

**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS  
ADMINISTRATIVAS**



**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO A LOS  
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
TECNOLÓGICA DE LIMA SUR (EN PROCESO DE  
CONSTITUCIÓN) - 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN  
ADMINISTRACIÓN**

**AUTOR: OMAR FREDDY CHAMORRO ATALAYA**

**ASESOR: DR. JOSÉ LUIS REYES DORIA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS SOCIALES Y DESARROLLO  
HUMANO**

**Callao, 2023**

**PERÚ**

### Document Information

Analyzed document	TESIS- GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR (EN PROCESO DE CONSTITUCIÓN) - 2021.pdf (D178046119)
Submitted	2023-11-07 16:18:00
Submitted by	posgrado_fca
Submitter email	posgrado.fca@unac.pe
Similarity	4%
Analysis address	posgrado.fca.unac@analysis.orkund.com

### Sources included in the report

<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / USA1 TESIS - CHATA - SANCHEZ.pdf</b> Document USA1 TESIS - CHATA - SANCHEZ.pdf (D153166882) Submitted by: iinvesfca@unac.pe Receiver: iinvesfca.unac@analysis.orkund.com	3
<b>SA</b>	<b>EF_TallerDeTesis2_SERRATOMACOKARINA_SIGUASHURTADONATALIA.docx</b> Document EF_TallerDeTesis2_SERRATOMACOKARINA_SIGUASHURTADONATALIA.docx (D151147504)	3
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / 2.- FORMATO 07 INFORME FINAL AULA VIRTUAL Y MEJORA DEL APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES CHSR.pdf</b> Document 2.- FORMATO 07 INFORME FINAL AULA VIRTUAL Y MEJORA DEL APRENDIZAJE POR COMPETENCIAS DE LOS ESTUDIANTES CHSR.pdf (D158719048) Submitted by: fiis.investigacion@unac.edu.pe Receiver: fiis.investigacion.unac@analysis.orkund.com	3
<b>SA</b>	<b>TESIS UNU_POSGRADO_T_2021_JORGE _ RIOS.pdf</b> Document TESIS UNU_POSGRADO_T_2021_JORGE _ RIOS.pdf (D112239348)	1
<b>SA</b>	<b>Tesis - Estela Susy Ramirez Briceño 27 de abril de 2023.docx</b> Document Tesis - Estela Susy Ramirez Briceño 27 de abril de 2023.docx (D165305283)	1
<b>SA</b>	<b>Universidad Nacional del Callao / ROSA ZAPATA.docx</b> Document ROSA ZAPATA.docx (D157045427) Submitted by: secretaria.academica@unac.edu.pe Receiver: fcs.posgrado.unac@analysis.orkund.com	4
<b>SA</b>	<b>TESIS TURNITIN.docx</b> Document TESIS TURNITIN.docx (D126482127)	2
<b>SA</b>	<b>T3_Tallerdetesis_LiñanQuesadaLuisManuel.docx</b> Document T3_Tallerdetesis_LiñanQuesadaLuisManuel.docx (D139876630)	1
<b>W</b>	URL: <a href="https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/2645/3903/">https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/2645/3903/</a> Fetched: 2022-10-31 02:54:20	1



## INFORMACION BÁSICA

**Facultad:**

Ciencias Administrativas

**Unidad de Investigación:**

Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas

**Título:**

Gestión Administrativa y Servicio a los Estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021

**Autor:**

Mg. Omar Freddy Chamorro Atalaya,

DNI: 40379450

ORCID: 0000-0002-7076-6728

**Asesor:**

Dr. José Luis Reyes Doria

DNI: 08445583

ORCID: 0000-0001-6741-4919

**Lugar de ejecución:**

Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS), ubicada en el Sector 3 Grupo 1A-03, Av. Central, Villa EL Salvador 15834.

**Unidad de análisis:**

Estudiantes y colaboradores de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

**Tipo /Enfoque/ Diseño de investigación**

Básica / Enfoque cuantitativo / Diseño no experimental

**TEMA OCDE:** 5.02.04 - Negocios, Administración



**Universidad Nacional del Callao**  
**Facultad de Ciencias Administrativas**  
**Unidad de Posgrado**



**CONSTANCIA N°053-2023-UPG-FCA-UNAC**

El Director de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional del Callao:

**HACE CONSTAR QUE:**

Se ha procedido a revisar la tesis titulada:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR (EN PROCESO  
DE CONSTITUCIÓN) – 2021**

presentado por: **CHAMORRO ATALAYA OMAR FREDDY**

para tramitar el Grado Académico de: **DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del 4%, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N°013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Resolución N°704-2019-R del 05 de julio de 2019.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado, a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 07 de noviembre de 2023

Recibo: 784,465.561.2281  
Fecha: 06.11.2023

## HOJA DE REFERENCIA DE JURADO Y APROBACIÓN

- Acta de sustentación: N°028-2023-UPG-FCA-UNAC
- Siendo el jurado examinador:
  - Presidente: Dr. Durán Herrera Víctor Hugo
  - Secretario: Dr. De La Torre Collao Luis Alberto
  - Miembro 1: Dr. Aguilar Loyaga Santiago Rodolfo
  - Miembro 2: Dr. Nieves Barreto Constantino Miguel
- Asesor: Dr. José Luis Reyes Doria
- Acta de sustentación: N°028-2023-UPG-FCA-UNAC
- N° Libro: 1
- N° folio: 100
- Fecha de aprobación de la tesis: 23 de octubre de 2023

## **DEDICATORIA**

Dedico la presente tesis a mis hijos Sebastián, Mathias y Bruno, por representar fuente de motivación y energía para lograr la competitividad que el mundo de hoy exige a los profesionales.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, a la Universidad Nacional del Callao, a la Facultad de Administración, a mi asesor, el Dr. José Luis Reyes Doria, por su dedicación y asesoría pertinente en el logro de mi investigación, y a mi profesor el Dr. Víctor Hugo Duran Herrera, por su contribución y aporte significativo en el desarrollo de mi tesis.

## ÍNDICE

INDICE DE TABLAS.....	3
INDICE DE FIGURAS.....	4
RESUMEN .....	5
RIEPILOGO.....	6
RESUMO .....	7
INTRODUCCIÓN.....	8
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	11
1.1 Descripción de la realidad problemática.....	11
1.2 Formulación del problema .....	14
1.2.1 Problema general .....	14
1.2.2 Problema específicos .....	14
1.3 Objetivos .....	15
1.3.1 Objetivo general .....	15
1.3.2 Objetivos específicos.....	15
1.4 Justificación.....	16
1.4.1 Justificación legal .....	16
1.4.2 Justificación teórica .....	18
1.4.3 Justificación práctica .....	19
1.5 Delimitantes de la investigación .....	19
1.5.1 Delimitante teórica.....	19
1.5.2 Delimitante temporal.....	20
1.5.3 Delimitante espacial .....	20
II. MARCO TEORICO .....	21
2.1 Antecedentes Internacional y Nacional .....	21
2.1.1 Antecedentes internacionales .....	21
2.1.2 Antecedentes nacionales .....	23
2.2 Bases teóricas.....	24
2.2.1 Gestión administrativa.....	24
2.2.2 Servicio a los estudiantes.....	31
2.3 Marco Conceptual .....	35
2.4 Definición de términos básicos .....	38
2.5 Marco filosófico.....	41
III. HIPOTESIS Y VARIABLES .....	43
3.1 Hipótesis .....	43

Hipótesis general.....	43
Hipótesis específicas .....	43
3.1.1 Operacionalización de variable .....	43
IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO.....	45
4.1 Diseño de Investigación.....	45
4.2 Método de investigación .....	46
4.3 Población y muestra .....	46
Población.....	46
Muestra.....	47
4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado .....	48
4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información.....	48
4.6 Análisis y procesamiento de datos.....	49
4.7 Aspectos Éticos en la Investigación .....	50
V. RESULTADOS.....	52
5.1 Resultados descriptivos.....	52
5.2 Resultados inferenciales.....	57
VI. DISCUSION DE RESULTADOS .....	63
6.1 Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados .....	63
6.2 Contratación de los resultados con otros estudios similares .....	66
6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigente.....	67
VII. CONCLUSIONES .....	69
VIII. RECOMENDACIONES .....	71
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	73

