

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA**
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según
los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Jerson Ivan Calzado Guadalupe

Bach. Ana Cristina Zanabria Julcarima

Asesor:

Dr. David Raul Hurtado Tiza

Línea de investigación:

Administración, Gobernanza y Políticas Públicas

TARMA - PERÚ

2025

Licencia de acceso



Metadatos complementarios

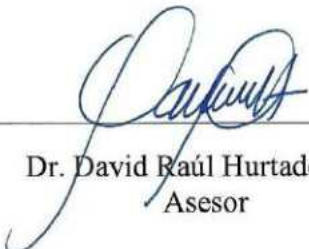
Datos del/los Autor(es).	
Autor 1	
Nombres y apellidos	Jerson Ivan Calzado Guadalupe
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	74143864
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-4771-6647
Autor 2	
Nombres y apellidos	Ana Cristina Zanabria Julcarima
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	60497773
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0009-7073-0731
Datos del Asesor	
Nombres y Apellidos	David Raul Hurtado Tiza
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	04068444
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4718-9993
Datos de los Miembros del Jurado Evaluador	
Presidente	
Nombres y apellidos	Oscar Raúl Rojas Guere
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	40335793
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-7294-1833
Secretario	
Nombres y Apellidos	Paulo Cesar Callupe Cueva
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	42137798
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-3404-8275
Vocal	
Nombres y Apellidos	Talita Melvi Cerrón Piñas
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70192586
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0000-4466-1247
Accesitario	
Nombres y Apellidos	Gary Francis Rojas Hurtado
Tipo de documento 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	Autofinanciado
Ubicación geográfica de la investigación	Tarma - Junín – Perú
Año o periodo de la investigación	2025
URL de disciplinas OCDE	5.02.04 – Negocios, Administración https://purl.org/perepo/ocde/ford#5.02.04

Conformidad del Asesor

Yo, **David Raúl Hurtado Tiza**, identificado con DNI N° 04068444 en mi calidad de Asesor de la tesis: **Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma - Junín**, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, desarrollado por los Bachilleres, **Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima**, 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, 19 de noviembre de 2025



Dr. David Raúl Hurtado Tiza
Asesor

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 0010-EPA-FCA-2025

En la Ciudad Universitaria, a los treinta (30) días del mes de diciembre del año 2025, siendo las 10:30 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 0085-2025-C-FCA/UNAAT, de fecha 21 de noviembre del 2025.

Miembros del Jurado Evaluador:

Presidente : Dr. Oscar Raúl Rojas Guere
 Secretario : Dr. Paulo César Callupe Cueva
 Vocal : Mg. Talita Melvi Cerrón Piñas

Con la finalidad de llevar acabo el acto académico de sustentación de tesis: “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la Sierra Central, Tarma - Junín”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, aprobado mediante Resolución de Coordinación de Facultad N° 0095-2025-C-FCA/UNAAT, de fecha 24 de diciembre del 2025, donde se programa lugar, fecha y hora para el mencionado acto.

Sustentante(s):

Bach. Jerson Ivan Calzado Guadalupe.
 Bach. Ana Cristina Zanabria Julcarima

Asesor:

Dr. David Raúl Hurtado Tiza

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

Escala valorativa:

Excelente Bueno Regular Deficiente

Resultado final.

Aprobado Desaprobado Por: *Unanimidad*

Para constancia se expide la presente Acta, en la ciudad de Tarma a los treinta (30) días del mes de diciembre de 2025


 Dr. Oscar Raúl Rojas Guere
Presidente


 Dr. Paulo César Callupe
 Cueva
Secretario


 Mg. Talita Melvi Cerrón
 Piñas
Vocal

Constancia de similitud

Yo, Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco, 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 su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín*, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, desarrollado por los Bachilleres: Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima, de la Escuela Profesional de Administración, ha cumplido con los parámetros de originalidad y similitud, establecidos en 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 28% de similitud, nivel permitido para que prosiga el interesado con los trámites correspondientes para la publicación del documento académico en el repositorio institucional.

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, 24 de diciembre de 2025.



Dra. Ketty Marilú Moscoso Paucarchuco
Responsable de la Unidad de Investigación
Facultad de Ciencias Administrativas - UNAAT

Declaración de autenticidad

Yo, Jerson Ivan Calzado Guadalupe, identificado con DNI N° 74143864 y Ana Cristina Zanabria Julcarima con DNI N° 60497773, 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 su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín, 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, 24 de diciembre de 2025.



Bach. Calzado Guadalupe, Jerson Ivan
DNI. N° 74143864



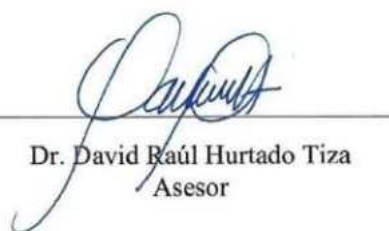
Bach. Zanabria Julcarima, Ana Cristina
DNI. N° 60497773



Declaración jurada de originalidad

Yo, David Raul Hurtado Tiza, identificado con DNI N° 04068444, en mi condición de asesor de la Tesis: Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín, elaborada y presentada por los Bachilleres Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima. 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. David Raúl Hurtado Tiza
Asesor

Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín

por Bach. Jerson Ivan Calzado Guadalupe Bach. Ana Cris Bach. Jerson
Ivan Calzado Guadalupe Bach. Ana Cris

Fecha de entrega: 24-dic-2025 10:46a. m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 2851082937

Nombre del archivo: Tesis_-_Jerson_Calzado_Ana_Zanabria.pdf (3.77M)

Total de palabras: 25399

Total de caracteres: 145226

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
ALTOANDINA DE TARMA**
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



**Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según
los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín**

Tesis

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración

Autores:

Bach. Jerson Ivan Calzado Guadalupe

Bach. Ana Cristina Zanabria Julcarima

Asesor:

Dr. David Raul Hurtado Tiza

Línea de investigación:

Administración, Gobernanza y Políticas Públicas

TARMA - PERÚ

2025

Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín

xi

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

26%

FUENTES DE INTERNET

14%

PUBLICACIONES

13%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.unaat.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
5	Submitted to Universidad Peruana Los Andes Trabajo del estudiante	1%
6	Submitted to Universidad Internacional de la Rioja Trabajo del estudiante	1%
7	repositorio.unprg.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	1%
9	repositorio.une.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	<1%

11	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
12	www.sunass.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	apirepositorio.unh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
17	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
18	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %
19	Submitted to Universidad Nacional Federico Villarreal Trabajo del estudiante	<1 %
20	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	cybertesis.unmsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
22	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 %

23	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
25	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
26	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
27	Garcia, Mariangelica Cadagan. "La gestion de recursos humanos y la calidad de servicios como indicadores de la satisfaccion de los usuarios del transporte interurbano de la isla de Tenerife", Universidad de La Laguna (Canary Islands, Spain), 2022 Publicación	<1 %
28	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
29	Submitted to Universidad Privada del Norte Trabajo del estudiante	<1 %
30	www.comunicacionunap.com Fuente de Internet	<1 %
31	Rios Sucasaca, Kelly Dalia. "Gobierno electrónico y gestión administrativa de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno, 2022", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
32	Flores Avalos, Leslie Norma Ingrid. "Estrategias de aprendizaje: cognitivas-metacognitivas para la resolución de problemas aritméticos en docentes de primaria de Instituciones Educativas públicas	<1 %

33 Ascarza Revoredo, Fernando Paul | Rojas
Quispe, Bianca Amarilis | Salas Olivera, Cleidy
Gloria | Pacamia, Leonid Tito. "Medicion De La
Calidad En El Servicio Al Cliente En El Sector
Operaciones y Mantenimiento De Carreteras
Concesionadas En La region Cusco.",
Pontificia Universidad Católica del Peru -
CENTRUM Católica (Peru), 2020
Publicación

<1 %

34 repositorio.uancv.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

35 Rodriguez Castaneda, Luis Miguel. "Calidad en
el servicio a los clientes de banca movil del
sector bancario en Lima moderna.", Pontificia
Universidad Católica del Peru - CENTRUM
Católica (Peru), 2021
Publicación

<1 %

36 Submitted to uniandesec
Trabajo del estudiante

<1 %

37 www.theibfr.com
Fuente de Internet

<1 %

38 repositorio.ulasamericas.edu.pe
Fuente de Internet

<1 %

39 Submitted to Universidad Nacional San
Antonio Abad del Cusco
Trabajo del estudiante

<1 %

40 Submitted to Integración Moodle Presencial
4.3
Trabajo del estudiante

<1 %

41 Siccha Tuesta, Victor. "Comunicación en salud y satisfacción del usuario, Microred Capachica, 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) <1 %
Publicación

42 Westreicher, Karen Melissa Caceres. "Calidad De Servicio De La Linea Aerea Latam En Peru", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021 <1 %
Publicación

43 repositorio.unjbg.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

44 moam.info <1 %
Fuente de Internet

45 André Luiz Sá de Oliveira, Marcelo Antônio Nero, João Rodrigues Tavares Júnior, Ana Lúcia Bezerra Candeias et al. "COMPARAÇÃO E VALIDAÇÃO DA MODELAGEM ESPACIAL DE RISCOS DE INCÊNDIOS CONSIDERANDO DIFERENTES MÉTODOS DE PREDIÇÃO", Boletim de Ciências Geodésicas, 2017 <1 %
Publicación

46 rio.upo.es <1 %
Fuente de Internet

47 repositorio.upci.edu.pe <1 %
Fuente de Internet

48 Mestey Vélez, Lizzette A.. "La Intención de Abandono de Cursos en Línea de Estudiantes de Enfermería en Dos Universidades del Área Norte de Puerto Rico", Inter-American University of Puerto Rico (Puerto Rico) <1 %
Publicación

49 Submitted to Universidad Politécnica del Perú

<1 %

50

Mamani Luna, Sara Doris. "Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en los trabajadores de salud de la Microred Simón Bolívar. Puno - 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)

Publicación

<1 %

51

Roldan Arbieto, Luis | Balbuena Lavado, Jorge Luis | Munoz Mezarina, Yanela Karin. "Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados Limenos.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2021

Publicación

<1 %

52

core.ac.uk

Fuente de Internet

<1 %

53

Submitted to ucol

Trabajo del estudiante

<1 %

54

Besler, Besiana Anna | Danino Martinez, Rafaella | Figueroa Vasquez, Claudia Lucia | Gonzalez-Zuniga Ortecho, Doris Giuliana. "Calidad del Servicio en el Sector de Educacion Posgrado para los Programas de MBA en Lima.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020

Publicación

<1 %

55

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

<1 %

56 María Fernanda Mejía-Auquilla, Jaime Tinto-Arandes, Jorge Ormaza-Andrade. "Satisfacción del Cliente y Eficiencia Operativa en la Agencia Estadio de la Cooperativa La Merced", Runas. Journal of Education and Culture, 2025
Publicación <1 %

57 Submitted to Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion
Trabajo del estudiante <1 %

58 Submitted to Universidad de Manizales
Trabajo del estudiante <1 %

59 repositorio.undc.edu.pe
Fuente de Internet <1 %

60 Anduaga, Fernando Ocampo. "La Calidad de Servicio en el Canal de Cajeros Corresponsales en Instituciones Financieras en Lima Metropolitana y Callao.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020
Publicación <1 %

61 Centurion, Erika Cinthya Leon-Ravinez. "Calidad en el Servicio del Autoservicio Mayorista en la Provincia de Lima.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020
Publicación <1 %

62 Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista
Trabajo del estudiante <1 %

63 edoc.pub
Fuente de Internet <1 %

64	intra.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
65	www11.urbe.edu Fuente de Internet	<1 %
66	"Coordination, Organizations, Institutions, and Norms in Agent Systems II", Springer Science and Business Media LLC, 2007 Publicación	<1 %
67	Acosta Lopez, Alexander Astudillo Rodriguez, Christian Jesus Garcia Evertsz, Johanna More Ocampo, Jhoao. "Calidad del servicio en el sector transporte urbano moderno en Lima Metropolitana.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 Publicación	<1 %
68	Lourdes Marivel Llamosas Flores, Luz Lisnet Llamosas Flores, Vilma Rosario Espinoza Jorge, Segundo Eloy Soto Abanto. "Gestión administrativa escolar: Predictor de satisfacción en los padres de familia de una institución educativa gubernamental", Centro de Investigaciones en Ciencias Sociales y Humanidades desde America Latina, 2023 Publicación	<1 %
69	repositorio.upsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
70	www.aemarkcongresos.com Fuente de Internet	<1 %
71	"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derechos Humanos, Volume 32 (2016)", Brill, 2018 Publicación	<1 %

- 72 "La gestión de la modalidad de educación b-learning en educación superior. Caso de estudio : Programa ejecutivo vespertino en la sede Padre Alonso de Ovalle del instituto profesional Duoc UC.", Pontificia Universidad Católica de Chile, 2019
Publicación <1 %
-
- 73 Ccallo Puma, Roger Santiago. "Roles gerenciales y la calidad de la gestión educativa en instituciones públicas del nivel secundario en la región Puno – 2019", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)
Publicación <1 %
-
- 74 Chavez Flores, Indira Judith. "La exoneración del impuesto general a las ventas – IGV y el desarrollo empresarial de las micro y pequeñas empresas madereras del departamento de Ayacucho, 2019", Universidad Católica los Ángeles de Chimbote (Peru)
Publicación <1 %
-
- 75 Mohammad Amin Kuhail, Mostafa Mohamad, Rawad Hammad, Mohammed Bahja. "Unleashing User Innovation - Multidisciplinary Perspectives on End-User Development and Generative AI", CRC Press, 2025
Publicación <1 %
-
- 76 Ramos, Cristhian Fermin Caña. "Creación de Valor y Estrategia en el Sector de la Construcción en el Perú", Pontificia Universidad Católica del Peru - CENTRUM Católica (Peru), 2022
Publicación <1 %
-

- 77 Rueda Gómez, Julián Andrés. "Modelo Asociativo Entre Factores Predictores del Desempeño Laboral Validado por Pastores de la Iglesia Adventista en Colombia", Universidad de Montemorelos (Mexico), 2025
Publicación <1 %
-
- 78 Submitted to Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC
Trabajo del estudiante <1 %
-
- 79 publicar.claec.org
Fuente de Internet <1 %
-
- 80 revistasumadenegocios.konradlorenz.edu.co
Fuente de Internet <1 %
-
- 81 www.dykinson.com
Fuente de Internet <1 %
-
- 82 Cahuana Huichi, Maribel Erika. "La calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en las redes asistenciales de la Región de Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)
Publicación <1 %
-
- 83 Carina Llosa. "Socio-environmental conflicts as social cohesion thermometers: a case study", Tapuya: Latin American Science, Technology and Society, 2019
Publicación <1 %
-
- 84 Feldmuth Garcia, Nathalie Gianina | Hablutzel Lino, Andrea Isabel | Vasquez Villalobos, Luis Ernesto. "Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima", Pontificia Universidad Católica del Perú - CENTRUM Católica (Peru), 2021
Publicación <1 %
-

85 Huertas-López, Carmen N.. "La Influencia Del Liderazgo Emprendedor Como Pieza Clave Para La Supervivencia De Las PyMes En Puerto Rico", Universidad Ana G MÃ©ndez - Gurabo, 2023

Publicación

<1 %

86 INERCO CONSULTORIA PERU S.A.C.. "ITS del Proyecto Mejora Tecnológica en la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales (PTAR), a Implementarse en la Planta Dedicada a la Actividad de Producción de Bebidas Alcohólicas-IGA0018511", R.D. N° 00584-2021-PRODUCE/DGAAMI, 2022

Publicación

<1 %

87 Julio Lillo, Humberto Moreira, Leticia Álvaro, Delia Majarín. "Lighting and work: Light for seeing and healthy light", Psycology, 2014

Publicación

<1 %

88 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 %

89 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 %

90 R. Mehta, R. Sah. "Comentario sobre «Perfil de los pacientes con cateterismo intermitente limpio y consumo de recursos asociados.

<1 %

91	Submitted to Universidad Continental Trabajo del estudiante	<1 %
92	apirepositorio.unu.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
93	dspace.esoch.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
94	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
95	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
96	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
97	repositorio.unsch.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
98	repositorio.urp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
99	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
100	repositorio.utn.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
101	repository.poligran.edu.co Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 8 words

Excluir bibliografía

Activo

Dedicatoria

A mis amados padres, por su confianza incesante, su amor sin condiciones y todo el empeño que han puesto para verme conseguir este logro. Su apoyo y ejemplo son la mayor inspiración que me ha orientado en cada etapa de mi vida.

Jerson Ivan Calzado Guadalupe

A mi familia, cuya paciencia, aliento continuo y apoyo incondicional han sido un soporte esencial durante todo este trayecto. Su entendimiento, confianza y asistencia constante me proporcionaron la fuerza que necesitaba para seguir adelante con firmeza y dedicación en el logro de este objetivo.

Ana Cristina Zanabria Julcarima

Agradecimiento

A nuestras familias, ya que su respaldo fue el aliciente que nos motivó a no rendirnos, aun en las circunstancias más difíciles. Gracias por su confianza y por acompañarnos con cariño y paciencia.

A nuestro asesor de tesis, por su guía, dedicación y observaciones útiles que nos ayudaron a terminar este trabajo. El esfuerzo y la voluntad para difundir su conocimiento fueron fundamentales para conseguir este éxito académico.

A los docentes que nos acompañaron durante nuestra formación profesional, quienes, gracias a sus enseñanzas, su exigencia y su ejemplo, nos motivaron a mantener el compromiso con la excelencia y la disciplina. Cada uno ha colaborado de forma importante en nuestro desarrollo personal y académico.

Jerson Ivan Calzado Guadalupe

Ana Cristina Zanabria Julcarima

Presentación

La investigación abordó la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma – Junín. El análisis de la relación entre las dos variables fue el enfoque del estudio, ya que se tuvo en cuenta que la eficiencia administrativa era un elemento esencial para fortalecer los procesos internos además de asegurar la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, se evaluaron los aspectos esenciales del proceso administrativo y cómo influyen en la percepción y experiencia que el usuario tiene del servicio brindado.

La justificación de este trabajo se sustentó en la necesidad de entender cómo la gestión administrativa mejoró el servicio de manera continua, particularmente en organizaciones enfocadas en el saneamiento, donde la calidad y la oportunidad del servicio fueron fundamentales para el bienestar del público. Además, se enfatizó la relevancia de producir pruebas empíricas para guiar las estrategias administrativas futuras y así fortalecer la toma de decisiones a nivel institucional. La investigación pretendió proporcionar información significativa que hiciera más viable la implementación de prácticas administrativas con mayor eficiencia, promoviendo un servicio fiable y centrado en el usuario. Se espera que esta investigación ayude a fortalecer la institución y a crear un servicio más próximo, eficaz y sensible a las necesidades de la población.

El trabajo se organizó en cuatro capítulos que están interrelacionados entre sí. El primer capítulo presenta el contexto de la investigación al describir las circunstancias

problemáticas a nivel global, nacional, regional y local; además, formula el problema general y los problemas específicos, justifica la investigación y establece los objetivos del estudio. El segundo capítulo presenta el marco teórico, que incluye los antecedentes y las bases conceptuales requeridas para respaldar la conexión entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

En el tercer capítulo se detalla la metodología, incluyendo el enfoque, el tipo y el diseño de la investigación. También se incluye la población, la muestra, las técnicas e instrumentos que se utilizaron para recopilar datos para garantizar su validez y fiabilidad. Finalmente, el cuarto capítulo se presentan los resultados inferenciales y descriptivos obtenidos, junto con la discusión correspondiente. Este segmento permite la comparación de las hipótesis presentadas y el análisis de los resultados con base en el marco teórico, lo cual brinda conclusiones útiles para perfeccionar el servicio que la institución ofrece.

Índice de contenidos

Licencia de acceso.....	ii
Metadatos complementarios	iii
Conformidad del asesor.....	iv
Acta de sustentación de tesis.....	v
Certificado de similitud.....	vi
Declaración de autenticidad	vii
Declaración jurada de originalidad	viii
Dedicatoria	xxiii
Agradecimiento	xxiv
Presentación	xxv
Índice de tablas.....	xxx
Índice de figuras.....	xxxi
Resumen.....	xxxii
Abstract	xxxiii
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN	34
1.1. Situación problemática	34
1.2. Formulación del problema.....	38
1.2.1. Problema general	38
1.2.2. Problemas específicos.....	38
1.3. Justificación	39
1.3.1. Justificación teórica	39
1.3.2. Justificación metodológica	39
1.3.3. Justificación práctica.....	39
1.4. Objetivos.....	40
1.4.1. Objetivo general.....	40
1.4.2. Objetivos específicos	40
1.5. Hipótesis	41
1.5.1. Hipótesis general.....	41
1.5.2. Hipótesis específicas.....	41
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO.....	42
2.1. Antecedentes de la investigación.....	42
2.2. Bases teóricas.....	47

2.2.1. Gestión administrativa	47
2.2.2. Calidad de servicio.....	59
2.3. Glosario.....	67
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA	70
3.1. Enfoque y métodos	70
3.1.1. Enfoque	70
3.1.2. Método	70
3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación	71
3.2.1. Tipo	71
3.2.2. Nivel.....	71
3.2.3. Diseño de la investigación	72
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	73
3.3.1. Población	73
3.3.2. Tamaño de la muestra	74
3.3.3. Muestreo	74
3.3.4. Unidad de análisis	75
3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos (validez y confiabilidad)..	76
3.4.1. Técnicas de recolección de datos.....	76
3.4.2. Instrumento de recolección de datos.....	76
3.4.3. Validez	77
3.4.4. Confiabilidad	78
3.5. Aspectos éticos de la investigación	79
CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	81
4.1. Análisis, interpretación y explicación.....	81
4.2. Resultados descriptivos	82
4.2.1. Variable 1 / gestión administrativa	82
4.2.2. Variable 2 / calidad de servicio.....	87
4.3. Resultados Inferenciales	94
4.3.1. Prueba de normalidad	94
4.3.2. Prueba de hipótesis	95
4.4. Presentación y discusión de resultados.....	102
CONCLUSIONES	108
RECOMENDACIONES	111

REFERENCIAS	113
ANEXOS	118
Anexo 01: Matriz de consistencia.....	119
Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables.....	120
Anexo 03: Instrumento de recolección de datos.....	122
Anexo 04: Ficha técnica de instrumento	126
Anexo 05: Validación de instrumento	128
Anexo 06: Confiabilidad con prueba piloto.....	138
Anexo 7: Solicitud para aplicación de instrumento	139
Anexo 08: Documento de aceptación para recolección de datos	140
Anexo 09: Base de datos.....	141
Anexo 10: Panel fotográfico	143

Índice de tablas

Tabla 1. <i>Población de estudio</i>	73
Tabla 2. <i>Población de estudio con criterio de exclusión</i>	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3. <i>Tamaño de la muestra</i>	74
Tabla 4. <i>Resultado de juicio de expertos</i>	78
Tabla 5. <i>Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento</i>	78
Tabla 6. <i>Confiabilidad de la variable gestión administrativa y calidad de servicios</i>	79
Tabla 7. <i>Nivel de variable gestión administrativa</i>	82
Tabla 8. <i>Nivel de la dimensión planificación</i>	83
Tabla 9. <i>Nivel de la dimensión organización</i>	84
Tabla 10. <i>Nivel de la dimensión dirección</i>	85
Tabla 11. <i>Nivel de la dimensión control</i>	86
Tabla 12. <i>Nivel de la variable calidad de servicio</i>	87
Tabla 13. <i>Nivel de la dimensión fiabilidad</i>	88
Tabla 14. <i>Nivel de la dimensión capacidad de respuesta</i>	90
Tabla 15. <i>Nivel de la dimensión seguridad</i>	91
Tabla 16. <i>Nivel de la dimensión empatía</i>	92
Tabla 17. <i>Nivel de la dimensión elementos tangibles</i>	93
Tabla 18. <i>Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov</i>	94
Tabla 19. <i>Nivel de correlación</i>	95
Tabla 20. <i>Resultados de prueba de hipótesis general</i>	95
Tabla 21. <i>Resultados de Chi Cuadrada</i>	96
Tabla 22. <i>Resultados de prueba de hipótesis específica 1</i>	97
Tabla 23. <i>Resultados de Chi Cuadrada</i>	97
Tabla 24. <i>Resultados de prueba de hipótesis específica 2</i>	98
Tabla 25. <i>Resultados de Chi Cuadrada</i>	99
Tabla 26. <i>Resultados de prueba de hipótesis específica 3</i>	100
Tabla 27. <i>Resultados de Chi Cuadrada</i>	100
Tabla 28. <i>Resultados de prueba de hipótesis específica 4</i>	101
Tabla 29. <i>Resultados de Chi Cuadrada</i>	102
Tabla 30. <i>Alfa de Cronbach</i>	138

Índice de figuras

Figura 1. <i>Proceso administrativo planteado por Koontz & Weihrich</i>	53
Figura 2. <i>Proceso administrativo planteado por Stoner, Freeman y Gilbert</i>	54
Figura 3. <i>Modelo de la imagen</i>	62
Figura 4. <i>Modelo SERVQUAL por Parasuraman, Zeithaml y Berry</i>	64
Figura 5. <i>Diagrama del diseño de la investigación</i>	72
Figura 6. <i>Nivel de la variable gestión administrativa por sectores</i>	82
Figura 7. <i>Nivel de la dimensión planificación por sectores</i>	84
Figura 8. <i>Nivel de la dimensión organización por sectores</i>	85
Figura 9. <i>Nivel de la dimensión dirección por sectores</i>	86
Figura 10. <i>Nivel de la dimensión control por sectores</i>	87
Figura 11. <i>Nivel de la variable calidad de servicio</i>	88
Figura 12. <i>Nivel de la dimensión fiabilidad por sectores</i>	89
Figura 13. <i>Nivel de la dimensión capacidad de respuesta por sectores</i>	90
Figura 14. <i>Nivel de la dimensión seguridad por sectores</i>	91
Figura 15. <i>Nivel de la dimensión empatía por sectores</i>	92
Figura 16. <i>Nivel de la dimensión elementos tangibles por sectores</i>	93

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., ubicada en la provincia de Tarma – Junín. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, empleando un diseño no experimental y de corte transversal, correspondiente a un tipo de investigación básica y de nivel explicativo, al buscar analizar en qué medida la gestión administrativa impacta en la percepción del servicio brindado. La población estuvo conformada por 12833 usuarios distribuidos en siete sectores operativos y, mediante un muestreo probabilístico estratificado, se seleccionó una muestra representativa de 268 usuarios. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, aplicada a través de un cuestionario estructurado de 42 ítems con escala Likert, instrumento que obtuvo una alta confiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach. El análisis estadístico incluyó pruebas de normalidad y Chi-cuadrado, permitiendo identificar relaciones significativas entre las dimensiones de la gestión administrativa, planificación, organización, dirección y control, y la calidad del servicio. Los resultados evidenciaron una influencia estadísticamente significativa de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio, obteniéndose un valor de Chi-cuadrado de 1475,11 y un coeficiente de Nagelkerke de 0,996, lo que indica un alto nivel de explicación del modelo. En conclusión, se confirma que una gestión administrativa eficiente constituye un factor determinante para mejorar la experiencia del usuario, fortalecer la satisfacción y contribuir al adecuado funcionamiento institucional.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, usuarios, satisfacción.

