.9. Unidad de análisis

Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

Según el artículo 1 del Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), esta casa de estudios es una universidad pública conformada por docentes, estudiantes y egresados. Su organización y gestión se rigen por la Constitución Política del Perú, la Ley Universitaria N.º 30220, su propio Estatuto y los reglamentos institucionales. Su sigla oficial es

UNAAT.

Funciones de la UNAAT

Según el estatuto de la UNAAT [EUNAAT]. Art.7. Son funciones de la UNAAT:

- a. Capacitar a profesionales en programas de pregrado, segunda especialidad y posgrado.
- b. Fomentar la investigación intra, inter y transdisciplinaria para abordar problemas y avanzar en las áreas de ciencia, tecnología y humanidades, contribuyendo al desarrollo social.
- c. Promover y llevar a cabo actividades de extensión cultural y proyección social con un enfoque en la responsabilidad social universitaria.
- d. Ofrecer servicios de educación continua a la comunidad en general
- e. Apoyar el desarrollo humano y la sostenibilidad de la sociedad a nivel local, regional y nacional, proporcionando conocimientos que respalden a los gestores y ejecutores de políticas públicas en distintos niveles.
- f. Implementar estrategias que aseguren la sustentabilidad financiera de los servicios universitarios.
- g. Generar bienes y servicios que financien las actividades de la institución.
- h. Contribuir al desarrollo sostenible de la sociedad en los ámbitos local, regional y nacional.
- i. Realizar otras actividades que se indiquen en la Constitución Política del Perú, la ley vigente, este Estatuto y normas relacionadas.

Facultades y Escuelas Profesionales de la UNAAT

De acuerdo con el Estatuto de la UNAAT [EUNAAT]. Art. 57, la UNAAT tiene las siguientes Facultades.

- a. Facultad de Ciencias Administrativas.: Escuela Profesional de

Administración.

- b. Facultad de Ciencias de la Salud: Escuela Profesional de Enfermería.
- c. Facultad de Ingeniería: Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial.

La unidad de análisis fueron los estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, específicamente de los programas de estudios de Administración e Ingeniería Agroindustrial.

3.10. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la investigación se decidió utilizar la técnica de encuesta, según Casas (2003) el uso del método de encuesta constituye una estrategia común en la investigación, debido a que permite recolectar y gestionar información de manera rápida.

Para llevar a cabo la encuesta en la investigación, se empleó como herramienta un cuestionario diseñado con formularios de preguntas estructuradas con la finalidad de recabar información, como lo mencionan Bravo y Valenzuela (2019), los cuestionarios se emplean para recolectar información sobre variables contextuales o individuales que contribuyen a obtener una visión más integral de los hallazgos de una evaluación, con el propósito de medir la manifestación consistente de un fenómeno específico. Con el fin de evaluar la variable gestión administrativa, se utilizó un cuestionario conformado por 27 ítems; mientras que para la variable calidad de servicio, se aplicó un instrumento estructurado de 23 ítems.

3.11. Validez

La validez hace referencia al nivel de precisión con el que un instrumento logra medir la variable que se pretende analizar. Esta se confirma cuando se demuestra que los ítems del instrumento representan adecuadamente el concepto teórico mediante sus indicadores observables (Hernández y Mendoza, 2018).

La verificación de la validez de los instrumentos se llevó a cabo mediante la

técnica de juicio de expertos, cuyos resultados se presentan en la tabla 3.

Tabla 3

Juicio de expertos

Experto	Validación
Experto 1	76% (Muy bueno)
Experto 2	80% (Muy bueno)
Experto 3	76 % (Muy bueno)

Nota. En la tabla se muestran a los cuatro expertos que calificaron el instrumento de la investigación, la validó el instrumento mayor al 70%.

La confiabilidad interna fue determinada mediante una prueba piloto a 25 encuestados, obteniendo valores de alfa de Cronbach para el instrumento de Gestión Administrativa un valor de 0.984, mientras que para Calidad de Servicio un valor de 0.989.

3.12. Análisis e interpretación de los resultados

En primera instancia, se gestionó la solicitud de autorización formal ante las direcciones de las Escuelas Profesionales de Administración e Ingeniería Agroindustrial, con el fin de obtener el permiso correspondiente para el recojo de datos. Una vez concedida la autorización institucional, se procedió al envío del instrumento de recolección de datos a través de los correos electrónicos institucionales de los estudiantes seleccionados como parte de la muestra.

El instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado en formato digital (Google Forms), el cual incluía una sección inicial con la autorización voluntaria debidamente informada, en donde se explicaba el propósito de la investigación, el carácter voluntario de la participación y la garantía de confidencialidad y anonimato en el tratamiento de la información.

Una vez recopiladas las respuestas, se procedió a la construcción de la base de datos. Para ello, se utilizó inicialmente el software Microsoft Excel, donde se organizaron y limpiaron los datos, y posteriormente se exportaron al programa estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versión 22, con

el fin de procesamiento estadístico.

Como primer paso en el análisis, se realizó la estadística descriptiva, utilizando tablas de frecuencia, posteriormente se aplicó la prueba de normalidad (Kolmogórov-Smirnov, según corresponda al tamaño de muestra) para determinar la distribución de los datos. A partir de estos resultados, se seleccionaron las pruebas estadísticas adecuadas para la contrastación de hipótesis, en este caso se aplicó la correlación Rho Spearman, utilizada por ser una prueba no paramétrica.

Finalmente, se procedió al análisis de los datos obtenidos, interpretándolos en función de los objetivos planteados en la investigación, así como en relación con el marco teórico y los antecedentes estudiados. Colocar las variables. Este análisis permitió determinar el nivel de asociación e incidencia existente entre las variables analizadas, así como extraer conclusiones de la gestión administrativa y calidad de servicio en la UNAAT.

3.13. Consideraciones éticas

La importancia de la ética en este estudio se basó en asegurar la integridad, confiabilidad y consideración hacia los participantes, quienes son estudiantes de la carrera de Administración e Ingeniería Agroindustrial. Se priorizó el consentimiento informado, la privacidad, la imparcialidad y la honestidad en la investigación. Incluyó una evaluación ética y gestión de conflictos para preservar la credibilidad y el impacto positivo.

Se tuvo en cuenta el código ético de la Asociación Americana de Psicología (APA) el cual está estructurado en un preámbulo y principios generales que representan metas aspiracionales para la profesión, así como normas éticas específicas que establecen objetivos de cumplimiento obligatorio (Arriaga, 2002).

Otro texto significativo es el Informe Belmont (1978), que establece los principios éticos que deben orientar cualquier actividad de investigación que involucre a seres humanos. El informe presenta cuatro principios fundamentales para la evaluación ética de cualquier propuesta de investigación de este tipo: a)

No maleficencia, implica la ausencia de intenciones de causar daño; b) Beneficencia, Significa realizar acciones positivas y beneficiosas de manera activa; c) Autonomía, Hace alusión al derecho de las personas a decidir por sí mismas; d) Justicia, Se relaciona con la justa distribución de beneficios y responsabilidades en la sociedad.

Durante el desarrollo de esta investigación, se consideraron los principios éticos establecidos por la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT), los cuales garantizan el respeto a la dignidad, los derechos y la seguridad de los participantes. Según el Código de Ética para la Investigación de la UNAAT, toda actividad investigativa debe regirse por criterios de integridad científica, confidencialidad, consentimiento informado y responsabilidad social, promoviendo así una práctica respetuosa, honesta y transparente (UNAAT, 2018).

Los principios éticos propuestos abarcan el hacer el bien y evitar el daño, el compromiso y la responsabilidad profesional, la honestidad, la equidad, así como la consideración por los derechos y la dignidad humana.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. *Variable 1: Gestión administrativa*

En relación con la gestión administrativa, se observó que los promedios obtenidos en las diferentes dimensiones oscilaron entre 3.05, correspondiente a la dimensión de integración de personal, y 3.64, asociada a la dimensión de organización. La media global fue de 3.32, lo que permite concluir que, en promedio, las percepciones de los encuestados sobre la gestión administrativa se sitúan entre las categorías de *Regular* y *Buena*. En cuanto a la tendencia central, la mediana alcanzó el valor de 4 en todas las dimensiones, a excepción de Integración de Personal, que obtuvo una mediana de 3; este resultado sugiere que la mayoría de las valoraciones se concentran alrededor del nivel *Buena*. De manera complementaria, la moda refuerza esta tendencia, al registrarse predominantemente valores de 4 y 5 como los más frecuentes. Por otro lado, al analizar la dispersión de los datos, se identificaron desviaciones estándar que van desde 1.337 en la dimensión de Planificación hasta 1.555 en la de Control, evidenciando una variabilidad moderada, siendo esta última la dimensión con mayor dispersión. La varianza, en ese sentido, mostró un patrón similar. Asimismo, el análisis de la asimetría reveló valores negativos en todas las dimensiones, lo que indica una inclinación hacia puntuaciones superiores; en tanto que la curtosis negativa indica que las distribuciones presentan una menor

concentración en el centro, lo que refleja una dispersión más amplia en las respuestas.

Los resultados se presentan en la Tabla N° 4.

Tabla 4

Descripción de la variable gestión administrativa

	D1.1_Planificación	D1.2_Organización	D1.3_Integración de Personal	D1.4_Dirección	D1.5_Control	V1_GESTIÓN ADMINISTRATIVA
Válidos	183	183	183	183	183	183
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	5	3	5	5	4

Nota. La siguiente tabla muestra los estadísticos descriptivos (Mediana y Moda) correspondientes a las dimensiones de la gestión administrativa: planificación, organización, integración de personal, dirección y control, así como la medida general de dicha variable, basadas en 183 respuestas.

Planificación. En cuanto a la distribución de las respuestas sobre la siguiente dimensión, que es la planificación, se percibe que el 30.6 % de los sujetos encuestados la calificó como *Buena* y el 20.8 % como *Muy buena*, lo que representa una mayoría con percepción favorable. No obstante, cabe destacar que un 24.6 % expresó una evaluación negativa, calificándola como *Mala* o *Muy mala*. Estos resultados permiten interpretar que, si bien predomina una percepción positiva respecto a la planificación, también existe una proporción considerable de usuarios que manifiestan insatisfacción, lo cual podría estar relacionado con debilidades en la planificación, aplicación o seguimiento de los planes y estrategias institucionales.

Los hallazgos obtenidos se presentan en la Tabla N° 05 a continuación.

Tabla 5

Tabla de frecuencia de la dimensión planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy Malo	30	16,4	Válido
	Malo	15	8,2	26,2
	Regular	44	24,0	46,4
	Bueno	56	30,6	81,4
	Muy Bueno	38	20,8	100,0
	Total	183	100,0	100,0

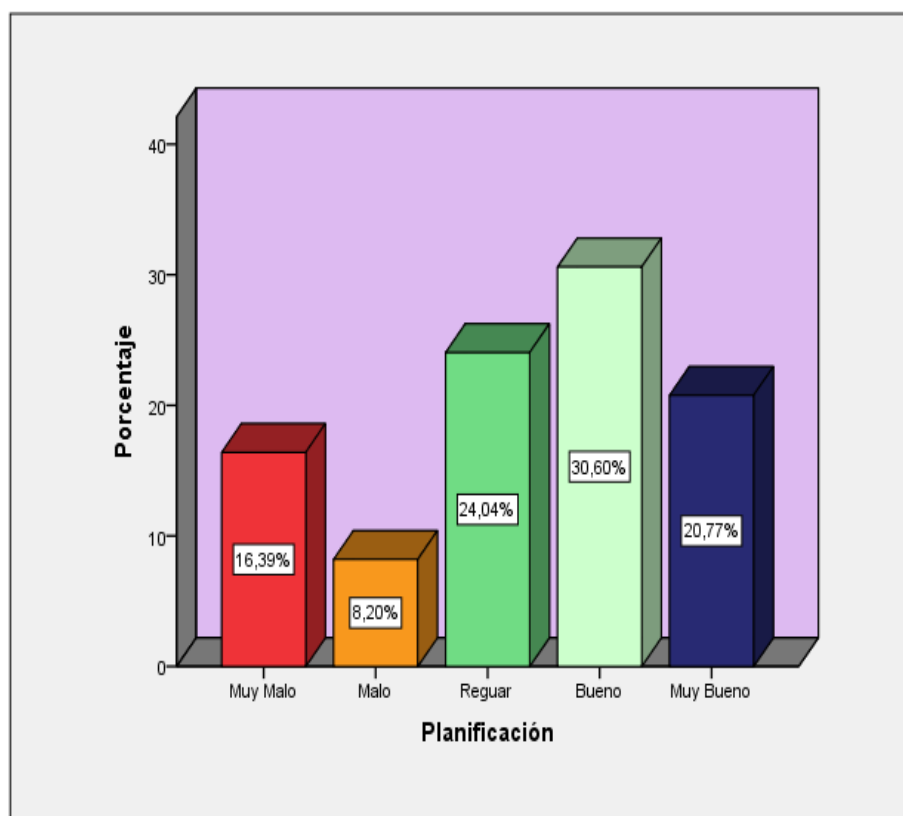
Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *planificación* de la gestión administrativa, procesados con el software SPSS

a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la Figura N° 7 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión planificación.

Figura 8

Datos porcentuales sobre la planificación



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión planificación de la gestión administrativa.

Organización. Respecto a la dimensión de *organización*, los resultados indican que el 40.4 % de los encuestados la calificó como *Muy buena* y el 23 % como *Buena*, lo que evidencia una percepción ampliamente favorable. En contraste, únicamente el 23.5 % emitió valoraciones negativas. A partir de estos datos, se puede afirmar que la *organización* constituye la dimensión mejor valorada dentro de la gestión administrativa, al concentrar la mayor proporción de respuestas positivas.

Los hallazgos se detallan en la siguiente Tabla N° 06.

Tabla 6

Tabla de frecuencia de la organización

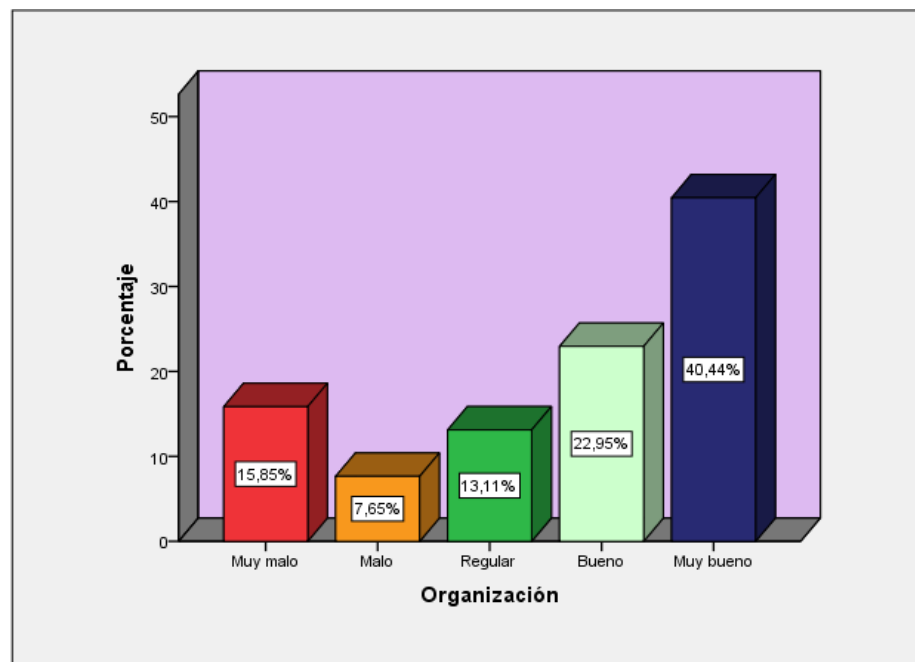
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	29	15,8	15,8	15,8
Malo	14	7,7	7,7	23,5
Regular	24	13,1	13,1	36,6
Bueno	42	23,0	23,0	59,6
Muy bueno	74	40,4	40,4	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *organización* de la gestión administrativa, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la Figura N° 8 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión organización.