## **INDICE DE ANEXOS**

Anexo 1. Matriz de Consistencia .....	78
Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos .....	79
Anexo 3. Juicio de Expertos .....	82
Anexo 4. Resultados de la validez de contenido a través de V de Aiken tomando en cuenta los resultados del Juicio de Expertos .....	87
Anexo 5. Base de datos.....	88

## INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de las variables .....	44
Tabla 2. Técnica e instrumento de investigación .....	48
Tabla 3. Prueba de confiabilidad del cuestionario aplicado a los colaboradores.....	49
Tabla 4. Prueba de confiabilidad del cuestionario aplicado a los estudiantes .....	49
Tabla 5. Baremación de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones .....	52
Tabla 6. Baremación de la variable Servicio a los estudiantes y sus dimensiones .....	52
Tabla 7. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable gestión administrativa .....	53
Tabla 8. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa.....	54
Tabla 9. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Servicio a los estudiantes .....	55
Tabla 10. Distribución de frecuencia de la variable servicio a los estudiantes .....	56
Tabla 11. Prueba de normalidad.....	57
Tabla 12. Prueba de hipótesis General: Gestión administrativa - Servicios a los estudiantes.....	58
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica: Planeación administrativa – Seguridad de servicio.....	59
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica: Organización administrativa – Capacidad de respuesta.....	60
Tabla 15. Prueba de hipótesis específica: Dirección administrativa-Empatía .....	61
Tabla 16. Prueba de hipótesis Control administrativo-Fiabilidad.....	62

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Proceso general de la gestión administrativa .....	26
Figura 2. Estructura organizacional: diferenciación e integración .....	28
Figura 3. Tipos y características de dirección y liderazgo.....	29
Figura 4. Control y evaluación de resultados .....	30
Figura 5. Importancia del control como parte de la gestión administrativa .....	31
Figura 6. Distribución porcentual de las dimensiones de la variable gestión administrativa .....	54
Figura 7. Distribución porcentual de las dimensiones de la variable servicio a los estudiantes .....	56

## RESUMEN

Se realizó una investigación cuyo objetivo fue determinar si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio a los estudiantes en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, considerando que la institución educativa universitaria en mención se encuentra en proceso de constitución. Desde el punto de vista metodológico la tesis es de tipo básica, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel relacional, basado en el método hipotético-deductivo. Para la determinación de la muestra se utilizó una selección probabilística, considerando que todos los miembros de las dos poblaciones en estudio presentan la misma característica de ser elegidos, determinando 112 colaboradores administrativos y 266 estudiantes. Se aplicó la técnica de la encuesta, y se utilizó como instrumentos dos cuestionarios en escala de Likert; para la recolección de los datos de la variable gestión administrativa se tomó en cuenta las funciones básicas tales como planeación, organización, dirección y control, mientras que para el servicio de estudiantes se utilizó una adaptación del modelo Servqual. A partir del análisis descriptivo se obtuvo que los colaboradores señalan que el 29.46% de la gestión administrativa se realiza de manera eficiente, el 41.08% señaló que se desarrolla de forma poco eficiente y el 29.46% mencionó que se desarrolla de manera ineficiente. En cuanto al servicio ofrecido por la universidad a los estudiantes, el 27.06% señaló que es bueno, el 42.86% regular y el 27.06% señala que es malo. De los resultados se concluye que la gestión administrativa se relaciona de manera directa baja, con el servicio a los estudiantes, determinando a través de la prueba de Rho de Spearman que el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.337.

**Palabras clave:** Gestión administrativa; servicio a los estudiantes; universidad; proceso de constitución

## RIEPILOGO

È stata effettuata un'indagine il cui obiettivo era determinare se esiste una relazione tra la gestione amministrativa e il servizio agli studenti dell'Università Tecnologica Nazionale di Lima Sur, considerando che l'istituzione educativa universitaria in questione è in fase di costituzione. Dal punto di vista metodologico la tesi è basilare, con un approccio quantitativo, progettuale non sperimentale e di livello relazionale, basato sul metodo ipotetico-deduttivo. Per la determinazione del campione è stata utilizzata una selezione probabilistica, considerando che tutti i membri delle due popolazioni oggetto di studio hanno la stessa caratteristica di essere scelti, determinando 112 collaboratori amministrativi e 266 studenti. È stata applicata la tecnica dell'indagine e sono stati utilizzati come strumenti due questionari su scala Likert; Per la raccolta dei dati della variabile di gestione amministrativa si è tenuto conto delle funzioni base quali pianificazione, organizzazione, direzione e controllo, mentre per il servizio agli studenti è stato utilizzato un adattamento del modello Servqual. Dall'analisi descrittiva è emerso che i collaboratori indicano che il 29,46% della gestione amministrativa è svolta in modo efficiente, il 41,08% ha indicato che è svolta in modo inefficiente e il 29,46% ha indicato che è svolta in modo inefficiente. Per quanto riguarda il servizio offerto dall'Ateneo agli studenti, il 27,06% lo ha indicato come buono, il 42,86% nella media e il 27,06% come pessimo. Dai risultati si conclude che la gestione amministrativa è direttamente correlata al servizio agli studenti, determinando attraverso il test Rho di Spearman che il coefficiente di correlazione tra le due variabili è 0,337.

**Parole chiave:** Gestione amministrativa; servizio agli studenti; Università; processo di costituzione

## RESUMO

Foi realizada uma investigação cujo objetivo foi determinar se existe uma relação entre a gestão administrativa e o atendimento aos alunos da Universidade Nacional Tecnológica de Lima Sur, considerando que a instituição educacional universitária em questão está em processo de constituição. Do ponto de vista metodológico, a tese é de tipo básico, com abordagem quantitativa, delineamento não experimental e nível relacional, baseado no método hipotético-dedutivo. Para a determinação da amostra, foi utilizada uma seleção probabilística, considerando que todos os integrantes das duas populações em estudo apresentam a mesma característica de serem escolhidos, determinando 112 colaboradores administrativos e 266 alunos. Aplicou-se a técnica de survey, tendo como instrumentos dois questionários da escala Likert; Para a coleta de dados da variável gestão administrativa, foram consideradas as funções básicas como planejamento, organização, direção e controle, enquanto para o atendimento ao aluno foi utilizada uma adaptação do modelo Servqual. Da análise descritiva obteve-se que os colaboradores indicam que 29,46% da gestão administrativa é realizada de forma eficiente, 41,08% indicaram que é realizada de forma ineficiente e 29,46% mencionaram que é realizada de forma ineficiente. Em relação ao atendimento oferecido pela universidade aos alunos, 27,06% indicaram que é bom, 42,86% regular e 27,06% indicaram que é ruim. Dos resultados conclui-se que a gestão administrativa está diretamente relacionada ao atendimento ao aluno, determinando-se através do teste Rho de Spearman que o coeficiente de correlação entre ambas as variáveis é de 0,337.

**Palavras-chave:** Gestão administrativa; atendimento ao aluno; faculdade; processo de constituição

## INTRODUCCIÓN

Falcón (2016), señala que al revisar las estructuras y la cultura de diferentes tipos de organizaciones del mundo, como por ejemplo empresas, iglesias, ejércitos, entre otras, resalta el hecho de que las universidades son las organizaciones que mayor cantidad de atributos de su modelo primario definido hace ocho siglos atrás mantiene en la actualidad.

Guevara (2016), señala que a la llegada de los españoles al continente americano estableció en él las instituciones Universitarias; cuya estructura estuvo basado en un modelo en el que, el claustro de profesores se constituía en la máxima autoridad para dirigir y desarrollar sus estatutos institucionales.

Hoy en día es conocido que en el contexto mundial, la revolución tecnológica, científica y del conocimiento, así como de los efectos de la globalización han generado una sociedad dependiente de la información, centrado en el ser humano, que exige a las organizaciones a ser dinámicas y no quedarse estancadas en enfoques pasados y obsoletos. Siguiendo a Falcón (2016) establece que quien no se adapta y cambia, desaparece, y esto representa la regla natural, que también se aplica al mundo organizacional, institucional y universitario.