Abstract

The purpose of this research was to determine the influence of administrative management on the service quality of the Sierra Central S.R.L. Sanitation Services Company, located in the province of Tarma, Junín. The study was conducted using a quantitative approach, employing a non-experimental, cross-sectional design, corresponding to a type of basic, explanatory research, as it sought to analyze the extent to which administrative management impacts the perception of the service provided. The population consisted of 12,833 users distributed across seven operational sectors, and a representative sample of 268 users was selected using stratified probability sampling. Data was collected through a survey administered via a structured questionnaire of 42 items with a Likert scale, an instrument that demonstrated high reliability according to Cronbach's alpha coefficient. Statistical analysis included normality and chi-square tests, allowing for the identification of significant relationships between the dimensions of administrative management—planning, organization, direction, and control—and service quality. The results showed a statistically significant influence of administrative management on service quality, yielding a Chi-square value of 1475.11 and a Nagelkerke coefficient of 0.996, indicating a high level of explanatory power for the model. In conclusion, it is confirmed that efficient administrative management is a determining factor in improving the user experience, strengthening satisfaction, and contributing to the proper functioning of the institution.

Keywords: Administrative management, service quality, users, satisfaction.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

1.1. Situación problemática

En el entorno empresarial estudiado, la efectividad en la gestión y la calidad del servicio se volvieron factores determinantes para que las empresas sean exitosas y tengan capacidad de subsistir. De acuerdo con Rincón y Aldana (2021), una gestión ineficaz puede resultar en problemas operativos, disminución del contenido del cliente y pérdida de competitividad; esto tiene un impacto directo en la percepción y lealtad del consumidor. Una gestión eficiente puede, además, mejorar la calidad del servicio, optimizar los recursos y perfeccionar los procedimientos internos, lo que supone contar con un beneficio en el mercado (Peña et al., 2023).

En el contexto internacional, en Sudáfrica, más concretamente en la municipalidad de Emfuleni, las protestas de los ciudadanos revelaron el malestar de los contribuyentes en torno a la imparcialidad y eficiencia del servicio. Esto evidenció una ausencia de transparencia y procedimientos sin coherencia. Donde el 70,6% de la población vivió en la municipalidad por más de diez años y tuvo dificultades con los servicios de agua, electricidad y saneamiento. Además, se observó que la equidad informacional y la interacción con los empleados municipales tuvieron un impacto positivo en la percepción de la calidad del servicio; por el contrario, no se notó un efecto significativo de la equidad procesal y distributiva. Asimismo, la falta de coherencia en la comunicación y en la implementación de procedimientos administrativos produjo desconfianza y una reducción en el grado de satisfacción ciudadana (Proaño & Capurro, 2023).

Por el contrario, en Portugal, las empresas mayoristas de abastecimiento de agua y saneamiento presentaron problemas en la gestión y en la calidad del servicio, lo cual afectó negativamente la eficacia operacional y cómo los clientes percibían el servicio. Aunque en 2021 el índice de calidad del servicio (WUSQI) medio fue de 0.935 para el saneamiento y de 0.929 para el suministro de agua, algunas empresas presentaron resultados inferiores, llegando a ser incluso tan bajos como 0.800. La atención al cliente se vio perjudicada por la falta de inversión en infraestructura, las disparidades en el acceso económico y las diferencias en la forma de responder a las reclamaciones. Las diferencias también se evidenciaron en la fiabilidad del abastecimiento y en la transparencia de la información. Estas deficiencias fueron consecuencia de un modelo de gestión fragmentado, con diferencias en la planificación estratégica y en la asignación de recursos entre las distintas empresas (Vilarinho et al., 2024).

En México, a pesar de los programas implementados en el sistema público de abastecimiento de agua potable, aún persisten brechas significativas en confiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta. La dependencia del agua subterránea, sumada a la contaminación y sobreexplotación de los acuíferos, ha deteriorado la calidad del servicio, generando una percepción negativa entre los usuarios. De acuerdo con Silva (2025), al menos el 70 % del territorio mexicano sufrió sequías, reduciendo en un 20 % los niveles de lluvia y limitando la disponibilidad del recurso. A ello se suma la falta de infraestructura y la desigualdad en la distribución del agua, lo que incrementó la insatisfacción ciudadana y motivó a muchos usuarios a optar por el consumo de agua embotellada debido a la desconfianza en el servicio público.

De manera similar, en Ecuador, la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario del Cantón Jipijapa (EPMAPAS) enfrenta dificultades administrativas que impactan su desempeño. Según Aguilar et al. (2024) evidencian que el 41.8 % de los empleados percibió falta de claridad y coherencia en las normas internas, lo que ocasionó incumplimientos y afectó la eficiencia operativa. Asimismo, el 31.9% indicó que no había sistemas efectivos para evaluar la actuación en el trabajo, lo cual impidió que se identificaran las áreas de mejora y las capacidades. La calidad del servicio y la satisfacción de la

comunidad se vieron afectadas por la carencia de programas de capacitación y supervisión, lo que empeoró esta situación.

Desde esta perspectiva regional, se nota que las carencias en la administración son un elemento común que restringe la eficiencia y confiabilidad del servicio de saneamiento en América Latina. La falta de una infraestructura apropiada, la indefinición normativa y la ausencia de control interno impactan directamente en cómo los usuarios perciben a las entidades prestadoras, disminuyendo así su confianza en ellas. En este escenario, es claro que una planificación estratégica apropiada con capacitación permanente de los empleados, hay potencial de aumentar considerablemente la calidad del servicio.

En el contexto nacional, en Perú, la problemática muestra características similares. En la empresa EPS Barranca S.A., el 59 % de los trabajadores calificó el servicio como deficiente, señalando fallas en confiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Bravo et al. (2023) destacan que los sistemas administrativos empleados eran obsoletos, lo que dificultaba la optimización de recursos y la atención oportuna a los usuarios. La ausencia de procesos sistematizados impidió dar respuesta eficiente a los reclamos por facturación y cortes del servicio, situación asociada a una infraestructura tecnológica inadecuada y a la inexistencia de un sistema de gestión de calidad.

En la misma línea, la empresa SEDALIB S.A. de Trujillo presentó en 2020 deficiencias notorias en la prestación del servicio. López (2023) reporta que el 73 % de los encuestados calificó la calidad del servicio como “regular”, el 24 % como “mala” y solo el 3 % como “buena”. Entre los principales inconvenientes se registraron 1,132 casos de interrupciones en el suministro, 122 incidentes de baja presión y 854 solicitudes de reparación de redes. Además, la densidad de roturas aumentó un 12.8 % respecto a 2019. Estos problemas evidencian la falta de inversión, mantenimiento y atención eficiente a los reclamos, factores que deterioran la percepción del usuario.

De igual manera, la empresa EPSAM-SG, ubicada en el Callao, evidenció deficiencias en la gestión organizacional y planificación del trabajo de campo. Según López (2023), el 71.4 % de los encuestados expresó su desacuerdo con la efectividad de la estructura organizacional, mientras que el 57.1 %

consideró que la empresa no cumplía los plazos establecidos. A ello se suman la falta de capacitación y la carencia de estrategias de financiamiento y convenios estratégicos, lo que limitó la productividad y el crecimiento institucional, generando insatisfacción en los clientes y afectando la continuidad del servicio.

Dentro de este contexto nacional, puede afirmarse que los problemas administrativos impactan directamente en la calidad del servicio de saneamiento en el país. La escasa modernización, la falta de inversión en infraestructura y las deficiencias en la planificación y control reducen la capacidad operativa de las empresas prestadoras, afectando tanto la eficiencia del servicio como la confianza de los usuarios. De allí surge la necesidad de implementar sistemas administrativos eficientes y sostenibles que optimicen los recursos y fortalezcan la gestión institucional.

En el contexto regional, en el Valle del Mantaro, una empresa prestadora de servicios de saneamiento refleja una situación similar. Quiña (2024) reporta que el 59.3 % de los encuestados percibió la gestión administrativa en un nivel medio y el 36.3 % como deficiente. Asimismo, el 61.9 % calificó la calidad del servicio como regular y el 33.7 % de forma negativa. La falta de planificación estratégica, las deficiencias en la organización interna y la ineficacia en la dirección afectaron la calidad del servicio. Además, la limitada supervisión y la ausencia de estrategias de mejora continua restringieron la capacidad de respuesta ante reclamos y problemas operativos.

En contexto local, se concluye que las debilidades administrativas y la deficiente planificación influyen directamente en la prestación del servicio de agua potable. La falta de control, supervisión y estrategias de gestión repercute en la satisfacción de los usuarios y limita la eficiencia operativa. Por ello, la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. enfrenta el desafío de fortalecer su gestión administrativa para optimizar la calidad del servicio y responder de manera efectiva a las necesidades de sus clientes.

Por lo tanto, el objetivo de esta investigación es aportar a la comprensión acerca de cómo la gestión administrativa impacta en la calidad del servicio de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. Los hallazgos permitirán generar sugerencias para optimizar los procesos internos,

perfeccionar la planificación de recursos y reforzar el servicio al usuario. Además, los hallazgos podrán ser utilizados como referencia por otras compañías proveedoras del país que busquen mejorar su rendimiento a través de una gestión moderna y eficaz. Así, el estudio no solo beneficiará a la compañía evaluada, sino que además brindará información útil para crear políticas y estrategias de gestión en el sector saneamiento a escala nacional.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín?

1.2.2. Problemas específicos

Problema específico 01:

¿Cómo influye la planificación en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín?

Problema específico 02:

¿Cómo influye la organización en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín?

Problema específico 03:

¿Cómo influye la dirección en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín?

Problema específico 04:

¿Cómo influye el control en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín?

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

La presente investigación contribuyó al conocimiento sobre la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en el contexto de las Empresas Prestadoras de Servicios (EPS), particularmente en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. de Tarma. Se espera que los resultados posibiliten un entendimiento teórico más profundo de cómo una buena gestión administrativa influye en la percepción y satisfacción del usuario. Además, este estudio trata el tema del sector de servicios de saneamiento en un contexto regional específico y así llenar un vacío en investigaciones previas. Así, se genera un esquema conceptual que podrá ser utilizado como orientación para investigaciones futuras sobre la calidad del servicio y su relación con la eficacia de la administración.

1.3.2. Justificación metodológica

La investigación se realizó con un enfoque cuantitativo, lo que facilitó la obtención de resultados objetivos y cuantificables sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. de Tarma. El método utilizado fue hipotético-deductivo, lo que permitió la formulación y verificación de hipótesis fundamentadas en datos estadísticos. El diseño no experimental y transversal posibilitó el análisis de la relación entre las variables sin que estas sean manipuladas, lo cual garantizó la validez de los resultados. La metodología seleccionada ofrece un fundamento sólido para futuras investigaciones, ya que posibilitará la replicación del estudio en contextos diversos y la mejora de las estrategias de gestión administrativa en empresas de servicios.

1.3.3. Justificación práctica

Los resultados de este análisis permitirán que la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. (Tarma)

optimice sus estrategias administrativas para elevar el nivel del servicio brindado a sus clientes. Se espera que la presente investigación proporcione datos útiles para tomar decisiones en la empresa, lo cual permitirá implementar medidas que contribuyan a incrementar la eficacia operacional y la satisfacción del cliente. Los resultados pueden ser utilizados como referencia por otras empresas que ofrezcan servicios de saneamiento y organizaciones, lo que permitirá adoptar prácticas administrativas efectivas que mejoren la calidad del servicio. Así, la investigación tendrá un efecto directo en mejorar la entrega de servicios esenciales a la población.

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo general

Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

1.4.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 01:

Determinar la influencia de la planificación en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Objetivo específico 02:

Determinar la influencia de la organización en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Objetivo específico 03:

Determinar la influencia de la dirección en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Objetivo específico 04:

Determinar la influencia del control en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma – Junín.

1.5. Hipótesis**1.5.1. Hipótesis general**

La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

1.5.2. Hipótesis específicas**Hipótesis específica 01:**

La planificación influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Hipótesis específica 02:

La organización influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Hipótesis específica 03:

La dirección influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Hipótesis específica 04:

El control influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales:

Bolaños & Ruiz (2024), publicaron la revista científica titulada: *La gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Transporte Carreño Trans S.A., Portoviejo, Manabí*. Tuvo como objetivo examinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en Transporte Carreño Trans S.A. La investigación fue mixta, no experimental de corte transversal, con alcance correlacional. El resultado fue la correlación de Pearson entre las categorías es de 0.002, con un valor p de 0.985; mostrando que, no existe una correlación directa entre cómo los clientes perciben la gestión administrativa y la calidad del servicio ofrecido.

Gómez (2021), sustentó la tesis de maestría: *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas*, en la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Ecuador. Tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas 2020. La investigación fue de estudio transversal exploratorio, descriptivo, no experimental, con un enfoque cuantitativo y cualitativo, en una población de 250 pacientes. El resultado fue el 60% expresaron algo en desacuerdo que se atendió en un tiempo estipulado por las complicaciones o urgencia que exista en el

servicio por día, así que la aplicación de una adecuada gestión administrativa es fundamental para brindar un servicio de calidad.

Nacionales:

Arana (2025), sustentó la tesis de maestría: *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio en una Municipalidad Provincial de Tambopata – Madre de Dios, 2024*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en una Municipalidad Provincial de Tambopata, Madre de Dios, 2024. El diseño hipotético-deductivo, no experimental, nivel explicativo-causal, y enfoque cuantitativo de tipo aplicada. La muestra conformada por 131 colaboradores. El resultado fue que la planificación estratégica influye en un 36,6% en la gestión administrativa en una entidad Militar, mostrando que una GA alto se asocia con una CS medio.

Domínguez (2025), sustentó la tesis de maestría: *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en una entidad pública de Lima, 2024*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en una entidad pública de Lima, 2024. La investigación fue cuantitativo, básica, no experimental y correlacional-causal, la muestra fue 358 usuarios. El resultado fue que hay influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario, ya que se logró un $p = 0.000$ y un R de Nagelkerke de 0.688, indicando que la variabilidad en la calidad de servicio al usuario depende de un 68,8% de la gestión administrativa.

Ancajima (2025), sustentó la tesis de posgrado: *Gestión administrativa y calidad de servicio en una entidad de servicios de agua y alcantarillado Lima, 2024*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una entidad de servicios de Agua y Alcantarillado Lima, 2024, aplicó una metodología básica con un enfoque cuantitativo no experimental, corte transversal, método hipotético deductivo, la población estuvo compuesta por 300 colaboradores, y se empleó la encuesta aplicando dos cuestionarios con escala Likert. Los resultados muestran un p -valor = 0,000 entre las variables,

siendo este menor que 0,05, y un $Rho = 0,918$, permitió descartar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, llegando a la conclusión que la asociación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio es clave para el éxito organizacional.

Vargas (2024), sustentó la tesis de pregrado: *Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. sede central-Lambayeque*, en la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo – Perú. Tuvo como objetivo determinar el nivel de influencia de la gestión administrativa en los usuarios de EPSEL S.A. Sede Central- Lambayeque. La investigación fue enfoque cuantitativo y tipo aplicada, diseño de investigación no experimental, de método descriptivo y de corte transversal correlacional, la muestra fue de tipo no probabilístico por conveniencia en 138 trabajadores. El resultado fue que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio en los usuarios de los usuarios de EPSEL S.A, se encontró un factor Rho Spearman de 0.328, dicha cantidad se ubica entre 0.20 y 0.39, denotando una relación baja entre ambas variables y cuyo Sig $0.000 < 0.05$.

Lopez (2023), sustentó la tesis de pregrado: *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-Sg (Epsamsg) Distrito de Callao, 2022*, en la Universidad Peruana de Ciencias e Informática – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-SG (EPSAMSG) Distrito de Callao, 2022. La investigación es de tipo no experimental, descriptivo, con diseño correlacional, población conformada por 7 colaboradores, la técnica utilizada fueron la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como resultado se obtuvo que la correlación positiva baja en de 0,031 (3,1%) y un nivel de significancia de 0,045 que es menor al nivel de decisión de 0,05, con esto resultados se determina que el nivel de la gestión administrativo es bajo y por lo tanto la calidad de servicio es casi nula.

Granados (2022), sustentó la tesis de posgrado: *Gestión administrativa y calidad de servicio, Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022*, en la Escuela de Posgrado de la

Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en EMAPA San Martín, 2022. La investigación fue de tipo básica – descriptiva, de diseño no experimental de nivel correlacional. Los participantes fueron 53 trabajadores de la entidad, el instrumento aplicado para la recolección de datos ha sido el cuestionario. Los resultados demostraron que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio con un nivel de correlación positiva moderada (0.453) y una significancia de 0.001.

Jiménez (2022), sustento la tesis de maestría: *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud Bagua, 2022*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como objetivo Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud, Bagua 2022. La investigación fue de tipo básica, de diseño no experimental, transversal. La muestra estado conformado por 103 servidores administrativos. Su resultado fue el 81.6% de los servidores administrativos afirman que existe un regular nivel en la gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario externo, concluyendo que existe un bajo nivel de relación entre la gestión administrativa con la calidad de servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud, Bagua 2022 (Rho=0.351; p=0.000<0.05).

Perla (2022), sustentó la tesis de posgrado: *Gestión administrativa y calidad del servicio del centro de abastecimiento agua Bayóvar 2021*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar, 2021. La metodología fue básica, diseño no experimental, correlacional transversal. Se consideró como muestra a 37 trabajadores y 157 usuarios. El instrumento fue cuestionario para la variable gestión administrativa y la escala de SERVQUAL para la segunda variable. Los resultados concluyen que existe una correlación positiva fuerte entre el la gestión administrativa y la calidad del servicio (rho 0,791 con un P-valor de 0,000) en el Centro de Abastecimiento Agua Bayóvar.

Piscoya (2022), sustentó la tesis de posgrado: *Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de los usuarios en la Unidad Ejecutora 002 de Servicios de Saneamiento Tumbes. La metodología utilizada fue básica, de diseño no experimental y tipo correlacional, trabajando con una muestra de 66 encuestados. El resultado determinó que existe una correlación significativa porque presentó un regular nivel de gestión administrativa de un 51.5%, no se enfoca en una buena calidad en la gestión administrativa debido a que su planificación, dirección, control y organización, en relación a la calidad del servicio se ha identificado que el 42.94% de los usuarios afirman que presenta un nivel deficiente y necesita mejoras.

Colmenares (2021), sustentó la tesis de pregrado: *Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario del Centro Regional de Capacitación – Proind – Trujillo, 2020*, en la Universidad Nacional de Trujillo – Perú. Tuvo como objetivo determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario del Centro Regional de Capacitación ubicado en el departamento de La Libertad. La investigación fue de tipo correlacional, no experimental y de corte transversal. El resultado fue que existe relación significativa entre la gestión administrativa y sus dimensiones: planeación, organización, dirección y control, con la calidad de servicio.

Regionales:

Barrientos (2024), sustentó la tesis posgrado: *Gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel correlacional, con una población inicial de 118, la muestra es de 91 pobladores beneficiarios. Se utilizó de instrumento la encuesta con el cuestionario en la investigación. Los resultados mostraron un índice de

correlación de Spearman de 0,926, indicando una conexión positiva alta entre las variables. Esto implica que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Quiña (2024), sustentó la tesis de posgrado: *Gestión administrativa y calidad de servicio de una empresa prestadora de servicio de saneamiento del Valle del Mantaro, 2024*, en la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo – Perú. Tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una empresa de saneamiento del Valle del Mantaro, 2024. El tipo de investigación básico, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental de corte transversal de alcance correlacional. Se recopiló información mediante encuestas a 383 usuarios de una EPS del Valle del Mantaro. Los resultados revelan que la gestión administrativa tiene un impacto significativo y directo en la calidad del servicio proporcionado a los usuarios, con un coeficiente de correlación de 0.784 y una significancia estadística de 0.000.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

2.2.1.1. Conceptos

Según Chiavenato (2020), la gestión administrativa se entiende como un conjunto estructurado de normas que deben aplicarse en el contexto adecuado. Este enfoque enfatiza la importancia de planificar, organizar, dirigir y controlar tanto los recursos humanos como materiales. Su finalidad principal es mejorar el desempeño institucional mediante la continua optimización de los procesos y el fortalecimiento de la motivación del personal.

Robbins y Coulter (2018) la gestión administrativa es coordinar y supervisar las actividades laborales de otros para que se completen de manera eficiente y efectiva. Es coordinar y supervisar el trabajo de otros, ya que es lo que distingue un

puesto gerencial de uno no gerencial. Consiste en asegurar que las actividades laborales sean completadas de manera eficiente y efectiva por las personas responsables de realizarlas.

Koontz y Weihrich (1994) refieren que la gestión administrativa se define como un conjunto de acciones sistemáticas orientadas al logro de los objetivos institucionales mediante la correcta aplicación del proceso administrativo. Este enfoque sostiene que la eficiencia y la eficacia de una organización dependen de la adecuada planeación, organización, dirección y control de los recursos disponibles, promoviendo la coordinación entre las distintas áreas y niveles jerárquicos.