Figura 9

Datos porcentuales sobre la organización



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión organización de la gestión administrativa.

Integración del personal. En relación con la dimensión de *integración de personal*, se observa una distribución de respuestas más heterogénea y polarizada. El 30.6 % de los encuestados la calificó como *Regular*, mientras que un 23 % la valoró como *Muy mala* y un 17.5 % como *Muy buena*. Esta diversidad en las percepciones indica que la *integración de*

personal no presenta una tendencia clara hacia la satisfacción, y revela, además, una proporción significativa de opiniones negativas. De dicho resultado se infiere posibles deficiencias en los procesos de incorporación, adaptación y cohesión del talento humano dentro de la organización, lo cual podría estar afectando el desempeño general de esta dimensión.

Estos resultados se exponen en la siguiente Tabla N° 7.

Tabla 7

Tabla de frecuencia de la integración de personal

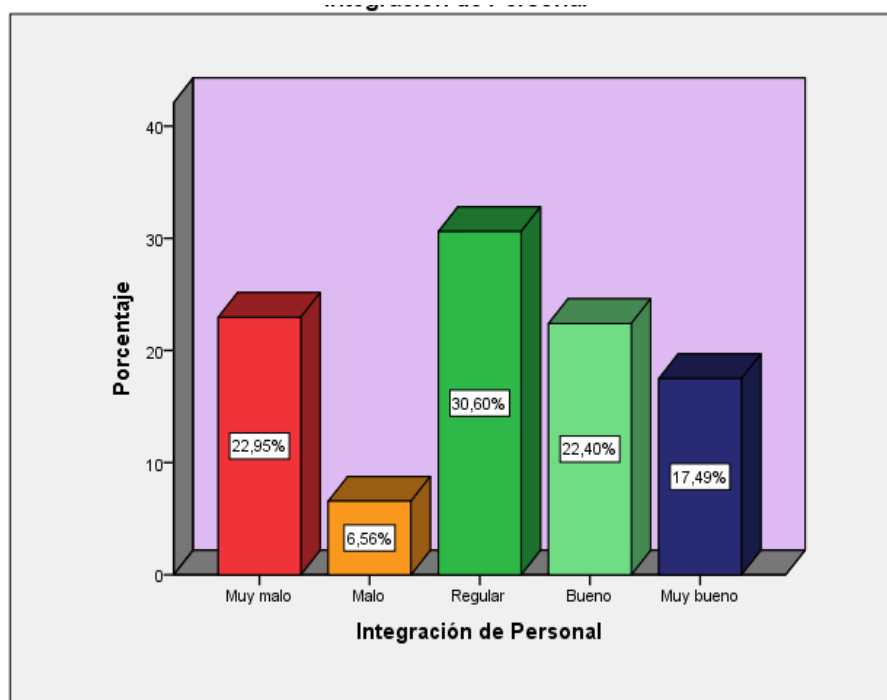
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	42	23,0	23,0	23,0
Malo	12	6,6	6,6	29,5
Regular	56	30,6	30,6	60,1
Válido Bueno	41	22,4	22,4	82,5
Muy bueno	32	17,5	17,5	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *integración de personal* de la gestión administrativa, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

Seguidamente, se presenta la Figura N° 9 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión integración de personal.

Figura 10

Datos porcentuales sobre la integración de personal



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión integración de personal de la gestión administrativa.

Dirección. En cuanto a la dimensión de *dirección*, los hallazgos evidencian que el 27.9 % de los encuestados lo catalogaron como *Muy buena* y el 22.4 % como *Buena*, lo que indica una apreciación mayoritariamente positiva. Sin embargo, también se registró un 33.3 % de respuestas negativas, lo que refleja una proporción considerable de insatisfacción. Esta dualidad en las percepciones sugiere que, si bien muchos reconocen aspectos favorables en el ejercicio de la *dirección*, como la comunicación, toma de decisiones y el liderazgo, aún persisten deficiencias que generan descontento entre los estudiantes.

Estos resultados se detallan en la siguiente Tabla N° 8.

Tabla 8

Tabla de frecuencia de la dirección

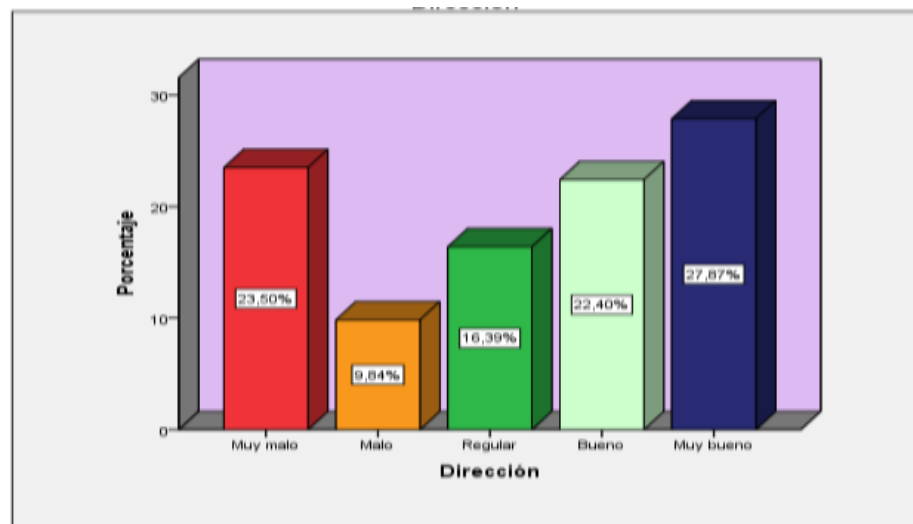
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	43	23,5	23,5	23,5
Malo	18	9,8	9,8	33,3
Regular	30	16,4	16,4	49,7
Válido Bueno	41	22,4	22,4	72,1
Muy bueno	51	27,9	27,9	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *dirección* de la gestión administrativa, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente, se presenta la Figura N° 10 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión dirección.

Figura 11

Datos porcentuales sobre la dirección



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión dirección de la gestión administrativa.

Control. Respecto a la dimensión de *control*, se evidencia una distribución bastante equilibrada entre valoraciones positivas y negativas. El 28.4 % de los encuestados la calificó como *Muy buena* y el 25.1 % como *Buena*, mientras que un 27.3 % expresó una opinión claramente negativa al marcar *Muy mala*. Esta dispersión de respuestas refleja una percepción dividida entre los participantes, con una tendencia hacia los extremos de la escala. En consecuencia, se puede inferir que, si bien una parte significativa valora positivamente los mecanismos de supervisión, seguimiento y evaluación, otra parte manifiesta

descontento, lo que podría indicar inconsistencias en la aplicación en el contexto de la UNAAT.

Estos resultados se detallan en la siguiente Tabla N° 9.

Tabla 9

Tabla de frecuencia de control

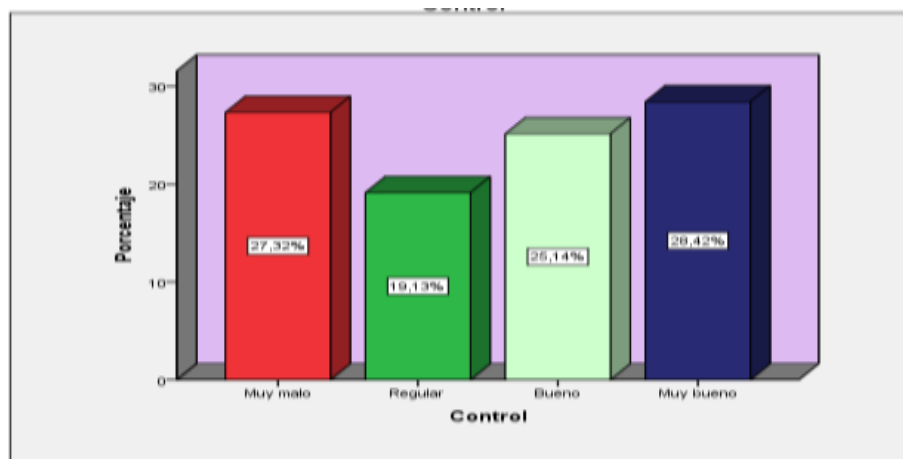
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	50	27,3	27,3	27,3
Regular	35	19,1	19,1	46,4
Válido Bueno	46	25,1	25,1	71,6
Muy bueno	52	28,4	28,4	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *control* de la gestión administrativa, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la Figura N° 11 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión control.

Figura 12

Datos porcentuales de control



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión control de la gestión administrativa.

Frecuencia de la gestión administrativa. En torno a la percepción global de la *gestión administrativa*, el 35.5 % de los encuestados la valoró como *Buena* y el 20.8 % como *Muy buena*, lo que indica que más de la mitad de los estudiantes tiene una opinión favorable. No obstante, un 29.5 % expresó una percepción negativa, lo cual revela la existencia

de un porcentaje considerable de usuarios que identifican aspectos por optimizar. Este resultado sugiere que, si bien la *gestión administrativa* es reconocida positivamente en términos generales, aún persisten desafíos en ciertas dimensiones específicas que deben ser atendidos para fortalecer su eficacia y generar una experiencia universitaria más satisfactoria.

Se explican en la siguiente Tabla N° 10.

Tabla 10

Tabla de frecuencia de la gestión administrativa

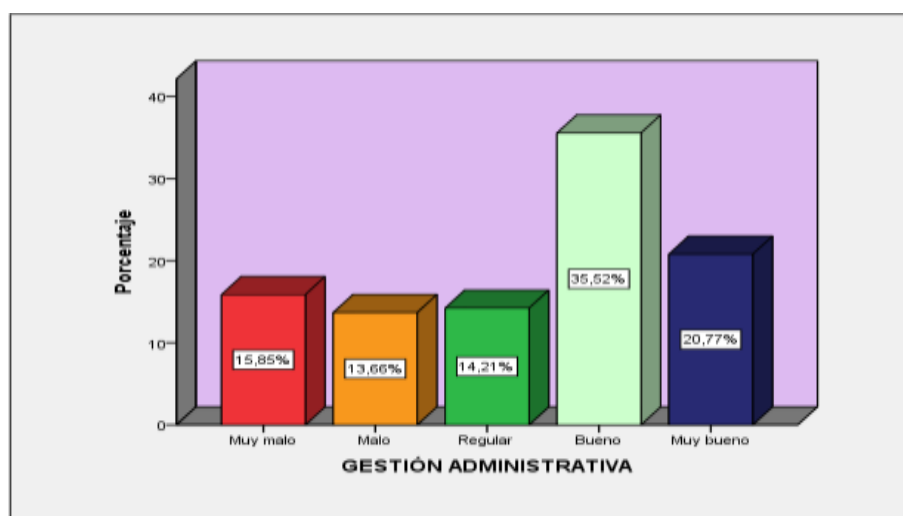
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	29	15,8	15,8	15,8
Malo	25	13,7	13,7	29,5
Regular	26	14,2	14,2	43,7
Válido Bueno	65	35,5	35,5	79,2
Muy bueno	38	20,8	20,8	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Nota. La siguiente tabla muestra la tabla de frecuencia y porcentajes de la gestión administrativa, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la Figura N° 12 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la gestión administrativa.

Figura 13

Datos porcentuales de la gestión administrativa



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la variable gestión administrativa.

4.1.2. Variable 2: calidad de servicio

En relación con la percepción de la calidad del servicio, los resultados muestran que el puntaje promedio de sus dimensiones evaluadas oscilan entre 3.16, correspondiente a Elementos Tangibles, y 3.48 en la dimensión de Empatía, con un promedio general de 3.24. Esto indica que, promediadamente, los participantes reflejan una percepción moderada sobre la calidad del servicio, cercano a las categorías de “Regular” y “Bueno”. En cuanto a los indicadores de tendencia central, tanto la mediana como la moda registraron en su mayoría el valor de 4, lo cual indica que una proporción importante de los encuestados valora positivamente las dimensiones evaluadas, a pesar de la existencia de cierta dispersión. Esta variabilidad se refleja en las desviaciones estándar, que se sitúan entre 1.338 para Fiabilidad y 1.515 para Seguridad, evidenciando distinciones significativas en las percepciones individuales respecto a la calidad del servicio ofrecido. Del mismo modo, los resultados del análisis de la asimetría muestra valores negativos en la mayoría de las dimensiones, lo que indica una mayor concentración de respuestas por encima del promedio. Por su parte, la curtosis negativa revela distribuciones más planas que la normal, lo que refuerza la idea de una considerable diversidad de opiniones entre los encuestados.

Estos resultados se explican en la siguiente Tabla N° 11.

Tabla 11

Descripción de la variable calidad de servicio

	D2.1_Fiabilidad (agrupado)	D2.2_Capacidad de respuesta (agrupado)	D2.3_Seguridad (agrupado)	D2.4_Empatía (agrupado)	D2.5_Elementos Tangibles (agrupado)	V2_CALIDAD DE SERVICIO (agrupado)
Válido	183	183	183	183	183	183
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	5	5	4	4	4

Nota. La tabla muestra los valores descriptivos correspondientes a las dimensiones de la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, además de la variable general de calidad de servicio.

Fiabilidad. En cuanto a la dimensión de *fiabilidad*, el 35 % de los encuestados la calificó como *Buena* y el 18.6 % como *Muy buena*, lo que

refleja una percepción mayoritariamente favorable. No obstante, un 26.2 % expresó una opinión negativa, al evaluarla como *Mala* o *Muy mala*. Esta distribución revela que, si bien una proporción importante de los estudiantes percibe un desempeño adecuado de cumplimiento y consistencia en el servicio, existe también un grupo considerable que manifiesta desconfianza o insatisfacción. Esto deja en claro la urgencia de consolidar esta dimensión, especialmente en aspectos vinculados al cumplimiento de lo prometido, la rigurosidad en la atención brindada y la capacidad de respuesta ante situaciones inesperadas.

Estos resultados se detallan en la siguiente Tabla N° 12.