En esa misma línea de pensamiento Berrios, Castillo, & Castro (2018), señalan que en la actualidad, muchas de las organizaciones de los países latinoamericanos atraviesan un dinámico proceso de transformación, y la universidad latinoamericana como parte de este sistema, está en la búsqueda de un paradigma apropiado de desarrollo que le permita aprovechar las oportunidades de la globalización.

Para Marcano (2018), el impacto causado en las organizaciones universitarias debido a la celeridad de los cambios y transformaciones a nivel mundial en el ámbito educativo, social, tecnológico y del conocimiento, al

buscar satisfacer las necesidades existenciales de la vida, mediante avances tecnológicos y diversificación de productos y servicios innovadores; ha generado una discusión referente a los roles de la gestión universitaria, orientándolas a nuevos paradigmas, en concordancia con el contexto en que se desenvuelven.

Al respecto Malpica & Rossell (2018), señalan que las universidades cumplen un rol crucial en los sistemas nacionales de innovación y actualmente forman parte de los diversos procesos de transformación que tratan de crear organizaciones más competitivas, dinámicas y transparentes, demandando la presencia en sus autoridades a gestores con capacidad de afrontar los retos de este mundo cambiante.

Marcano (2018) afirma que el objetivo de la gestión en una institución universitaria, debe estar centrado en el cumplimiento de las funciones misionales, definidos en la docencia, investigación y extensión social; por ello se requiere directivos con pensamiento holístico, que permita comprender el mundo y los retos actuales, pero también con visión local, lo cual le permitirá el acercamiento a la sociedad, pero sin dejar de lado las competencias de gestión eficaz.

Surdez, Sandoval, & Lamoyi (2018) señalan que la importancia de la satisfacción estudiantil como indicador de la gestión administrativa universitaria conseguida a partir del desempeño de las autoridades universitarias, debe ser objeto de análisis permanente, tal como se estudia en las teorías consideradas en el campo disciplinario de la administración y en la teoría de las organizaciones, como la teoría de la jerarquía de necesidades de Abraham Maslow y la teoría de factores higiénicos, desarrollados por Frederick Herzberg.

Tobón, Durán, & Añez (2016), establecen que la teoría de los factores higiénicos se refieren a la insatisfacción con las condiciones externas que rodean al contexto de aprendizaje del estudiante, tales como responsabilidad

docente, ambiente físico de estudio, servicios estudiantiles y la relación con los docentes entre otros; todos estas dimensiones no pueden ser regulables por los estudiantes. En ese sentido es cuando los directivos de la universidad deben manifestarse a través de sus habilidades, roles y toma de decisiones para garantizar que esos factores extrínsecos sean de calidad y satisfagan las expectativas de los estudiantes.

El termino calidad de servicio en la perspectiva de la educación universitaria, para Cervera, Martí, & Ríos (2014), es un concepto introducido desde el área de la administración, con el objetivo de controlar la eficacia y eficiencia de la educación.

En el Perú, con la promulgación de la ley universitaria N° 30220, se crea la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU), que tal como lo señala Alarcón & Flores (2018), este es un organismo adscrito al Ministerio de Educación, encargada de la política de aseguramiento del servicio de calidad de la educación superior universitaria.

Siguiendo con Alarcón & Flores (2018), en relación a las políticas educativas universitarias en el Perú, concluye, que no se debe perder de vista a los recursos humanos, o desde el marketing, las políticas orientadas al cliente; que viene a ser el resultado o efecto de la implementación de las políticas educativas por los directivos en las universidades.

En ese sentido la presente investigación se sitúa en el ámbito de una universidad nacional no institucionalizada o denominada en proceso de constitución, ya que carece en su estructura organizacional de una asamblea universitaria y consejo universitario; cuyo rol del alto órgano de gestión, está enmarcado en políticas y normas definidas por el Ministerio de Educación (MINEDU), que evalúan el desempeño de este alto órgano de gestión en base a ciertos factores; motivo por el cual se pretende determinar si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio a los estudiantes.

# I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Descripción de la realidad problemática

Marcano (2018), señala que la gestión administrativa universitaria a nivel mundial centra sus esfuerzos en aspectos de índole administrativo, desatendiendo el amplio ámbito de las percepciones y la satisfacción; es decir, el lado humano de las organizaciones que en el caso de las universidades son los estudiantes y sus necesidades, por lo que el autor considera, que debe evaluarse el desempeño de la gestión administrativa desde diferentes perspectivas.

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO), establece que los estudiantes y sus necesidades deben formar parte de las prioridades de las organizaciones involucrados en la educación superior; en ese propósito, para el 2030 se debe asegurar el acceso a la educación en condiciones de igualdad y calidad para todos los hombres y las mujeres (UNESCO, 2020).

Fernández (2018), señala que en el Perú es condición obligatoria un nuevo modelo de gestión con administradores universitarios (rectores, vicerrectores, decanos y jefes) que garanticen gestar una nueva universidad, consiguiendo una verdadera reestructuración de la educación universitaria.

La Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS), inició su funcionamiento en el año 2007 como universidad en proceso de constitución. Es preciso señalar que recibe dicha denominación debido a que no tiene constituido sus órganos de gobierno, es decir no cuenta con asamblea universitaria, consejo universitario ni consejo de facultad; es decir desde el punto organizacional, la toma de decisiones está a cargo de una comisión organizadora, formado por 3 miembros y cuya designación está a cargo del Ministerio de educación.

A la fecha la universidad sigue en proceso de constitución, y es que desde el año en que inició su funcionamiento han cambiado 7 veces al alto órgano de gestión (Comisión Organizadora); es decir el periodo para realizar algún plan estratégico con el fin de alcanzar la institucionalización, es en promedio de 22 meses, que comparándolo con el periodo de gestión de las autoridades de las universidades institucionalizadas (60 meses), este periodo de gestión representa el 37%.

Además estos cambios relativamente permanentes de la Comisión Organizadora, hacen que la gestión administrativa se vea interrumpida y que desde la perspectiva de las políticas para conseguir resultados eficaces y eficientes en la planeación, organización, dirección y control, esté permanentemente reestructurándose; y es que dependiendo de las habilidades directivas, los miembros que componen al alto órgano de gestión universitaria, van tomando decisiones diferentes a sus antecesores. De esta manera a la fecha ninguna Comisión Organizadora ha conseguido la institucionalización de la UNTELS.

Es importante señalar que la gestión realizada por las Comisiones Organizadoras en las universidades en proceso de constitución es evaluada trimestralmente mediante indicadores de desempeño, definidos por el Ministerio de Educación a través de la Resolución Viceministerial N° 088-2017-Minedu, el cual establece que estos indicadores están constituidos por: Porcentaje de instrumentos de gestión aprobados por la comisión organizadora, porcentaje de acciones ejecutadas para la conformación de los órganos de gobierno y elección de las autoridades universitarias, porcentaje de avance para el cumplimiento del licenciamiento institucional, nivel de ejecución presupuestal, y porcentaje de estudiantes de los dos últimos años satisfechos con la calidad del servicio educativo (Minedu, 2017, p.14).

En este contexto, es que se genera la interrogante, con respecto al problema de investigación, el cual está asociado a determinar si existe relación entre la gestión administrativa de la Comisión Organizadora y el “quinto indicador” denominado “satisfacción de estudiantes”, el mismo que está asociado con el servicio a los estudiantes.

Con respecto a la evaluación de la satisfacción estudiantil, hasta antes del año 2017, no existía un marco referencial sobre este indicador; y es que su aplicación no estaba normado ni reglamentado por los directivos universitarios. Resulta en gran medida crítico para la búsqueda de la calidad educativa universitaria esta falta de política respecto al monitoreo y evaluación de la satisfacción de estudiantes, ya que, ¿En qué dirección podría orientarse la gestión administrativa de la Comisión Organizadora en la UNTELS?, si se desconoce en qué dimensiones de la satisfacción de estudiantes (seguridad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad) se presente el menor nivel de percepción.