2.2.1.2. Teorías

Teoría de la Agilidad Organizacional

La Teoría de la Agilidad Organizacional aborda la capacidad crucial de las empresas para prosperar en entornos volátiles e inciertos, posicionándola como una consecuencia directa de la Teoría de la Contingencia, la cual subraya la necesidad de que las organizaciones se adapten proactivamente a las demandas ambientales para asegurar su relevancia y éxito sostenido (Darvishmotevali et al., 2020; Mao et al., 2021). En esencia, la agilidad no es un fin en sí mismo, sino una sinergia necesaria para alcanzar una ventaja competitiva, al permitir que las empresas respondan rápidamente a los cambios del mercado, desarrollen nuevos productos y servicios con velocidad, y gestionen amenazas emergentes de manera más efectiva que sus competidores (Liu & Yang, 2020; Walter, 2021). La gestión administrativa, desde esta perspectiva, debe enfocarse en cultivar el liderazgo emprendedor para impulsar la innovación y la toma de riesgos estratégicos; fomentar una cultura digital para asegurar que la mentalidad organizacional esté alineada con las

demandas de la transformación tecnológica; y establecer una robusta capacidad de plataforma digital como infraestructura tecnológica que permita la flexibilidad operativa. Al integrar estos elementos en las dinámicas de rutina, es decir, en las acciones y procesos diarios de la organización, la dirección administrativa transforma las capacidades estáticas en capacidades dinámicas, lo que permite a la organización detectar y responder a oportunidades y amenazas de manera constante y eficiente, logrando así una agilidad que se mantiene en el tiempo.

Teoría de la Gobernanza Ágil

La Teoría de la Gobernanza Ágil (TGA) se establece como una propuesta emergente y multidisciplinaria, diseñada para analizar y describir los fenómenos de la gobernanza ágil y proporcionar una comprensión profunda sobre cómo la agilidad puede instituir una gobernanza organizacional efectiva y receptiva (Luna et al., 2019, p. 1). En esencia, la TGA opera cuando las personas organizadas (equipos) alcanzan un nivel de conciencia y práctica que les permite desarrollar capacidades dinámicas relacionadas con las competencias ágiles/lean y de gobernanza. Su objetivo principal es aplicar estas capacidades para reducir los efectos restrictivos de los factores moderadores y mitigar los factores ambientales, con la meta de mejorar las operaciones de negocio y maximizar la entrega de valor. Esta teoría se relaciona directamente con la Gestión Administrativa al abordar el sistema de dirección de una organización, buscando aplicar la agilidad al sistema responsable de "detectar, responder y coordinar todo el cuerpo organizacional". Al operacionalizar la teoría con proposiciones, indicadores empíricos e hipótesis, la TGA proporciona un marco sólido para que las organizaciones evalúen, adapten e implementen un enfoque de gobernanza que fomente la agilidad empresarial, la

sostenibilidad y la competitividad, permitiendo entregar valor de manera más rápida y efectiva.

Teoría clásica de la administración de Henry Fayol

La teoría clásica de la administración formulada por Fayol (1916) constituye uno de los fundamentos esenciales del pensamiento administrativo moderno, al concebir la administración como un proceso administrativo integrado por las funciones de prever, organizar, dirigir, coordinar y controlar, presentes en todos los niveles jerárquicos de la organización. Este enfoque establece que el administrador, sin importar su posición, debe ejecutar dichas funciones para garantizar la eficiencia y el logro de los objetivos institucionales. Asimismo, Fayol (1916) sostiene que la administración, al igual que toda ciencia, requiere basarse en principios que orienten su práctica, los cuales deben ser flexibles y adaptables a las circunstancias de tiempo, lugar y organización. De esta manera, propone catorce principios generales de la administración: división del trabajo, autoridad y responsabilidad, disciplina, unidad de mando, unidad de dirección, subordinación de los intereses individuales a los generales, remuneración justa, centralización, cadena escalar, orden, equidad, estabilidad del personal, iniciativa y espíritu de equipo, los cuales proporcionan un marco normativo que favorece la eficiencia, la armonía y la cohesión organizacional. En conjunto, la teoría clásica de Fayol ofrece una visión sistemática y universal de la administración, al destacar la importancia de los principios y del proceso administrativo como base para el funcionamiento ordenado y racional de las organizaciones.

Teoría de la burocracia de Max Weber

La Teoría de la Burocracia, formulada por Max Weber, describe un sistema organizativo basado en la racionalidad, la

eficiencia y la legalidad. Weber argumentó que la burocracia es la forma más lógica y eficiente de organización, ya que permite una estructura de trabajo ordenada, jerárquica y basada en normas claras. Propuso que la burocracia se basa en tres elementos clave: la división del trabajo, la jerarquía bien definida y un conjunto de reglas y procedimientos formales (Weber, 1922). También identificó tres tipos de autoridad dentro de las organizaciones: autoridad tradicional (basada en costumbres y herencias), autoridad carismática (basada en la personalidad del líder) y autoridad racional-legal (basada en normas y procedimientos). Su teoría ha sido aplicada principalmente en la administración pública y en grandes corporaciones, aunque ha sido criticada por su rigidez, lentitud en la toma de decisiones y su tendencia a generar exceso de trámites burocráticos. A pesar de esto, su estructura sigue siendo la base de muchas instituciones gubernamentales y organizaciones multinacionales (Weber, 1922).

Teoría de las relaciones humanas de Elton Mayo

La teoría de las relaciones humanas, desarrollada por Elton Mayo (1933), surge como una respuesta a las limitaciones del enfoque mecanicista de la teoría clásica, destacando la importancia de los factores psicológicos y sociales en el desempeño laboral. Mayo, a través de los estudios de Hawthorne, evidenció que la productividad no dependía únicamente de las condiciones físicas o del control jerárquico, sino también del reconocimiento, la motivación y las relaciones interpersonales dentro del grupo de trabajo. Este enfoque introdujo la idea de que el trabajador es un ser social cuyas actitudes, emociones y sentido de pertenencia influyen directamente en la eficiencia organizacional. En este sentido, la teoría de las relaciones humanas plantea que la administración debe fomentar la comunicación, la cooperación y el liderazgo

participativo, reconociendo el valor del capital humano como un elemento esencial para el logro de los objetivos empresariales (Mayo, 1933). Además, promueve la creación de ambientes laborales saludables donde prevalezcan la empatía y la confianza mutua. Su aporte permitió redefinir la función administrativa, otorgándole un carácter más humano y comprensivo. En consecuencia, esta teoría sentó las bases de la gestión moderna del talento y del comportamiento organizacional.

Teoría neoclásica de la administración por Peter Drucker

La teoría neoclásica de la administración, propuesta por Peter Drucker (1954), retoma los fundamentos de la teoría clásica y los adapta a las exigencias de un entorno organizacional dinámico, orientado a los resultados y al cumplimiento de objetivos. Drucker plantea que la administración debe centrarse en la eficiencia y la eficacia, entendidas como la capacidad de hacer correctamente las cosas y de alcanzar los objetivos adecuados, respectivamente. En este enfoque, el proceso administrativo se redefine como una herramienta práctica para la toma de decisiones, la planeación estratégica y la gestión por objetivos, donde el desempeño del individuo se vincula directamente con los resultados globales de la organización. Además, resalta la importancia de la innovación, la responsabilidad social y el desarrollo del talento humano como pilares del éxito empresarial. La teoría neoclásica, por tanto, consolida la figura del administrador como un líder capaz de coordinar recursos y motivar al personal para alcanzar la productividad y sostenibilidad organizacional. Asimismo, promueve una visión más flexible y adaptativa de la administración, donde el aprendizaje continuo y la capacidad de cambio son elementos esenciales. Este enfoque contribuyó significativamente al fortalecimiento de la gestión moderna,

convirtiéndose en la base de la administración por objetivos y del pensamiento estratégico contemporáneo.

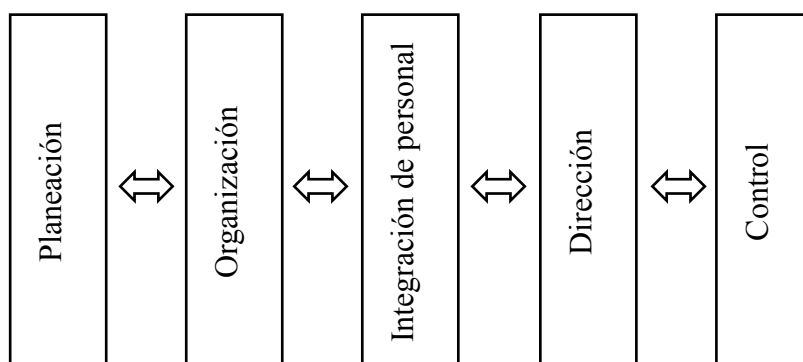
2.2.1.3. Modelo de la gestión administrativa

Modelo de gestión administrativa de Koontz & Weihrich

El modelo de gestión administrativa propuesto por Koontz y Weihrich (2015) se basa en la concepción integral del proceso administrativo como un sistema interdependiente de funciones que permiten alcanzar los objetivos organizacionales de manera eficiente y eficaz. Los autores sostienen que la administración implica un conjunto de actividades sistemáticas que incluyen planeación, organización, integración de personal, dirección y control, las cuales forman un ciclo continuo de mejora. La planeación define metas y determina los medios para lograrlas; la organización establece una estructura funcional que coordina recursos y tareas; la integración de personal garantiza que los cargos sean ocupados por individuos competentes; la dirección impulsa la ejecución mediante liderazgo, comunicación y motivación; y el control verifica los resultados y corrige desviaciones para asegurar el logro de los objetivos.

Figura 1

Proceso administrativo planteado por Koontz & Weihrich.



Nota. La figura muestra los procesos administrativos planteados por Koontz y Weihrich. Adaptado de Koontz & Weihrich (2015).

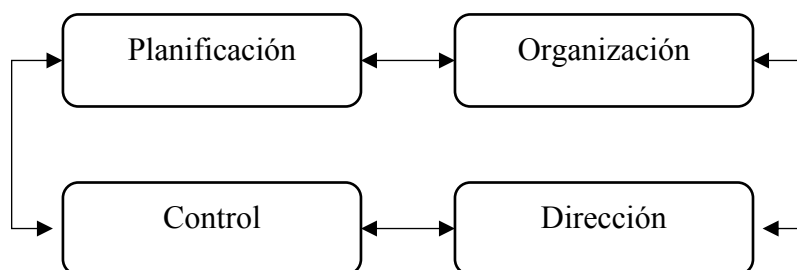
Este modelo resalta que la gestión administrativa no es un proceso lineal, sino dinámico, en el que cada función se retroalimenta de las demás para promover la efectividad organizacional en contextos cambiantes.

Modelo de gestión administrativa de Stoner, Freeman y Gilbert

El modelo de gestión administrativa de Stoner, Freeman y Gilbert (1996) se fundamenta en la concepción clásica del proceso administrativo, concebido como un ciclo continuo y dinámico orientado al logro de los objetivos organizacionales. Según los autores, la gestión se estructura en cuatro funciones esenciales: planeación, organización, dirección y control, las cuales interactúan de manera sistemática para asegurar la eficiencia y eficacia de las operaciones. La planeación establece las metas y define las estrategias para alcanzarlas; la organización distribuye los recursos y tareas; la dirección impulsa la acción a través del liderazgo y la comunicación; y el control evalúa los resultados para garantizar que las actividades se desarrollen conforme a lo planificado.

Figura 2

Proceso administrativo planteado por Stoner, Freeman y Gilbert.



Nota. La figura muestra los cuatro procesos administrativos planteado por Stoner, Freeman y Gilbert. Adaptado de Stoner et al. (1996).

Este modelo resalta la importancia de la coordinación entre las funciones, reconociendo que el administrador actúa

como un integrador de recursos humanos, materiales y financieros en un entorno cambiante. Además, plantea que la gestión efectiva depende de la capacidad para anticipar problemas, motivar al personal y adaptar las estrategias ante nuevas circunstancias.

2.2.1.4. Dimensiones de la gestión administrativa

Planificación

De acuerdo con Stoner et al. (1996), la planificación implica un proceso sistemático mediante el cual se definen los objetivos que la organización desea alcanzar y se seleccionan los medios más adecuados para lograrlos. Este proceso no solo se limita a fijar metas, sino que también contempla la evaluación de recursos, la identificación de posibles obstáculos y la anticipación de escenarios futuros que puedan influir en el logro de los propósitos establecidos.

Es el proceso de establecer objetivos y definir las estrategias para alcanzarlos de manera eficiente. Implica prever posibles escenarios, identificar recursos necesarios y desarrollar planes de acción detallados. Una planificación efectiva permite reducir incertidumbre, optimizar tiempos y mejorar la toma de decisiones, asegurando que la organización avance con una dirección clara y estructurada (Robbins y Coulter, 2018).

Corresponde al momento en que se establecen los posibles escenarios futuros y la dirección que tomará la organización, definiendo los objetivos esperados y las estrategias necesarias para alcanzarlos, con el propósito de reducir al mínimo los riesgos asociados al proceso (Münch, 2010).

Según Chiavenato (2020), la planeación se inicia con la formulación de los objetivos y la elaboración de los planes que

permitirán alcanzarlos de manera eficaz. Implica determinar con anticipación las metas y seleccionar el curso de acción más adecuado para lograrlas, especificando el destino que se busca alcanzar, las actividades que deben realizarse, el momento oportuno para ejecutarlas, el modo de hacerlo y el orden en que deben desarrollarse.

Organización

Según Stoner et al. (1996), la organización se define como el proceso mediante el cual los gerentes diseñan una estructura formal que permita coordinar las actividades de las personas y los recursos materiales con el fin de alcanzar los objetivos de la empresa de manera eficiente. Este proceso implica la asignación de tareas, la definición de responsabilidades y la creación de relaciones jerárquicas que faciliten la comunicación y el trabajo en equipo.

Consiste en estructurar y distribuir los recursos de la empresa de manera eficiente para lograr los objetivos establecidos. Implica asignar tareas, definir jerarquías y establecer relaciones entre diferentes áreas. Una organización bien diseñada facilita la coordinación del trabajo, evita confusiones y maximiza el uso de talento y materiales, contribuyendo a la estabilidad y crecimiento empresarial (Robbins y Coulter, 2018).

De acuerdo con Münch (2010), la planeación implica estructurar y definir los procesos, funciones y responsabilidades dentro de una organización, además de establecer métodos y aplicar técnicas orientadas a lograr una mayor eficiencia mediante la simplificación del trabajo.

Para Chiavenato (2020), la organización se entiende como el proceso mediante el cual se estructuran, coordinan e integran los recursos y las unidades que conforman la

administración, definiendo sus funciones y las relaciones jerárquicas y funcionales entre ellas. Este proceso permite distribuir adecuadamente las responsabilidades, asignar recursos de forma eficiente y establecer una red de comunicación interna que facilite el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Dirección

Según Stoner et al. (1996), la dirección es la fase del proceso administrativo que implica guiar, motivar y supervisar a los empleados para que realicen las tareas necesarias y contribuyan al logro de los objetivos organizacionales. Este componente de la administración se centra en la influencia que los líderes ejercen sobre sus subordinados a través de la comunicación efectiva, el liderazgo y la motivación.

Se centra en liderar y motivar a los empleados para que realicen sus funciones de manera eficiente. Involucra comunicación efectiva, toma de decisiones acertadas y generación de un ambiente de trabajo positivo. Un buen liderazgo no solo orienta a los colaboradores, sino que también fomenta la motivación, el compromiso y el trabajo en equipo dentro de la organización (Robbins y Coulter, 2018).

De acuerdo con Münch (2010), la planeación comprende la puesta en práctica de todas las etapas del proceso administrativo a través de la adecuada dirección y orientación de los recursos disponibles, así como del ejercicio efectivo del liderazgo. Este enfoque resalta la importancia de guiar al equipo hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales, fomentando la motivación, la comunicación y la toma de decisiones acertadas que impulsen el desempeño institucional.

Según Chiavenato (2020), la dirección representa la función encargada de impulsar y dar movimiento a la

organización, pues está estrechamente vinculada con la acción y la ejecución de los planes establecidos. Esta fase del proceso administrativo depende en gran medida del desempeño de las personas y del liderazgo ejercido por quienes guían los equipos hacia los objetivos propuestos.

Control

De acuerdo con Stoner et al. (1996), el control se concibe como el proceso mediante el cual una organización verifica que las actividades ejecutadas correspondan con lo planificado, asegurando así la coherencia entre los resultados reales y los objetivos propuestos. Este proceso no solo busca detectar desviaciones, sino también implementar medidas correctivas que fortalezcan la eficiencia operativa y estratégica.

Implica supervisar y evaluar el desempeño de la organización para asegurarse de que las actividades se lleven a cabo según lo planificado. Incluye el establecimiento de indicadores, la detección de desviaciones y la implementación de correcciones cuando sea necesario. Un sistema de control efectivo permite mejorar continuamente los procesos, garantizar la calidad y asegurar el éxito a largo plazo (Robbins y Coulter, 2018).

Para Münch (2010), la fase de control dentro del proceso administrativo consiste en fijar parámetros que permitan medir los resultados alcanzados, con el propósito de identificar y corregir posibles desviaciones, anticiparlas y fomentar la mejora continua de las actividades organizacionales.

Según Chiavenato (2020), el control tiene como propósito garantizar que los resultados obtenidos de las etapas de planeación, organización y dirección se mantengan alineados con los objetivos establecidos. Su esencia radica en evaluar si

las actividades desarrolladas cumplen con las metas propuestas, corrigiendo desviaciones cuando sea necesario.

2.2.2. Calidad de servicio

2.2.2.1. Conceptos

Según Parasuraman et al. (1988) en su modelo SERVQUAL, la calidad de servicio es la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido. Se evalúa a través de la fiabilidad en el cumplimiento del servicio, la capacidad de respuesta del personal, la seguridad transmitida, la empatía con el cliente y los elementos tangibles que refuerzan la experiencia del usuario.

Para Lewis y Booms (1983), la calidad del servicio se define como el grado de correspondencia entre el servicio que el cliente espera recibir y el que efectivamente se le entrega. Es decir, la percepción de calidad surge cuando existe una alineación positiva entre expectativas previas del consumidor y su experiencia real durante la prestación del servicio.

De acuerdo con Grönroos (1994), la calidad de servicio percibida se determina mediante la comparación que realiza el cliente entre el servicio que anticipa y aquel que realmente experimenta. En este sentido, la valoración de la calidad no proviene únicamente del cumplimiento técnico del servicio, sino también de la percepción emocional y relacional que el usuario desarrolla durante el proceso de interacción con la empresa.

2.2.2.2. Teorías de calidad de servicio

Teoría de la Lógica Dominante del Servicio

La teoría de la Lógica Dominante del Servicio, desarrollada por Vargo y Lusch, propuso un cambio sustancial en la forma de entender el intercambio económico al afirmar que

el servicio constituye la base fundamental de toda actividad empresarial. Desde este enfoque, el valor no es producido exclusivamente por la organización ni incorporado en los bienes, sino que se construye de manera conjunta a partir de la interacción entre la empresa y el usuario, mediante el uso de recursos operantes como el conocimiento, las habilidades y la experiencia (Vargo & Lusch, 2004). Los autores señalaron que los bienes tangibles cumplen únicamente la función de medios para la provisión del servicio y que el valor emerge en el momento de uso, según la percepción del beneficiario. Posteriormente, la teoría se amplió al concebir a las organizaciones como sistemas de servicio interconectados, donde múltiples actores participan en redes de intercambio y cocreación de valor dentro de contextos institucionales específicos (Vargo & Lusch, 2008; 2016). Esta teoría se relaciona con la calidad de servicio al sostener que dicha calidad depende de la experiencia del usuario durante el proceso de interacción y uso del servicio ofrecido.

Teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente

La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente, adaptada de la propuesta original de Herzberg sobre la satisfacción laboral, sostiene que existen dos tipos de factores que influyen en la experiencia del cliente. Por un lado, los factores higiénicos o de mantenimiento son aquellos cuya ausencia genera insatisfacción (como la puntualidad o la limpieza), pero su presencia no necesariamente produce satisfacción. Por otro lado, los factores motivadores son los que, cuando están presentes, generan satisfacción (como la atención personalizada o la innovación), aunque su ausencia no cause insatisfacción directa. Esta distinción implica que reducir la insatisfacción no es lo mismo que aumentar la satisfacción; por ello, las empresas deben identificar y gestionar ambos tipos de

factores para mejorar la experiencia del cliente. En la práctica, esto significa que no basta con evitar errores o problemas, sino que también es necesario ofrecer elementos que sorprendan y agraden al cliente (Carmona Lavado & Leal Millán, 1998).

Teoría de la calidad total

La teoría de la calidad total propuesta por Deming (1986) sostiene que la mejora continua en las organizaciones debe basarse en un enfoque integral que involucre a todos los niveles jerárquicos y áreas de trabajo. Deming plantea que la calidad no se logra mediante inspecciones finales, sino a través del perfeccionamiento constante de los procesos, apoyado en el conocimiento, la capacitación y el compromiso de los empleados. Su propuesta se centra en el ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar), una metodología que busca prevenir errores en lugar de corregirlos, fomentando una cultura organizacional orientada al aprendizaje y la innovación. Además, subraya la relevancia del liderazgo participativo y del trabajo en equipo como pilares para elevar la productividad y la satisfacción de clientes y trabajadores. En síntesis, la teoría de Deming supera el control de calidad y se convierte en una filosofía de gestión sustentada en la responsabilidad compartida y la mejora continua.

Teoría del Valor Percibido

La Teoría del Valor Percibido formulada por Zeithaml (1988) sostiene que el valor que un cliente atribuye a un producto o servicio surge de la evaluación subjetiva entre los beneficios recibidos y los sacrificios realizados para obtenerlo, como el precio, el tiempo o el esfuerzo invertido. Esta teoría plantea que la percepción del valor no depende únicamente de las características tangibles del bien o servicio, sino también de factores intangibles como la confianza, la experiencia y la

satisfacción emocional del consumidor. En este sentido, el valor percibido se configura como un elemento clave para comprender la calidad del servicio y la fidelidad del cliente, ya que refleja la relación entre las expectativas del usuario y el desempeño real percibido. Por tanto, las organizaciones que logran maximizar los beneficios percibidos mientras reducen los costos o sacrificios asociados fortalecen su ventaja competitiva y construyen relaciones duraderas con sus clientes.

2.2.2.3. Modelos de calidad de servicio

Modelo de la imagen por Grönroos

El modelo de la imagen desarrollado por Grönroos (1994) establece que la calidad percibida del servicio se forma a partir de la interacción entre tres elementos fundamentales: la calidad técnica, la calidad funcional y la imagen corporativa. La calidad técnica se refiere a qué recibe el cliente, es decir, al resultado tangible del servicio; mientras que la calidad funcional aborda cómo se entrega dicho servicio, abarcando aspectos relacionales, comunicativos y actitudinales. Ambos componentes influyen directamente en la percepción global del usuario, pero es la imagen corporativa la que actúa como un filtro interpretativo que puede suavizar o intensificar la percepción de la experiencia del cliente.

Figura 3

Modelo de la imagen.



Nota. La imagen muestra el modelo planteado por Grönroos. Adaptado de Grönroos (1984, p. 40).

Grönroos (1994) señala que la calidad total percibida no depende estrictamente de los niveles objetivos de las dimensiones técnicas y funcionales, sino de la diferencia entre la calidad esperada y la experimentada, lo que se conoce como el paradigma de la desconfirmación.

Modelo SERVPERF

El Modelo SERVPERF, desarrollado por Cronin y Taylor (1992), es una alternativa simplificada al modelo SERVQUAL para medir la calidad del servicio. A diferencia de SERVQUAL, que evalúa la calidad con base en la diferencia entre las expectativas y la percepción del cliente, SERVPERF se enfoca exclusivamente en la percepción del desempeño del servicio. Según este modelo, la calidad del servicio es un resultado directo del rendimiento observado, eliminando la necesidad de medir expectativas previas. Esto hace que la evaluación sea más objetiva y menos susceptible a la subjetividad de los clientes sobre lo que esperaban recibir antes de experimentar el servicio. El modelo SERVPERF ha sido ampliamente adoptado en diversos sectores, como la hospitalidad, la educación y la banca, debido a su eficiencia en la medición de la calidad del servicio. La principal ventaja del modelo es su simplicidad, ya que reduce el número de variables a analizar y proporciona una evaluación más directa del desempeño organizacional. Además, estudios han demostrado que SERVPERF puede ser un predictor confiable de la satisfacción del cliente y la intención de recompra, ya que se basa en la experiencia real del consumidor en lugar de comparaciones subjetivas (Cronin & Taylor, 1992).