Tabla 12

Tabla de frecuencia de la dimensión fiabilidad

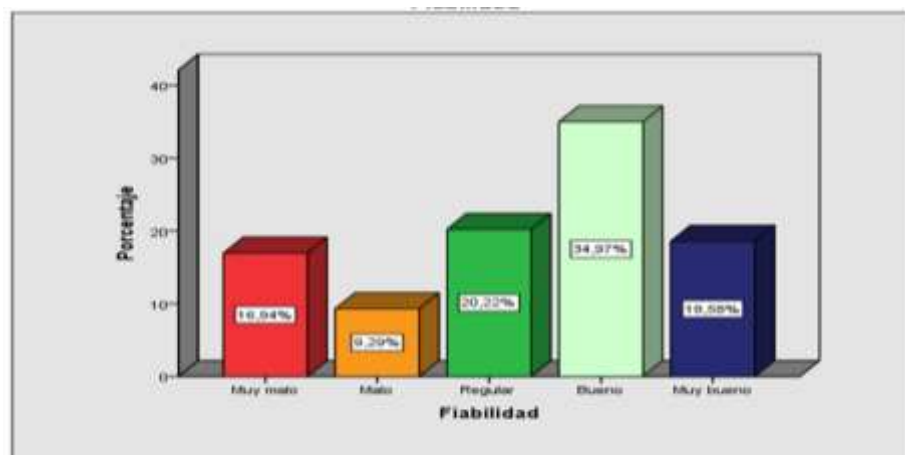
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	31	16,9	16,9
	Malo	17	9,3	26,2
	Regular	37	20,2	46,4
	Bueno	64	35,0	81,4
	Muy bueno	34	18,6	100,0
	Total	183	100,0	100,0

Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *fiabilidad* de calidad de servicio, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

De manera subsecuente, se presenta la Figura N° 13 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión fiabilidad.

Figura 14

Datos porcentuales sobre la fiabilidad



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio.

Capacidad de respuesta. En cuanto a lo que corresponde a la *capacidad de respuesta*, el 27.9 % de los encuestados la calificó como *Buena* y el 28.4 % como *Muy buena*, lo que evidencia una percepción positiva por parte de una proporción considerable de los estudiantes. No obstante, el mismo porcentaje (28.4 %) evaluó esta dimensión de manera negativa, señalándola como *Mala* o *Muy mala*. Esta distribución revela una marcada polarización en las opiniones, similar a lo observado en la dimensión de *fiabilidad*. La existencia de un grupo significativo de estudiantes insatisfechos sugiere la necesidad de reforzar los mecanismos de atención oportuna y eficiente, así como mejorar la actitud proactiva del personal para ofrecer respuestas ágiles ante las necesidades o requerimientos.

Estos resultados se detallan en la siguiente Tabla N° 13.

Tabla 13

Tabla de frecuencia de la capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	38	20,8	20,8	20,8
Malo	14	7,7	7,7	28,4
Válido Regular	28	15,3	15,3	43,7
Bueno	51	27,9	27,9	71,6
Muy bueno	52	28,4	28,4	100,0

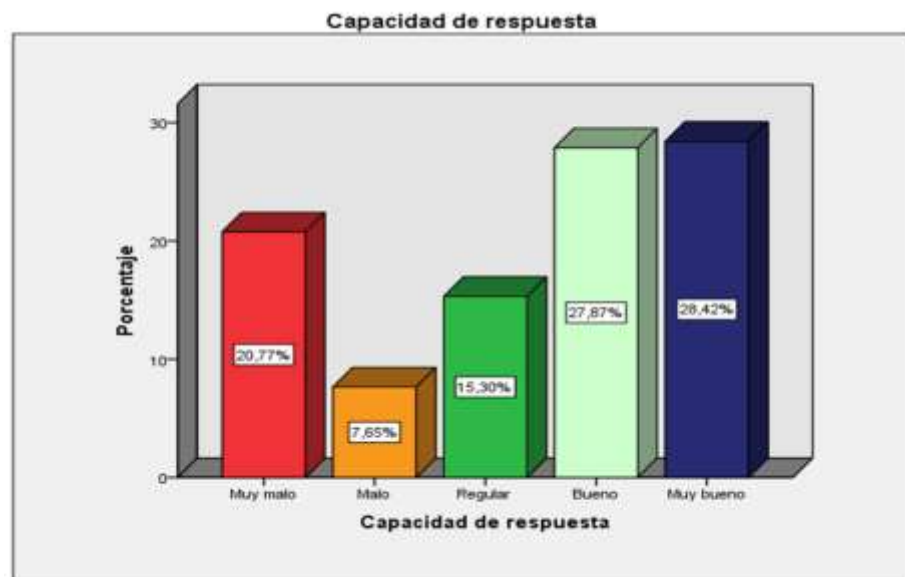
Total	183	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *capacidad de respuesta* de calidad de servicio, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

Consecutivamente, se presenta la Figura N° 14 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión capacidad de respuesta.

Figura 15

Datos porcentuales sobre la capacidad de respuesta



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio.

Seguridad. En relación con la dimensión de *seguridad*, el 31.7 % de los encuestados la calificó como *Muy buena* y el 21.3 % como *Buena*, lo que refleja una percepción predominantemente positiva. Sin embargo, un 28.4 % emitió una evaluación negativa, señalando esta dimensión como *Mala* o *Muy mala*. Aunque la valoración general de la *seguridad* resulta relativamente más favorable en comparación con otras dimensiones, la presencia de una proporción significativa de opiniones desfavorables pone en evidencia la necesidad de atender aspectos vinculados a la confianza en el personal, la ausencia de riesgos y la capacidad de transmitir seguridad durante la prestación del servicio.

Estos resultados se detallan en la siguiente Tabla N° 14.

Tabla 14

Tabla de frecuencia de la seguridad

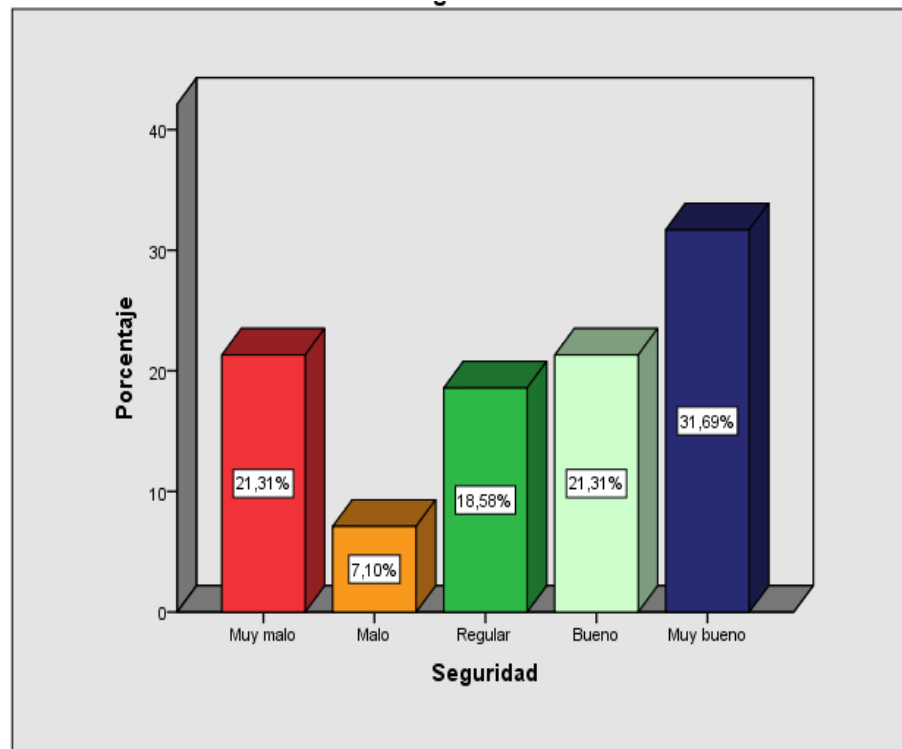
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	39	21,3	21,3	21,3
	Malo	13	7,1	7,1	28,4
	Regular	34	18,6	18,6	47,0
	Bueno	39	21,3	21,3	68,3
	Muy bueno	58	31,7	31,7	100,0
	Total	183	100,0	100,0	

Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *seguridad* de calidad de servicio, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la Figura N° 15 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión seguridad.

Figura 16

Datos porcentuales sobre la seguridad.



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión seguridad de la calidad de servicio.

Empatía. En cuanto a la dimensión de *empatía*, el 31,7 % de los encuestados la calificó como *Buena* y el 27,3 % como *Muy buena*, lo que refleja una valoración predominantemente positiva por parte de la mayoría de los estudiantes. No obstante, un 22,4 % emitió una

evaluación negativa, lo cual revela que, si bien esta dimensión representa una de las fortalezas del servicio, aludiendo a la atención personalizada, la cortesía y el entendimiento de las demandas de los estudiantes, aún persisten casos que requieren mejoras. Es necesario, por tanto, continuar fortaleciendo la actitud empática del personal para lograr una experiencia más uniforme y satisfactoria.

Estos resultados se detallan en la siguiente Tabla N° 15.

Tabla 15

Tabla de frecuencia de la empatía

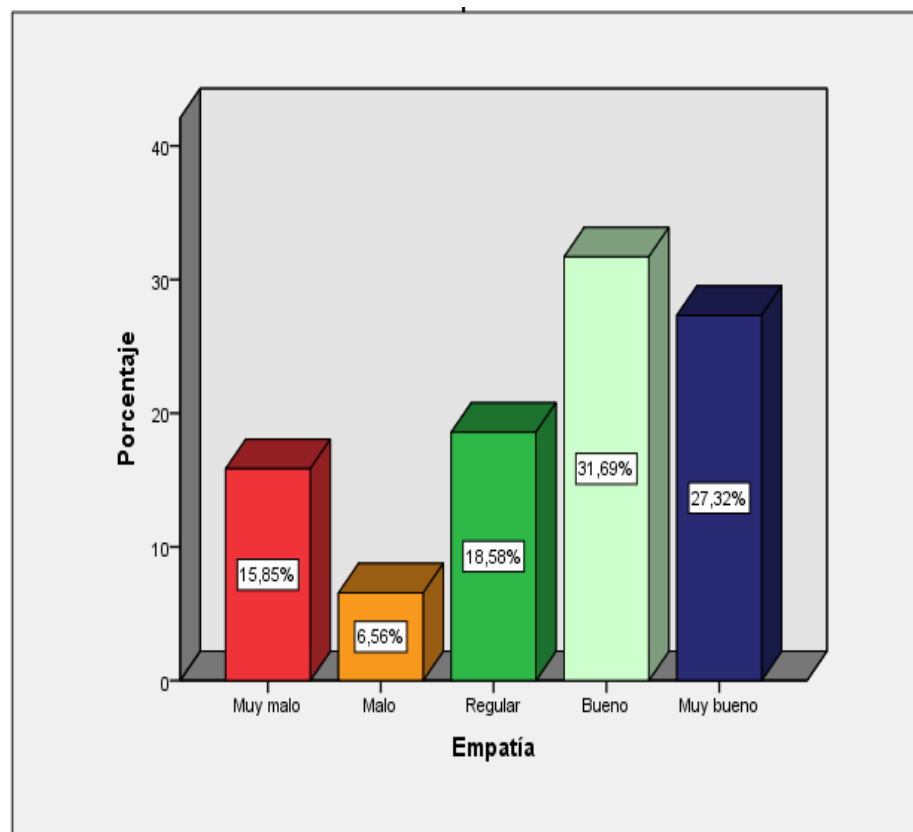
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	29	15,8	15,8	15,8
Malo	12	6,6	6,6	22,4
Regular	34	18,6	18,6	41,0
Válido Bueno	58	31,7	31,7	72,7
Muy bueno	50	27,3	27,3	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *empatía* de calidad de servicio, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

Seguidamente, se presenta la Figura N° 16 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión empatía.

Figura 17

Datos porcentuales sobre la empatía.



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión empatía de la calidad de servicio.

Elementos tangibles. Respecto a la dimensión de *elementos tangibles*, el 39.3 % de los encuestados la calificó como *Buena* y el 14.8 % como *Muy buena*, lo que refleja un reconocimiento moderado hacia los recursos físicos, la infraestructura y el equipamiento utilizado en la prestación del servicio. Sin embargo, un 37.1 % emitió una valoración negativa (*Mala* o *Muy mala*), lo cual evidencia una preocupación importante en esta dimensión. Esta marcada insatisfacción pone de relieve una debilidad estructural que requiere atención prioritaria, ya que los aspectos físicos visibles inciden directamente en la valoración de calidad y profesionalismo del servicio.

Estos resultados se detallan en la siguiente Tabla N° 16.

Tabla 16

Tabla de frecuencia de elementos tangibles

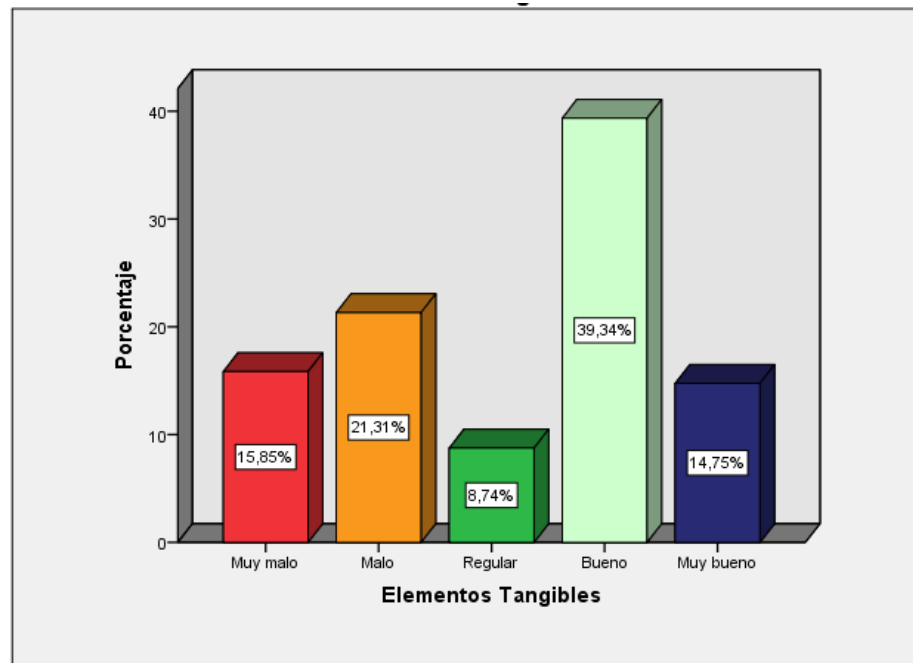
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy malo	29	15,8	15,8
	Malo	39	21,3	37,2
	Regular	16	8,7	45,9
	Bueno	72	39,3	85,2
	Muy bueno	27	14,8	100,0
	Total	183	100,0	100,0

Nota. En la tabla se presentan las frecuencias y porcentajes correspondientes a la dimensión *elementos tangibles* de calidad de servicio, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la Figura N° 16 que permite visualizar la distribución de cada percepción respecto a la dimensión elementos tangibles.

Figura 18

Datos porcentuales de elementos tangibles



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la dimensión elementos tangibles de la calidad de servicio.