Bajo el enfoque del estudiante-cliente, toma relevancia la necesidad de monitorear permanentemente la satisfacción; y es que “la satisfacción estudiantil se puede conceptualizar como el bienestar que experimentan los estudiantes por sentir cubiertas sus expectativas académicas como resultados de las actividades que realiza la institución” (Surdez, Sandoval, & Lamoyi, 2018, p.13).

Las Comisiones Organizadoras en la UNTELS al no contar con un marco de referencia, sobre cómo se relaciona la gestión administrativa en la satisfacción de estudiantes, les resulta difícil tomar decisiones oportunas, que hagan un servicio universitario competitivo, y que por el contrario en un corto plazo podría derivar en una mala reputación e imagen pública, generado por la insatisfacción de los propios estudiantes; haciendo que como oferta educativa universitaria no se atractiva hacia el mercado de postulantes.

Actualmente se cuenta con 8 resultados de evaluación de la percepción de la satisfacción estudiantil (desde el semestre académico 2017-I hasta el 2020-II), cuyo niveles de satisfacción se mantienen en alrededor del 62%; sin conseguir un incremento significativo a la fecha.

En este contexto, es que se genera la interrogante, con respecto al problema de investigación, el cual, está asociado con determinar si existe relación entre la gestión administrativa y el servicio a los estudiantes; con el fin de establecer de qué manera contribuye cada uno de las dimensiones de la gestión administrativa (planeación, organización, dirección y control) en la mejora de la satisfacción de estudiantes en la UNTELS, en su condición de universidad en proceso de constitución.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con el servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021?

### **1.2.2 Problema específicos**

**P1.** ¿De qué manera la planeación administrativa se relaciona con la seguridad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021?

**P2.** ¿De qué manera la organización administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021?

**P3.** ¿De qué manera la dirección administrativa se relaciona con la empatía del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021?

**P4.** ¿De qué manera el control administrativo se relaciona con la fiabilidad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021?

### **1.3 Objetivos**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona con el servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

**O1.** Determinar de qué manera la planeación administrativa se relaciona con la seguridad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**O2.** Determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**O3.** Determinar de qué manera la dirección administrativa se relaciona con la empatía del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**O4.** Determinar de qué manera el control administrativo se relaciona con la fiabilidad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

## **1.4 Justificación**

### **1.4.1 Justificación legal**

La investigación se justifica desde el punto de vista legal debido a que aportará evidencia concreta respecto a que si existe relación o no entre los indicadores de evaluación del desempeño de las comisiones organizadoras (gestión administrativa y servicio a estudiantes) definidos en la resolución Viceministerial N° 088-2017-MINEDU; a fin de que pueda generar una reflexión sobre el periodo que disponen las comisiones organizadoras para concluir con el proceso de constitución de una universidad; y por ende normar periodos mínimos para la gestión administrativa.

Al respecto la ley universitaria N° 32220, en su capítulo III, sobre la Creación y Licenciamiento de Universidades, en su artículo 29, establece que:

“Aprobada la ley de creación de una universidad pública, el Ministerio de Educación (MINEDU), constituye una Comisión Organizadora integrada por tres (3) académicos de reconocido prestigio, que cumplan los mismos requisitos para ser Rector, y como mínimo un (1) miembro en la especialidad que ofrece la universidad. Esta Comisión tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento, así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la presente Ley, le correspondan. El proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación (Ley N° 30220, 2014, art.29).”

Además, la Resolución Viceministerial N° 088-2017-MINEDU; documento que aprueba la Norma técnica denominada disposiciones para la constitución y funcionamiento de las comisiones organizadoras de las universidades públicas en proceso de constitución; que en su artículo 6.18, inciso b, respecto a la presentación de informes por la comisión organizadora, señala que:

“Informe de gestión: Consiste en un documento ejecutivo que emite la Comisión Organizadora al término de cada trimestre (abril, julio, octubre y enero) sobre el avance acumulado en la ejecución de las actividades y proyectos, así como los resultados de la medición de los indicadores de desempeño y la identificación de las dificultades y oportunidades de dicho periodo, en concordancia con los instrumentos de planeamiento y presupuesto institucional. (...) los indicadores de desempeño, son: 1. Porcentaje de instrumentos de gestión (estatuto, reglamentos, documentos de Gestión y Documentos de Gestión Académicos y Administrativos) aprobados por la Comisión Organizadora, con conformidad del Ministerio de Educación. 2. Porcentaje de acciones ejecutadas para la conformación de los Órganos de Gobierno y elección de autoridades Universitarias. 3. Porcentaje de avance para el cumplimiento de las Condiciones básicas de calidad para el Licenciamiento Institucional. 4. Nivel de ejecución presupuestal. 5 Porcentaje de estudiantes de los dos últimos años que se encuentran satisfechos con la calidad del servicio educativo (Resolución Viceministerial N° 088-2017-Minedu, 2017, pp.6-14)”.

#### 1.4.2 Justificación teórica

La investigación se justifica desde el punto de vista teórico debido a que contribuirá al conocimiento existente sobre la relación entre la gestión administrativa y el servicio a los estudiantes desde el contexto de una universidad no institucionalizada; siendo relevante el conocimiento que se obtendrá puesto que los resultados podrían sistematizarse como una propuesta inicial, punto de partida o marco de referencia para conseguir mejorar los indicadores de desempeño de las comisiones organizadoras y conseguir la institucionalización de las otras 20 universidades que se encuentran en el mismo contexto que la universidad en estudio.

Al respecto "...los procesos de la gestión administrativa representan uno de los aspectos medulares de cualquier organización, independiente de su naturaleza (sea pública o privada); acorde con ellos, es propósito de la gestión, la orientación para la toma de decisiones que conlleven hacia el logro de objetivos..." (Rodríguez, 2019, p.17).

Rodríguez (2019), señala que la gestión administrativa universitaria es uno de los más valiosos instrumentos con que cuenta la universidad para que continúe como institución sostenible aportando al desarrollo de las naciones; para los rectores el principal propósito de la gestión administrativa está relacionado con el aseguramiento del servicio educativo, lo que se sintetiza en el cumplimiento de las funciones misionales de manera eficiente (p.34).

Surdez, Sandoval, & Lamoyi (2018), señalan que el servicio educativo que ofrecen las universidades puede ser monitoreada desde diversos ángulos, sin embargo es necesario interrogar al estudiante, pues es quien recibe la educación y las consecuencias de la calidad de la misma (p.39).

Así también Tobón, Durán, & Añez (2016) resaltan que las investigaciones sobre la satisfacción estudiantil vinculadas al servicio universitario son particularmente importantes ya que se ha comprobado que la satisfacción de estudiantes mejora el rendimiento académico y reduce la deserción estudiantil; a su vez una comprobada calidad educativa fortalece la imagen y el prestigio de la institución universitaria.

### **1.4.3 Justificación práctica**

La investigación desde el punto de vista práctica, contribuirá a mejorar el servicio a los estudiantes, esto a partir del análisis crítico y reflexión sobre los resultados obtenidos sobre la percepción de los colaboradores respecto a como se viene llevando a cabo la gestión administrativa en las diferentes unidades que vinculadas al servicio del estudiante. Estos resultados servirán de referencia para que a partir de planes de mejora continua en actividades vinculadas a la planificación, organización, dirección y control, se evalúe su repercusión en la mejora del rendimiento académico, mejora de la inserción laboral, mejora en los indicadores de deserción estudiantil, y mejora de la imagen institucional.

## **1.5 Delimitantes de la investigación**

### **1.5.1 Delimitante teórica**

La presente investigación aborda aspectos teóricos relacionados al concepto de gestión administrativa y las funciones que comprende esta, tales como planeación, organización, dirección y control, todas ellas analizadas bajo el escenario de las instituciones educativas universitarias en proceso de constitución; con la finalidad de tener un punto de partida para abordar aspectos de cómo se relaciona la gestión administrativa en la mejora del servicio a los estudiantes.