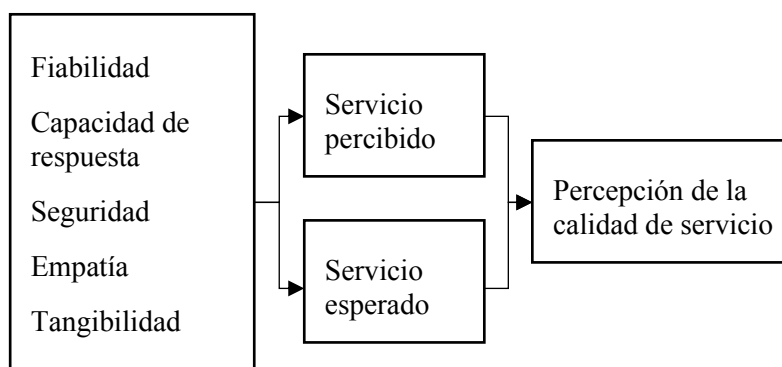
Modelo SERVQUAL

El Modelo SERVQUAL es una herramienta desarrollada por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 y consolidada en

1988. Su enfoque se basa en la diferencia entre las expectativas previas y la experiencia real del cliente, identificando cinco dimensiones clave: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Estas dimensiones permiten evaluar la consistencia y cumplimiento del servicio (fiabilidad), la rapidez en la atención (capacidad de respuesta), la confianza y competencia del personal (seguridad), la atención personalizada (empatía) y la infraestructura y presentación del servicio (tangibilidad).

Figura 4

Modelo SERVQUAL por Parasuraman, Zeithaml y Berry.



Nota. La imagen muestra El Modelo SERVQUAL. Adaptado de Zeithaml, Berry y Parasuraman (1988 p. 26).

Este instrumento facilitó una aproximación a la medición al evaluar de manera independiente las expectativas y percepciones de los clientes, basándose en las opiniones y observaciones expresadas por los consumidores durante el proceso de investigación.

2.2.2.4. Dimensiones de la calidad de servicio

Fiabilidad

Es la capacidad de la empresa para ofrecer servicios de manera consistente, precisa y sin errores. Los clientes esperan que la organización cumpla con sus promesas, respete plazos y entregue resultados esperados. La fiabilidad se relaciona con la

previsibilidad y la estabilidad, permitiendo a los clientes confiar en que recibirán lo acordado sin inconvenientes (Parasuraman et al., 1988).

Según Drucker (1990), la fiabilidad representa la aptitud de una empresa de servicios para proporcionar atención con seguridad, confianza y esmero. Este concepto abarca todos los aspectos que permiten al cliente percibir la competencia técnica y profesional de la organización, evidenciando su compromiso con la precisión y la excelencia. En síntesis, ser fiable implica ejecutar el servicio adecuadamente desde el primer momento, garantizando una experiencia consistente y satisfactoria.

Capacidad de respuesta

Se refiere a la disposición y agilidad con la que la empresa atiende a sus clientes. Incluye la rapidez en la atención, la disponibilidad del personal y la eficiencia en la resolución de problemas. Un servicio ágil y receptivo genera satisfacción, ya que demuestra que la empresa valora el tiempo del cliente y se preocupa por sus necesidades (Parasuraman et al., 1988).

De acuerdo con Drucker (1990), la capacidad de respuesta alude a la disposición y prontitud con que una organización atiende a sus clientes, ofreciendo asistencia oportuna y cumpliendo con los compromisos establecidos en el tiempo acordado. Este atributo también implica la facilidad con que los usuarios pueden acceder a la empresa y comunicarse con ella, reflejando su apertura y eficacia en la atención de necesidades y solicitudes.

Seguridad

Comprende la confianza y sensación de protección que el servicio brinda a los clientes. Esto implica conocimientos técnicos, profesionalismo del personal, trato cortés y manejo

adecuado de información confidencial. La seguridad es crucial en sectores sensibles, como banca o salud, donde los clientes deben sentirse protegidos contra riesgos, errores o fraudes al interactuar con la empresa (Parasuraman et al., 1988).

Según Drucker (1990), la seguridad se relaciona con la confianza que experimenta el cliente al entregar sus necesidades o dificultades a una organización, con la expectativa de que serán atendidas de manera adecuada y profesional. Este concepto abarca la credibilidad institucional, sustentada en valores como la integridad, la confiabilidad y la honestidad, los cuales fortalecen la relación entre la empresa y el usuario.

Empatía

Representa la capacidad de la empresa para comprender y atender las necesidades específicas de cada cliente. Incluye una comunicación clara, atención personalizada y un trato humano que hace sentir valorado al cliente. La empatía permite a las empresas fortalecer la relación con sus clientes, adaptando sus servicios para mejorar la experiencia y generar lealtad a largo plazo (Parasuraman et al., 1988).

De acuerdo con Drucker (1990), la empatía representa la capacidad y disposición de una organización para brindar a sus clientes una atención personalizada y un trato cuidadoso que refleje interés genuino por sus necesidades particulares. Este concepto va más allá de la cortesía, pues implica un compromiso profundo por comprender las características, expectativas y requerimientos específicos de cada usuario, fortaleciendo así la relación entre la empresa y el cliente.

Tangibilidad

Abarca todos los elementos físicos y visuales que influyen en la percepción del servicio. Esto incluye la apariencia

de instalaciones, mobiliario, equipos, materiales de comunicación y presentación del personal. Una imagen profesional, espacios limpios y bien diseñados refuerzan la confianza del cliente, ya que transmiten seriedad, organización y calidad en la prestación del servicio (Parasuraman et al., 1988).

Según Grönroos (1994), la tangibilidad hace referencia a los componentes físicos y visibles que acompañan la prestación de un servicio, los cuales permiten al cliente formarse una percepción más concreta sobre su calidad. Estos elementos materiales funcionan como una representación del servicio intangible, ayudando a los usuarios a evaluar de manera más objetiva su experiencia.

2.3. Glosario

Atención: Acción de asistir, escuchar o responder a las necesidades de una persona o grupo, especialmente en sectores como salud, educación o servicio al cliente. Una buena atención implica empatía, rapidez y efectividad en la resolución de problemas (Parasuraman et al., 1988).

Calidad de servicio: Es la percepción que los clientes tienen sobre cómo una empresa satisface sus necesidades. Se mide por la atención, rapidez, confianza y apariencia del servicio ofrecido (Parasuraman et al., 1988).

Calidad: Conjunto de características y atributos de un producto, servicio o proceso que garantizan su capacidad de satisfacer necesidades y expectativas. Se mide a través de estándares y normativas que aseguran su fiabilidad, eficiencia y cumplimiento de requisitos establecidos (Parasuraman et al., 1988).

Capacidad de respuesta: Es la rapidez y disposición con la que una empresa atiende a sus clientes. Un buen servicio implica resolver dudas y problemas de manera ágil y eficiente (Parasuraman et al., 1988).

Clima Administración: Proceso mediante el cual se planifican, organizan, dirigen y controlan los recursos de una organización para alcanzar

objetivos de manera eficiente y efectiva. Implica la toma de decisiones estratégicas y operativas en áreas como finanzas, recursos humanos y producción (Robbins y Coulter, 2018).

Control: Es supervisar el trabajo para asegurarse de que se cumplan los planes, corregir errores y mejorar continuamente los procesos para alcanzar los objetivos establecidos (Robbins y Coulter, 2018).

Dirección: Se trata de liderar, motivar y guiar a los empleados para que cumplan sus funciones correctamente, logrando los objetivos de la empresa con buen ambiente de trabajo (Robbins y Coulter, 2018).

Empatía: Es la capacidad de entender y atender las necesidades de cada cliente con atención personalizada y trato amable, haciéndolos sentir valorados e importantes (Parasuraman et al., 1988).

Empresa: Organización dedicada a la producción, comercialización o distribución de bienes y servicios con el objetivo de generar valor. Puede ser pública o privada, con fines de lucro o sociales, y se estructura en áreas como finanzas, operaciones, marketing y recursos humanos (Robbins y Coulter, 2018).

Fiabilidad: Significa cumplir con lo prometido sin errores ni retrasos. Es la capacidad de una empresa para ser consistente y confiable en sus productos o servicios (Parasuraman et al., 1988).

Gestión administrativa: Es el conjunto de actividades necesarias para planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos de una empresa, garantizando su funcionamiento eficiente y su éxito (Robbins y Coulter, 2018).

Gestión: Conjunto de procesos y estrategias orientadas a administrar de manera eficiente los recursos de una organización o proyecto. Incluye planificación, organización, dirección y control para alcanzar objetivos específicos en áreas como calidad, finanzas y recursos humanos (Robbins y Coulter, 2018).

Mercado: Espacio económico, físico o virtual, donde se realizan transacciones de bienes y servicios entre compradores y vendedores. Se rige por

la oferta y demanda, y puede clasificarse en diferentes tipos, como mercado local, global, financiero o de consumo (Robbins y Coulter, 2018).

Organización: Es distribuir y coordinar recursos, tareas y responsabilidades dentro de una empresa para que todos trabajen en conjunto de manera eficiente (Robbins y Coulter, 2018).

Planificación: Es definir objetivos y diseñar estrategias para alcanzarlos. Permite anticiparse a problemas, organizar recursos y establecer un rumbo claro para el futuro (Robbins y Coulter, 2018).

Proveedor: Persona o empresa que suministra productos, materias primas o servicios a otras organizaciones o clientes. Su papel es clave en la cadena de suministro, ya que garantiza el abastecimiento necesario para la producción y comercialización de bienes y servicios (Robbins y Coulter, 2018).

Saneamiento: Conjunto de acciones destinadas a garantizar condiciones de higiene y salud en un entorno. Incluye el acceso a agua potable, eliminación adecuada de residuos, tratamiento de aguas residuales y prevención de enfermedades relacionadas con la contaminación ambiental (Bravo et al., 2023).

Seguridad: Se trata de generar confianza en los clientes a través de conocimientos, profesionalismo y protección de su información. La empresa debe transmitir fiabilidad y minimizar riesgos (Parasuraman et al., 1988).

Servicio: Actividad o conjunto de acciones realizadas para atender necesidades de clientes o usuarios sin generar un bien físico. Puede incluir atención al cliente, asesoramiento, educación, salud, transporte, entre otros, y se caracteriza por la interacción entre quien lo presta y quien lo recibe (Parasuraman et al., 1988).

Tangibilidad: Son los aspectos físicos que influyen en la percepción del servicio, como instalaciones, equipos y apariencia del personal, que reflejan profesionalismo y calidad (Parasuraman et al., 1988).

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Enfoque y métodos

3.1.1. Enfoque

El estudio obedece al enfoque cuantitativo, el cual, de acuerdo con Hernández y Mendoza (2018), se sustenta en la recopilación y el análisis de datos numéricos con el propósito de reconocer tendencias, contrastar hipótesis y alcanzar resultados verificables y objetivos, por su parte Ñaupas et al. (2018) explican que tiene como finalidad medir los fenómenos con precisión para obtener resultados claros, replicables y comparables, lo que permite interpretar la información recopilada de manera sólida y confiable. Este tipo de enfoque recurre a métodos estadísticos que garantizan la validez, precisión y posibilidad de generalización de los resultados. Asimismo, permite medir variables y examinar las relaciones existentes entre ellas, favoreciendo la replicación de los hallazgos en contextos comparables.

3.1.2. Método

La investigación se desarrolló bajo el método científico, dado que la obtención de información se orientó a formular respuestas frente a los problemas asociados al fenómeno en estudio. Coughlan et al. (2007) señalan que el método científico consiste en formular hipótesis, observar e interpretar datos y procesar los resultados de forma lógica y objetiva.

Los métodos específicos de investigación empleados fueron el hipotético-deductivo y descriptivo. Según Bernal (2022) indica que el método hipotético-deductivo parte de hipótesis y deduce conclusiones que luego se verifican en la realidad para confirmarlas o rechazarlas. Este método sigue una estructura lógica que permite deducir conclusiones a partir de premisas generales y comprobar su validez mediante el análisis de los datos obtenidos.

Por su parte Hernández y Mendoza (2018) indican que el método descriptivo busca identificar y detallar las características del fenómeno estudiado y las tendencias presentes en la población analizada. Este método facilita analizar patrones, comportamientos y tendencias sin manipular variables, ofreciendo una visión clara y organizada de la realidad observada.

3.2. Tipo, nivel y diseño de investigación

3.2.1. Tipo

El tipo de investigación fue básica. Hernández et al. (2014) describen este tipo de investigación como aquella orientada a producir conocimiento teórico y explicar fenómenos, sin perseguir una aplicación práctica inmediata, contribuyendo así al avance de principios y teorías en diversas disciplinas. Su finalidad es contribuir al desarrollo teórico de una disciplina y proporcionar bases científicas para futuras investigaciones aplicadas. Este estudio se centra en la comprensión de relaciones teóricas entre variables sin intervenir en ellas.

3.2.2. Nivel

El nivel de investigación fue explicativo. Arias (2012) indica que el nivel explicativo busca comprender por qué ocurren los hechos, estableciendo relaciones de causa y efecto a través de la verificación de hipótesis. Este enfoque permite profundizar en los factores que originan un fenómeno y en las consecuencias que genera, aportando una comprensión más sólida y fundamentada del problema investigado.

3.2.3. Diseño de la investigación

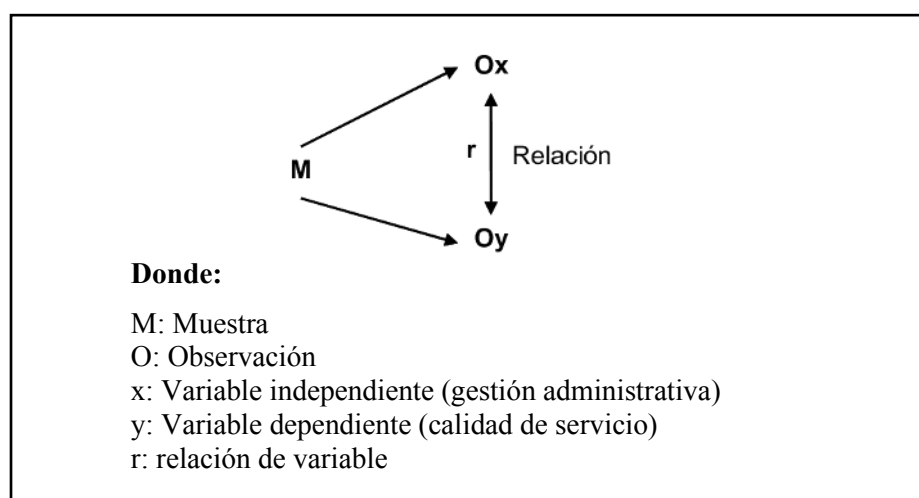
La investigación se basó en un diseño no experimental y transversal. Según Ñaupás et al. (2014) señalan que este diseño se caracteriza por observar los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural, sin manipular variables, recolectando la información en un único momento para analizar su estado y relaciones en ese punto del tiempo. Este diseño permite describir y analizar una situación en un momento específico, sin intervenir en ella, lo que facilita comprender cómo se comportan las variables en un contexto real.

En este sentido, los datos fueron recolectados sin alterar su contexto original, garantizando la objetividad de los resultados. Por otro lado, el diseño transversal implica la recopilación de datos en un único momento del tiempo, lo que permite describir la relación entre variables en un periodo específico sin seguimiento a lo largo del tiempo.

Su estructuración o planteamiento se expresa de la siguiente manera:

Figura 5

Diagrama del diseño de la investigación.



Nota. La figura muestra mediante representación gráfica el diagrama del diseño de investigación.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1. Población

De acuerdo a Bernal (2010) define la población como el grupo de individuos o elementos con características compartidas sobre los cuales se pretende obtener conclusiones o inferencias. Por su parte Hernández y Mendoza (2018) refieren que la población es el conjunto total de individuos, grupos u objetos de estudio que cumplen con los criterios definidos para la investigación. En la investigación, la población está constituida por los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central, Tarma – Junín.

Tabla 1

Población de estudio.

Sector	N° de usuario
Pacheco	7584
San Martín	636
San Cristóbal	1261
San Juan Cruz	239
San Sebastián	156
Tucuhujana	1902
Moya	1055
Total	12833

Nota. La tabla muestra la cantidad de usuarios por sectores de la ciudad de Tarma. Fuente: Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central – Tarma.

Los criterios de exclusión consideraron a menores de edad, adultos mayores y personas con alguna discapacidad física; también se excluyó a quienes residen de manera eventual en la ciudad, personas que habitan en la modalidad de inquilinos, viviendas en estado inhabitable, a quienes declinaron participar voluntariamente en la investigación, así como a los trabajadores y funcionarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central.

Los criterios de selección consideraron únicamente a los usuarios que reciben el servicio de agua potable de la empresa en estudio,

residentes en la zona geográfica correspondiente a la población accesible y mayores de 18 años. Se incluyeron únicamente personas que utilizan de manera regular el servicio y que estuvieron disponibles para responder el cuestionario durante el periodo de recolección de datos.

Por tanto, la población objetivo de estudio estuvo conformado por 268 usuarios.

Muestra

Arias (2012) sostiene que la muestra constituye una parte limitada y representativa extraída de la población accesible. Hernández y Mendoza (2018) refieren que es un subconjunto representativo de la población que se seleccionará bajo criterios estadísticos o metodológicos específicos.

Tamaño de la muestra

Tabla 3

Tamaño de la muestra.

Sector	N° de usuario
Pacheco	36
San Martín	63
San Cristóbal	39
San Juan Cruz	35
San Sebastián	50
Tucuhujana	22
Moya	23
Total	268

Nota. La tabla presenta el tamaño de la muestra de acuerdo a la cantidad de usuarios por sectores de la ciudad de Tarma.

3.3.2. Muestreo

El muestreo fue no probabilístico por Conveniencia; Según Otzen y Manterola (2017), el muestreo no probabilístico por conveniencia “permite seleccionar casos que están disponibles y accesibles para el investigador en un momento dado” (p. 230). A diferencia de los métodos

aleatorios, la elección no depende de la probabilidad, sino de criterios operativos, como:

Criterios de inclusión

Estos criterios definen quiénes sí forman parte de la muestra por su relevancia para el estudio. Se incluyeron usuarios con vínculo activo con la entidad Sierra Central, que se ubican geográficamente dentro de los sectores en que opera la Empresa en la ciudad de Tarma. Asimismo, se consideró a aquellos usuarios que se encontraban disponibles al momento de la aplicación del instrumento y que aceptaron participar voluntariamente mediante el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Estos criterios sirven para descartar sujetos que, aunque pertenecen a la población de 12,833, podrían sesgar o entorpecer la calidad de los datos. Se excluyeron usuarios que no mantiene vínculo con la Empresa, aquellos que se encontraban por motivos de vacaciones, condición de inquilinos, usuarios que ocupaban cargos directivos relacionados con la gestión evaluada, a fin de evitar sesgos en los resultados.

Se aplica este muestreo debido a las limitaciones de acceso directo a la totalidad de los 12,833 colaboradores y la dispersión geográfica de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central. La selección se realiza en los diversos sectores de la ciudad de Tarma, captando a los usuarios que manifestaron su disposición de participar y que fueron accesibles durante el periodo de recolección de datos.

3.3.3. Unidad de análisis

Según Hurtado (2004) señala que la unidad de análisis corresponde al componente específico del cual se obtienen los datos y que debe delimitarse con precisión para garantizar que la información

recopilada sea pertinente para el estudio. Para Hernández y Mendoza (2018), la unidad de análisis corresponde al elemento central del cual se obtendrá la información necesaria durante una investigación. Esta se establece en función del planteamiento del problema, el alcance y el diseño metodológico del estudio, pues dichos componentes determinan qué o quién será objeto de análisis con el propósito de responder a las preguntas de investigación y alcanzar los objetivos planteados.

La unidad de análisis de la investigación estuvo constituida por los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central - Tarma, distribuidos en los sectores de Pacheco, San Martín, San Cristóbal, San Juan Cruz, San Sebastián, Tucuhujana y Moya. Estos usuarios fueron seleccionados con el propósito de representar de manera equitativa y precisa a cada uno de los sectores que conforman el ámbito de distribución del servicio de agua potable de la empresa, garantizando así la validez y pertinencia del análisis realizado.

3.4. Técnicas e instrumentos para recolección de datos (validez y confiabilidad)

3.4.1. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada en la investigación fue la encuesta. Arias (2012) plantea que la encuesta es una técnica diseñada para recopilar información proporcionada por un conjunto de personas, ya sea sobre sus propias características o respecto a un tema específico. Según Hernández y Mendoza (2018) la encuesta es un método estructurado de obtención de información mediante preguntas dirigidas a una muestra representativa de la población. Este método permite obtener datos cuantificables y comparables, facilitando el análisis estadístico.

3.4.2. Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección de datos utilizada en la investigación fue el cuestionario. Arias (2012) señala que esta modalidad de encuesta se aplica por escrito utilizando un instrumento en papel que contiene un conjunto estructurado de preguntas. Este formato tradicional

permite estandarizar la recolección de datos y garantiza que todos los participantes respondan bajo las mismas condiciones, lo que fortalece la validez y la comparabilidad de la información obtenida en estudios cuantitativos.

El cuestionario estuvo compuesto por 42 ítems diseñados para medir las variables de estudio. Para evaluar la variable gestión administrativa, se incluyeron 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones: planeación, organización, dirección y control. Por su parte, el cuestionario destinado a medir la variable calidad del servicio estuvo conformado por 22 ítems agrupados en cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles.

Según Hernández y Mendoza (2018), la escala de Likert se compone de un conjunto de afirmaciones diseñadas para evaluar el nivel de acuerdo o desacuerdo del encuestado frente a determinados enunciados, mediante una escala previamente establecida. En esta investigación, la herramienta de medición utilizada fue la escala de Likert de cinco puntos, con las siguientes opciones de respuesta: Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), En desacuerdo (2) y Totalmente en desacuerdo (1).

3.4.3. Validez

Arias (2012) sostiene que un cuestionario tiene validez cuando sus preguntas se relacionan directamente con los objetivos del estudio y se enfocan únicamente en lo que se desea medir. Esta correspondencia garantiza que la información recopilada sea pertinente y evita incluir ítems irrelevantes que puedan distorsionar la interpretación de los resultados.

Para este estudio, la validez del cuestionario se determinó mediante la evaluación de cinco expertos en el área de estudio, quienes analizaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems incluidos.

Tabla 4

Resultado de juicio de expertos.

Experto	Calificación	Condición
Dr. Rober Luciano Alipio	84.0 % (excelente)	Aplicable
Dr. Ivan Pomalaza Buendía	84.1 % (excelente)	Aplicable
Dr. Daniel Gervacio Solórzano	96.7 % (excelente)	Aplicable
Dr. Fredy Soto Cárdenas	91.2 % (excelente)	Aplicable
Mtro. Raúl Gómez Ccora	92.9 % (excelente)	Aplicable

Nota. La tabla muestra el resultado de juicio de expertos quienes validaron el instrumento de recolección de datos.

3.4.4. Confiabilidad

De acuerdo a Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad del instrumento se refiere a la estabilidad y consistencia de las mediciones obtenidas con el instrumento en diferentes aplicaciones. Namakforoosh (2010) señala que la confiabilidad se relaciona con la capacidad de un procedimiento de medición para producir resultados precisos y consistentes.

De manera que, para determinar la confiabilidad del cuestionario, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permitió evaluar la consistencia interna de los ítems del instrumento.

Para determinar la confiabilidad de los cuestionarios sobre gestión administrativa y calidad de servicio, se aplicó una muestra piloto y se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach como estadígrafo de medición. A continuación, se presenta la tabla correspondiente a los criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento:

Tabla 5

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento.

Rango	Confiabilidad
0,81 – 1,00	Muy alta
0,61 – 0.80	Alta

0,41 – 0,60	Media
0,21 – 0,40	Baja
0,00 – 0,20	Muy baja

Nota. La tabla muestra los intervalos del coeficiente alfa de Cronbach y su valoración de la confiabilidad.

A continuación, se presenta el resultado obtenido mediante una prueba piloto a 18 encuestados, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 6

Confiabilidad de la variable gestión administrativa y calidad de servicio.