Frecuencia de la calidad de servicio. En cuanto a la *calidad del servicio* global, el 36.6 % de los encuestados la calificó como *Buena* y el 16.4 % como *Muy buena*, lo que sugiere una percepción favorable por parte de la mayoría de los participantes. No obstante, un 27.3 % de los participantes calificó negativamente la *calidad del servicio* como *Mala*

o *Muy mala*, lo que refleja una proporción considerable de insatisfacción. Esta distribución de respuestas genera una percepción polarizada, en la que, aunque la mayoría tiene una valoración positiva, un grupo importante considera que existen áreas críticas que requieren mejoras sustanciales para lograr una experiencia más homogénea y satisfactoria.

Estos resultados se detallan en la siguiente Tabla N° 17.

Tabla 17

Tabla de frecuencia de la calidad de servicio

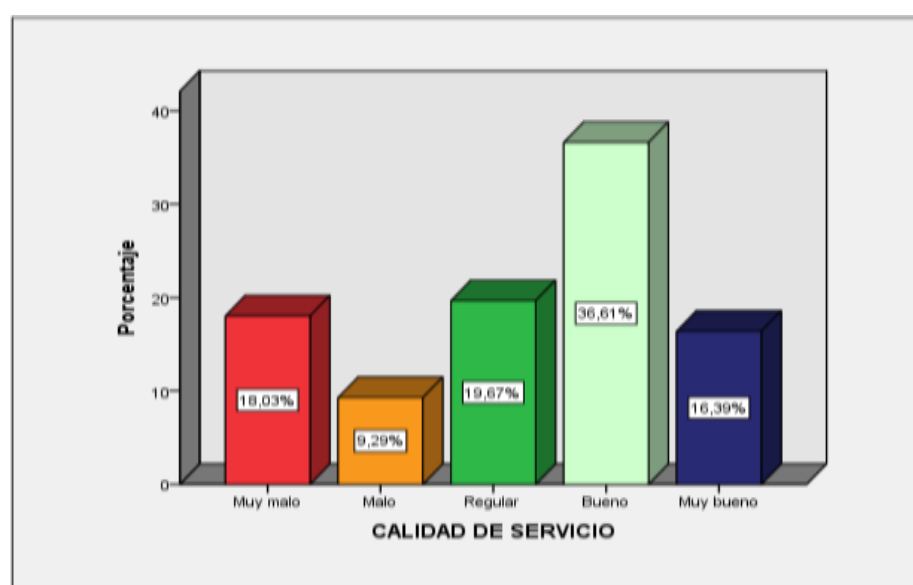
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Muy malo	33	18,0	18,0	18,0
Malo	17	9,3	9,3	27,3
Regular	36	19,7	19,7	47,0
Bueno	67	36,6	36,6	83,6
Muy bueno	30	16,4	16,4	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Nota. La siguiente tabla muestra la tabla de frecuencia y porcentajes de la calidad de servicio administrativa, procesados con el software SPSS a partir de 183 respuestas. Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta la Figura N° 17 que permite visualizar la distribución de cada valoración otorgada a la calidad de servicio.

Figura 19

Datos porcentuales de la calidad de servicio



Nota. En la figura se muestra la distribución porcentual de la variable calidad de servicio.

4.2. Resultados inferenciales

4.2.1. Prueba de normalidad

Con el fin de determinar el tipo de análisis estadístico a utilizar, se empleó una evaluación de normalidad a las variables del estudio utilizando el estadístico de Kolmogorov-Smirnov. Esta prueba facilita la verificación de si los datos presentan una distribución normal, lo cual es un requisito previo para el uso de pruebas paramétricas. En la siguiente tabla se detallan los valores alcanzados para cada una de las variables y dimensiones analizadas.

Tabla 18

Hipótesis de prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Distribución normal
	Estadístico	gl	Sig.	
V1_Gestión administrativa	,254	183	,000	No
V2_Calidad de servicio	,245	183	,000	No
D1.1_Planificación	,210	183	,000	No
D1.2_Organización	,230	183	,000	No
D1.3_Integración de Personal	,191	183	,000	No
D1.4_Dirección	,199	183	,000	No
D1.5_Control	,215	183	,000	No
D2.1_Fiabilidad	,238	183	,000	No
D2.2_Capacidad de respuesta	,231	183	,000	No
D2.3_Seguridad	,196	183	,000	No
D2.4_Empatía	,237	183	,000	No
D2.5 Elementos Tangibles	,275	183	,000	No

Nota. En la tabla se muestra los resultados de la prueba de normalidad obtenidos mediante SPSS.

Para evaluar la normalidad de los datos, se formuló como hipótesis nula (H_0) que las distribuciones de los datos son normales y como hipótesis alternativa (H_a) que no lo son. La decisión se basó en el valor p: si este es igual o superior a 0.05, se mantiene la hipótesis nula; en cambio, si es menor a 0.05, se rechaza, aceptando la hipótesis alternativa. En este estudio, ambas variables presentaron valores p por debajo de 0.05, lo que implicó rechazar la hipótesis nula y concluir que los datos no siguen una distribución normal.

4.2.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis general. Para contrastar la hipótesis general del estudio, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas: la hipótesis nula (H_0), que sostiene que no existe una relación directa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, y la hipótesis alternativa (H_a), que plantea que sí existe una relación directa entre ambas variables. El análisis se realizó considerando un nivel de significancia de 0.05, lo que equivale a un nivel de confianza del 95%. El criterio de decisión adoptado establece que, si el valor p supera 0.05, se mantiene la hipótesis nula y se descarta la alternativa; por el contrario, si el valor p es inferior a 0.05, se invalida la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Para comprobar esta relación, se aplicaron pruebas estadísticas basadas en correlaciones.

Tabla 19

Correlación de variables

		Gestión administrativa	Calidad de servicio	
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,877
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	183	183
		Coefficiente de correlación	,877	1,000
	Calidad de servicio	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183	183

Nota. En la tabla se muestra la prueba estadística correlacional entre gestión administrativa y calidad de servicio.

En la Tabla 19, se puede evidenciar que la variable gestión administrativa está asociada en alto grado 0,877 con la variable calidad de servicio, en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma en el 2024.

Decisión. Dado un nivel de significancia de 0.000, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa, concluyendo con

firmeza que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicios en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024.

Hipótesis específica 1. Con el propósito de examinar la vinculación entre la planeación y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma en el año 2024, se formularon las siguientes hipótesis estadísticas: la hipótesis nula (H_0), que plantea la inexistencia de una relación directa entre dichas variables, y la hipótesis alternativa (H_a), que propone la presencia de una relación directa entre ambas. El análisis se efectuó considerando un nivel de significancia de 0.05, equivalente a un nivel de confianza del 95%. La regla de decisión establece que si el valor p es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa; mientras que si el valor p es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Para comprobar dicha relación, se aplicaron pruebas estadísticas basadas en el análisis de correlaciones.

Tabla 20

Estadístico de prueba

		D1.1_Planificación	V2_Calidad de servicio
D1.1_Planificación	Coefficiente de correlación	1,000	,836
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	183	183
V2_Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,836	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	183

Nota. Se observa una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0.836$; $p < 0.001$) entre la dimensión Planificación y la Calidad de servicio, según Rho de Spearman. N = 183. Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 20 se observa que la dimensión planeación, correspondiente a la variable gestión administrativa, presenta una asociación elevada de

0,836 con la variable calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024.

Decisión. Dado un nivel de significancia de 0.000, se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa, lo que permite afirmar con claridad que existe una relación significativa entre la planeación y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma en el año 2024.

Hipótesis específica 2. Con el objetivo de analizar la posible relación entre la organización y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma en el año 2024, se definieron las siguientes hipótesis estadísticas: la hipótesis nula (H_0), que sostiene la inexistencia de una relación directa entre ambas variables, y la hipótesis alternativa (H_a), que propone la existencia de dicha relación. El procedimiento analítico se efectuó utilizando un nivel de significancia de 0.05, correspondiente a un 95% de confianza. Conforme a la regla de decisión, si el valor p excede 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa; por el contrario, si el valor p es inferior a 0.05, se invalida la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Para comprobar esta relación, se aplicaron pruebas estadísticas basadas en el análisis de correlaciones.

Tabla 21

Estadístico de prueba

		D1.2_Organización	V2_Calidad de servicio
D1.2_Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,741
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	183	183
V2_Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,741	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Nota. Se observa una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,741$; $p < 0,000$) entre la dimensión Organización y la Calidad de servicio, según Rho de Spearman. N = 183. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 21, se observa que la dimensión organización, correspondiente a la variable gestión administrativa, presenta una asociación moderada de 0,741 con la variable calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024.

Decisión. Dado un nivel de significancia de 0.000, se descarta la hipótesis nula y se respalda la hipótesis alternativa, concluyendo con firmeza que la organización guarda una relación significativa con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024.

Hipótesis específica 3. P Con el propósito de examinar la relación entre la integración del personal y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024, se formularon las siguientes hipótesis estadísticas: la hipótesis nula (H_0), que plantea la ausencia de una relación directa entre ambas variables, y la hipótesis alternativa (H_a), que propone la existencia de dicha relación. El análisis se efectuó considerando un nivel de significancia de 0.05, equivalente a un 95% de confianza. La regla de decisión adoptada establece que si el valor p supera 0.05, se acepta la hipótesis nula y se descarta la alternativa; por el contrario, si el valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Para verificar esta relación se emplearon pruebas estadísticas de correlación.

Tabla 22

Estadístico de prueba

		D1.3_Integración de Personal	V2_Calidad de servicio
D1.3_Integración de Personal	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
	Sig. (bilateral)	.	,000
Rho de Spearman	N	183	183
V2_Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
N		183	183

Nota. Se observa una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,723$; $p < 0,000$) entre la dimensión Integración de Personal y la Calidad de servicio, según Rho de

Spearman. N = 183. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 22, se observa que la dimensión integración de personal correspondiente a la variable gestión administrativa presenta una asociación moderada, con un coeficiente de 0.723, respecto a la variable calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024.

Decisión. Dado un nivel de significancia de 0.000, se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, lo que permite afirmar con firmeza que la integración de personal mantiene una relación significativa con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024.

Hipótesis específica 4. Para evaluar la relación entre la dirección y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024, se plantearon las siguientes hipótesis estadísticas: la hipótesis nula (H_0), que postula que no hay una relación directa entre la dirección y la calidad del servicio, y la hipótesis alternativa (H_a), que afirma la existencia de una relación directa entre ambas variables. El análisis se llevó a cabo con un nivel de significancia de 0.05, equivalente a un nivel de confianza del 95%. De acuerdo con la regla de decisión, si el valor p es mayor a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se descarta la alternativa; en cambio, si el valor p es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Para comprobar esta relación, se aplicaron pruebas estadísticas basadas en el análisis de correlaciones.

Tabla 23*Estadístico de prueba*

		D1.4_Dirección	V2_Calidad de servicio
Rho de Spearman	D1.4_Dirección		
	Coefficiente de correlación	1,000	,566**
	Sig. (bilateral)	.	,000
n	D1.4_Dirección		
	N	183	183
	V2_Calidad de servicio		
	Coefficiente de correlación	,566**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Nota. Se observa una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,566$; $p < 0,000$) entre la dimensión Dirección y la Calidad de servicio, según Rho de Spearman. $N = 183$. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 23, se observa que la dimensión dirección, correspondiente a la variable gestión administrativa, presenta una asociación moderada de 0.566 con la variable calidad de servicio, en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma en el año 2024

Decisión. Dado un nivel de significancia de 0.000, se descarta la hipótesis nula y se valida la hipótesis alternativa, lo que confirma con claridad que la dirección guarda una relación significativa con la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024.

Hipótesis específica 5. Con el propósito de examinar la relación entre la dimensión control y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024, se formularon las siguientes hipótesis estadísticas: la hipótesis nula (H_0), que sostiene que no existe una relación directa entre ambas variables, y la hipótesis alternativa (H_a), que afirma la existencia de una relación directa entre el control y la calidad del servicio. El análisis se realizó empleando un nivel de significancia de 0.05, correspondiente a un 95% de confianza. La regla de decisión establecida indica que, si el valor p es superior a 0.05, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la alternativa; mientras que, si el valor p es inferior a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alternativa. Para comprobar dicha relación, se aplicaron pruebas estadísticas basadas en correlaciones.

Tabla 24*Estadístico de prueba*

		D1.5_Control	V2_Calidad de servicio
D1.5_Control	Coefficiente de correlación	1,000	,551
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	183	183
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,551	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Nota. Se observa una correlación positiva alta y significativa ($\rho = 0,551$; $p < 0,000$) entre la dimensión Control y la Calidad de servicio, según Rho de Spearman. N = 183. Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 24 se observa que la dimensión control, perteneciente a la variable gestión administrativa, presenta una asociación moderada de 0.511 con la variable calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma durante el año 2024.

Decisión. Con un nivel de significancia de 0.000, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que permite afirmar con certeza que el control guarda una relación significativa con la calidad de servicios en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma en el año 2024.

4.3. Presentación y discusión de resultados

En esta parte se analiza los hallazgos obtenidos respecto a la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Se interpreta con la realidad, con la base teórica y con estudios previos.

El estudio mostró que la variable gestión administrativa se vincula de forma significativa con la calidad del servicio en la universidad estudiada. Se

identificó una correlación entre ambas variables de 0.877 con $p = 0.00$, lo que implica que una adecuada gestión administrativa resulta clave para alcanzar altos estándares de calidad. Como afirmaron Chun Tie et al., (2019) que las universidades para desarrollarse deben mejorar sus estructuras y procesos implementando modelos de gestión eficiente para garantizar experiencias educativas pertinentes, flexibles y alineadas con los tiempos actuales. Los resultados corroboran lo que ya demostraron otros autores, en esa misma línea se encuentra el estudio realizado por Ortega & De la cruz (2021) en la Decana de América, quienes encontraron un coeficiente $r = 0.655$, indicando una relación significativa, además concluyeron que la relación fue positiva, lineal y estadísticamente significativa entre las dos variables de estudio consideradas. Del mismo modo, Barrón (2021), en su investigación en la Universidad del Centro del Perú, reportó una correlación de $r = 0.914$, señalando que una mejor calidad de servicio está directamente asociada a una gestión administrativa efectiva. Este dato respalda el alto grado de relación identificado en la presente investigación, aunque con matices contextuales propios de cada institución. De esta forma, se puede concluir que los hallazgos del estudio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma son consistentes con investigaciones previas y con los fundamentos teóricos contemporáneos, demostrando que la gestión administrativa, aplicada con criterio estratégico y enfoque en el usuario, es un eje transversal con el propósito de optimizar permanentemente la calidad del servicio en la educación superior

Correspondiente a las dimensiones, se encuentra la planeación que obtuvo un coeficiente de correlación $r = 0.836$ y un nivel de significancia de $p = 0.000$, lo que indica una relación positiva alta. Este hallazgo coincide con lo propuesto por Koontz y Weihrich (2015), quienes afirman que una planeación adecuada permite definir de forma precisa los objetivos institucionales y las estrategias para lograrlos, brindando dirección estratégica a la organización. De igual manera, Chiavenato (2019) sostiene que la planeación proporciona un sentido de orientación anticipatoria, elemento esencial para mejorar la calidad en los servicios prestados. Este resultado también se alinea con el estudio de Abad (2022) en la Dirección Regional de Educación de Piura, quien halló una correlación de $r = 0.81$, señalando que una correcta planificación administrativa

se traduce en mejoras sustanciales en la percepción de calidad. Por otro lado, muestran concordancia con estudios como el de Paredes (2020), que también encontró una relación significativa entre la planificación y la calidad del servicio. Esto sugiere que una planificación eficaz tiene el potencial de elevar de manera significativa la percepción sobre la calidad del servicio.