Así también se abarca aspectos teóricos que conceptualizan la variable servicio al estudiante, identificando sus dimensiones que permitan determinar la si existe relación con las dimensiones de la variable gestión administrativa.

### **1.5.2 Delimitante temporal**

La presente investigación se desarrollará en el marco del contexto de la declaración del estado de emergencia en el Perú, por la presencia del virus Sars Cov-2; en la que, con la finalidad de garantizar la continuidad de las actividades involucradas con la gestión administrativa y académica, el Ministerio de Educación estableció a través de la Resolución Viceministerial N° 085-2020-MINEDU, de fecha 1 de abril de 2020, las orientaciones para la continuidad de la educación superior universitario en el marco de la emergencia sanitaria (MINEDU, 2020).

Bajo lo señalado se contextualiza el escenario sobre el cual se realizará el estudio; siendo más específico la investigación se trabajará con datos recolectados en el semestre académico 2021-II.

### **1.5.3 Delimitante espacial**

La investigación se desarrollará en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, en el contexto de universidad en proceso de Institución; la misma que geográficamente está ubicado en el distrito de Villa el Salvador, sector 3 Grupo 1A 03 – Lima, Perú.

## **II. MARCO TEORICO**

### **2.1 Antecedentes Internacional y Nacional**

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

González (2015) en su tesis titulada “Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción en la universidad pública española”, establece como objetivo describir las modificaciones que se están produciendo en los modelos organizativos, de gestión y de gobierno de las universidades públicas para juzgar su racionalidad y eficacia; describe los efectos de estos cambios en las estructuras organizativas de las universidades estudiadas; reconoce las consecuencias de estos cambios en la satisfacción de los estudiantes. Desde el punto de vista metodológico el autor define la investigación como puramente práctica con enfoque predominante tipo cualitativo. Concluye que los estuantes que perciben una tendencia a la estandarización son más propensos a declarar pérdidas de satisfacción laboral con respecto a todas las facetas de su trabajo. Lo mismo ocurre con los que perciben que los principios del modelo colegial se encuentran cada vez menos vigentes en su entorno laboral. Pero, justo en sentido contrario, aquellos estudiantes que observan que las tendencias contribuyen a facilitar la coordinación entre ellos, tienden a declarar que su satisfacción laboral ha mejorado.

Cárdenas (2015) en su tesis titulada “Análisis del sistema organizativo de la Universidad Politécnica Salesiana y su repercusión en la gestión académica, desde la perspectiva de los docentes y directivos” establece como objetivo analizar la estructura académica de la Universidad Politécnica Salesiana (UPS) y su repercusión en la gestión académica, desde las perspectivas de los docentes y directivos, con la finalidad de determinar si procede la implementación de un conjunto de propuestas de mejora. Desde el

punto de vista metodológico el autor señala que realizó una investigación mixta concurrente incrustada con enfoque predominante tipo cualitativo. Concluye que: Para los docentes la reorganización obedece a la búsqueda de innovación académica, 37 %; a un proceso de consolidación institucional, 24 %; a la necesidad de optimización en el uso de los recursos, 23 %, y a la expresión de una organización aprendiente que busca innovación, 20 %. Para los directivos nacionales y de sede al interior de la UPS se requería mayor dinamización en la gestión académica, el mejoramiento del modelo educativo y la calidad de sus servicios; la búsqueda de optimizar los recursos especialmente humanos, lo señalan los directivos de Quito y un directivo nacional.

Sagredo (2019) en su tesis titulada “Relaciones entre la gestión organizacional, percepción del compromiso, motivación y satisfacción de estudiantes y docentes, de la Región Biobío Chile”, establece como objetivo determinar las relaciones entre la gestión organizacional con el compromiso, la motivación y la satisfacción de estudiantes. Desde el punto de vista metodológico el autor señala que realizó una investigación con metodología correlacional, con diseño no experimental y transversal, la recolección de datos se aplicó a una muestra conformada por 358 estudiantes y 59 docentes; utilizó un instrumento en escala de Likert que fue confeccionada y validada con técnicas cualitativas y cuantitativas. - Concluye que existe correlación positiva y significativa entre las variables de estudio.

Vásconez (2017) en su tesis titulada “Los modelos de evaluación de la gestión universitaria en el desarrollo de la universidad ecuatoriana: “Caso Universidad Técnica de Ambato - UTA”, establece como objetivo valorar el modelo de evaluación Universitaria Ecuatoriana lo que permitirá la identificación de las

áreas potenciales de mejora en la Universidad Técnica de Ambato que conlleve en un futuro al establecimiento de un Modelo de Gestión Universitaria. Desde el punto de vista metodológico el autor señala que realizó una investigación de tipo cuantitativa basada en el paradigma explicativo. Concluye que, la investigación permitió La Investigación representa el eje fundamental actual para evaluación y acreditación de las universidades ecuatorianas, a la cual no se le ha dado la debida importancia que se merece, evidenciándose que los pocos profesionales preparados no están en el campo de la investigación, sino que se dedican más bien a labores administrativas.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Zambrano (2017) en su tesis titulada “Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí - Ecuador”, establece como objetivo determinar el impacto de la gestión administrativa en la mejora de los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí-Ecuador. Desde el punto de vista metodológico el autor señala que realizó una investigación de un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y de tipo descriptivo. Concluye que La gestión administrativa respecto a la planificación de las extensiones universitarias, en los últimos años se ha elaborado diversos documentos de gestión y control que han permitido solucionar algunas de las problemáticas académicas existentes; sin embargo, esta serie de instrumentos administrativos ha tenido como contraparte que exista un desconocimiento de muchos de los procesos vigentes, lo que deriva muchas veces en o hacer caso omiso o a tener sanciones por no cumplirlos, generando insatisfacción en el servicio a los estudiantes.

Mayta (2014) en su tesis titulada “La satisfacción laboral y los efectos en el desempeño de los trabajadores de los gobiernos locales de la región Puno”, establece como objetivo determinar el grado de relación que existe entre la satisfacción laboral sobre el desempeño de los trabajadores de los gobiernos locales del departamento de Puno. Desde el punto de vista metodológico realizó una investigación de tipo correlacional, descriptiva, aplicada, y de campo, con un diseño no experimental. Concluye que, La inexistencia de una planificación adecuada para el desarrollo de las actividades, dificulta una evaluación idónea, por lo que será difícil tomar medidas correctivas, estos hechos repercuten la insatisfacción de los trabajadores, siendo sus niveles porcentuales bajísimos, como consecuencia del desorden y falta de organización.

Carreño (2021) en su tesis titulada “Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin”, establece como objetivo establecer la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin. Desde el punto de vista metodológico definió una investigación de tipo aplicada, de nivel descriptivo correlacional, con enfoque cuantitativo. Su muestra se conformó por 15 trabajadores administrativos y 45 usuarios tomados aleatoriamente de los diversos servicios prestados por la institución. Se utilizó el cuestionario aplicándose a las variables. Llego a la conclusión que ambas variables tienen una correlación de  $r=,879$  teniendo una magnitud de correlación positiva alta.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Gestión administrativa**

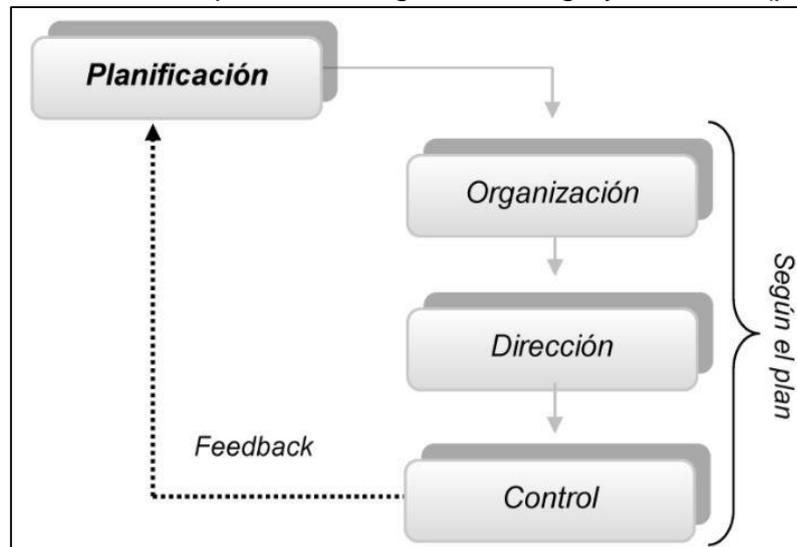
Gullo & Nardulli (2018), establecen que la gestión administrativa debe entenderse como un proceso en tanto y cuanto requiere el establecimiento de ciertas estrategias y tácticas, que conlleven a

disponer de manera eficiente un conjunto de recursos, que permitan alcanzar metas y objetivos organizacionales; la experiencia, el conocimiento de las actividades que desarrolla la organización y la consecución de ciertas funciones, otorgan coherencia a la acción de realizar gestión administrativa (p.37). Así también Gonzáles et al. (2020) señalan que la importancia de la gestión administrativa radica en que define las bases que sustentan la ejecución de actividades, construyendo una red funcional, sobre la cual se toman decisiones dirigidos al uso eficiente de recursos humanos, económicos, materiales y tecnológicos, que permiten cumplir objetivos organizacionales (p.33).