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach (gestión administrativa)	Alfa de Cronbach (calidad de servicio)	Nº de elementos
0,991	0,986	18

Nota. La tabla muestra la estadística de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach.

Donde posteriormente de su aplicación, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de 0,991, para la gestión administrativa y 0,986 para la calidad de servicios, lo cual nos da un nivel de confiabilidad muy alto.

3.5. Aspectos éticos de la investigación

Se siguieron los lineamientos propuestos por Hernández y Mendoza (2018), quienes sostienen que toda investigación debe proteger los derechos de los participantes, prevenir cualquier tipo de daño o afectación, y asegurar la confidencialidad de los datos obtenidos durante el proceso investigativo.

Se realizó la citación correspondiente a cada autor cuyas aportaciones contribuyeron al desarrollo y fortalecimiento del análisis. Asimismo, con el propósito de reconocer de manera adecuada su trabajo intelectual, se elaboraron las referencias conforme a los lineamientos de la séptima edición de las Normas de la Asociación Americana de Psicología (APA), garantizando así la transparencia académica y el respeto a la propiedad intelectual.

Se garantizó el consentimiento informado, proporcionando a los

participantes información clara sobre el objetivo del estudio, la voluntariedad de su participación y la confidencialidad de sus respuestas. Además, se respetará su derecho a retirarse en cualquier momento.

El estudio siguió el principio de beneficencia, minimizando cualquier posible riesgo y evitando preguntas invasivas o sesgadas en los cuestionarios. Se aplicó el principio de justicia, asegurando una selección equitativa de los participantes, y se promovió la integridad científica, evitando cualquier manipulación de datos o prácticas indebidas en la recolección y análisis de la información.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis, interpretación y explicación

La investigación analizó los datos recopilados de 268 usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios Sierra Central – Tarma, distribuidos en siete sectores: Pacheco, San Martín, San Cristóbal, San Juan Cruz, San Sebastián, Tucuhujana y Moya. El proceso de evaluación se desarrolló en función de las variables, dimensiones y la contrastación de hipótesis, permitiendo una comprensión profunda de las influencias existentes entre los elementos del estudio. Este enfoque permitió una interpretación exhaustiva de los resultados, orientada a validar o refutar las suposiciones planteadas sobre la influencia recíproca entre las variables analizadas.

Para garantizar una presentación clara y comprensible de los hallazgos, los resultados se exponen mediante tablas y figuras estadísticas que facilitan la visualización estructurada de las asociaciones identificadas. Dichos recursos gráficos permiten apreciar con mayor precisión los patrones de comportamiento y las tendencias que emergen del análisis de los datos.

Asimismo, los resultados evidencian la influencia significativa de la gestión administrativa sobre la calidad del servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central - Tarma, demostrando cómo ambas variables mantienen una relación estrecha y dinámica. Dicha relación refleja el impacto que una administración eficiente ejerce sobre la percepción y

satisfacción de los usuarios, consolidándose como un elemento esencial para fortalecer la calidad y sostenibilidad del servicio.

4.2. Resultados descriptivos

4.2.1. Variable 1 / gestión administrativa

Tabla 7

Nivel de la variable gestión administrativa.

Nivel de gestión administrativa		Sector						Total	
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana Moya		
Muy bajo:	f	14	23	7	17	16	6	3	86
[20-35]	%	5,2%	8,6%	2,6%	6,3%	6,0%	2,2%	1,1%	32,1%
Bajo: [36-51]	f	11	21	15	12	21	11	13	104
	%	4,1%	7,8%	5,6%	4,5%	7,8%	4,1%	4,9%	38,8%
Moderado:	f	10	14	13	5	12	4	4	62
[52-67]	%	3,7%	5,2%	4,9%	1,9%	4,5%	1,5%	1,5%	23,1%
Alto: [68-83]	f	1	5	4	1	1	1	3	16
	%	0,4%	1,9%	1,5%	0,4%	0,4%	0,4%	1,1%	6,0%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

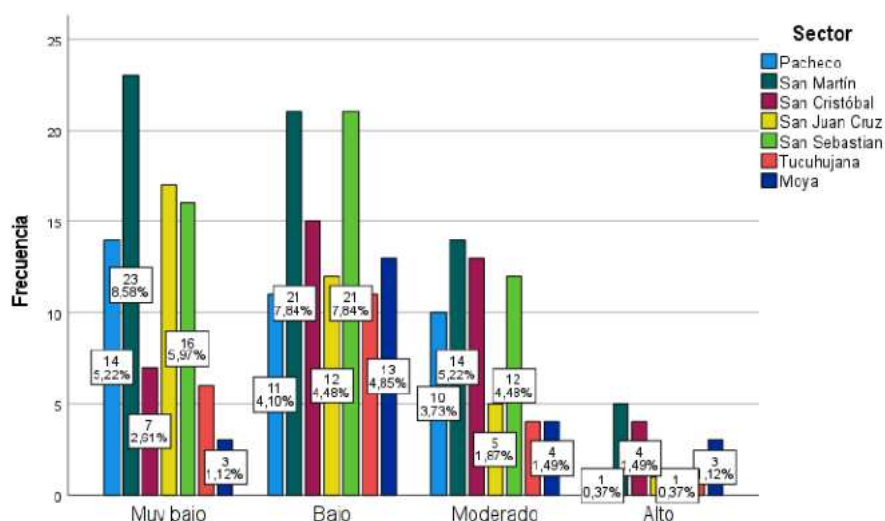
Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 7, se muestra que la gestión administrativa es percibida de manera deficiente, ya que la mayor parte de los encuestados se concentra en los niveles muy bajo (32,1%) y bajo (38,8%), sumando un 71,3%, mientras que el 23,1% la ubica en un nivel moderado y solo un 6% la considera alta o muy alta; además, se observa que sectores como San Martín y San Sebastián presentan mayor concentración en el nivel muy bajo, evidenciando que en la mayoría de los sectores evaluados la gestión administrativa carece de eficiencia, lo que resalta la necesidad de fortalecer los procesos de planificación, organización, dirección y control.

Asimismo, se aprecia en la siguiente figura:

Figura 6

Nivel de la variable gestión administrativa por sectores.



Nota. Tabla 7.

Dimensiones de Gestión Administrativa

Tabla 8

Nivel de la dimensión planificación.

Nivel de la planificación		Sector						Total	
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana		Moya
Muy bajo:	f	8	18	8	12	10	4	4	64
[05-08]	%	3,0%	6,7%	3,0%	4,5%	3,7%	1,5%	1,5%	23,9%
Bajo: [09-12]	f	17	18	15	12	25	10	11	108
	%	6,3%	6,7%	5,6%	4,5%	9,3%	3,7%	4,1%	40,3%
Moderado:	f	5	21	10	10	11	7	3	67
[13-16]	%	1,9%	7,8%	3,7%	3,7%	4,1%	2,6%	1,1%	25,0%
Alto: [17-20]	f	4	6	6	1	4	1	5	27
	%	1,5%	2,2%	2,2%	0,4%	1,5%	0,4%	1,9%	10,1%
Muy alto:	f	2	0	0	0	0	0	0	2
[21-25]	%	0,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,7%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

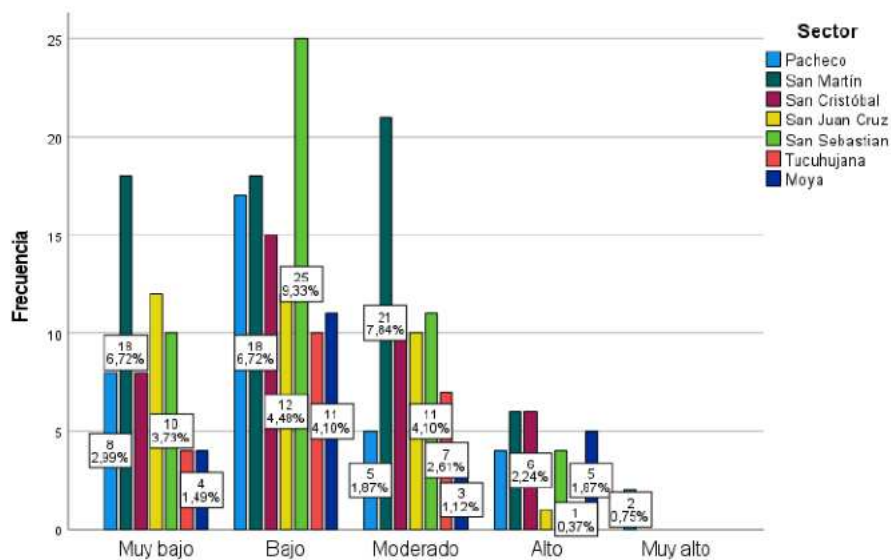
Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 8 se muestra la dimensión planificación en el que se percibe mayormente en los niveles muy bajo (23,9%) y bajo (40,3%), alcanzando un 64,2%, mientras que el 25% la ubica en nivel moderado y solo un 10,8% en alto y muy alto; sectores como San Sebastián y San Martín presentan mayores porcentajes en el nivel bajo, mientras que San Juan Cruz y San Cristóbal concentran proporciones intermedias, lo que

evidencia debilidades en la formulación y ejecución de planes en la mayoría de los sectores.

Figura 7

Nivel de la dimensión planificación por sectores.



Nota. Tabla 8.

Tabla 9

Nivel de la dimensión organización.

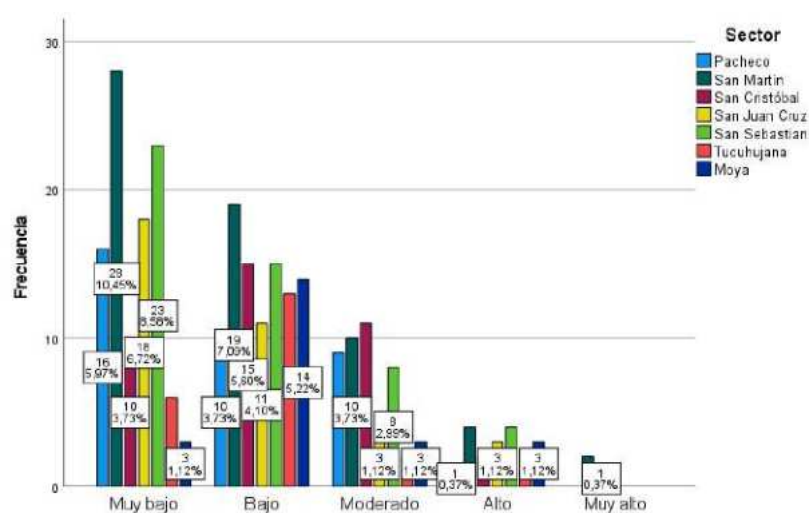
Nivel de organización		Sector							Total
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana	Moya	
Muy bajo:	f	16	28	10	18	23	6	3	104
[04-07]	%	6,0%	10,4%	3,7%	6,7%	8,6%	2,2%	1,1%	38,8%
Bajo: [08-10]	f	10	19	15	11	15	13	14	97
	%	3,7%	7,1%	5,6%	4,1%	5,6%	4,9%	5,2%	36,2%
Moderado: [11-13]	f	9	10	11	3	8	2	3	46
	%	3,4%	3,7%	4,1%	1,1%	3,0%	0,7%	1,1%	17,2%
Alto: [14-16]	f	1	4	2	3	4	1	3	18
	%	0,4%	1,5%	0,7%	1,1%	1,5%	0,4%	1,1%	6,7%
Muy alto: [17-20]	f	0	2	1	0	0	0	0	3
	%	0,0%	0,7%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	1,1%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 9 se muestra la dimensión organización, se puede visualizar que predomina la percepción muy baja (38,8%) y baja (36,2%), sumando un 75%, mientras que el 17,2% se ubica en nivel moderado y solo un 7,8% en alto y muy alto; los sectores de San Martín y San Sebastián concentran mayores valores en los niveles bajos, reflejando una organización deficiente y poco estructurada en sus procesos administrativos.

Figura 8

Nivel de la dimensión organización por sectores.



Nota. Tabla 9.

Tabla 10

Nivel de la dimensión dirección.

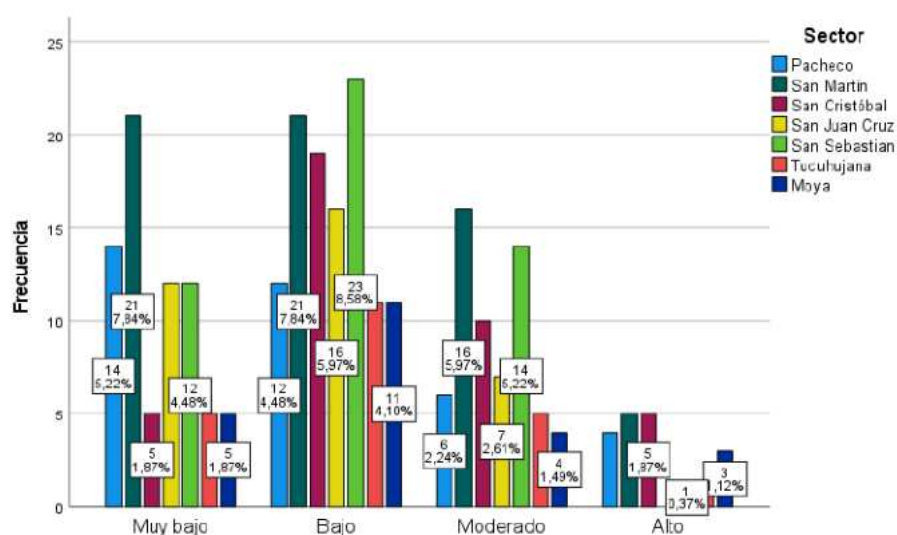
Nivel de dirección		Sector							Total
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana	Moya	
Muy bajo:	F	14	21	5	12	12	5	5	74
[06-10]	%	5,2%	7,8%	1,9%	4,5%	4,5%	1,9%	1,9%	27,6%
Bajo: [11-	F	12	21	19	16	23	11	11	113
15]	%	4,5%	7,8%	7,1%	6,0%	8,6%	4,1%	4,1%	42,2%
Moderado:	F	6	16	10	7	14	5	4	62
[16-20]	%	2,2%	6,0%	3,7%	2,6%	5,2%	1,9%	1,5%	23,1%
Alto: [21-	F	4	5	5	0	1	1	3	19
25]	%	1,5%	1,9%	1,9%	0,0%	0,4%	0,4%	1,1%	7,1%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 10 se muestra la dimensión dirección y se valora principalmente en los niveles muy bajo (27,6%) y bajo (42,2%), acumulando un 69,8%, mientras que un 23,1% la ubica en moderado y solo un 7,1% en alto; los sectores de San Martín y San Sebastián destacan con mayores porcentajes en bajo, mientras que San Cristóbal y San Juan Cruz presentan también altas concentraciones en los niveles bajos, lo que evidencia limitaciones en liderazgo, comunicación y orientación al usuario.

Figura 9

Nivel de la dimensión dirección por sectores.



Nota. Tabla 10.

Tabla 11

Nivel de la dimensión control.

Nivel de control		Sector							Total
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana	Moya	
Muy bajo:	f	8	20	10	15	10	5	5	73
[05-08]	%	3,0%	7,5%	3,7%	5,6%	3,7%	1,9%	1,9%	27,2%
Bajo: [09-12]	f	18	25	16	12	27	11	9	118
	%	6,7%	9,3%	6,0%	4,5%	10,1%	4,1%	3,4%	44,0%
Moderado:	f	8	13	5	5	11	4	5	51
[13-16]	%	3,0%	4,9%	1,9%	1,9%	4,1%	1,5%	1,9%	19,0%
Alto: [17-20]	f	2	4	8	3	2	2	4	25

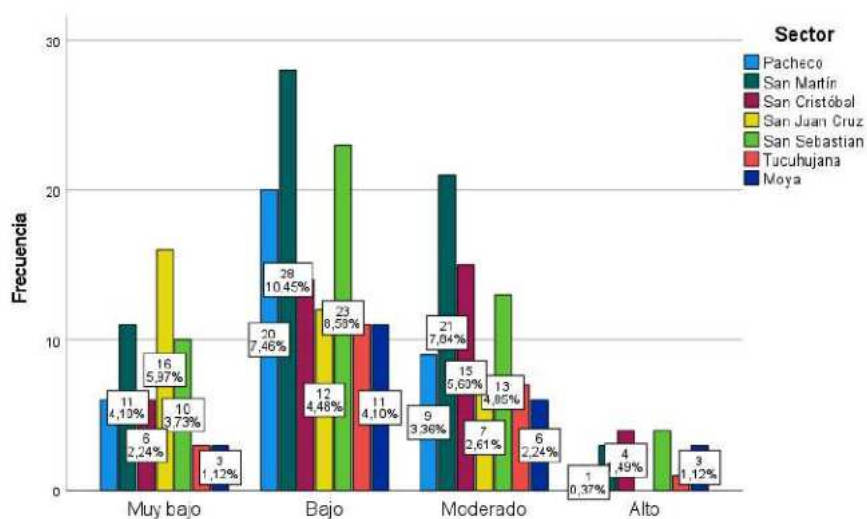
Muy bajo:	f	6	11	6	16	10	3	3	55
[22-39]	%	2,2%	4,1%	2,2%	6,0%	3,7%	1,1%	1,1%	20,5%
Bajo: [40-57]	f	20	28	14	12	23	11	11	119
	%	7,5%	10,4%	5,2%	4,5%	8,6%	4,1%	4,1%	44,4%
Moderado: [58-75]	f	9	21	15	7	13	7	6	78
	%	3,4%	7,8%	5,6%	2,6%	4,9%	2,6%	2,2%	29,1%
Alto: [76-93]	f	1	3	4	0	4	1	3	16
	%	0,4%	1,1%	1,5%	0,0%	1,5%	0,4%	1,1%	6,0%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 12 se muestra la variable calidad de servicio, en el cual se percibe principalmente en los niveles muy bajo (20,5%) y bajo (44,4%), sumando un 64,9%, mientras que el 29,1% se ubica en moderado y apenas un 6% en alto; los sectores de San Martín y San Sebastián concentran mayores valores en los niveles bajos, mientras que en San Juan Cruz predomina el nivel muy bajo, reflejando una percepción general de insatisfacción con el servicio.

Figura 11

Nivel de la variable calidad de servicio por sectores.



Nota. Tabla 12.

Dimensiones de calidad de servicio

Tabla 13

Nivel de la dimensión fiabilidad.

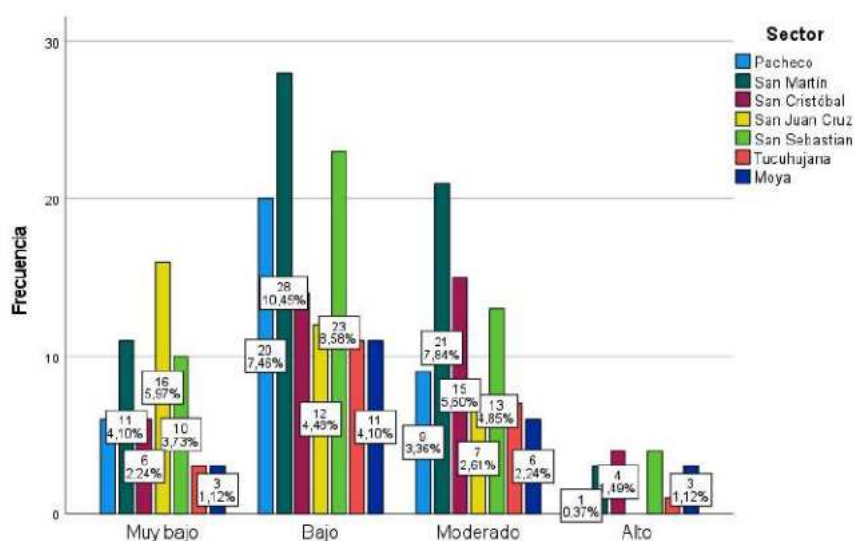
Nivel de fiabilidad		Sector						Total	
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana		Moya
Muy bajo:	f	10	11	7	15	16	6	6	71
[04-07]	%	3,7%	4,1%	2,6%	5,6%	6,0%	2,2%	2,2%	26,5%
Bajo: [08-10]	f	16	26	16	17	19	9	9	112
	%	6,0%	9,7%	6,0%	6,3%	7,1%	3,4%	3,4%	41,8%
Moderado: [11-13]	f	8	20	9	3	11	6	5	62
	%	3,0%	7,5%	3,4%	1,1%	4,1%	2,2%	1,9%	23,1%
Alto: [14-16]	f	1	6	7	0	4	1	3	22
	%	0,4%	2,2%	2,6%	0,0%	1,5%	0,4%	1,1%	8,2%
Muy alto: [17-20]	f	1	0	0	0	0	0	0	1
	%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 13 se muestra la dimensión fiabilidad, predominan los niveles muy bajo (26,5%) y bajo (41,8%), sumando un 68,3%, mientras que un 23,1% la percibe moderada y solo un 8,6% alta o muy alta; los sectores de San Sebastián, San Juan Cruz y San Martín presentan mayores concentraciones en bajo, mientras que San Cristóbal refleja una distribución más equilibrada, evidenciando debilidad en la confianza hacia el cumplimiento de lo ofrecido por la empresa.

Figura 12

Nivel de la dimensión fiabilidad por sectores.



Nota. Tabla 13.

Tabla 14

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta.

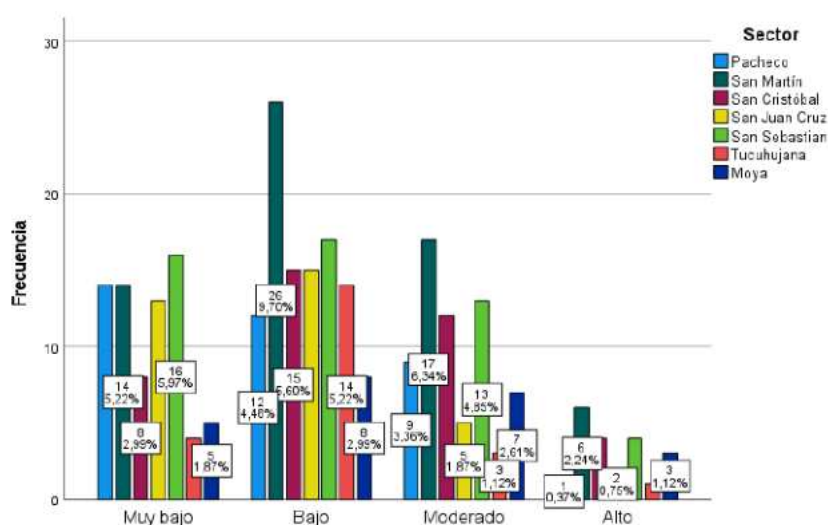
Nivel de capacidad de respuesta		Sector							Total
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana	Moya	
Muy bajo:	f	14	14	8	13	16	4	5	74
[04-07]	%	5,2%	5,2%	3,0%	4,9%	6,0%	1,5%	1,9%	27,6%
Bajo: [08-10]	f	12	26	15	15	17	14	8	107
	%	4,5%	9,7%	5,6%	5,6%	6,3%	5,2%	3,0%	39,9%
Moderado: [11-13]	f	9	17	12	5	13	3	7	66
	%	3,4%	6,3%	4,5%	1,9%	4,9%	1,1%	2,6%	24,6%
Alto: [14-16]	f	1	6	4	2	4	1	3	21
	%	0,4%	2,2%	1,5%	0,7%	1,5%	0,4%	1,1%	7,8%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 14 se muestra la dimensión capacidad de respuesta, se evidencia que se concentra en muy bajo (27,6%) y bajo (39,9%), alcanzando un 67,5%, mientras que el 24,6% la ubica en moderado y solo un 7,8% en alto; sectores como San Martín y San Sebastián registran mayores porcentajes en bajo, mientras que San Juan Cruz y Pacheco reflejan también altos niveles muy bajos, lo que evidencia lentitud en la atención de reclamos y consultas en varios sectores.

Figura 13

Nivel de la dimensión capacidad de respuesta por sectores.