La dimensión organización presentó una correlación de $r = 0.741$ con $p = 0.000$, reflejando una relación positiva y significativa. Esto concuerda con la afirmación de Chiavenato (2019), quien considera que una organización bien estructurada facilita la asignación de responsabilidades, la coordinación de funciones y la eficiencia en los procesos internos. Asimismo, Vélez Ramírez et al. (2022) señalaron que una organización clara y eficaz favorece el fortalecimiento de la calidad educativa, al disminuir la burocracia y optimizar la atención al usuario.

Respecto a la integración del personal, se obtuvo una correlación de $r = 0.571$ con $p = 0.000$, lo que indica una relación positiva moderada. Este resultado revela que, si bien existe una interrelación entre la adecuada gestión del personal y la calidad del servicio, aún hay aspectos susceptibles de mejora, en especial en lo que se concierne a procesos de selección, formación y retención del talento humano. Tal como lo destacan Cruzado Portalanza et al. (2022), la ausencia de criterios meritocráticos y la falta de capacitación afectan negativamente la eficiencia del servicio, situación que podría estar presente en la universidad estudiada y que explica la menor fuerza de esta relación en comparación con otras dimensiones. De igual manera, los hallazgos concuerdan con Saavedra (2019), quien demostró que la integración del personal desempeña un papel fundamental en la calidad del servicio, al involucrar aspectos como la cohesión, la comunicación y el trabajo en equipo, los cuales son determinantes para brindar un servicio eficiente y satisfactorio.

La dimensión dirección arrojó una correlación de $r = 0.649$ con $p = 0.000$, lo cual refleja una relación significativa y consistente con el enfoque teórico de Koontz y Weihrich (2015), quienes sostienen que la función de dirección consiste en ejercer liderazgo, motivar y orientar al personal para alcanzar los objetivos institucionales. Mayo (1933), por su parte, destacó la relevancia del

liderazgo a través de su teoría de las relaciones humanas, subrayando cómo los aspectos sociales y emocionales inciden en el rendimiento laboral. De manera concordante, Saavedra (2022), en su investigación realizada en la Universidad Nacional Federico Villarreal, evidenció que la imagen del servicio percibida por los usuarios está influenciada por la calidad del liderazgo y la claridad en la comunicación organizacional.

Finalmente, la dimensión control presentó una correlación de $r = 0.456$ con $p = 0.000$, lo cual revela una relación positiva pero de menor intensidad. El control, como función administrativa, permite verificar el cumplimiento de los objetivos y corregir desviaciones; sin embargo, según la SUNEDU (2023), muchas universidades públicas presentan deficiencias en sus sistemas de monitoreo y evaluación, lo que limita su capacidad de implementar mejoras efectivas. Esto explicaría la menor fuerza de esta relación en el contexto investigado. No obstante, se ratifica que, aunque con menor peso, el control también repercute en la captación de la calidad del servicio, especialmente si se vincula con procesos correctivos oportunos y sostenidos.

En conjunto, estos resultados confirman que cada dimensión de la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio.

El presente estudio aporta al desarrollo teórico en el ámbito de la administración universitaria, al validar empíricamente el modelo de gestión administrativa propuesto por Koontz y Weihrich (2015), confirmando que sus dimensiones fundamentales, que son la planeación, organización, integración de personal, dirección y control, mantienen una relación significativa con la calidad del servicio percibida por los estudiantes. Asimismo, esta investigación refuerza la pertinencia del modelo SERVQUAL como instrumento eficaz para la evaluación de la calidad del servicio en el contexto de la educación superior pública, en concordancia con las propuestas de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Al articular ambos marcos conceptuales en una sola investigación, se aporta una visión integral de cómo la gestión administrativa impacta directamente en la experiencia educativa, constituyéndose en una base sólida para futuras investigaciones que busquen comprender y mejorar la eficiencia institucional en contextos universitarios similares.

Desde una perspectiva práctica, los resultados de esta investigación proporcionan evidencia clara y cuantificable que puede ser utilizada por las autoridades de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma para orientar la toma de decisiones y mejorar la gestión institucional. La existencia de una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio sugiere que la implementación de estrategias más eficaces en planeación, organización puede tener una consecuencia inmediata en la satisfacción estudiantil. En particular, los hallazgos permiten identificar dimensiones críticas como la integración del personal y el control, que requieren fortalecimiento. De este modo, los resultados sirven como insumo para formular políticas internas orientadas a la profesionalización del personal administrativo, la simplificación de trámites, la capacitación continua y el establecimiento de sistemas de monitoreo y evaluación de desempeño.

Una de las principales limitaciones de esta investigación radica en el alcance de la muestra, la cual se restringió únicamente a los estudiantes de dos carreras profesionales (Administración e Ingeniería Agroindustrial) dentro de una sola universidad pública: la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Esta característica limita la generalización de los resultados a otras instituciones a nivel provincial o regional. Además, al tratarse de un estudio de diseño transeccional, los datos capturados representan un solo momento en el tiempo, sin permitir observar la evolución de las percepciones estudiantiles a lo largo del tiempo. Con base en las limitaciones señaladas, se recomienda que futuras investigaciones amplíen la muestra a otras universidades públicas y privadas, a fin de contrastar y comparar los resultados en diferentes contextos institucionales. Asimismo, sería pertinente incorporar diseños longitudinales que permitan analizar cómo evoluciona la percepción de la calidad del servicio en asociación con cambios en la gestión administrativa. También se sugiere incluir la perspectiva del personal administrativo y docente, lo cual permitiría enriquecer la visión sobre el impacto de la gestión y validar los resultados desde múltiples actores. Finalmente, se podrían integrar variables adicionales como la transformación digital, la gobernanza universitaria o la satisfacción laboral interna, que permitan explorar con mayor profundidad los factores que determinan la calidad del servicio en el ámbito universitario.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma existe una asociación positiva y significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio ($r = 0.877$; $p = 0.000$), lo que evidencia que el fortalecimiento de los procesos administrativos influye directamente en la percepción estudiantil sobre la calidad del servicio educativo.
2. En relación con la planeación, se evidenció una relación positiva alta y significativa con la calidad del servicio ($r = 0.836$; $p = 0.000$), lo cual revela que la existencia de objetivos claros, estrategias definidas y acciones planificadas tiene un efecto inmediato en la eficiencia institucional y en la satisfacción de los estudiantes con los servicios recibidos.
3. Se determinó que la organización mantiene una relación positiva y significativa con la calidad del servicio ($r = 0.741$; $p = 0.000$), lo que implica que una estructura organizacional bien definida, con funciones y responsabilidades claras, contribuye al orden institucional y a una atención más efectiva a los usuarios.
4. Respecto a la integración del personal, se halló una relación positiva moderada y significativa con la calidad del servicio ($r = 0.571$; $p = 0.000$), indicando que una adecuada selección, capacitación y ubicación del personal administrativo es esencial para mejorar la experiencia de los estudiantes, aunque esta dimensión aún requiere fortalecimiento dentro de la universidad.
5. En cuanto a la dirección, los resultados mostraron una relación positiva significativa con la calidad del servicio ($r = 0.649$; $p = 0.000$), lo cual demuestra que el liderazgo efectivo, la motivación y la comunicación institucional contribuyen a una gestión más participativa y orientada al logro de objetivos institucionales.
6. Finalmente, la dimensión control presentó una relación positiva baja pero significativa con la calidad del servicio ($r = 0.456$; $p = 0.000$), lo cual evidencia que, aunque el monitoreo y la supervisión de procesos influyen en la calidad percibida, es necesario fortalecer los sistemas de monitoreo y evaluación en la gestión administrativa universitaria.

RECOMENDACIONES

1. A partir de esta investigación, se recomienda mejorar integralmente los procesos de gestión administrativa, considerando su alta correlación con la calidad del servicio. Se sugiere implementar un modelo de gestión por procesos orientado al usuario, que garantice eficiencia, transparencia y agilidad en los servicios prestados a los estudiantes.
2. Asimismo, fortalecer la función de planeación estratégica dentro de la universidad, promoviendo una cultura de objetivos claros, evaluación continua y actualización de planes operativos en cada área. Esto permitirá alinear los esfuerzos administrativos con las necesidades reales de la comunidad estudiantil.
3. Por otro lado, se recomienda optimizar la estructura organizativa, redefiniendo funciones, eliminando duplicidades y estableciendo mecanismos de coordinación efectiva entre áreas administrativas. Es recomendable evaluar y modernizar los manuales y funciones (MOF) institucionales.
4. También, desarrollar un mecanismo sólido de gestión del talento humano, que promueva procesos meritocráticos en la selección de personal, programas permanentes de capacitación y evaluaciones periódicas de desempeño. Esta medida ayudará a elevar el compromiso y la eficiencia del personal administrativo.
5. De tal manera, también se recomienda impulsar un liderazgo institucional efectivo, mediante programas de formación directiva orientados a la gestión del cambio, habilidades comunicacionales, motivación del personal y toma de decisiones participativa. Un liderazgo fuerte impacta positivamente en la percepción del servicio por parte de los estudiantes.
6. Y en última instancia es recomendable reforzar los mecanismos de control y evaluación, estableciendo indicadores de gestión administrativa, auditorías internas periódicas y sistemas digitales de monitoreo, que permitan detectar y corregir desviaciones de manera oportuna. Esto contribuirá a garantizar la mejora continua en los procesos administrativos universitarios.

REFERENCIAS

- Altbach, P. G., Reisberg, L., & Rumbley, L. E. (2009). *Trends in Global Higher Education: Tracking an Academic Revolution*. UNESCO.
- Arias, Villasís, & Novales (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alergía mexico*, 63(2), 201-206.
- Arriaga (2022). Análisis De Los Principios Éticos De Los Psicólogos Y Código De Conducta De La Apa Y El Código Ético Del Psicólogo De La Sociedad Mexicana De Psicología. *Psicologia Sin Fronteras Psychology Beyond Borders*, 5(9), 56.
- Barrón (2021). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2076/T037_2005361_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Belmont, I. (1978). National Commission for the Protection of Human Subjects of Biomedical and Behavioral Research. The Belmont Report, *Ethical Principle and Guidelines for the protection of human research subjects*.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la investigación educativa*. La Muralla.
- Brace, I. (2018). *Questionnaire Design: How to Plan, Structure and Write Survey Material for Effective Market Research*. Kogan Page Publishers.
- Brady, MK y Cronin, JJ (2001). Algunas ideas nuevas sobre la conceptualización de la calidad del servicio percibida: un enfoque jerárquico. *Revista de Marketing* , 65 (3), 34-49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Bravo, T. y Valenzuela, S. (2019). Desarrollo de instrumentos de evaluación: cuestionarios. Centro de Medición MIDE UC. Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación. <https://www.inee.edu.mx/wp-content/uploads/2019/08/P2A355.pdf>
- Casas (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos. Departamento de Planificación y Economía de la Salud. Escuela Nacional de Sanidad. ISCIII. Madrid. España.

<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-13047738>

- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores
- Chun Tie, Y., Birks, M., & Francis, K. (2019). Quality assurance struggle in higher education institutions: moving towards an effective quality assurance management system. *Higher Education*. doi:10.1177/2050312118822927
- Cortez Pachas, J. E., Díaz Acevedo, E. M., & Vicente Gutiérrez, V. A. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio a los usuarios en la empresa GLM & LOSEACER S.A.C. – Lima, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Callao]. Repositorio Institucional UNAC. <https://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7615>
- Cruz, Zamora, Flores, Hermida & Gavilán (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística Rancho los Emilio´s. *Alausí. Dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446.
- Cruzado Portalanza, A. I., Aguilar Padilla, F. Y., Soplapuco Montalvo, J. P., & Rojas Serafin, D. G. (2022). Calidad del servicio educativo en universidades públicas peruanas. *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 672–678. Recuperado de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/2833>
- Daft, R. L. (2016). *Management*. Cengage Learning.
- Deming & Medina (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Drucker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Editorial Sudamericana. Buenos Aires.
- Drucker, P. F. (2006). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperCollins.
- Duque (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar*, 15(25), 64-80.
- Fayol, H. (1916). *Administration industrielle et générale*. Paris: Dunod et Pinat.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Methods*. Sage Publications.
- Ganga, Alarcón & Pedraja. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el

modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>

García, M. (2021). Tecnologías de la información y la comunicación en la gestión universitaria. Editorial Académica.

González & Sánchez (2023). Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 124-140. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4448/6821>

González, J. (2020). La calidad del servicio en la educación superior: desafíos y perspectivas. *Revista de Administración Pública*, 45(2), 123-140.

Grönroos, C. (1994). Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios. Ediciones Díaz de Santos.

Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18(1), 9-34.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación* (Vol. 4, pp. 310-386). México: McGraw-Hill Interamericana.

Juran, Joseph, Gryna & Chief (1999). *On Planning for Quality*. USA: Collier, McMillan.

Koontz, H., & Weihrich, H. (2015). *Essentials of Management: An International and Leadership Perspective*. McGraw-Hill Education.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.

Levin, K. A. (2006). Cross-sectional studies. *Evidence-Based Dentistry*, 7(1), 24-25.

Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4(4), 309-336.

Mayo, E. (1933). *The Human Problems of an Industrial Civilization*. New York: Macmillan.

Mora Vilca, E. F. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en usuarios de establecimientos de salud, distrito de Huaral – 2023* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/140080>

Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.

Peralta Tapia, M. E., Horna Torres, E., & Heredia Llatas, F. D. (2023). Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria. *Gaceta Científica*, 9(1), 45–60.
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/787>

Pérez Rodríguez (2012). *Calidad de servicio y Atención al Cliente: (2 ed.)*. Málaga, Editorial ICB. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliounaat/113201?page=161>.

Porter, M. E. (1985). *Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance*. Free Press.

Ramírez & Vinicio (2017): “La gestión administrativa en el desarrollo empresarial”, *Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017)*. En línea: <https://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>

Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management*. Pearson.

Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. P. B. (2014). *Metodología de la investigación (5.ª ed.)*. McGraw-Hill.

Sánchez & Romero (2010). *Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México*. *Economía, sociedad y territorio*, 10(32), 49-80. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003&lng=es&tlng=es.