Marco & Loguzzo (2016), al respecto precisan que la gestión administrativa es responsabilidad de los directivos de la organización, quienes supervisan las operaciones, asegurando que los recursos sean utilizados de manera correcta, y que el flujo de información sea efectivo (p.46). Mendoza (2017), establece que la gestión administrativa presenta un carácter sistémico, ya que persigue cohesionar acciones dirigidas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones o dimensiones inherentes de la gestión en el proceso administrativo tales como planear, organizar, dirigir y controlar (p.94).

Salgado, Guerrero, & Salgado (2016) en relación a lo señalado en el párrafo anterior, precisan que la gestión administrativa es el conjunto de decisiones y actividades de trabajo, realizadas de manera permanente, vinculadas con las funciones de planeación, organización, dirección y control (p.41). En la figura 1, se muestra el proceso general de la gestión administrativa, al respecto Marco & Logozzu (2016), señalan que estas funciones están presentes en cada nivel de la organización, ya que desde los supervisores hasta el director, pasando por los mandos medios de la organización,

realizan este conjunto de actividades administrativas, por lo que administrar es planificar, organizar, dirigir y controlar (p.64).



**Figura 1. Proceso general de la gestión administrativa**  
Fuente: López, G. et al., Planificación de Empresas, 2018.

## A. Planeación

Bolívar et al. (2016) señalan que la planeación consiste en decidir por anticipado lo que se quiere en el futuro, como se va a lograr y cuáles son los recursos necesarios para ello (p.37). Gonzales & Rodríguez (2020) definen a la planeación como la acción de decidir anticipadamente que hacer, cuándo, cómo y quiénes deben hacerlo, para no dejar las diversas situaciones sometidas al azar o a la casualidad (p.12).

López et al. (2018) establecen que la importancia de la planificación radica en que a partir de esta acción se define los objetivos y metas en los que se garantiza la eficacia y determina y cuantifica los recursos que exige su utilización racional, involucrando a todos los colaboradores para evitar que se efectúen actividades de manera aislada; por tanto debe empezar desde la alta dirección e integrar a los colectivos laborales (p. 34).

## **B. Organización**

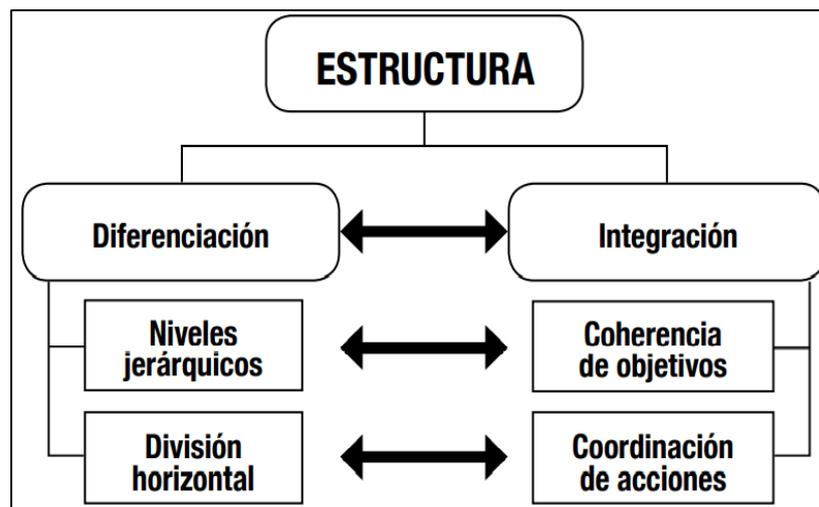
Marco & Loguzzo (2016), define a la función organización como la mejor manera de dividir el trabajo y cómo agrupar y coordinar las tareas de la forma más efectiva, así como también al establecimiento de líneas de autoridad y responsabilidad, y a la asociación de personas y recursos a puestos específicos (p.45).

Bolívar et al. (2016), establece que la organización consiste en diseñar la estructura organizativa; con ella se busca lograr un patrón establece de relaciones entre los miembros de las empresa que permita conseguir de forma eficiente los objetivos planteados; esto implica identificar y asignar tareas necesarias para alcanzar los proposititos de la institución (p.38).

Marco & Loguzzo (2016), señala que entre las funciones de la gestión administrativa, la organización consiste en dividir el trabajo en distintas tareas, asignarlas a determinadas personas y coordinarlas a fin de cumplir con los objetivos propuestos. El resultado de esta función es la estructura organizacional (p.79). Así también Giner & Gil (2014), afirman en relación a la estructura organizacional que es un marco formal de puestos de trabajo, de niveles jerárquicos, de líneas de autoridad y comunicación que influyen sobre la forma de comportarse de las personas y grupos en la organización; sin embargo es posible que debido a ciertos comportamientos de algunos miembros de la organización se origina lo que es una organización informal (p.80).

Gullo & Nardulli (2018), señalan que la diferenciación, que genera ámbitos decisorios y organizacionales distintos con características propias y particulares, que producen resultados

específicos, la integración busca el efecto contrario, orientado a establecer una sinergia entre las decisiones y las acciones realizadas por los distintos integrantes de la organización, a fin de que exista una convergencia de los resultados producidos por cada parte hacia los propósitos de la organización como un todo, en la figura 2, muestra la relación entre diferenciación e integración (p.97).



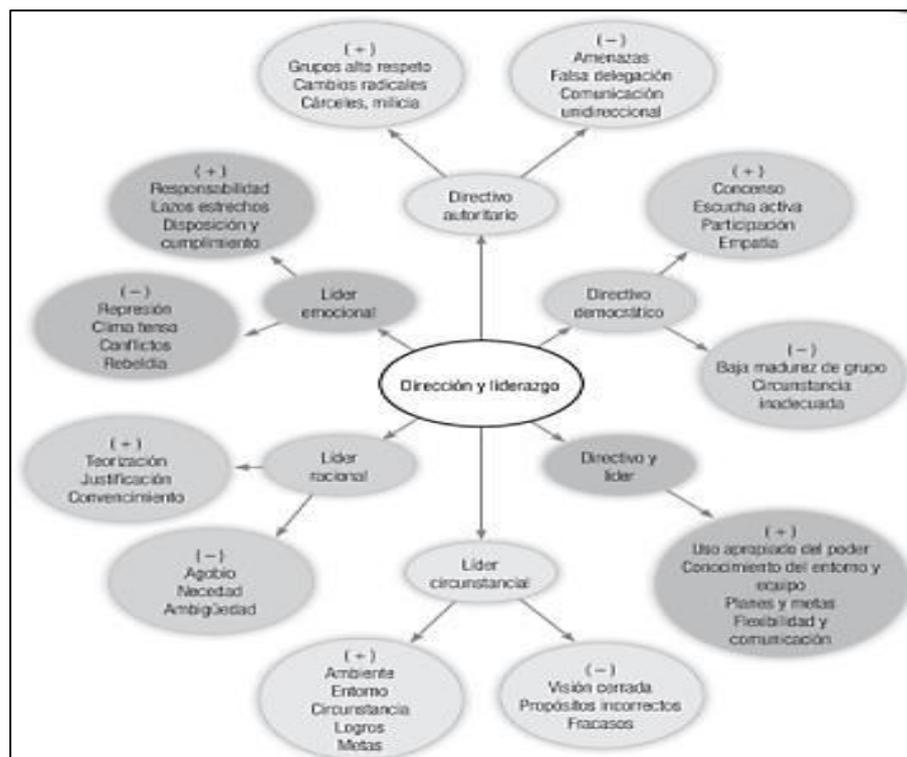
**Figura 2. Estructura organizacional: diferenciación e integración**  
Fuente: Giner & Gil, La organización de empresas, 2014.