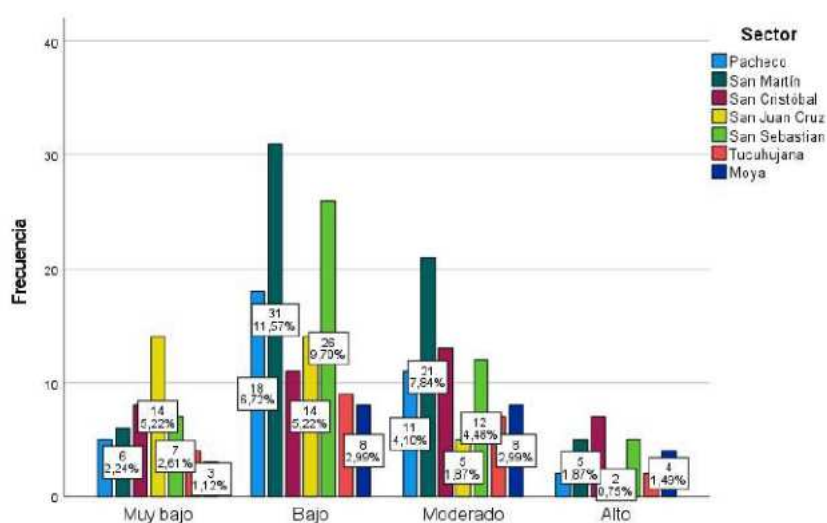
Nota. Tabla 14.

Tabla 15*Nivel de la dimensión seguridad.*

Nivel de seguridad		Sector							Total
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana	Moya	
Muy bajo: [04-07]	f	5	6	8	14	7	4	3	47
	%	1,9%	2,2%	3,0%	5,2%	2,6%	1,5%	1,1%	17,5%
Bajo: [08-10]	f	18	31	11	14	26	9	8	117
	%	6,7%	11,6%	4,1%	5,2%	9,7%	3,4%	3,0%	43,7%
Moderado: [11-13]	f	11	21	13	5	12	7	8	77
	%	4,1%	7,8%	4,9%	1,9%	4,5%	2,6%	3,0%	28,7%
Alto: [14-16]	f	2	5	7	2	5	2	4	27
	%	0,7%	1,9%	2,6%	0,7%	1,9%	0,7%	1,5%	10,1%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 15 se muestra la dimensión seguridad, predominan los niveles muy bajo (17,5%) y bajo (43,7%), sumando un 61,2%, mientras que un 28,7% se ubica en moderado y solo un 10,1% en alto; los sectores de San Martín y San Sebastián concentran las mayores proporciones en bajo, mientras que San Cristóbal y San Juan Cruz presentan porcentajes elevados en muy bajo, lo que refleja desconfianza en la protección de datos y claridad en la información del servicio.

Figura 14*Nivel de la dimensión seguridad por sectores.*

Nota. Tabla 15.

Tabla 16

Nivel de la dimensión empatía.

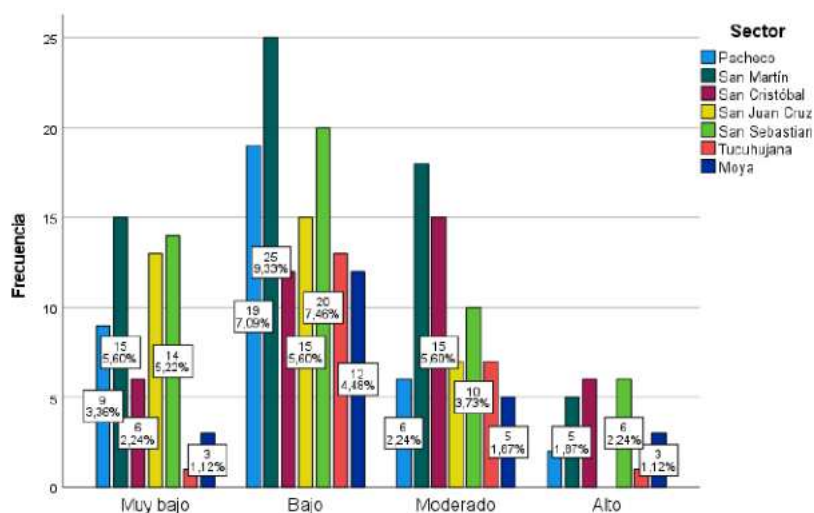
Nivel de empatía		Sector							Total
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana	Moya	
Muy bajo: [05-08]	f	9	15	6	13	14	1	3	61
	%	3,4%	5,6%	2,2%	4,9%	5,2%	0,4%	1,1%	22,8%
Bajo: [09-12]	f	19	25	12	15	20	13	12	116
	%	7,1%	9,3%	4,5%	5,6%	7,5%	4,9%	4,5%	43,3%
Moderado: [13-16]	f	6	18	15	7	10	7	5	68
	%	2,2%	6,7%	5,6%	2,6%	3,7%	2,6%	1,9%	25,4%
Alto: [17-20]	f	2	5	6	0	6	1	3	23
	%	0,7%	1,9%	2,2%	0,0%	2,2%	0,4%	1,1%	8,6%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 16 se muestra la dimensión empatía, se presenta que es valorada en niveles muy bajo (22,8%) y bajo (43,3%), alcanzando un 66,1%, mientras que el 25,4% se ubica en moderado y solo el 8,6% en alto; los sectores de San Martín y San Sebastián concentran mayores porcentajes en bajo, mientras que San Juan Cruz y Pacheco muestran altos niveles muy bajos, reflejando deficiencias en atención personalizada y reconocimiento del usuario.

Figura 15

Nivel de la dimensión empatía por sectores.



Nota. Tabla 16.

Tabla 17

Nivel de la dimensión elementos tangibles.

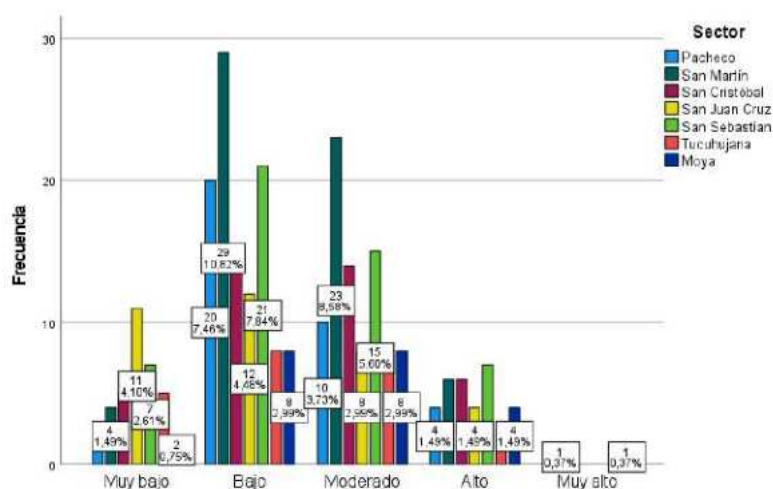
Nivel de elementos tangibles		Sector						Total	
		Pacheco	San Martín	San Cristóbal	San Juan Cruz	San Sebastián	Tucuhujana		Moya
Muy bajo: [05-08]	f	2	4	5	11	7	5	2	36
	%	0,7%	1,5%	1,9%	4,1%	2,6%	1,9%	0,7%	13,4%
Bajo: [09-12]	f	20	29	14	12	21	8	8	112
	%	7,5%	10,8%	5,2%	4,5%	7,8%	3,0%	3,0%	41,8%
Moderado: [13-16]	f	10	23	14	8	15	8	8	86
	%	3,7%	8,6%	5,2%	3,0%	5,6%	3,0%	3,0%	32,1%
Alto: [17-20]	f	4	6	6	4	7	1	4	32
	%	1,5%	2,2%	2,2%	1,5%	2,6%	0,4%	1,5%	11,9%
Muy alto: [21-25]	f	0	1	0	0	0	0	1	2
	%	0,0%	0,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,7%
Total	f	36	63	39	35	50	22	23	268
	%	13,4%	23,5%	14,6%	13,1%	18,7%	8,2%	8,6%	100,0%

Nota. Base de datos de los investigadores.

En la tabla 17 se muestra la dimensión elementos tangibles, la percepción se concentra en muy bajo (13,4%) y bajo (41,8%), acumulando un 55,2%, mientras que el 32,1% la considera moderada y solo un 12,6% alta o muy alta; sector de San Martín y San Sebastián destacan con porcentajes más altos en bajo, San Juan Cruz presenta mayor concentración en muy bajo, evidenciando avances en infraestructura y equipamiento insuficientes.

Figura 16

Nivel de la dimensión elementos tangibles por sectores.



Nota. Tabla 17.

4.3. Resultados Inferenciales

4.3.1. Prueba de normalidad

a) Hipótesis estadística:

H_0 : Los datos tienen distribución normal.

H_a = Los datos no tienen distribución normal.

b) Nivel de significancia:

$p = 0.05$

c) Cálculo de estadístico de prueba:

Tabla 18

Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Puntaje de gestión administrativa	.112	268	.000
Puntaje de calidad de servicios	.126	268	.000

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

d) Regla de decisión:

Si: $p\text{-tabla} \geq p\text{-teórica}$; se acepta la H_0

Si: $p\text{-tabla} < p\text{-teórica}$; se acepta la H_1

e) Conclusión estadística:

Como; el $p\text{-tabla} (0.00) < p\text{-teórica} (0.05)$; se acepta la H_1 ; y se rechaza la H_0 . Por tanto, los datos no tienen distribución normal y se aplicará para calcular la correlación entre ambas variables rho de Spearman.

4.3.2. Prueba de hipótesis

Tabla 19

Nivel de correlación.

Significancia bilateral	Correlación
p=0	Nula
0,00<p≤ 0,20	Pequeña
0,20<p≤ 0,40	Baja
0,40<p≤ 0,60	Regular
0,60<p≤ 0,80	Alta
0,80<p≤ 1,00	Muy alta

Nota. La tabla muestra el nivel de correlación en base al coeficiente de Spearman.

a. Prueba de hipótesis general

Hipótesis estadística:

H₀: La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

H₁: La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Nivel de significancia:

p = 0.05

Cálculo de estadígrafo de prueba:

Chi Cuadrada

Tabla 20

Resultados de prueba de hipótesis general.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1475,111			
Final	,000	1475,111	54	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra la prueba estadística entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio.

Tabla 21

Resultados de Chi cuadrada.

Cox y Snell	,996
Nagelkerke	,996
McFadden	,734

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra los resultados de Chi Cuadrada.

Regla de decisión:

Si: $p\text{-tabla} \geq p\text{-teórica}$; se acepta la hipótesis nula.

Si: $p\text{-tabla} \leq p\text{-teórica}$; se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión estadística:

Existe evidencias estadísticamente a 95% de certeza. Donde, Si $p\text{-valor} (0.001) \leq p\text{-teórica} (0.05)$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma, donde el valor de Chi Cuadrada es 1475,11; además el valor de Nagelkerke 0.996 indica que el modelo que evalúa la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicios, es altamente explicativo, atribuyendo el 99,6% de la variabilidad a la gestión administrativa.

Prueba de hipótesis específicas

Específica N° 1

Hipótesis estadística:

H₀: La planificación no influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

H₁: La planificación influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Nivel de significancia:

$p = 0.05$

Cálculo de estadígrafo de prueba:

Chi Cuadrada

Tabla 22

Resultados de prueba de hipótesis específica 1.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1033,174			
Final	841,049	192,125	17	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra la prueba estadística entre planificación y calidad de servicio.

Tabla 23

Resultados de Chi Cuadrada.

Cox y Snell	,512
Nagelkerke	,512
McFadden	,096

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra los resultados de Chi Cuadrada.

Regla de decisión:

Si: $p\text{-tabla} \geq p\text{-teórica}$; se acepta la hipótesis nula.

Si: $p\text{-tabla} \leq p\text{-teórica}$; se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión estadística:

Existe evidencias estadísticamente a 95% de certeza. Donde, Si $p\text{-valor} (0.001) \leq p\text{-teórica} (0.05)$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que la planificación influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma, donde el valor de Chi Cuadrada es 192,13; además el valor de Nagelkerke 0.512 indica que el modelo que evalúa la influencia de la planificación en la calidad de servicios, es medianamente explicativo, atribuyendo el 51,2% de la variabilidad.

Específica N° 2

Hipótesis estadística:

H_0 : La organización no influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

H_1 : La organización influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Nivel de significancia:

$p = 0.05$

Cálculo de estadígrafo de prueba:

Chi Cuadrada

Tabla 24

Resultados de prueba de hipótesis específica 2.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	976,726			
Final	737,845	238,881	13	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra la prueba estadística entre organización y calidad de servicios.

Tabla 25

Resultados de Chi cuadrada.

Cox y Snell	,590
Nagelkerke	,590
McFadden	,119

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra los resultados de Chi Cuadrada.

Regla de decisión:

Si: $p\text{-tabla} \geq p\text{-teórica}$; se acepta la hipótesis nula

Si: $p\text{-tabla} \leq p\text{-teórica}$; se rechaza la hipótesis nula

Conclusión estadística:

Existe evidencias estadísticamente a 95% de certeza. Donde, Si $p\text{-valor} (0.001) \leq p\text{-teórica} (0.05)$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que la organización influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma, donde el valor de Chi Cuadrada es 238,88; además el valor de Nagelkerke 0.590 indica que el modelo que evalúa la influencia de la organización en la calidad de servicios, es medianamente explicativo, atribuyendo el 59.0 % de la variabilidad.

Especifica N° 3

Hipótesis estadística:

H_0 : La dirección no influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

H_1 : La dirección influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Nivel de significancia:

$$p = 0.05$$

Cálculo de estadígrafo de prueba:

Chi Cuadrada

Tabla 26

Resultados de prueba de hipótesis específica 3.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1109,204			
Final	789,994	319,211	19	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra la prueba estadística entre dirección y calidad de servicio.

Tabla 27

Resultados de Chi Cuadrada.

Cox y Snell	,696
Nagelkerke	,696
McFadden	,159

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra los resultados de Chi Cuadrada.

Regla de decisión:

Si: $p\text{-tabla} \geq p\text{-teórica}$; se acepta la hipótesis nula.

Si: $p\text{-tabla} \leq p\text{-teórica}$; se rechaza la hipótesis nula.

Conclusión estadística:

Existe evidencias estadísticamente a 95% de certeza. Donde, Si $p\text{-valor} (0.001) \leq p\text{-teórica} (0.05)$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que la dirección influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma, donde el valor de Chi Cuadrada es 319,21; además el valor de Nagelkerke 0.696 indica que el modelo que evalúa la influencia de la dirección en la calidad de servicios, es medianamente explicativo, atribuyendo el 69.6 % de la variabilidad.

Especifica N° 4

Hipótesis estadística:

H₀: El control no influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

H₁: El control influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.

Nivel de significancia:

$p = 0.05$

Cálculo de estadígrafo de prueba:

Chi Cuadrada

Tabla 28

Resultados de prueba de hipótesis específica 4.

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo intersección	1043,401			
Final	755,409	287,992	16	,000

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra la prueba estadística entre el control y calidad de servicios.

Tabla 29

Resultados de Chi Cuadrada.

Cox y Snell	,659
Nagelkerke	,659
McFadden	,143

Función de enlace: Logit.

Nota. La tabla muestra los resultados de Chi Cuadrada.

Regla de decisión:

Si: $p\text{-tabla} \geq p\text{-teórica}$; se acepta la H_0

Si: $p\text{-tabla} < p\text{-teórica}$; se acepta la H_1

Conclusión estadística:

Existe evidencias estadísticamente a 95% de certeza. Donde, Si $p\text{-valor} (0.001) \leq p\text{-teórica} (0.05)$, se rechaza la hipótesis nula, se acepta la hipótesis alterna. Es decir, que el control influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma, donde el valor de Chi Cuadrada es 287,99; además el valor de Nagelkerke 0.659 indica que el modelo que evalúa la influencia del control en la calidad de servicios, es medianamente explicativo, atribuyendo el 65.9 % de la variabilidad.

4.4. Presentación y discusión de resultados

El método utilizado en la discusión de resultados fue de contrastación, esto significa responder al objetivo de la investigación en base a los resultados

estadísticos, antecedentes y las bases teóricas.

El objetivo principal fue determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., obteniéndose como resultado que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio, sustentado en un valor de Chi cuadrada de 1475.11 y un Nagelkerke de 0.996, lo cual evidencia una alta capacidad explicativa del modelo. Esto se contrasta con lo encontrado por Colmenares (2021), quien reportó una relación moderadamente fuerte entre ambas variables al obtener un coeficiente de Spearman de 0.661 ($p < 0.05$); así como con Domínguez (2025), quien identificó una influencia significativa al hallar una significancia de $0.000 < 0.05$; y con Vargas (2024), cuyo coeficiente de 0.328 ($p < 0.05$) evidenció una correlación positiva media. La coincidencia con estos autores refuerza que un adecuado manejo administrativo favorece la organización interna, la asignación eficiente de recursos y la capacidad de respuesta, elementos esenciales en una empresa prestadora de servicios de agua potable, donde la confiabilidad, continuidad y atención oportuna determinan la percepción del usuario. Por otro lado, se encontró un resultado distinto en el estudio de Jiménez (2022), quien identificó un bajo nivel de relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio ($Rho = 0.351$; $p < 0.05$), posiblemente asociado a contextos institucionales con limitaciones estructurales o procesos disfuncionales. Esto provoca que, en empresas de abastecimiento de agua potable, una gestión poco articulada limite la ejecución de actividades operativas, incremente los tiempos de respuesta y afecte la satisfacción del usuario. Todo ello puede contrastarse con lo planteado por Koontz (1994), quien define la gestión administrativa como un conjunto de acciones sistemáticas orientadas al logro de objetivos, y con Berry y Zeithaml (1988), quienes conceptualizan la calidad de servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones del consumidor, evidenciando que la articulación de procesos administrativos sólidos es determinante para alcanzar niveles de servicio que respondan a las expectativas de los usuarios.

El objetivo específico 1 fue determinar la influencia de la planificación en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra

Central S.R.L., obteniéndose como resultado que la planificación influye significativamente en la calidad del servicio, sustentado en un valor de Chi cuadrada de 192.13 y un Nagelkerke de 0.512, lo cual evidencia una capacidad explicativa moderada del modelo. Esto se contrasta con lo encontrado por Colmenares (2021), quien reportó una relación positiva y moderadamente fuerte entre planificación y calidad de servicio, al obtener una correlación de Spearman de 0.589 ($p = 0.000$), y con Vargas (2024), quien halló una correlación positiva media con un coeficiente de 0.289 y significancia de $0.001 < 0.05$. La coincidencia de estos hallazgos permite sostener que una planificación adecuada contribuye a organizar recursos, anticipar necesidades operativas y orientar acciones hacia el cumplimiento oportuno del servicio, lo cual en una empresa de abastecimiento de agua potable se traduce en mayor continuidad, reducción de fallas y atención más eficiente a los usuarios. Todo ello puede contrastarse con la definición de Stoner et al. (1996), quienes señalan que la planificación consiste en un proceso sistemático de definición de objetivos y selección de medios para alcanzarlos, y con lo planteado por Berry y Zeithaml (1988) acerca de la calidad de servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones, evidenciando que una planificación coherente fortalece la capacidad de la organización para responder a las expectativas del usuario y mejorar la percepción del servicio recibido.

El objetivo específico 2 fue determinar la influencia de la organización en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., obteniéndose como resultado que la organización influye significativamente en la calidad del servicio, sustentado en un valor de Chi cuadrada de 238.88 y un Nagelkerke de 0.590, lo que evidencia una capacidad explicativa moderada del modelo. Esto se contrasta con lo encontrado por Colmenares (2021), quien reportó una relación positiva moderada fuerte entre organización y calidad del servicio, con una correlación Spearman de 0.652 y significancia $p = 0.000$, y con Vargas (2024), quien identificó una correlación positiva media (Spearman = 0.205; $p = 0.016$). Estos resultados coinciden en señalar que una estructura organizacional coherente favorece la distribución adecuada de funciones, la coordinación del personal y el uso eficiente de los recursos, lo que en una empresa encargada del abastecimiento de agua potable

se refleja en menor tiempo de respuesta ante incidencias, mejor seguimiento operativo y mayor satisfacción de los usuarios frente al servicio recibido. Todo ello puede contrastarse con lo planteado por Stoner et al. (1996), quienes conciben la organización como el diseño de una estructura formal que coordina actividades y recursos, y con Berry y Zeithaml (1988), quienes definen la calidad de servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones; de esta manera, una organización sólida contribuye a reducir esa brecha, promoviendo un servicio más confiable y alineado a las necesidades del usuario.

El objetivo específico 3 fue determinar la influencia de la dirección en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., obteniéndose como resultado que la dirección influye significativamente en la calidad del servicio, sustentado en un valor de Chi cuadrada de 319.21 y un Nagelkerke de 0.696, lo que muestra una elevada capacidad explicativa del modelo. Esto se contrasta con lo encontrado por Colmenares (2021), quien reportó una relación positiva moderadamente fuerte entre dirección y calidad del servicio, con una correlación Spearman de 0.538 y significancia $p = 0.000$, así como con Vargas (2024), quien halló una correlación positiva media (Spearman = 0.231; $p < 0.05$), evidenciando que las prácticas de liderazgo y supervisión guardan una asociación constante con los resultados percibidos por los usuarios. Esto genera que, en una empresa prestadora de servicios de abastecimiento de agua potable, una dirección efectiva se traduzca en equipos mejor orientados, mayor control operativo, mejoras en la comunicación interna y una atención más oportuna ante reclamos, lo que impacta directamente en la percepción de calidad. Todo ello puede contrastarse con lo planteado por Stoner et al. (1996), quienes entienden la dirección como el acto de guiar y motivar al personal para el logro de los objetivos, y con Berry y Zeithaml (1988), quienes conceptualizan la calidad de servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones; en ese sentido, una dirección adecuada contribuye a reducir dicha brecha, asegurando que las acciones del personal converjan en un servicio más confiable, coherente y alineado con lo que los usuarios esperan.

El objetivo específico 4 fue determinar la influencia del control en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central

S.R.L., obteniéndose como resultado que el control influye significativamente en la calidad del servicio, sustentado en un valor de Chi cuadrada de 287.99 y un Nagelkerke de 0.659, lo que evidencia una sólida capacidad explicativa del modelo. Esto se contrasta con lo encontrado por Colmenares (2021), quien reportó una relación positiva moderadamente fuerte entre control y calidad del servicio, con un coeficiente Spearman de 0.663 y significancia $p = 0.000$, así como con Vargas (2024), quien identificó una correlación positiva considerable (Spearman = 0.651; $p < 0.05$). Ambas investigaciones coinciden en que el control constituye un mecanismo que alinea las actividades operativas con los estándares esperados por los usuarios. Esto genera que, en una empresa de abastecimiento de agua potable, un sistema de control adecuado favorezca la supervisión continua de los procesos, la detección temprana de fallas en la distribución, la mejora en los tiempos de respuesta y la reducción de errores operativos, factores estrechamente vinculados con la percepción de calidad del usuario. Todo ello puede contrastarse con lo planteado por Stoner et al. (1996), quienes sostienen que el control busca verificar la coherencia entre lo planificado y lo ejecutado, y con Berry y Zeithaml (1988), quienes entienden la calidad de servicio como la diferencia entre expectativas y percepciones; en ese sentido, un control efectivo contribuye a cerrar dicha brecha, asegurando que el servicio entregado responda de manera más precisa a las expectativas del consumidor y fortalezca la confianza en la prestación del servicio.

En conclusión, los resultados obtenidos confirman que la gestión administrativa y sus dimensiones planificación, organización, dirección y control guardan una relación directa y significativa con la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma. En particular, se evidenció que la dirección y la organización presentan los coeficientes de correlación más altos, seguidos de planificación y control, lo que refleja la importancia de un manejo integral de los recursos y procesos. Estos hallazgos se encuentran en sintonía con investigaciones previas como las de Colmenares (2021), Domínguez (2025) y Vargas (2024), que también identificaron vínculos significativos entre ambas variables, aunque con variaciones en la intensidad de la relación. Asimismo, la coincidencia con la teoría de Robbins y Coulter (2023) sobre el rol de la gestión administrativa y con

Berry y Zeithaml (1988) respecto a la calidad de servicio, fortalece la validez de la investigación. En conjunto, estos resultados resaltan la necesidad de una gestión administrativa eficiente como condición esencial para cerrar la brecha entre expectativas y percepciones de los usuarios en el sector de abastecimiento de agua potable.