Siñani Alaro, E. O. (2021). *La gestión administrativa como incidencia en la calidad educativa de la Unidad Educativa 20 de Octubre*. Franz Tamayo - Revista de Educación, 3(6), 46–60. <https://doi.org/10.33996/franztamayo.v3i6.313>

SUNEDU. (2022). III Informe bienal sobre la realidad universitaria en el Perú. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Recuperado

- de <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/7913>
- SUNEDU. (2023). Memoria de gestión: febrero 2021 - diciembre 2022. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Recuperado de <https://repositorio.minedu.gob.pe/handle/20.500.12799/8774>
- UNESCO. (2021). Transformación digital en la educación superior: desafíos y oportunidades. París: UNESCO.
- Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. (2018). *Código de Ética para la Investigación: Resolución N.º 029-2018-CO-UNAAT*. <https://investiga.unaat.edu.pe/wp-content/uploads/2023/10/RESOLUCION-029-2018-CO-UNAAT-CODIGO-DE-ETICA.pdf>
- Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. (2023). *Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)*. Ministerio de Educación, Perú. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5601864/4971470-tupa_unaat_dic_2023.pdf
- Vargas (2007). Calidad en el servicio: (ed.). Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliounaat/69024?page=37>.
- Vázquez, Martínez & Heredia (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 11(30), 1-11.
- Vélez Ramírez, P. A., Rodríguez Yagual, C. A., Belduma Suquilanda, R. M., Del Pezo González, G. C., & Calle Zuñiga, R. L. (2022). *Gestión administrativa y calidad educativa en una institución educativa de Ecuador*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 9840-9854. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.4448
- Wahyuni, S., Connie, & Kartiwi, A. P. (2024). Determinants of the quality of administrative services. *International Journal of Innovation and Education Research*, 12(3), 45-60. <https://doi.org/10.1080/03075079.2024.1706076>
- Weber, M. (1922). *Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriß der verstehenden Soziologie* [Economía y Sociedad: Esquema de una sociología comprensiva]. Tübingen: Mohr.
- Weber, M. (1978). *Economy and Society: An Outline of Interpretive Sociology*. University of California Press.

Zeithaml, V. A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

AUTORES: Caleb Cesar Ñaupari Anglas y Gimena Thait Ontiveros Robles

ASESOR: Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Método
<p>Problema general:</p> <p>¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y localidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?</p> <p>¿En qué grado se relaciona la organización y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?</p> <p>¿Existe relación significativa entre la integración de personal y calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la relación que existe entre la planeación y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p> <p>Determinar la relación de la organización y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p> <p>Determinar la relación entre la integración de personal y calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>H1: La planeación se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p> <p>H2: La organización se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p> <p>H3: La integración de personal se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p>	<p>Variable 1.</p> <p>Gestión Administrativa</p>	Planeación	Misión	<p>Nivel: Correlacional</p> <p>Tipo: Cuantitativa, aplicativa.</p> <p>Diseño: No experimental</p> <p>Población: Estudiantes de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma</p> <p>Muestra: Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración y de Ingeniería agroindustrial de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.</p> <p>Unidad de análisis: Muestreo probabilístico estratificado,</p>
					Visión	
					Objetivos y metas	
					Estrategias y tácticas	
					Procedimientos	
				Organización	Programas	
					Presupuesto	
					Estructura organizacional	
				Integración del personal	Cultura organizacional apropiada	
					Departamentalización por funciones	
				Dirección	Habilidades y características personales necesarios	
					Capacitación y desarrollo de la persona	
					Comunicación	
					Liderazgo	
					Motivación	
Control	Trabajo en equipo					
	Negociación					
	Sistema y proceso de control					
	Técnicas de control y tecnologías de información					
Productividad						

<p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?</p> <p>¿Cuál es el grado de relación que existe entre el control y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p> <p>Determinar la relación entre el control y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p>	<p>H4: La dirección se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p> <p>H5: El control se relaciona con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024</p>	<p>Variable 2</p> <p>Calidad de Servicio</p>	<p>Fiabilidad</p>	Cumple las promesas	<p>Técnica e instrumento de recojo de datos:</p> <p>En esta investigación, la técnica utilizada es la encuesta y como instrumento el cuestionario.</p> <p>Técnicas de procesamiento y análisis de resultados:</p> <p>Estadística descriptiva, específicamente con tablas de frecuencias absolutas y relativas</p>
					Interés por resolver problemas	
					Realiza el servicio a la primera	
				<p>Capacidad de respuesta</p>	Concluye con el plazo pactado	
					Considera que los colaboradores se comunican adecuadamente con los usuarios	
					Rapidez en los colaboradores	
					Hay disposición por ayudar	
				<p>Seguridad</p>	Hay una respuesta de los colaboradores	
					Los colaboradores transmiten confianza	
					Los colaboradores son amables	
				<p>Empatía</p>	Los colaboradores están bien formados	
					Tiene un horario conveniente	
					Se brinda una atención personalizada	
					Existe preocupación por los intereses de los clientes	
<p>Elementos Tangibles</p>	Existe una comprensión de las necesidades de los clientes					
	Apariencia de las instalaciones físicas					
	Modernidad de equipos					

Anexo 02: Matriz de operacionalización

TÍTULO: Gestión administrativa y calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma 2024.

AUTORES: Caleb Cesar Ñaupari Anglas y Gimena Thait Ontiveros Robles

ASESOR: Dr.Rober Aníbal Luciano Alipio

V.1	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
Variable 01: Gestión administrativa	La gestión administrativa es una actividad que tiene la finalidad de organizar un conjunto de actividades que implica a las áreas u órgano de una organización para alcanzar objetivos trazados, mediante la correcta utilización de los recursos adecuados y cumpliendo con los procesos correspondientes, a través de las etapas del proceso administrativo (Anzola, 2002)	La gestión administrativa es cómo se organizan y manejan los recursos de una empresa para lograr sus metas de manera eficiente. Esta variable consta de cinco dimensiones, cada una de ellas con sus respectivos indicadores. Para la recolección de datos se utiliza un cuestionario de 27 ítems las cuales se responden con la escala de medición según liker.	Planeación	Misión	1	Cuestionario	Escala de medición según Likert Cinco opciones de respuesta 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Visión	2		
				Objetivos y metas	3		
				Estrategias y tácticas	4,5		
				Procedimientos	6,7		
				Programas	8		
			Organización	Presupuesto	9		
				Estructura organizacional	10		
				Cultura organizacional	11		
			Integración del personal	Departamentalizaciónp	12		
				Habilidades y características personales necesarios	13,14,15		
			Dirección	Capacitación y desarrollo	16		
				Comunicación	17,18		
				Liderazgo	19		
				Motivación	20		
Trabajo en equipo	21						
Control	Negociación	22					
	Sistema y proceso de control	23,24					
	Técnicas de control y tecnologías de información	25,26					
	Productividad	27					

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Instrumento	Escala de medición
V.2: Calidad de servicio	Según González, Camisón y Sanchez (2023) La calidad del servicio se define como una proximidad entre el servicio que el cliente espera recibir y el servicio que recibe. La calidad depende de que exista concordancia en todo el proceso y se evite en lo posible los fallos que provoquen desajustes, para asegurar una percepción de la calidad que por lo menos cubra las expectativas y necesidades de los clientes.	La calidad de servicio se refiere a la excelencia en la prestación de un servicio, cumpliendo con las expectativas y necesidades del cliente. Para la recolección de datos se utilizó como instrumento de medición al cuestionario SERVQUAL con la ayuda de la escala Likert; el cual tiene cinco dimensiones y consta de un cuestionario de 23 ítems.	Fiabilidad	Cumple las promesas	1,2	Cuestionario	Escala de medición según Likert Cinco opciones de respuesta 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Interés por resolver los problemas	3		
				Realiza el servicio a la primera	4		
				Concluye en el plazo pactado	6		
			Capacidad de respuesta	Los colaboradores se comunican adecuadamente con los usuarios	7		
				Rapidez en los colaboradores	5,8		
				Hay disposición por ayudar	9		
				Hay una respuesta de los colaboradores	10		
			Seguridad	Los colaboradores transmiten confianza	11,12		
				Los colaboradores son amables	13		
				Los colaboradores están bien formados	14,15		
			Empatía	Tiene un horario conveniente	16		
				Se brinda una atención personalizada	17		
				Existe preocupación por los intereses de los clientes	18		
				Existe una comprensión de las necesidades de los clientes	19		
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas	20,21					
	Modernidad de equipo	22					
	Apariencia física del personal	23					

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO ○

Estimado estudiante,

Muy buenos días/tardes/noches. Actualmente estamos llevando a cabo una encuesta importante que nos permitirá obtener claridad sobre el mundo de la Gestión Administrativa dentro de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT).

La presente encuesta tiene como objetivo recoger tu opinión sobre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio que se te brinda en nuestra universidad. Es importante destacar que esta encuesta es completamente anónima, por lo que pedimos tu apoyo voluntario y que te sientas en completa libertad de brindar tus opiniones sinceras.

Queremos asegurarte que:

- Tu participación en esta encuesta es completamente **voluntaria**.
- Esta encuesta se realiza con **consentimiento informado**.
- Los datos recopilados solo serán utilizados con **fines académicos**.

Te agradecemos de antemano por tu colaboración. Esta encuesta te tomará aproximadamente de 10 a 15 minutos; agradecemos sinceramente el tiempo que inviertas en nosotros.

Datos del estudiante de la UNAAT:

✓ SEMESTRE: _____

✓ CODIGO: _____

Instrucciones:

El presente cuestionario consta de cinco (5) alternativas de respuesta, marque con una (X) la opción que creas conveniente.

ALTERNATIVA	ESCALA
Totalmente en desacuerdo	1
Moderadamente en desacuerdo	2
Ni desacuerdo ni acuerdo	3
Moderadamente de acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

¡Muchas gracias por tu participación!

Sección 01: Gestión Administrativa

Ítems	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
PLANEACIÓN					
1. Considero que el área administrativa de la UNAAT cumple con sus funciones adecuadamente.					
2. En la UNAAT se difunde la visión que como institución se quiere alcanzar.					
3. El área administrativa de la UNAAT cumple con los objetivos planteados para un buen servicio a los estudiantes.					
4. Conozco del plan estratégico de la UNAAT					
5. Considero que la UNAAT emplea estrategias, como la implementación de la plataforma con el fin de mejorar el servicio.					
6. Los procedimientos que he realizado en el área administrativa (matrícula, rectificación, etc.) estaban correctamente definidos.					
7. La atención para realizar los trámites y/o gestiones son a tiempo.					
8. La UNAAT planea programas de apoyo en beneficio de los estudiantes (convenios, becas, intercambios, etc.)					
9. Conozco del plan operativo de la UNAAT					
ORGANIZACIÓN					
10. Considero que la UNAAT tiene una adecuada estructura organizacional que permite evitar el excesivo papeleo.					
11. He percibido que en el área administrativa de la UNAAT existe un buen clima laboral.					
12. Considero que el área administrativa organiza adecuadamente sus funciones para brindar un buen servicio.					
13. La UNAAT cuenta con personal competente en cada área para brindar un adecuado servicio.					
INTEGRACIÓN DEL PERSONAL					
14. Considero que el personal administrativo trabaja de manera proactiva durante sus labores diarias.					
15. Considero que el personal administrativo trabaja de manera conjunta durante sus labores diarias.					
16. Considero que las autoridades impulsan la realización de capacitación y desarrollo para el personal administrativo.					
DIRECCIÓN					
17. Creo que nuestras autoridades difunden (comunican) correctamente el plan estratégico de la UNAAT					
18. En mi experiencia, existe una comunicación idónea entre el personal administrativo y los estudiantes al brindar el servicio.					
19. Considero que las autoridades nos representan como líderes para la mejora de la gestión de nuestra Universidad.					
20. Percibo que el área administrativa de la UNAAT se encuentra motivada de realizar su labor.					
21. Considero que el personal administrativo trabaja en equipo para cumplir con sus actividades en el tiempo oportuno.					
22. Considero que el personal administrativo tiene capacidad de negociación para resolver problemas administrativos.					
CONTROL					
23. Considero que en la UNAAT se realiza la supervisión de los Sistemas integrados (laboratorios, biblioteca, taller de computo,).					
24. Ante una equivocación involuntaria los administrativos enmiendan sus procesos para brindar un mejor servicio a los alumnos.					
25. Considero que el personal administrativo cuenta con una buena tecnología de software y hardware para su buen desempeño laboral, a fin de que cumplan con sus servicios.					
26. Considero que existe un buen sistema de control en el momento en que se presenta algún problema					
27. Considero que la gestión realizada por el personal administrativo es eficiente y eficaz.					

Sección 02: Calidad del Servicio

Ítems	Escala de medición				
	1	2	3	4	5
FIABILIDAD					
1. Los colaboradores de la UNAAT cumplen con la finalidad de satisfacer las necesidades de los estudiantes					
2. Los colaboradores de la UNAAT brindan un buen servicio administrativo.					
3. Los colaboradores de la UNAAT tienen disposición para brindar una solución ante un problema.					
4. Los colaboradores hacen lo posible por resolver los trámites con rapidez.					
5. Considero que los procesos en la UNAAT no son adecuados y ocasionan retrasos en los trámites.					
6. Se cumplen con los plazos establecidos para brindar los servicios en la UNAAT.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
7. Considero que los colaboradores de la UNAAT se comunican adecuadamente con los usuarios al brindar el servicio.					
8. Los colaboradores de la UNAAT cumplen a cabalidad sus funciones con la finalidad de brindar una solución rápida ante los problemas.					
9. Los colaboradores de la UNAAT tienen la capacidad para resolver dudas e inquietudes a la comunidad.					
10. Hay voluntad por parte de los colaboradores para responder oportunamente a los usuarios.					
SEGURIDAD					
11. Considero que la información que proporcionan los colaboradores es confiable y pertinente					
12. Considero que los colaboradores de la UNAAT generan confianza al brindar el servicio.					
13. Los colaboradores de la UNAAT, ofrecen un trato cordial cuando brindan el servicio.					
14. Considero que los colaboradores cuentan con conocimientos necesarios en su área para ofrecer un servicio de calidad.					
15. Los colaboradores cuentan con experiencia necesaria en su área para ofrecer un servicio de calidad.					
EMPATIA					
16. Los horarios de atención al usuario de la UNAAT son convenientes.					
17. La atención que recibo por parte de los colaboradores es adecuada.					
18. Los colaboradores en la mayoría de los casos son empáticos con las necesidades de los usuarios.					
19. Los colaboradores en la mayoría de los casos entienden adecuadamente las necesidades del usuario cuando brindan el servicio.					
ELEMENTOS TANGIBLES					
20. Las instalaciones físicas de la UNAAT son visualmente atractivas					
21. Los elementos materiales (archivadores, carpetas, documentos) son visualmente atractivos.					
22. La Universidad tiene equipos con apariencia moderna					
23. Los colaboradores tienen una apariencia impecable					

Anexo 04: Ficha técnica de instrumentos

Variable: Gestión Administrativa

Ficha técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la Gestión administrativa
Autor:	De la Cruz & Ortega
Año de edición:	2023
Adaptación:	ONTIVEROS ROBLES, Gimena Thait
Dimensiones:	Explora las dimensiones: D1: Planeación D2: Organización D3: Integración del personal D4: Dirección D5: Control
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	20 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable Gestión Administrativa
Validez:	Respecto a la validez del instrumento los datos de los 3, 5 o (distinto), expertos, esto indica que el cuestionario es válido en su contenido (Claridad, Relevancia y Pertinencia) en todos sus reactivos.
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad con la prueba estadística alfa de Cronbach.
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 27 ítems distribuidos en cinco dimensiones. A continuación, se detalla: D1: Planeación – 09 ítems. D2: Organización – 04 ítems D3: Integración del personal – 03 ítems D4: Dirección – 06 ítems D5: Control – 05 ítems

Variable: Calidad de Servicio

Ficha técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la Calidad de servicio
Autor:	De la Cruz & Ortega
Año de edición:	2023
Adaptación:	ÑAUPARI ANGLAS, Caleb Cesar
Dimensiones:	Explora las dimensiones: D1: Fiabilidad D2: Capacidad de respuesta D3: Seguridad D4: Empatía D5: Elementos tangibles
Ámbito de aplicación:	Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	20 minutos (aproximadamente)
Objetivo:	Evaluar la variable Calidad de Servicio
Validez:	Respecto a la validez del instrumento los datos de los 3, 5 o (distinto), expertos, esto indica que el cuestionario es válido en su contenido (Claridad, Relevancia y Pertinencia) en todos sus reactivos.
Confiabilidad:	Análisis de confiabilidad con la prueba estadística alfa de Cronbach.
Aspectos a evaluar:	El cuestionario está constituido por 23 ítems distribuidos en cinco dimensiones. A continuación, se detalla: D1: Fiabilidad – 06 ítems D2: Capacidad de respuesta – 04 ítems D3: Seguridad – 04 ítems D4: Empatía – 04 ítems D5: Elementos tangibles – 04 ítems

Anexo 05: Validación de instrumentos

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

1. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y Nombres del Informante : Dr. Wilfredo Fernando Yupanqui Villanueva.
 1.2. Grado académico del Informante : Doctor en Administración.
 1.3. Institución donde labora : Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.
 1.4. Título de la Investigación : "Gestión administrativa y Calidad de servicio en la UNAAT"
 1.5. Tipo del Instrumento : Cuestionario.
 1.6. Autor del Instrumento : Gimena Thair Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas.