### C. Dirección

Chaparro (2015), afirma que es necesario que para la realización de tareas en cualquier tipo de organizaciones, los seres humanos han requerido una dirección que asumiera el liderazgo; con el propósito de conseguir una actuación conjunta y coordinada, que genere como resultado la alineación de esfuerzos (p.19). Así también Bolívar et al. (2016), señala que la dirección busca integrar dentro de la estructura organizativa a los individuos que esta necesita y conseguir que orientes su conducta hacia el logro de objetivos de su unidad o de la organización en su conjunto (p.38).

Marco & Loguzzo (2016), señala que generalmente, al hablar de dirección nos referimos a las actividades que diariamente

deben realizar los encargados de dirigir, dentro de la organización, un grupo o varios grupos de personas; estas personas ocupan puestos cuya denominación depende del tipo de organización en análisis; directores, coordinadores, secretarios, gerentes, ministros, rectores, jefes, presidentes, etc. (p.141). Al respecto Ortega (2015), afirma que si bien el ejercicio de la función directiva por lo general y en principio obedece a la designación formal, como parte de una organización a un encargo de esta naturaleza también existe la posibilidad de asumir posiciones directivas como consecuencia de un inminente sentido de liderazgo, por lo tanto resulta importante identificar los tipos de liderazgo y estilos directivos predominantes en una organización, tal como se detalla en la figura 3. (p.29).

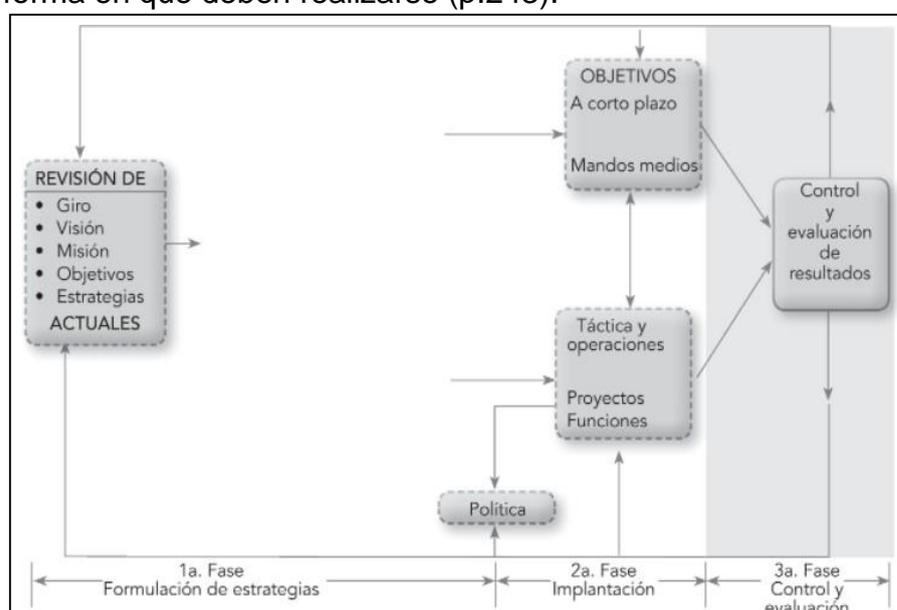


**Figura 3. Tipos y características de dirección y liderazgo**  
Fuente: Ortega, A., Inteligencia directiva, 2015.

#### D. Control

Bolívar et al. (2016), establece que el control es verificar que el comportamiento de la unidad de o de la empresa se

mantenga dentro de los límites establecidos como parte de las políticas de la organización, y en caso contrario tomar medidas a fin de corregirlas oportunamente; con este fin se den los resultados reales h se comparan con los previstos (p.38). En la figura 4, se muestra que en la fase final de la gestión administrativa se realiza el control o monitoreo de los resultados; al respecto Torres & Torres (2016), señalan que si los objetivos y estándares se definieron en forma adecuada desde el principio del proceso de planeación, habrá pocas dudas en cuanto a los resultados que deben monitorearse o la forma en que deben realizarse (p.243).



**Figura 4. Control y evaluación de resultados**

Fuente: Torres, Z. y Torres, H., Planeación y Control, 2016.

Torres & Torres (2016), señalan en la figura 5, los aspectos que justifican la importancia del control dentro del proceso de la gestión administrativa, y es que establecen que desde el punto de vista sistémico, el control es un subsistema del sistema administrativo y en consecuencia está ligado al funcionamiento de un sistema, como un agente homeostático que tiene la capacidad de regular el sistema y volver al equilibrio; por otro lado si los sistemas no utilizasen el control simplemente

desaparecerían, esto debido al efecto entrópico, en la cual establece que todo sistema u organización tiende al caos (p.255).



**Figura 5. Importancia del control como parte de la gestión administrativa**

Fuente: Torres, Z. y Torres, H., Planeación y Control, 2016

### 2.2.2 Servicio a los estudiantes

González (2015), señala que el servicio a los estudiantes es medido a través de la satisfacción, quien lo define como una respuesta emocional del individuo ante la experiencia y la relación con el proveedor del servicio (p.45). Martínez (2016) afirma que la calidad del servicio y la satisfacción del cliente son mediadores de las intenciones de comportamiento, y desde años atrás se tiene constancia de que los niveles más altos de satisfacción inciden en una mayor intención de recomendar (p.76). Tarodo (2015), precisa que la satisfacción como indicador del servicio, es una respuesta emocional que proviene del juicio cognitivo y está demostrado que tiene también una influencia positiva directa sobre la intención de los consumidores y su lealtad conductual (p.37).

Torres (2018), establece que el servicio está vinculado con el grado de satisfacción del cliente, y que por lo tanto bajo esa perspectiva representa aquella aceptación hacia el cumplimiento de las expectativas y necesidades, sin dejar lugar a quejas. Asimismo, la satisfacción es la diferencia entre la valoración global de la experiencia y las perspectivas iniciales (p.79).

Izquierdo (2019) menciona que los clientes son el núcleo de toda empresa exitosa. El servicio de un cliente está asociado a la satisfacción, y que es un aspecto de la actitud psicológica o del estado de ánimo de los clientes, y una empresa necesariamente enfoca este estado emocional. Además, en este entorno de competitividad, se debe tomar en cuenta que las empresas se enfrentan a un duro desafío para garantizar el valor del cliente y su satisfacción (p.23).

Sánchez (2018), señala que la importancia de incorporar las opiniones de los estudiantes universitarios a los sistemas de calidad de servicio responden a generar acciones de mejora continua; de esta manera el desarrollo de los sistemas internos de calidad universitaria necesita contar con un conjunto de indicadores determinados desde la perspectiva del propio estudiante, con el propósito de identificar elementos más necesitados o demandados para los estudiantes, incorporando sus opiniones a dichos sistemas de calidad (p.27). Así también establece que el servicio en el caso del estudiante, vincula a la satisfacción como elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento (p.36).

Sánchez, Carbajal, & Pérez (2015), señalan que gracias a la medición de la satisfacción estudiantil es posible valorar la calidad de la educación en lo referente a unidades de aprendizaje, interacciones con profesores(as) y compañeros(as) de clase, así como la satisfacción con instalaciones y equipos. Agregan que: Es necesario apuntar que la satisfacción de los estudiantes es el eje central de todos los procesos que se llevan a cabo en las universidades, pues su principal función sustantiva es la docencia centrada en ellos (p.28).