Fortalezas y limitaciones de la investigación

Las fortalezas de esta investigación se centran en la aplicación de un enfoque metodológico cuantitativo con soporte estadístico robusto, que permitió analizar con precisión la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín. La utilización del coeficiente Rho de Spearman y el contraste de hipótesis con niveles de significancia inferiores al 0.05 aseguraron que los resultados obtenidos fueran confiables y sustentados en evidencia objetiva. De igual manera, la investigación aporta valor académico al compararse con estudios previos, lo que fortalece la consistencia de los hallazgos y abre la posibilidad de establecer tendencias en torno a la relación entre ambas variables.

Entre las limitaciones se destaca que la investigación se centró exclusivamente en una sola entidad prestadora de servicios, lo que restringe la generalización de los resultados a otras empresas del sector hídrico o a diferentes contextos organizacionales. Otro aspecto limitante se relaciona con la naturaleza de los datos obtenidos a partir de percepciones de los usuarios, los cuales pueden estar condicionados por factores externos, como experiencias individuales previas o situaciones coyunturales que influyan en sus respuestas. Del mismo modo, al no considerar variables intervinientes como la infraestructura, la innovación tecnológica o la gestión financiera, los hallazgos se circunscriben únicamente al ámbito administrativo. No obstante, estas limitaciones representan una oportunidad para futuras investigaciones que amplíen el alcance temporal y comparativo en diversos contextos institucionales.

CONCLUSIONES

La investigación ha demostrado que existe una influencia directa y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma, con un coeficiente de Spearman de 0.804 y un valor p de 0.00, en los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín. Lo que evidencia que una gestión administrativa orientada al cumplimiento eficiente de funciones, coordinación de recursos y supervisión de procesos contribuye a mejorar la percepción del servicio recibido. Este resultado sugiere que los componentes de la gestión administrativa inciden en la capacidad de respuesta organizacional frente a las demandas de los usuarios. Asimismo, refuerza la necesidad de integrar prácticas administrativas que garanticen coherencia entre la planificación institucional y la atención al cliente.

Se determinó que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. – Tarma, dado que el p-valor ($0.001 \leq 0.05$), la Chi cuadrada alcanzó 1475.11 y el Nagelkerke fue de 0.996, lo que evidencia que el modelo explica el 99.6% de la variabilidad de la calidad de servicio. Este resultado indica una influencia directa entre ambas variables según el Pseudo R cuadrado, mostrando que una gestión administrativa sólida repercute de manera clara en la percepción del usuario. La gestión administrativa integra procesos como la planificación, organización, dirección y control, los cuales permiten coordinar acciones, asignar recursos y supervisar el cumplimiento de metas. Cuando estos procesos funcionan adecuadamente, la calidad de servicio mejora, ya que se optimizan los tiempos de atención, se reducen errores operativos y se responde con mayor precisión a las necesidades del usuario.

Se halló que la planificación influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma, dado que el p-valor (0.001) es menor o igual al nivel teórico de significancia (0.05), mientras que la Chi Cuadrada obtenida (192.13) confirma la relación estadística entre ambas variables. Asimismo, el modelo Pseudo R cuadrado de Nagelkerke (0.512) evidencia que la planificación explica el 51.2% de la variabilidad en la calidad de servicio. La planificación implica definir objetivos, organizar recursos y anticipar acciones para orientar el funcionamiento institucional; al aplicarse de manera adecuada, permite

ordenar procesos, reducir tiempos de respuesta y garantizar la coherencia en la atención al usuario. En este contexto, la influencia identificada muestra que una gestión planificada contribuye directamente a mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia con la que se prestan los servicios.

Se evidenció que la organización influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma, pues el p-valor (0.001) es menor o igual al nivel teórico de significancia (0.05) y la Chi Cuadrada obtenida (238.88) confirma la relación estadística entre ambas variables. El modelo Pseudo R cuadrado de Nagelkerke (0.590) muestra que la organización explica el 59.0% de la variabilidad en la calidad de servicio. La organización comprende la estructura de funciones, la distribución de responsabilidades y la coordinación de tareas para asegurar el funcionamiento ordenado de la entidad. Al estar definida con claridad, facilita la ejecución de procesos, mejora la comunicación interna y reduce errores operativos, lo que se refleja en una atención más oportuna y coherente para el usuario.

Se encontró que la dirección influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma, dado que el p-valor (0.001) es menor o igual al nivel teórico (0.05) y la Chi Cuadrada obtenida (319.21) respalda la relación estadística entre ambas variables. El modelo Pseudo R cuadrado de Nagelkerke (0.696) evidencia que la dirección explica el 69.6% de la variabilidad en la calidad de servicio. La dirección comprende la orientación del personal, la toma de decisiones y la conducción de los procesos para lograr los objetivos organizacionales. Cuando esta función se ejerce con claridad, facilita la coordinación de actividades, fortalece la comunicación y asegura que el personal actúe de manera coherente con los estándares establecidos, lo que finalmente se refleja en un servicio más ordenado y eficiente para los usuarios.

Se determinó que el control influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma, dado que el p-valor (0.001) es menor o igual al nivel teórico (0.05) y la Chi Cuadrada (287.99) confirma la existencia de relación entre ambas variables. El modelo Pseudo R cuadrado de Nagelkerke (0.659) muestra que el control explica el 65.9% de la variabilidad en la calidad de servicio. El control implica supervisar procesos, comparar

resultados con los estándares y aplicar correctivos cuando es necesario. Estas acciones permiten identificar fallas, mantener la continuidad operativa y asegurar que los procedimientos se ejecuten conforme a lo previsto, lo cual se traduce en un servicio más consistente y alineado con las expectativas de los usuarios.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Gerencia General implementar un plan estratégico de gestión administrativa que articule las funciones de las diferentes gerencias, priorizando la eficiencia en el uso de recursos y la orientación al usuario. Este plan debe incluir metas medibles y revisiones semestrales para asegurar su cumplimiento. Asimismo, conviene establecer espacios de coordinación intergerencial que permitan alinear decisiones estratégicas con las necesidades de la población. Esta práctica contribuirá a garantizar que la organización responda de manera coherente a las demandas del servicio público.

Se sugiere a la Gerencia Comercial diseñar e implementar mecanismos de retroalimentación con los usuarios a través de encuestas periódicas y plataformas digitales, a fin de identificar las expectativas y percepciones sobre el servicio. Esta información permitirá ajustar los procesos de atención y comunicación de manera más cercana a las necesidades reales. La gerencia debe priorizar la capacitación del personal en atención al cliente y manejo de conflictos. Además, conviene establecer indicadores de satisfacción que orienten mejoras continuas en la calidad de servicio.

Se recomienda a la Gerencia Administrativa optimizar la distribución de funciones y responsabilidades mediante manuales de procedimientos claros y actualizados, con el fin de mejorar la eficiencia operativa. Esta medida facilitará que los procesos internos estén alineados con los objetivos institucionales y se reduzcan duplicidades en las tareas. También es pertinente introducir un sistema de gestión documental digital que asegure el control y trazabilidad de las operaciones administrativas. Con ello, se fortalecerá la transparencia y se agilizarán los trámites internos.

Se sugiere a la Gerencia Técnico Operacional establecer un programa de supervisión continua en la red de abastecimiento de agua, priorizando la detección temprana de fallas en los procesos operativos. Este programa debe estar acompañado de protocolos estandarizados para la corrección oportuna de incidencias. Además, conviene implementar herramientas tecnológicas de monitoreo que permitan un control eficiente del servicio en tiempo real. Con estas acciones se asegurará la continuidad del suministro y una mejor percepción de calidad por parte de los usuarios.

Finalmente, se recomienda a todas las gerencias en conjunto consolidar un sistema de control interno transversal que involucre indicadores de desempeño comunes,

vinculados directamente a la calidad del servicio. Este sistema debe permitir la identificación de desviaciones y la implementación de acciones correctivas oportunas. Asimismo, se sugiere generar reportes integrados trimestrales para retroalimentar la toma de decisiones. Con ello, se promoverá una cultura organizacional orientada al cumplimiento de estándares de calidad y a la satisfacción de los usuarios.

REFERENCIAS

- Aguilar, J., Vargas, W., Becerra, E., Idrogo, F., & Terán, S. (2024). Gestión administrativa y calidad de servicio en la municipalidad distrital de Lajas, Chota-Cajamarca. *Revista Ciencia Nor@ndina*, 7(2), 338–346. <https://doi.org/https://doi.org/10.37518/2663-6360X2024v7n2p338>
- Ancajima, J. (2025). *Gestión administrativa y calidad de servicio en una entidad de servicios de agua y alcantarillado Lima, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/157572>
- Arana, L. (2025). *Influencia de la Gestión Administrativa en la Calidad de Servicio en una Municipalidad Provincial de Tambopata – Madre de Dios, 2024 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/165874>
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica*. Editorial Episteme.
- Bernal, C. (2010). *Metogología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson.
- Bernal, C. (2022). *Metodología de la Investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Editorial Pearson.
- Barrientos, P. (2024). *Gestión administrativa y la calidad del servicio de saneamiento, en una JASS, Chanchamayo - Perú, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/154708>
- Bolaños, S. & Ruiz, A. (2024). La gestión administrativa y la calidad de servicio en la empresa Transporte Carreño Trans S.A., Portoviejo, Manabí. *Revista Uniandes Episteme*, 11(4), 456–468. <https://doi.org/10.61154/rue.v11i4.3589>
- Bravo, F., Baldeos, L., Lioo, F., Marín, W., Villanueva, D., & Neri, A. (2023). Sistemas de gestión de calidad en las empresas de servicios de agua potable y alcantarillado en Barranca, Perú. *Suma de Negocios*, 14(30), 12–19. <https://doi.org/10.14349/sumneg/2023.V14.N30.A2>

- Carmona Lavado, A., & Leal Millán, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Euresa*, 4(1), 53-80.
- Chiavenato, I. (2020). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Colmenares, E. (2021). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio al usuario del Centro Regional de Capacitación – Proind – Trujillo, 2020* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio UNITRU. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/22908>
- Coughlan, M., Cronin, P., & Ryan, F. (2007). Step-by-step guide to critiquing research. Part 1: quantitative research. In *British journal of nursing (Mark Allen Publishing)*, 16(11). <https://doi.org/10.12968/bjon.2007.16.11.23681>
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68.
- Deming, W. (1986). *Out of the crisis*. Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Domínguez, J. (2025). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario en una entidad pública de Lima, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/158206>
- Drucker, P. (1954). *The Practice of Management*. Harper & Row.
- Drucker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Editorial Sudamericana.
- Fayol, H. (1916). *Administración industrial y general*. Editora Atlas.
- Gómez, M. (2021). *Análisis de la gestión administrativa y calidad del servicio de emergencias del Centro Tipo C San Rafael de Esmeraldas* [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Ecuador]. Repositorio PUCE. <https://repositorio.puce.edu.ec/handle/123456789/39117>

- Granados, K. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio, Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado S.A. San Martín, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106182>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Editorial Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Hurtado, J. (2004). *Cómo formular objetivos de investigación*. Cooperativa Editorial Magisterio.
- Jimenez, S. (2022). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en la Dirección de la Red de Salud Bagua, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/98784>
- Koontz, H., & Weihrich, H. (1994). *Administración: una perspectiva global*. McGraw-Hill.
- Lewis, R.C. & Booms, B.H. (1983). The marketing aspects of service quality. In Berry, L., Shostack, G. & Upah, G. (eds). *Emerging Perspectives in Service Marketing* (pp. 99-107). Chicago: American Marketing Association.
- Luna, A. J. H. de O., Marinho, M. L. M., & de Moura, H. P. (2019). Agile governance theory: operationalization. *International Journal of Computer and Information Technology*, 1(1), 1–42.
- López, W. (2023). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Empresa Peruana de Saneamiento Ambiental y Servicios Generales Epsam-Sg (Epsams)* Distrito de Callao, 2022 [Tesis de pregrado, Universidad Peruana de Ciencias e Informática]. Repositorio UPCI. <https://repositorio.upci.edu.pe/handle/upci/828>

- Mayo, E. (1933). *The human problems of an industrial civilization*. Macmillan.
- Münch, L. (2010). *Administración. Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación.
- Namakforoosh, M. (2010). *Metodología de la investigación* (2ª. Ed.). Limusa.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis. *In Suparyanto dan Rosad*, 5(3).
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Peña, D., Quijije, K., Quijije, V., & Leyther, S. (2023). Cultura organizacional: un componente importante en la gestión administrativa. Caso gobierno autónomo descentralizado, parroquial rural de Membrillal, cantón Jipijapa. *Polo Del Conocimiento*, 8(2), 1070–1092. <https://doi.org/10.23857/pc.v8i2>
- Perla, C. (2022). *Gestión administrativa y calidad del servicio del centro de abastecimiento agua Bayóvar 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/97887>
- Piscoya, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los usuarios de la Unidad Ejecutora 002 Servicios de Saneamiento Tumbes, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/114140>
- Proaño, W., & Capurro, R. (2023). Gestión administrativa y el talento humano: empresa pública de agua potable y alcantarillado, Cantón Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*, 26(3), 65–73. <https://doi.org/10.21503/CYD.V26I3.2492>
- Quiña, E. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio de una empresa prestadora de servicio de saneamiento del Valle del Mantaro, 2024* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/149348>

- Rincón, O., & Aldana, L. (2021). Cultura organizacional y su relación con los sistemas de gestión: una revisión bibliográfica. *SIGNOS-Investigación En Sistemas de Gestión*, 13(2), 363–388. <https://doi.org/10.15332/24631140.6675>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Management: Principles and Practices* (14th ed.). Pearson Education.
- Silva, J. (2025). Service quality models in the public drinking water supply in Mexico. *Tecnología y Ciencias Del Agua*, 16(1), 488–529. <https://doi.org/10.24850/J-TYCA-2025-01-10>
- Stoner, J., Freeman, R., & Gilbert, D. (1996). *Administración*. Prentice Hall.
- Vargas, Y. (2024). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio en los usuarios de EPSEL S.A. sede central-Lambayeque* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio UNPRG. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/12992>
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of Marketing*, 68(1), 1–17.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and axioms an extension and update of service dominant logic. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 44(1), 5–23.
- Vilarinho, H., Pereira, M., D’Inverno, G., Nóvoa, H., & Camanho, A. (2024). Water Utility Service Quality Index: A customer-centred approach for assessing the quality of service in the water sector. *Socio-Economic Planning Sciences*, 92, 1–20. <https://doi.org/10.1016/J.SEPS.2023.101797>
- Weber, M. (1922). *Wirtschaft und Gesellschaft: Grundriss der verstehenden Soziologie*. Mohr (Paul Siebeck).
- 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. <https://doi.org/10.1177/002224298805200302>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título : Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín.

Autor (es) : Jerson Ivan Calzado Guadalupe & Ana Cristina Zanabria Julcarima

Asesor : Dr. David Raúl Hurtado Tiza

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad de servicio de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín?</p> <p>Problemas específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo influye la planificación en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín? ¿Cómo influye la organización en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín? ¿Cómo influye la dirección en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín? ¿Cómo influye el control en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín? 	<p>Objetivo General:</p> <p>Determinar la influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Determinar la influencia de la planificación en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín. Determinar la influencia de la organización en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín. Determinar la influencia de la dirección en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín. Determinar la influencia del control en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín. 	<p>Hipótesis General:</p> <p>La gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> La planificación influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín. La organización influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín. La dirección influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín. El control influye significativamente en la calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L., Tarma - Junín. 	<p>Variable Independiente: Gestión administrativa</p>	<p>D1: Planificación</p> <p>D2: Organización</p> <p>D3: Dirección</p> <p>D4: Control</p>	<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Métodos: Hipotético-deductivo</p> <p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Explicativo</p> <p>Diseño: No experimental, Transversal</p> <p>Población: 875 usuarios de la E.P.S. Sierra Central S.R.L., Tarma</p> <p>Muestra: 268 usuarios de la E.P.S. Sierra Central S.R.L., Tarma</p> <p>Muestreo: Aleatorio simple</p> <p>Unidad de análisis: Usuarios de la E.P.S. Sierra Central S.R.L., Tarma</p> <p>Instrumentos de recolección de datos: Cuestionarios</p> <p>Ética en investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consentimiento informado - Originalidad - Confidencialidad - Responsabilidad social
			<p>Variable Dependiente: Calidad de servicio</p>	<p>D1: Fiabilidad</p> <p>D2: Capacidad de respuesta</p> <p>D3: Seguridad</p> <p>D4: Empatía</p> <p>D5: Elementos tangibles</p>	

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Título : Gestión administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín.

Autor (es) : Jerson Ivan Calzado Guadalupe & Ana Cristina Zanabria Julcarima

Asesor : Dr. David Raúl Hurtado Tiza

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTOS	ESCALA DE VALORACIÓN
V.I: Gestión administrativa	la gestión administrativa se define como un conjunto de acciones sistemáticas orientadas al logro de los objetivos institucionales mediante la correcta aplicación del proceso administrativo (Koontz, 1994).	Se evaluará con un cuestionario de 20 preguntas en escala de Likert, analizando planificación, organización, dirección, y control, determinando la eficiencia en decisiones, recursos, liderazgo, integración de procesos y supervisión dentro de la organización.	Planificación	Objetivos	1	Cuestionario	Escala ordinal tipo Likert, con cinco opciones de respuesta: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo (5). ▪ De acuerdo (4). ▪ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3). ▪ En desacuerdo (2). ▪ Totalmente en desacuerdo (1).
				Estrategias	2		
				Planes	3, 4		
				Coordinación	5		
			Organización	Asignación	6		
				Distribución	7		
				Estructura	8		
				Finalidad	9		
			Dirección	Interacción	10		
				Orientación	11		
				Comunicación	12, 13		
				Influencia	14, 15		
			Control	Supervisión	16		
Comparación	17, 18						
Corrección	19, 20						

V.D: Calidad de servicio	la calidad de servicio es la diferencia entre las expectativas del cliente y su percepción del servicio recibido. Se evalúa a través de la fiabilidad en el cumplimiento del servicio, la capacidad de respuesta del personal, la seguridad transmitida, la empatía con el cliente y los elementos tangibles que refuerzan la experiencia del usuario (Parasuraman et al., 1988).	Medida con 22 preguntas en escala de Likert, evaluando fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, analizando confianza, rapidez, protección, trato personalizado e infraestructura para determinar la satisfacción del usuario.	Fiabilidad	Facturación	21	Cuestionario	Escala ordinal tipo Likert, con cinco opciones de respuesta: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Totalmente de acuerdo (5). ▪ De acuerdo (4). ▪ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3). ▪ En desacuerdo (2). ▪ Totalmente en desacuerdo (1).
				Puntualidad	22		
				Continuidad	23		
				Responsabilidad	24		
			Capacidad de respuesta	Rapidez	25		
				Respuesta	26		
				Agilidad	27		
				Disponibilidad	28		
			Seguridad	Confidencialidad	29		
				Seguridad	30		
				Transparencia	31		
				Normatividad	32		
			Empatía	Comprensión	33		
				Personalización	34		
				Reconocimiento	35		
				Flexibilidad	36		
				Consideración	37		
			Elementos tangibles	Infraestructura	38		
				Imagen	39		
				Equipamiento	40		
				Documentación	41		
				Conectividad	42		

Anexo 03: Instrumento de recolección de datos

Cuestionario

N.º de encuesta	
Fecha	

1. Introducción:

Estimado encuestado:

La presente encuesta tiene por finalidad obtener información para desarrollar el proyecto de tesis “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín”, por lo que se agradece su colaboración para lograr los objetivos planteados. La información es confidencial y será utilizada sólo con fines de investigación académica. Precizando que al responder el presente cuestionario usted ha sido informado y su participación es totalmente voluntaria.

2. Datos del encuestado:

Completar según considere.

Género

Femenino

Masculino

Sector

3. Variable Independiente: Liderazgo

La escala de valores de respuesta corresponde a:

Escala	
5	Muy de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Muy en desacuerdo

Marque con un aspa (X) sólo una opción:

Variable 1: Gestión administrativa						
Dimensión 1: Planificación		Escala				
		5	4	3	2	1
1.	¿Considera que la empresa tiene objetivos claros respecto a la mejora del servicio?					

2.	¿Nota acciones concretas de la empresa para mejorar el servicio de agua?					
3.	¿Ha notado actividades planificadas como cortes o mantenimientos?					
4.	¿Los planes de la empresa son ejecutados de manera organizada?					
5.	¿Percibe que las diferentes áreas de la empresa están bien coordinadas?					
Dimensión 2: Organización		Escala				
		5	4	3	2	1
6.	¿Los tiempos y la atención que recibe de la empresa son adecuados?					
7.	¿La empresa dispone del personal o medios necesarios en los momentos adecuados?					
8.	¿El servicio brindado por la empresa es de manera ordenada y planificada?					
9.	¿Percibe que las acciones de la empresa están orientadas a brindar un buen servicio?					
Dimensión: Dirección		Escala				
		5	4	3	2	1
10.	¿Percibe que el personal mantiene una buena interacción con los usuarios?					
11.	¿Percibe que el personal está enfocado en brindar soluciones?					
12.	¿Recibe información clara respecto a interrupciones de corte de agua?					
13.	¿La comunicación entre la empresa y los usuarios es efectiva?					
14.	¿El personal de la empresa genera confianza?					
15.	¿El comportamiento del personal motiva a confiar en el servicio que ofrece la empresa?					
Dimensión: Control		Escala				
		5	4	3	2	1
16.	¿Considera que la empresa supervisa la calidad del servicio de agua?					
17.	¿Nota diferencias entre lo que promete la empresa y lo que realmente recibe?					
18.	¿Considera que la empresa compara lo ofrecido con lo entregado?					
19.	¿La empresa toma medidas correctivas cuando hay fallas?					
20.	¿La empresa soluciona los problemas reportados por los usuarios?					

4. Variable 2: Calidad de servicio

La escala de valores de respuesta corresponde a:

Escala	
5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

Marque con un aspa (X) sólo una opción:

Variable 2: Calidad de servicio						
Dimensión 1: Fiabilidad		Escala				
		5	4	3	2	1
1.	¿Su recibo de agua llega sin errores en el monto facturado?					
2.	¿Los cortes de agua anunciados ocurren en los horarios informados?					
3.	¿Recibe el servicio de agua sin cortes inesperados?					
4.	¿Cuándo la empresa promete resolver un problema, lo hace en el tiempo indicado?					
Dimensión 2: Capacidad de respuesta		Escala				
		5	4	3	2	1
5.	¿Recibe su recibo de agua puntualmente cada mes?					
6.	¿La empresa responde rápidamente cuando presenta un reclamo o consulta?					
7.	¿Cuando solicita una visita técnica, la empresa programa la atención rápidamente?					
8.	¿Encuentra personal disponible para atender sus consultas en oficinas o teléfono?					
Dimensión: Seguridad		Escala				
		5	4	3	2	1
9.	¿Considera que su información personal está protegida por la empresa?					
10.	¿Se siente seguro al pagar su servicio en las oficinas o medios digitales de la empresa?					
11.	¿La empresa le informa claramente sobre los costos y tarifas del servicio?					
12.	¿La empresa sigue prácticas adecuadas para brindar un servicio de agua potable seguro?					

Dimensión: Empatía		Escala				
		5	4	3	2	1
13.	¿La empresa entiende sus necesidades y problemas con el servicio de agua?					
14.	¿Cuando consulta en la empresa, el personal le brinda una atención personalizada?					
15.	¿La empresa lo reconoce como cliente habitual y le ofrece un trato diferenciado?					
16.	¿La empresa le ofrece opciones cuando tiene dificultades para pagar o realizar trámites?					
17.	¿La empresa se preocupa realmente por sus problemas con el servicio?					
Dimensión: Elementos tangibles		Escala				
		5	4	3	2	1
18.	¿Las oficinas de atención al cliente están en buenas condiciones y limpias?					
19.	¿El personal de la empresa viste adecuadamente y tiene una apariencia ordenada?					
20.	¿Percibe que la empresa dispone de equipamiento necesario para brindar un servicio eficiente?					
21.	¿Los recibos y documentos que recibe de la empresa son claros y fáciles de entender?					
22.	¿Considera que la empresa mantiene en buen estado la red de tuberías y abastecimiento de agua?					