2. Aspectos de validación:

N°	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.				X	
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación				X	
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.				X	
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información			X		
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				X	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica			X		
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable				X	
8.	Coherencia	Entre el problema , la hipótesis variables e indicadores				X	
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.				X	
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				X	


Opinión de aplicabilidad:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. Promedio de valoración:

76%


 Dr. Wilfredo Fernando Yupanqui Villanueva
 Experto Informante

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

1. Datos generales:

- | | |
|---|---|
| 1.1. Apellidos y Nombres del Informante | : Lic. Adm. /Mg. William Perez Sulcaray. |
| 1.2. Grado académico del Informante | : Licenciado en Administración. |
| 1.3. Institución donde labora | : Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. |
| 1.4. Título de la Investigación | : "Gestión administrativa y Calidad de servicio en la UNAAT" |
| 1.5. Tipo del Instrumento | : Cuestionario – |
| 1.6. Autor del Instrumento | : Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Naupari Anglas. |

2. Aspectos de validación:

Nº	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.					X
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación			X		
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.			X		
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información				X	
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				X	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica				X	
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable				X	
8.	Coherencia	Entre el problema , la hipótesis variables e indicadores					X
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.				X	
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación				X	


Opinión de aplicabilidad:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. Promedio de valoración:

..... 80.1


 Lic. Adm. / Mg. William Perez Sulcaray.
Experto Informante

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN.

1. Datos generales:

- | | |
|---|---|
| 1.1. Apellidos y Nombres del Informante | : Lic. Julio César Lazo Rivera. |
| 1.2. Grado académico del Informante | : Licenciado en Administración. |
| 1.3. Institución donde labora | : Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. |
| 1.4. Título de la Investigación | : "Gestión administrativa y Calidad de servicio en la UNAAT" |
| 1.5. Tipo del Instrumento | : Cuestionario - |
| 1.6. Autor del Instrumento | : Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Naupari Anglas. |

2. Aspectos de validación:

Nº	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-40%	Buena 41-60%	Muy Buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.				✗	
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación			✗		
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.			✗		
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información				✗	
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				✗	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica				✗	
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable				✗	
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis, variables e indicadores				✗	
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.					✗
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación			✗		


Opinión de aplicabilidad:

El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

(...) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado, y nuevamente validado.

3. Promedio de valoración:

76 %


 Lic. Julio César Lazo Rivera.
 Experto Informante

Anexo 06: Confiabilidad con prueba piloto

Resumen de confiabilidad de instrumento a través de Alfa de Cronbach.

Variables/Dimensiones	Alfa de Cronbach
Gestión administrativa	0.984
Dimensión 01 Planeación	0.956
Dimensión 02 Organización	0.965
Dimensión 03 Integración de	0.926
personal Dimensión 04 Dirección	0.976
Dimensión 05 Control	0.974
Calidad de servicio	0.989
Dimensión 01 Fiabilidad	0.977
Dimensión 02 Capacidad de	0.962
respuesta Dimensión 03 Seguridad	0.972
Dimensión 04 Empatía	0.953
Dimensión 05 Elementos tangibles	0.938

Nota. Obtenido a partir de resultados de encuesta piloto utilizando SPSS. *Nota.* Elaboración propia.

Anexo 07: Solicitud para aplicación de instrumentos

10

SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR
TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

Señora presidenta de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.
Dra. Milagro Rosario Henríquez Suárez.



Nosotros, Gimena Thait Ontiveros Robles, identificada con Documento Nacional de Identidad N° 74139654, Código de Estudiante N° 20128A, Celular N°: 977313034, Correo Institucional: 74139654@unaat.edu.pe y Caleb Cesar Ñaupari Anglas identificado con Documento Nacional de Identidad N° 75065253, Código de Estudiante N° 20098A, Celular N°: 946920464, Correo Institucional: 75065253@unaat.edu.pe, estudiantes del X Ciclo de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, nos presentamos ante Usted, con el debido respeto y exponemos:

Que, teniendo la necesidad de desarrollar la Tesis: “**Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024**” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, acudo a su digno despacho a fin de solicitarle autorización correspondiente para la aplicación de los instrumentos de la investigación, a fin de lograr los objetivos planteados.

Adjunto al presente:

- ✓ Anexo 01: Matriz de consistencia
- ✓ Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.
- ✓ Anexo 03: Instrumento de recolección de datos
- ✓ Anexo 04: Ficha técnica de instrumento.



POR LO EXPUESTO:

Solicitamos a Usted, acceder a nuestra petición por ser justo, que esperamos alcanzar.

Tarma, 03 de diciembre de 2024.

Atentamente,


Ontiveros Robles Gimena Thait
DNI: 74139654


Naupari Anglas Caleb Cesar
DNI: 75065253

C./Arch.

Anexo 08: Documento de aceptación para recolección de datos

**UNAAT**
EXCELENCIA CIENTÍFICA Y ACADÉMICA
CON RESPONSABILIDAD SOCIAL

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

Acobamba, 03 de diciembre del 2024

CARTA N°18-2024-UNAAT/CO-P

Señora:
GIMENA THAIT ONTIVEROS ROBLES

Presente.

ASUNTO: COMUNICO AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
Ref. : Solicitud S/N, de fecha 03.12.2024

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted, a fin de expresarle un cordial saludo, a nombre de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma y en atención al documento de la referencia, comunico que este despacho **AUTORIZA** realizar el trabajo de investigación de usted y del estudiante Caleb Cesar Ñaupari Anglas, alumnos del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración, con la tesis titulada: "Gestión Administrativa y Calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma", de esta casa de estudios.

En ese sentido, los alumnos que desarrollarán la tesis, deberán de presentar toda la documentación necesaria a la Vicepresidencia Académica, para su posterior derivación a las Facultades de la UNAAT, con el fin de dar inicio a la aplicación de la matriz de consistencia o instrumento de investigación, en relación al objeto de investigación a desarrollarse.

Sin otro particular, es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente,

CC:
Archivo
MRO

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
COMISIÓN ORGANIZADORA

Dña. Milagro Rosario Henriques Sandoval
PRESIDENTE

Recibido

79179654
Gimena Ontiveros

Carretera La Florida -
Cochayoc Km2.
Huancayo N°2002

www.unaat.edu.pe

Anexo 09: Base de datos

BASE DE DATOS DE ENCUESTA PILOTO:																																				
TITULO: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024.																																				
Variable 1: Gestión Administrativa																																				
Dimensión 1: Planificación					Dimensión 2: Organización					Dimensión 3: Integración de Personal				Dimensión 4: Dirección						Dimensión 5: Control					Dimensión 1: Fiabilidad					Dimensión 2: Capacidad de respuesta						
4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10			
3	4	2	3	3	4	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3		
5	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	5	1	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	
2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	
3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	2	1	1	2	4	1	2	2	2	3	3	3	3	4	1	3	2	2	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	4	2	3	3	4	5	4	5	4	2	2	4	5	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	3	4
5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
2	4	4	4	3	4	4	4	3	5	3	4	5	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	

Variable 2: Calidad del servicio																					
Dimensión 1: Fiabilidad					Dimensión 2: Capacidad de respuesta					Dimensión 3: Seguridad				Dimensión 4: Empatía				Dimensión 5: Elementos Tangibles			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	5	4	5	4	2	2	2	2
4	4	3	4	5	4	4	3	1	4	4	4	5	4	3	4	4	5	4	2	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2
2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4
2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	4	4	3	1	4	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5
2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3	3	5	4	5	4	2	2	2	2
4	5	5	5	4	5	5	5	3	4	5	4	5	3	3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3
3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4	2	5

Leyenda	
Ciclo Académico	
1	I
2	III
3	IV
4	V
5	VI
6	VII
7	IX
Escuela Profesional	
1	Administración
2	Ingeniería Agroindustrial
Escala de Likert	
1	Totalmente en desacuerdo
2	Moderadamente en desacuerdo
3	Ni desacuerdo, ni acuerdo
4	Moderadamente de acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

BASE DE DATOS COMPLETO (ver) (Copiar Datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
52	GA_D1	Númerica	8	0	D1_1_Planificac.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
53	GA_D2	Númerica	8	0	D1_2_Organiza.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
54	GA_D3	Númerica	8	0	D1_3_Integraci.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
55	GA_D4	Númerica	8	0	D1_4_Diseño	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
56	GA_D5	Númerica	8	0	D1_5_Control	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
57	V1_GA	Númerica	8	0	V1_GESTIÓN	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
58	CS_D1	Númerica	8	0	D2_1_Fiabilidad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
59	CS_D2	Númerica	8	0	D2_2_Capacida.	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
60	CS_D3	Númerica	8	0	D2_3_Seguridad	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
61	CS_D4	Númerica	8	0	D2_4_Empatia	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
62	CS_D5	Númerica	8	0	D2_5_Elemento	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
63	V2_CS	Númerica	8	0	V2_CALEIDAD	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
64	D11_P	Númerica	5	0	D1_1_Planificac.	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
65	D12_D	Númerica	5	0	D1_2_Organiza.	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
66	D13_P	Númerica	5	0	D1_3_Integraci.	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
67	D13D	Númerica	5	0	D1_4_Diseño	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
68	D13C	Númerica	5	0	D1_5_Control	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
69	V1_G_A	Númerica	5	0	V1_GESTIÓN	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
70	D2_1_F	Númerica	5	0	D2_1_Fiabilidad	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
71	D2_2_OC	Númerica	5	0	D2_2_Capacida.	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
72	D2_3_S	Númerica	5	0	D2_3_Seguridad	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
73	D2_4_E	Númerica	5	0	D2_4_Empatia	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
74	D2_5_ET	Númerica	5	0	D2_5_Elemento	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada
75	V2_C_S	Númerica	5	0	V2_CALEIDAD	(1. Muy mal.	Ninguno	10	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos: [Vista de variables](#)

BASE DE DATOS COMPLETO (ver) (Copiar Datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CAC	Númerica	8	0	Ciclo académico	(1. Primer	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	EP	Númerica	8	0	Escuela Profes	(1. Administr	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	GA_P1	Númerica	8	0	GA_DP_P1_Co	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	GA_P2	Númerica	8	0	GA_DP_P2_En	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	GA_3	Númerica	8	0	GA_DP_P3_Ei	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	GA_4	Númerica	8	0	GA_DP_P4_Co	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	GA_5	Númerica	8	0	GA_DP_P5_Co	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	GA_6	Númerica	8	0	GA_DP_P6_La	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	GA_7	Númerica	8	0	GA_DP_P7_La	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	GA_8	Númerica	8	0	GA_DP_P8_La	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	GA_9	Númerica	8	0	GA_DP_P9_Co	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	GA_10	Númerica	8	0	GA_DD_P1_Do	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	GA_11	Númerica	8	0	GA_DD_P2_He	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	GA_12	Númerica	8	0	GA_DD_P3_Co	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	GA_13	Númerica	8	0	GA_DD_P4_La	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	GA_14	Númerica	8	0	GA_DP_P1_C	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	GA_15	Númerica	8	0	GA_DP_P2_C	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	GA_16	Númerica	8	0	GA_DP_P3_C	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	GA_17	Númerica	8	0	GA_DD_P1_Co	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	GA_18	Númerica	8	0	GA_DD_P2_En	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	GA_19	Númerica	8	0	GA_DD_P3_Co	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	GA_20	Númerica	8	0	GA_DD_P4_Pe	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	GA_21	Númerica	8	0	GA_DD_P5_Co	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	GA_22	Númerica	8	0	GA_DD_P6_Co	(1. Totalm	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos: [Vista de variables](#)

BASE DE DATOS COMPLETO (ver) (Copiar Datos) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Aplicaciones Ventana Ayuda

Vista de 75 de 75 variables

	CAC	EP	GA_P1	GA_P2	GA_3	GA_4	GA_5	GA_6	GA_7	GA_8	GA_9	GA_10	GA_11	GA_12	GA_13
64	4	2	1	2	2	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
65	2	1	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
66	5	2	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	5
67	1	1	1	2	2	3	4	2	3	3	4	5	4	5	4
68	7	1	4	3	2	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4
69	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
72	5	2	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	5
73	7	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2
74	6	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
75	7	2	2	3	2	4	2	1	1	2	4	1	2	2	3
76	7	1	3	3	3	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3
77	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2
78	7	1	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4
79	7	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	1	4	4	4	1	4	5	5	5	3	5	4	5	5
81	5	1	1	2	2	3	4	2	3	3	4	5	4	5	4
82	4	2	1	2	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5
83	7	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1
85	6	1	1	2	2	3	4	2	3	3	4	5	4	5	4
86	4	2	1	2	2	4	5	5	5	6	4	4	4	5	5

Vista de datos: [Vista de variables](#)

IBM SPSS Statistics Processor está listo. | Última DA: |

Anexo 10: Panel fotográfico







"Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma."

Estimado estudiante,

Muy buenos días/tardes/noches. Actualmente estamos llevando a cabo una encuesta importante que nos permitirá obtener claridad sobre el mundo de la Gestión Administrativa dentro de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT).

La presente encuesta tiene como objetivo recoger tu opinión sobre la Gestión Administrativa y la Calidad del Servicio que se te brinda en nuestra universidad. Es importante destacar que esta encuesta es completamente anónima, por lo que pedimos tu apoyo voluntario y que te sientas en completa libertad de brindar tus opiniones sinceras.

Queremos asegurarte que:

- Tu participación en esta encuesta es completamente **voluntaria**.
- Esta encuesta se realiza con **consentimiento informado**.
- Los datos recopilados solo serán utilizados con **finés académicos**.