Gracias por su apoyo.

Anexo 04: Ficha técnica de instrumento

Ficha técnica del instrumento: Variable gestión administrativa

Ficha técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la variable gestión administrativa
Autores:	- Jerson Ivan Calzado Guadalupe - Ana Cristina Zanabria Julcarima
Año de edición:	2025
Adaptación:	Calzado & Zanabria
Dimensiones:	Planificación Organización Dirección Control
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central, Tarma.
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	10 minutos aproximadamente
Objetivo:	Evaluar la variable gestión administrativa en los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central - Tarma.
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 20 ítems distribuidos en cuatro dimensiones. A continuación, se detalla: D1: Planificación D2: Organización D3: Dirección D4: Control

Ficha técnica del instrumento: Variable calidad de servicio

Ficha técnica	
Nombre:	Cuestionario para medir la variable calidad de servicio
Autores:	- Jerson Ivan Calzado Guadalupe - Ana Cristina Zanabria Julcarima
Año de edición:	2025
Adaptación:	Calzado & Zanabria
Dimensiones:	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles
Ámbito de aplicación:	Usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central, Tarma.
Administración:	Individual y colectiva
Duración:	10 minutos aproximadamente
Objetivo:	Evaluar la variable calidad de servicio en los usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central - Tarma.
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 22 ítems distribuidos en cinco dimensiones. A continuación, se detalla: D1: Fiabilidad D2: Capacidad de respuesta D3: Seguridad D4: Empatía D5: Elementos tangibles

Anexo 05: Validación de instrumento

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Rober Anibal Luciano Altipio
 1.2. Grado académico del informante : Doctor
 1.3. Institución donde labora : UNAAT
 1.4. Título de la investigación : Gestión administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín
 1.5. Tipo del instrumento : Cuestionario
 1.6. Autor del instrumento : Jerson Ivan Calzado Guadalupe
 Ana Cristina Zanabria Julcarima

2. Aspectos de la 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.					85%
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					85%
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.					85%
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información.					85%
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.				80%	
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					85%
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable.				80%	
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis, variables e indicadores.					85%
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.					85%
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					85%

Opinión de aplicabilidad:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

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

Promedio de valoración:

.....

Tarma.../0...de...Julio...de 2025.



Dr. Rober Anibal Luciano Alipio

Experto Informante

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Iván Bruno Pomalaza Buendía
 1.2. Grado académico del informante : Doctor
 1.3. Institución donde labora : UNAAT
 1.4. Título de la investigación : Gestión administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín
 1.5. Tipo del instrumento : Cuestionario
 1.6. Autor del instrumento : Jerson Ivan Calzado Guadalupe
 Ana Cristina Zanabria Julcarima

2. Aspectos de la 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.					82
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.				80	
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.					81
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información.					82
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.					82
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					85
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable.					82
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis, variables e indicadores.					85
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.					90
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					92

Opinión de aplicabilidad:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

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

Promedio de valoración:

84.1 EXCELENTE

Tarma...10...de JULIO.....de 2025.



Dr. Iván Bruno Pomalaza Buendía

Experto Informante

**VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE
INVESTIGACIÓN**

1. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Daniel Eulogio Gervacio Solórzano
 1.2. Grado académico del informante : Doctor
 1.3. Institución donde labora : UNAAT
 1.4. Título de la investigación : Gestión administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín
 1.5. Tipo del instrumento : Cuestionario
 1.6. Autor del instrumento : Jerson Ivan Calzado Guadalupe
 Ana Cristina Zanabria Julcarima

2. Aspectos de la 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.					95
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					98
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.					97
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información.					96
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.					95
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					98
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable.					95
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis, variables e indicadores.					99
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.					95
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					99

Opinión de aplicabilidad:


El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

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

Promedio de valoración:

96.7 Excelente.....

Tarma...10...de Julio.....de 2025.



Dr. Daniel Eulogio Gervacio Solórzano

Experto Informante

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Fredy Orlando Soto Cárdenas
 1.2. Grado académico del informante : Doctor
 1.3. Institución donde labora : UNAAT
 1.4. Título de la investigación : Gestión administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín
 1.5. Tipo del instrumento : Cuestionario
 1.6. Autor del instrumento : Jerson Ivan Calzado Guadalupe
 Ana Cristina Zanabria Julcarima

2. Aspectos de la 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.					91
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.				80	
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.					96
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información.					92
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.					90
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					95
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable.					96
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis, variables e indicadores.					95
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.				80	
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					97

Opinión de aplicabilidad:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

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

Promedio de valoración:

91.2 *excelente*

Tarma... 10 de JULIO de 2025.



Dr. Fredy Orlando Soto Cárdenas

Experto Informante

VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

1. Datos generales:

- 1.1. Apellidos y nombres del informante: Raúl Gómez Ceora
 1.2. Grado académico del informante : Maestro
 1.3. Institución donde labora : UNAAT
 1.4. Título de la investigación : Gestión administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma – Junín
 1.5. Tipo del instrumento : Cuestionario
 1.6. Autor del instrumento : Jerson Ivan Calzado Guadalupe
 Ana Cristina Zanabria Julcarima

2. Aspectos de la validación:

Nº	Indicadores	Criterios	Deficiente 00-20%	Regular 21-30%	Buena 41-60%	Muy buena 61-80%	Excelente 81-100%
1.	Claridad	Está formulado con lenguaje claro.					92
2.	Objetividad	Revela propiedades realmente existentes en los objetos materia de investigación.					95
3.	Actualidad	Adecuado al Estado del arte.					97
4.	Organización	Existe coherencia en el manejo de la información.					92
5.	Suficiencia	Relación de cantidad y calidad de la información.					96
6.	Intencionalidad	La intención del investigador es la objetividad propia de la ciencia y de la técnica.					97
7.	Consistencia	La estructura de la investigación es sólida y verificable.				80	
8.	Coherencia	Entre el problema, la hipótesis, variables e indicadores.					92
9.	Metodología	Es un conjunto formalizado de preguntas.					92
10.	Pertinencia	Es oportuno, adecuado y conveniente al propósito de la investigación.					96

Opinión de aplicabilidad:

(...) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

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

Promedio de valoración:

..... 92.9 excelente

Tarma... 10 de julio de 2025.



Mtro. Raúl Gómez Ccora

Experto Informante

Anexo 06: Confiabilidad con prueba piloto.

En el coeficiente Alfa de Cronbach, requiere una única administración de instrumento de medición y brindan datos y valores que oscilan entre 0 y 1. Dentro de esta no es necesario dividir en mitades a los ítems del instrumento de medición, fácilmente solo se aplica la medición y se calcula posteriormente el coeficiente (Hernández et al., 2014). El valor mínimo para el coeficiente alfa de Cronbach es de 0,7; ya que si no alcanza dicho valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja.

En la ejecución de la prueba piloto para medir la confiabilidad del instrumento de investigación, se aplicó el cuestionario a una muestra de 18 usuarios de la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central – Tarma.

Posteriormente mediante el Alfa de Cronbach a los datos obtenidos, nos dio como resultado lo siguiente:

Tabla 30

Alfa de Cronbach.

Estadística de fiabilidad		
Alfa de Cronbach (Gestión administrativa)	Alfa de Cronbach (Calidad de servicios)	N° de elementos
0,991	0,986	18

Nota. La tabla muestra la estadística de confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach. Elaboración propia.

Donde posteriormente de su aplicación, se obtuvo un valor de Alfa de Cronbach de **0,991**, para la gestión administrativa y **0,986** para la calidad de servicios, lo cual nos da un nivel de confiabilidad muy alto. Este resultado sugiere que los ítems están relacionados entre sí, midiendo de manera coherente la gestión administrativa y calidad de servicio en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento Sierra Central S.R.L. - Tarma.

Anexo 7: Solicitud para aplicación de instrumento



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA ALTOANDINA DE TARMA ESCUELA
PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMIA
PERUANA"

SOLICITO: PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO DE
INVESTIGACIÓN.

Abg. Alfredo Valeriano Rodríguez Lozano.
GERENTE GENERAL DE LA EPS SIERRA CENTRAL S.R.L

Yo, Jerson Ivan Calzado Guadalupe, identificado con Documento Nacional de Identidad N°74143864, Código de Estudiante N°:2018100028, Celular N°: 917063678, Correo Institucional: 74143864@unaat.edu.pe, y Zanabria Julcarima Ana Cristina, identificado con Documento Nacional de Identidad N°60497773, Código de Estudiante N°:2018100032, Celular N°:927784988, Correo Institucional: 60497773@unaat.edu.pe, bachilleres de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, me presento ante Usted, con el debido respeto y expongo:

Que teniendo la necesidad de desarrollar la Tesis; "Gestión administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma - Junín" 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 investigación, a fin de lograr los objetivos planteados.

Adjunto el presente:

Copia de DNI.

POR LO EXPUESTO:

Solicito a usted, acceder a mi petición por ser justo, que espero alcanzar.

Tarma, 21 de abril de 2025


Atentamente,




Ana Cristina Zanabria Julcarima
DNI: 60497773


Jerson Ivan Calzado Guadalupe
DNI: 74143864

Anexo 08: Documento de aceptación para recolección de datos



ENTIDAD PRESTADORA DE SERVICIOS DE SANEAMIENTO
"Sierra Central" S.R.L - Tarma

"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

Tarma, 07 de mayo del 2025

CARTA N°075-2025-GG-EPS-SC-S.R.L./T

Srta.: Ana Cristina Zanabria Julcarima
 Sr.: Jerson Ivan Calzado Guadalupe

Asunto: Autorización y acceso para realizar trabajos de investigación

Referencia: Solicitud - Expediente Externo Nro. 764 y Expediente Externo Nro. 765

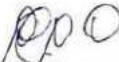

De mi especial consideración:

Reciba el cordial saludo a nombre de la Gerencia General de la EPS "Sierra Central" S.R.L. - Tarma, así mismo manifestar que en atención a la **Solicitud - Expediente Externo Nro. 764 y Expediente Externo Nro. 765**, donde solicita autorización para investigar y así desarrollar la Tesis "Gestión administrativa y su influencia en la Calidad de Servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma - Junín", se brinda el permiso solicitado, sin embargo la información obtenida será utilizada solo con fines de esta investigación, ante cualquier duda o consultas respecto a la investigación puede coordinar con la Responsable de Recursos Humanos.

Se autoriza que pueda hacer uso de la información brindada por parte de la EPS SIERRA CENTRAL S.R.L., esperando su buen criterio del manejo de dicha información.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para reiterar las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente.

Alfredo V. Rodríguez Lozano
 GERENTE GENERAL
 •EPS SIERRA CENTRAL S.R.L. •

Jr. Santa Ana N° 348 · Telf. 204621 · RUC N° 20129509776

Anexo 09: Base de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	SEXO	Numérico	8	0	Sexo	{1, Masculin...	Ninguno	8	Centro	Nominal	Entrada
2	SECTOR	Numérico	8	0	Sector	{1, Pacheco...	Ninguno	8	Centro	Nominal	Entrada
3	VAR1_D1_P1	Numérico	8	0	1. ¿Considera ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	VAR1_D1_P2	Numérico	8	0	2. ¿Nota accio...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	VAR1_D1_P3	Numérico	8	0	3. ¿Ha notado ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	VAR1_D1_P4	Numérico	8	0	4. ¿Los planes ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	VAR1_D1_P5	Numérico	8	0	5. ¿Percibe qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	VAR1_D1	Numérico	8	0	Puntaje de plan...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
9	VAR1_NIV_...	Numérico	8	0	Nivel de la plani...	{1, Muy baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	VAR1_D2_P6	Numérico	8	0	6. ¿Los tiempo...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	VAR1_D2_P7	Numérico	8	0	7. ¿La empresa...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	VAR1_D2_P8	Numérico	8	0	8. ¿El servicio ...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	VAR1_D2_P9	Numérico	8	0	9. ¿Percibe qu...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	VAR1_D2	Numérico	8	0	Puntaje de plan...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
15	VAR1_NIV_...	Numérico	8	0	Nivel de organiz...	{1, Muy baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	VAR1_D3_...	Numérico	8	0	10. ¿Percibe q...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	VAR1_D3_...	Numérico	8	0	11. ¿Percibe q...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	VAR1_D3_...	Numérico	8	0	12. ¿Recibe inf...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	VAR1_D3_...	Numérico	8	0	13. ¿La comuni...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	VAR1_D3_...	Numérico	8	0	14. ¿El person...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	VAR1_D3_...	Numérico	8	0	15. ¿El compor...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	VAR1_D3	Numérico	8	0	Puntaje de plan...	Ninguno	Ninguno	8	Derecha	Escala	Entrada
23	VAR1_NIV_...	Numérico	8	0	Nivel de dirección	{1, Muy baj...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	VAR1_D4_...	Numérico	8	0	16. ¿Considera...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Base de datos V1.sav [ConjumeDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	VARI_D3_P10	VARI_D3_P11	VARI_D3_P12	VARI_D3_P13	VARI_D3_P14	VARI_D3_P15	VARI_D3_P16	VARI_D3_P17	VARI_D3_P18	VARI_D3_P19	VARI_D3_P20	VARI_D3_P21	VARI_D3_P22		
1	2	4	2	4	4	2	18	3	4	4	4	2	18	4	
2	3	2	2	2	2	3	14	2	3	2	3	2	3	13	3
3	3	2	4	3	3	3	18	3	2	4	4	2	3	15	3
4	3	4	4	4	3	3	21	4	2	4	4	4	3	17	4
5	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	18	2
6	3	3	3	2	2	2	15	2	2	4	2	2	2	12	2
7	4	4	3	4	4	4	23	4	3	3	3	2	2	13	3
8	4	4	2	4	3	2	19	3	2	2	2	1	1	8	1
9	3	3	4	3	2	2	17	3	2	3	4	3	2	14	3
10	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	18	2
11	3	4	3	2	3	1	18	3	1	3	2	3	4	13	3
12	3	3	1	2	2	1	12	2	1	4	1	1	3	10	2
13	4	4	2	2	2	2	16	3	1	4	1	1	3	10	2
14	3	3	4	2	2	2	16	3	2	4	2	2	2	12	2
15	3	2	2	2	2	3	14	2	2	2	2	2	2	10	2
16	2	2	4	2	2	2	14	2	2	2	2	2	2	10	2
17	4	4	3	3	4	4	22	4	4	3	3	4	4	18	4
18	3	3	3	3	3	3	18	3	1	1	3	3	3	11	2
19	4	4	3	4	4	3	22	4	4	1	1	1	1	8	2
20	1	1	1	2	2	2	9	1	1	5	2	1	1	10	2
21	2	1	2	2	2	2	11	2	1	1	1	1	1	5	1
22	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	3	3	2	14	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

Base de datos V1.sav [ConjumeDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	VARI_D3_P10	VARI_D3_P11	VARI_D3_P12	VARI_D3_P13	VARI_D3_P14	VARI_D3_P15	VARI_D3_P16	VARI_D3_P17	VARI_D3_P18	VARI_D3_P19	VARI_D3_P20	VARI_D3_P21	VARI_D3_P22		
136	2	2	2	2	2	1	11	2	2	1	2	3	2	10	2
137	2	2	2	1	2	2	11	2	2	1	2	2	1	8	1
138	2	2	2	1	2	2	11	2	2	1	2	1	1	7	1
139	4	4	2	3	4	3	20	3	2	3	3	3	4	15	3
140	4	4	2	3	4	3	20	3	2	3	3	3	4	15	3
141	1	2	3	2	2	3	13	2	2	2	3	2	2	11	2
142	1	2	3	2	2	3	13	2	2	2	3	2	2	11	2
143	2	2	3	2	1	1	11	2	2	2	1	2	2	9	2
144	2	2	2	2	1	1	10	1	2	2	1	2	2	9	2
145	2	2	3	2	1	1	11	2	2	2	1	2	2	9	2
146	2	2	3	1	1	1	10	1	2	2	1	2	2	9	2
147	2	2	1	2	2	1	10	1	2	1	2	2	2	9	2
148	4	4	3	5	4	2	22	4	3	4	3	5	4	19	4
149	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	1	1	1	7	1
150	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	5	1
151	3	3	1	2	3	2	14	2	1	1	1	2	3	8	1
152	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	5	1
153	3	3	2	3	3	2	16	3	3	2	3	3	3	14	3
154	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	3	15	3
155	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	2	2	10	2
156	1	1	1	3	1	1	8	1	2	2	3	1	1	9	2
157	2	2	1	2	1	2	10	1	1	2	2	2	2	9	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

Base de datos V1.sav [ConjumeDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 66 de 66 variables

	VARI_D3_P10	VARI_D3_P11	VARI_D3_P12	VARI_D3_P13	VARI_D3_P14	VARI_D3_P15	VARI_D3_P16	VARI_D3_P17	VARI_D3_P18	VARI_D3_P19	VARI_D3_P20	VARI_D3_P21	VARI_D3_P22		
247	2	2	3	2	1	1	11	2	2	2	1	2	2	9	2
248	2	2	3	1	1	1	10	1	2	2	1	2	2	9	2
249	2	2	1	2	2	1	10	1	2	1	2	2	2	9	2
250	4	4	3	5	4	2	22	4	3	4	3	5	4	19	4
251	3	2	3	2	3	2	15	2	2	2	1	1	1	7	1
252	1	1	1	1	1	1	6	1	1	1	1	1	1	5	1
253	3	3	1	2	3	2	14	2	1	1	1	2	3	8	1
254	3	2	2	3	3	2	15	2	2	2	3	2	2	11	2
255	3	3	4	4	4	3	21	4	4	4	4	3	4	19	4
256	4	4	3	3	3	3	20	3	3	3	2	4	3	15	2
257	3	3	4	4	4	2	20	3	3	2	2	3	2	12	2
258	2	4	3	2	3	2	16	3	2	4	2	2	3	13	3
259	3	2	3	2	1	1	12	2	3	3	2	2	2	12	2
260	2	2	3	3	3	2	15	2	3	2	2	3	1	11	2
261	2	2	3	3	3	3	15	3	3	2	2	3	2	12	2
262	3	3	4	2	4	3	19	3	2	3	3	3	2	13	3
263	4	4	2	2	3	3	18	3	3	3	2	1	3	12	2
264	3	3	2	3	3	3	17	3	3	2	3	2	2	12	2
265	4	2	3	1	2	3	15	2	3	2	2	4	2	13	3
266	3	3	4	2	4	2	18	3	3	3	4	4	2	16	3
267	2	3	4	2	4	4	19	3	4	4	2	2	2	14	3
268	2	4	2	2	3	3	16	3	4	2	3	3	3	15	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO

Anexo 10: Panel fotográfico







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° 0020-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 24 de abril de 2025

VISTO

Solicitud S/N (15.04.2025), Proveído N° 196-2025-FCA (15.04.2025). Informe N° 010-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (23.04.2025), Proveído N° 209-2025-FCA (23.04.2025); sobre designación 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



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° 0020-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 24 de abril de 2025

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 resolutivo, 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 resolutivo”;

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 resolutivo, 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 las 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



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° 0020-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 24 de abril de 2025

Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución”;



Que, con SOLICITUD S/N (15.04.2025), Jerson Ivan Calzada Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima bachilleres de la Escuela Profesional de Administración solicita al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas “Designación de Asesor”.

Que, mediante PROVEIDO N° 196-2025-FCA (15.04.2025), el Coordinador de la Facultad dispone al responsable de la Unidad de Investigación, el trámite correspondiente;

Qué, mediante INFORME N° 010-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (23.01.2025), 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 Asesor”. En el mismo documento de las conclusiones señala de acuerdo a lo solicitado se propone al Dr. David Raúl Hurtado Tiza como Docente Asesor, del proyecto de tesis denominada: “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma-Junín” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración presentado por los Bachilleres en Ciencias Administrativas Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima de la Escuela Profesional de Administración Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT;



Que, mediante PROVEÍDO N° 209-2025-FCA (23.04.2025), 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. David Raúl Hurtado Tiza. como Asesor del proyecto de tesis: “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma-Junín”, para optar el título profesional de Licenciado en Administración presentado por los bachilleres **Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima** de la Escuela Profesional de Administración de la 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

RESOLUCIÓN DE COORDINACIÓN DE FACULTAD N° 0020-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 24 de abril de 2025

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR. DAVID RAÚL HURTADO TIZA
COORDINADOR



DR. 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° 0023-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 08 de mayo de 2025

VISTO

Solicitud S/N (29.04.2025), Proveído N° 227-2025-FCA (29.04.2025). Informe N° 012-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (29.04.2025), Proveído N° 228-2025-FCA (29.04.2025); sobre Aprobación e inscripción de proyecto de investigación, 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



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° 0023-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 08 de mayo de 2025

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° 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





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° 0023-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 08 de mayo de 2025

Autónoma Altoandina de Tarma, Versión: 0001, que en fojas setenta y ocho (78) forma parte de la presente resolución”;



Que, con solicitud S/N (29.04.2025), Jerson Ivan Calzada Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima bachilleres de la Escuela Profesional de Administración solicita al Coordinador de la Facultad de Ciencias Administrativas “Aprobación e inscripción de proyecto de tesis”.

Qué, mediante INFORME N° 012-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (29.04.2025), 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 “Aprobación e inscripción de proyecto de tesis”. En el mismo documento de las conclusiones señala “De acuerdo a lo solicitado, se opina de manera favorable la **APROBACIÓN** del proyecto de tesis “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicios según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma-Junin”” solicitado por los egresados **Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima**;



Que, mediante PROVEÍDO N° 228-2025-FCA (29.04.2025), 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. – **APROBAR E INSCRIBIR** el proyecto de tesis: “**Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma-Junín**”, para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración presentado por los **bachilleres Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima** de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración 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.



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° 0023-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 08 de mayo de 2025

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y ARCHÍVESE.



DR. DAVID RAÚL HURTADO TIZA
COORDINADOR



DR. 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° 0085-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 21 de noviembre de 2025

VISTO

Solicitud S/N (17.11.2025), Proveído N° 704-2025-FCA (17.11.2025). Informe N° 001-2025-UNAAT/EPA-ASESOR-DRHT (13.11.2025); 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 decisiones deberán ser informadas oportunamente a la DICOPRO como máximo a los tres (3) días de haberse emitido el acto resolutorio”;



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° 0085-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 21 de noviembre de 2025

Que, en la Resolución de Comisión Organizadora N° 0340-2025-UNAAT, (16.09.2025), 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 al Mg. Guido Amadeo Fierro Silva, profesor Asociado ordinario, hasta el 24 de noviembre 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 resolutivo, 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° 0039-2025-C-FCA/UNAAT, (09.07.2025), en el artículo primero se resuelve “RATIFICAR, a partir del 01 de julio 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”;

Solicitud S/N (17.11.2025), Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima 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° 704-2025-FCA (17.11.2025), el Coordinador de la Facultad dispone al responsable de la Unidad de Investigación, el trámite correspondiente;

Que, mediante informe N° 0057-2025-UNAAT/VA/FCA/UI-RALA (18.11.2025) 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.

Como presidente al Dr. Oscar Raúl Rojas Guere, secretario Dr. Paulo Cesar Callupe Cueva, vocal Mg. Talita Melvi Cerrón Piñas y como accesitario al Mg. Gary Francis Rojas Hurtado del informe de tesis titulada: “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa



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° 0085-2025-C-FCA/UNAAT

Acobamba, 21 de noviembre de 2025

Sierra Central, Tarma-Junín” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, presentado por los bachilleres Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la UNAAT;

Que, mediante proveído N° 705-2025-FCA (18.11.2025). 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** miembros del Jurado evaluador y es como sigue:

Presidente : Dr. Oscar Raúl Rojas Guere.
Secretario : Dr. Paulo Cesar Callupe Cueva.
Vocal : Mg. Talita Melvi Cerrón Piñas.
Accesitario : Mg. Gary Francis Rojas Hurtado.

Del informe de tesis titulada: “Gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio según los usuarios de la empresa Sierra Central, Tarma-Junín” para optar el Título Profesional de Licenciado en Administración, presentado por los bachilleres Jerson Ivan Calzado Guadalupe y Ana Cristina Zanabria Julcarima 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.




MG. GUIDO AMADEO FIERRO SILVA
COORDINADOR





DR. FREDY ORLANDO SOTO CÁRDENAS
SECRETARIO DOCENTE

CFCA.