Te agradecemos de antemano por tu colaboración. Esta encuesta te tomará aproximadamente de 10 a 15 minutos; agradecemos sinceramente el tiempo que inviertas en nosotros.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0008-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 25 de febrero de 2025

VISTO

Solicitud S/N (18.02.2025). Informe N° 004-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (20.02.2025), Proveído N° 073-2025-FCA (20.02.2025); sobre cambio de asesor de proyecto de tesis, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que “El interés superior del estudiante”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que “El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que “(...) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano “Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (...)”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutorio, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutorio”;

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0427-2024-UNAAT, (26.12.2024), en el artículo segundo se resuelve “ENCARGAR las funciones de COORDINADOR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, al docente ordinario en la categoría de Principal DAVID RAÚL HURTADO TIZA, DEL 01 de enero hasta el 31 de junio de 2025”;

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0010-2025-UNAAT, (09.01.2025), en el artículo cuarto se resuelve “DESIGNAR al docente ordinario FREDY ORLANDO SOTO CÁRDENAS como SECRETARIO DOCENTE de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 10 de enero de 2025”;

Que con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutorio, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0001-2025-C-FCA/UNAAT, (16.01.2025), en el artículo primero se resuelve “DESIGNAR, al 30 de junio de 2025, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (...) ROBER ANÍBAL LUCIANO ALIPIO, Unidad de Investigación (...)”;

Que, en la Resolución de la Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que “Las especificaciones y detalles de los procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento”;

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.08.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución”;



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

Que, con resolución de Coordinación de Facultad N° 0019-2024-FCA-P-UNAAT, de fecha 29 de agosto de 2024, se designa al Mtro. Alfredo Huamán Cuya como asesor del proyecto de tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024” para optar el título profesional de Licenciado en Administración, presentado por los estudiantes del X ciclo Gimena Thait y Ñaupari Anglas Caleb.

Que, con resolución de Coordinación de Facultad N° 0033-2024-FCA-P-UNAAT, de fecha 27 de noviembre de 2024, se aprueba e inscribe el proyecto de tesis “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024”.

Que, con solicitud S/N (18.02.2025), Ontiveros Robles Gimena Thait y Ñaupari Anglas Caleb Cesar bachilleres de la Escuela Profesional de Administración solicita al responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad Ciencias Administrativas “Cambio de Asesor”, por renuncia a la universidad de su asesor;

Que, en el mismo documento proponen como Asesor al Dr. Rober Anibal Luciano Alipio.

Que, en virtud a lo establecido en el artículo 25° del Reglamento de Grados y Títulos, esta unidad hace la propuesta de cambio de asesor par el proyecto de tesis, según lo solicitado por el recurrente, asesor que deberá tener en consideración lo dispuesto en los artículos 88°, 89° y 90° del reglamento citado

Que, mediante PROVEÍDO N° 073-2025-FCA (20.02.2025), el coordinador de la Facultad dispone al secretario docente, la proyección del acto resolutivo;

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - **DESIGNAR** al Dr. Rober Anibal Luciano Alipio como Asesor del proyecto de tesis: “Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración presentado por los egresados: Ontiveros Robles Gimena Thait y Ñaupari Anglas Caleb Cesar de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT.

ARTÍCULO SEGUNDO. – **ENCARGAR** a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – **ELEVAR** la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO. – **NOTIFICAR** la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO QUINTO. – **NOTIFICAR** la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

Acobamba, 25 de febrero de 2025

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR. DAVID RAÚL HURTADO TIZA
COORDINADOR



MG. FREDY ORLANDO SOTO CÁRDENAS
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por Ley N° 29652 y Ley N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0033-2024-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de noviembre de 2024



VISTO:

El solicitud S/N (15.10.2024), INFORME N° 001-2024-UNAAT/EPA-ASESOR-AHC (17.10.2024), solicitud S/N (12.11.2024), PROVEÍDO N° 679-2024 (12.11.2024), INFORME N° 04-2024-UNAAT/VA/FCA-UI-APROBACIÓN-WFYV (27.11.2024), PROVEÍDO N° 706-2024 (27.11.2024); sobre la aprobación e inscripción del proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece "*El interés superior del estudiante*";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que "*El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico*";

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que "*Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes*";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que "*(...) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220*";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano "*Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado*";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 57, se establece que "*Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (...)*";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "*La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora*";

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que "*La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutorio, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutorio*";

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0006-2024-UNAAT, (11.01.2024), en el artículo primero se resuelve "*RATIFICAR la designación del docente ordinario Willian Perez Sulcaray como secretario docente de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, dispuesta con la Resolución de Comisión Organizadora N° 0357-2023-UNAAT*";

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0196-2024-UNAAT, (27.06.2024), en el artículo tercero se resuelve "*AMPLIAR la encargatura de funciones de COORDINADOR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, del docente ordinario en la categoría de Principal ROBER ANIBAL LUCIANO ALIPIO, hasta 31 de diciembre de 2024*";





UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por Ley N° 29652 y Ley N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0033-2024-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de noviembre de 2024

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0208-2024-UNAAT, (09.07.2024), en el artículo quinto se resuelve *“AMPLIAR, al 31 de diciembre de 2024, la vigencia de la designación de los responsables de las Áreas y Unidades de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (...) WILFREDO FERNANDO YUPANQUI VILLANUEVA, Unidad de Investigación (...)”*;

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve *“Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”*;

Que, en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que *“Las especificaciones y detalles de los procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir el presente reglamento”*;

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), en el artículo primero se resuelve *“Otorgar al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas, Facultad de Ciencias de la Salud y Facultad de Ingeniería de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma la facultad de emitir acto resolutivo, enmarcado en las atribuciones de Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT”*;

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.08.2024), en el artículo primero se resuelve *“Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución”*;

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0019-2024-C-FCA/UNAAT, (29.08.2024), en el artículo primero se resuelve *“Designar al Mtro. Alfredo Huamán Cuya como Asesor del proyecto de tesis: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, presentado por los estudiantes Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”*;

Que, con solicitud S/N (15.10.2024), Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración solicita al Asesor *“Aprobación del proyecto de tesis”*;

Que, mediante INFORME N° 001-2024-UNAAT/EPA-ASESOR-AHC (17.10.2024), el Mtro. Alfredo Huamán Cuya en su condición de Asesor remite al Responsable de la Unidad de Investigación *“Aprobación de proyecto de tesis”* en el mismo documento en las conclusiones señala *“Después de la revisión exhaustiva se aprueba el proyecto de tesis: Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, presentado por los estudiantes Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas del X ciclo (estudiante regular) de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”*;

Que, con solicitud S/N (12.11.2024), Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas estudiantes del X ciclo de la Escuela Profesional de Administración solicita al Coordinador de Facultad *“Aprobación e inscripción del proyecto de tesis”*;

Que, mediante PROVEÍDO N° 679-2024 (12.11.2024) el Coordinador de la Facultad dispone al Responsable de la Unidad de Investigación, trámite correspondiente;

Que, mediante INFORME N° 04-2024-UNAAT/VA/FCA-UI-APROBACIÓN-WFYV (27.11.2024), el Dr. Wilfredo Fernando Yupanqui Villanueva Responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas remite al Coordinador de Facultad *“Aprobación del Proyecto de Tesis”* en el mismo documento en las conclusiones señala *“Recibido la solicitud se da trámite correspondiente para su aprobación e inscripción del Proyecto de Tesis: “Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024”, presentado por los estudiantes Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas, a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT”*;

Que, mediante PROVEÍDO N° 706-2024 (27.11.2024) el Coordinador de la Facultad dispone al Secretario Docente, la proyección del acto resolutivo;

Estando las consideraciones que anteceden, y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por Ley N° 29652 y Ley N° 30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0033-2024-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 27 de noviembre de 2024

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- Aprobar e inscribir el proyecto de tesis: **Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma - 2024**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, presentado por los **estudiantes del X Ciclo Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas** de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Encargar a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO.- Elevar la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO.- Notificar la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO QUINTO.- Notificar la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

Regístrese, comuníquese y archívese.



DR. ROBER ANIBAL LUCIANO ALIPIO
COORDINADOR



MG. WILLIAN PEREZ SULLCARAY
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.
Archivo.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0037-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 25 de junio de 2025

VISTO

Solicitud S/N (24.06.2025), Proveído N° 365-2025-FCA (24.06.2025). Informe N° 0026-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (25.06.2025), Proveído N° 367-2025-FCA (25.06.2025); sobre designación miembros del jurado evaluador para revisión de informe de tesis, y

CONSIDERANDO:

Que, según Ley N° 29652, modificada por la Ley N° 30139, se creó la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, como persona jurídica de derecho público interno;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 5, numeral 5.14, se establece que “El interés superior del estudiante”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 8, se establece que “El Estado reconoce la autonomía universitaria. La autonomía inherente a las universidades se ejerce de conformidad con lo establecido en la Constitución, la presente Ley y demás normativa aplicable. Esta autonomía se manifiesta en los siguientes regímenes: Normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico”;

Que, en la Ley N° 30220, Ley Universitaria, en el artículo 32, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación académica, profesional y de gestión. Están integradas por docentes y estudiantes”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 8, se establece que “(...) la UNAAT se rige por el principio de autonomía universitaria que se sustenta en el autogobierno, la autogestión, la facultad de autorregulación, la libertad académica, de investigación e innovación, sobre la base de una universidad pública y gratuita, sin injerencia de intereses que distorsionen sus principios y fines, en armonía con la Constitución Política del Perú y la Ley Universitaria N° 30220”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0249-2024-UNAAT (12.08.2024), en el artículo 47, literal c), se establece como Atribuciones del Decano “Dirigir académicamente la Facultad, a través de las direcciones de los departamentos Académicos, Escuelas Profesionales, Unidad de Investigación y Unidad de Posgrado”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en el artículo 57, se establece que “Las Facultades son las unidades de formación profesional y de gestión, están integradas por docentes y estudiantes. La UNAAT para su funcionamiento institucional cuenta con las siguientes Facultades: a) Facultad de Ciencias Administrativas (...)”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la primera Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La UNAAT, por estar en proceso de constitución, el gobierno lo ejerce la Comisión Organizadora”;

Que, en el Estatuto de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, en la octava Disposición Complementaria y Transitoria, se establece que “La Comisión Organizadora, en tanto no se constituyan los órganos de gobierno, puede designar un Coordinador de Facultad, un Responsable de Escuela Profesional, y un Responsable de Departamento Académico, de manera provisional y mediante un acto resolutorio, que harán las veces de Decano de Facultad, Director de Escuela Profesional y Director de Departamento Académico, respectivamente. Los designados deben cumplir con los requisitos establecidos en los artículos 33°, 36° y 69° de la Ley Universitaria. Excepcionalmente, de no contar con docentes ordinarios en el número y categoría suficiente y especialidad correspondiente, se podrá encargar a un docente ordinario Asociado o Auxiliar o a un docente contratado, de la especialidad, con Grado de Doctor o Maestro. Estas



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0037-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 25 de junio de 2025

decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutorio”;

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0427-2024-UNAAT, (26.12.2024), en el artículo segundo se resuelve “ENCARGAR las funciones de COORDINADOR DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, al docente ordinario en la categoría de Principal DAVID RAÚL HURTADO TIZA, DEL 01 de enero hasta el 31 de junio de 2025”;



Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0010-2025-UNAAT, (09.01.2025), en el artículo cuarto se resuelve “DESIGNAR al docente ordinario FREDY ORLANDO SOTO CÁRDENAS como SECRETARIO DOCENTE de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma a partir del 10 de enero de 2025”;

Que con Resolución de Comisión Organizadora N° 0241-2024-UNAAT, (09.08.2024), se otorga al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT la facultad de emitir acto resolutorio, enmarcado en las atribuciones del Decano de Facultad, establecidas en la Ley Universitaria N° 30220 y el Estatuto de la UNAAT;

Que, en la Resolución de la Coordinación de Facultad N° 0001-2025-C-FCA/UNAAT, (16.01.2025), en el artículo primero se resuelve “DESIGNAR, al 30 de junio de 2025, a los responsables de las Unidades y Áreas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT, (...) ROBER ANÍBAL LUCIANO ALIPIO, Unidad de Investigación (...)”;



Que, en la Resolución de la Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma”;

Que, el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 0227-2024-UNAAT, (25.07.2024), en la cuarta Disposición Complementaria y Transitoria se establece que “Las especificaciones y detalles de los procedimientos y documentos relacionados a la tesis y trabajo de suficiencia profesional de cada escuela profesional se consignan en las Directivas de cada facultad, la cual no debe contravenir al presente reglamento”;

Que, en la Resolución de Coordinación de Facultad N° 0006-2024-C-FCA/UNAAT, (13.08.2024), en el artículo primero se resuelve “Aprobar la Directiva para la elaboración, presentación y sustentación de tesis en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución”;

Que, con solicitud S/N (24.06.2025) Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, solicitan al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas “Designación miembros del jurado evaluador para la revisión de informe de tesis.”

Que, mediante proveído N° 365-2025-FCA (24.06.2025), el Coordinador de la Facultad dispone al responsable de la Unidad de Investigación, el trámite correspondiente;

Qué, mediante informe N° 0026-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (24.06.2025), el Dr. Rober Aníbal Luciano Alipio responsable de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias administrativas remite al Coordinador de la Facultad la “Propuesta de jurados para revisión de informe de tesis”, en el mismo documento de las conclusiones señala de acuerdo con lo solicitado se propone los siguientes miembros del Jurado evaluador.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA ALTOANDINA DE TARMA
Creada por LEY N° 29652 Y LEY N°30139
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
COORDINACIÓN

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0037-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 25 de junio de 2025

Presidente : Mg. Vicente Luis Torres Alva.
Secretario : Mg. Willian Perez Sullcaray.
Vocal : Mg. Gary Francis Rojas Hurtado.
Accesitario : Mg. Raúl Gómez Ccora.

Del informe de tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024" para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, presentado por los bachilleres Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT;

Que, mediante proveído N° 367-2025-FCA (25.06.2025). El Coordinador de la Facultad dispone al secretario docente, la proyección del acto resolutorio;

Estando las consideraciones que anteceden y de conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria, Estatuto de la UNAAT, y otras disposiciones internas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DESIGNAR miembros del Jurado evaluador y es como sigue:

Presidente : Mg. Vicente Luis Torres Alva.
Secretario : Mg. Willian Perez Sullcaray.
Vocal : Mg. Gary Francis Rojas Hurtado.
Accesitario : Mg. Raúl Gómez Ccora.

Del informe de tesis titulada: "Gestión administrativa y calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024" para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, presentado por los bachilleres Gimena Thait Ontiveros Robles y Caleb Cesar Ñaupari Anglas de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ENCARGAR a la Unidad de Investigación adoptar las acciones correspondientes.

ARTÍCULO TERCERO. – ELEVAR la presente resolución a Presidencia de la Comisión Organizadora, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO CUARTO. – NOTIFICAR la presente resolución a los interesados, para su conocimiento y demás fines.

ARTÍCULO QUINTO. – NOTIFICAR la presente resolución a la Oficina de Tecnologías de la Información para la publicación en el portal de transparencia.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.


DR. DAVID RAÚL HURTADO TIZA
COORDINADOR


DR. FREDY ORLANDO SOTO CÁRDENAS
SECRETARIO DOCENTE