Strattem & Kramer (2015), señalan que el modelo Servqual es una técnica de investigación, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes (p.23). Torres (2018), afirma que el modelo Servqual está constituido por una escala de respuesta múltiple diseñada para comprender las expectativas de los clientes respecto a un servicio. Permite evaluar, pero también es un instrumento de mejora. Y de comparación con otras organizaciones (p.112).

Gonzáles (2015), señala que el proceso de medición de la calidad del servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos (p.68). Al respecto Strattem & Kramer (2015), señalan también que el modelo Servqual de calidad de servicio mide lo que el cliente espera de la organización que presta el servicio en las cinco dimensiones citadas. De esta forma, contrasta esa medición con la estimación de lo que el cliente percibe de ese servicio en esas dimensiones (p.15). Estas dimensiones se definen a continuación:

### **A. Seguridad**

Basantés & Vinuesa (2016), definen la seguridad como el conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. (p.186). Al respecto González et al. (2017) afirman que la credibilidad, incluye a la integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción (p.341).

### **B. Capacidad de respuesta**

Saltos et al. (2017), definen calidad de respuesta como la disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido (p.88). Inquilla et al. (2017), señalan que capacidad de respuesta se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas (p.7). Basantés & Vinuesa (2016), también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo (p.189).

### **C. Empatía**

González et al. (2017), definen empatía como la atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes y se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente (p.342). Saltos et al. (2017) establecen que no la empatía no significa solamente ser cortés

con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad; es necesario mostrar al cliente un fuerte compromiso, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos (p.89).

#### **D. Fiabilidad**

Inquilla et al. (2017) definen fiabilidad como la habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable (p.8). Así también Basantes & Vinueza (2016) establecen que fiabilidad está vinculado con aspectos de cumplimiento de promedios o compromisos que ofrece la empresa u organización (p.23). Al respecto Gonzáles et al. (2017) señalan que dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento (p.343).

### **2.3 Marco Conceptual**

#### **Gestión administrativa**

Conjunto de acciones que permiten administrar de manera eficaz y eficiente los recursos de cualquier organización pública o privada, como es el caso de las universidades públicas en procesos de constitución. La gestión administrativa garantiza la mejora continua de los procedimientos involucrados con la calidad universitaria.

#### **Planeación**

Conjunto de acciones que conllevan a conseguir en el horizonte temporal la consecución de metas u objetivos. En el contexto de una universidad pública, las acciones vinculadas con la planeación están evidenciadas en documentos de gestión, tales como el plan operativo institucional y calendario académico, en la cual se involucran todas las

acciones a realizar por cada una de las dependencias administrativas de la universidad.

### **Organización**

Actividades orientadas a disponer oportunamente recursos humanos, materiales y económicos, con el propósito de cumplir con las metas y objetivos institucionales; la organización como función de la gestión administrativa busca coordinar la labor que deben desarrollar los trabajadores de cualquier institución pública o privada, como puede ser el caso en una universidad; en la cual se establecen los roles que deberán cumplir de manera estricta, de acuerdo a una estructura orgánica, a un manual y reglamento de organización y funciones; bajo el cumplimiento de los valores institucionales de la universidad.

### **Dirección**

Funciones vinculadas con la toma de decisiones que implican trabajar con y a través de grupos de personas, a fin de conseguir las metas y objetivos de la organización. En una universidad en proceso de constitución la Comisión Organizadora desarrolla la función de dirección, toda vez que es el más alto órgano jerárquico de gobierno que a través de su liderazgo y adiestramiento garantiza la conducción eficiente de la universidad.

### **Control**

Es la actividad relacionada a evaluar el cumplimiento de las acciones ejecutadas en concordancia con lo definido en la planeación. Implica realizar el seguimiento permanente de las acciones desarrolladas a fin de evaluarlas y establecer acciones correctivas de mejora.

### **Servicio a los estudiantes**

Conjunto actividades que desarrolla la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur para atender las necesidades y requerimientos de los estudiantes. Está asociado con factores que permiten que los estudiantes

experimentan satisfacción por el servicio proporcionado por la universidad. Su evaluación se realiza a través de las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad.

### **Seguridad**

Atributo relacionado con la capacidad que desarrolla una universidad, a través de su órgano de gobierno universitario, dependencias y empleadores o colaboradores, para transmitir confianza y credibilidad al estudiante.

### **Capacidad de respuesta**

Atributo relacionado con la capacidad que desarrolla una universidad, a través de su órgano de gobierno universitario, dependencias y empleadores o colaboradores, para satisfacer las necesidades del cliente con rapidez, prontitud, y con disposición a ofrecer soluciones a los requerimientos del estudiante.

### **Empatía**

Atributo relacionado con la capacidad que desarrolla una universidad, a través de su órgano de gobierno universitario, dependencias y empleadores o colaboradores, para atender de manera personalizada, mostrando tolerancia, paciencia y comprensión a los requerimientos del estudiante.

### **Fiabilidad**

Atributo relacionado con la capacidad que desarrolla una universidad, a través de su órgano de gobierno universitario, dependencias y empleadores o colaboradores, para cumplir con lo prometido en el tiempo previsto, atender de manera correcta desde un inicio sin errores, y brindar orientación con claridad.

## 2.4 Definición de términos básicos

- **Programación de actividades:** cronograma de acciones operativas vinculadas con la gestión administrativa y que involucran la participación del órgano de gobierno universitario, dependencias y empleadores o colaboradores; definidas con el propósito de alcanzar las metas y objetivos institucionales dentro del marco establecido por el plan estratégico institucional.
- **Políticas de gestión:** guías que contienen procedimientos y que permiten orientar al trabajador o empleador de la entidad universitaria, para un mejor desarrollo de sus actividades administrativas vinculadas al servicio y atención al estudiante universitario.
- **Presupuesto:** es una estimación a futuro de ingresos y gastos durante un período de tiempo específico respecto a cualquier proyecto o actividad a desarrollar en una universidad; las universidades presentan un presupuesto de gastos de manera anticipada al Ministerio de Educación a fin de que pueda ser aprobado.
- **Estructura orgánica:** conjunto de dependencias, que agrupa órganos de dirección, órganos de control, órganos de apoyo, órganos de asesoría y órganos de línea, cuyas funciones están definidas por los manuales de operación y funciones (MOF), así como por el reglamento de organización y funciones (ROF).
- **Manuales administrativos:** representa una guía para ayudar a los empleados o colaboradores de una Universidad en su desempeño diario de las funciones administrativas y de gestión asignadas. El manual contiene instrucciones para completar formularios, muestra relaciones de informes, proporciona procedimientos para solicitar servicios y delinea responsabilidades.

- **Jerarquía organizacional:** es el orden jerárquico en la cadena de mando y responsabilidad; en el caso de una universidad en proceso de constitución el nivel de mando más alto es la Comisión Organizadora. Esta jerarquía organizacional define cada puesto junto con todas las reglas y regulaciones pertinentes de arriba abajo.
- **Liderazgo:** es una capacidad que debería presentar todo miembro o integrante de una organización ya sea pública o privada, como es el caso de una universidad. Esta capacidad permite particularmente a los miembros que conforman los órganos de gobierno en una universidad en proceso de constitución motivar e influir sobre el desenvolvimiento de los colaboradores para la cumplimiento eficaz y eficiente de las metas y objetivos institucionales.
- **Comunicación:** es un proceso mediante el cual se intercambia información entre los miembros colaboradores de la comisión organizadora de la universidad y lo colaboradores de las diferentes áreas u oficinas. La comunicación cumple funciones principales dentro de la universidad, la primera es la coordinación, la segunda es la transmisión de información y la tercera es el intercambio de emociones y sentimientos; todas estas funciones son vitales para una organización en general como para una institución universitaria.
- **Motivación:** representa una incitación o un estímulo para que los colaboradores o trabajadores de una universidad puedan actuar o desenvolverse de manera deseada y predeterminada para lograr los objetivos institucionales de la universidad.
- **Trabajo en equipo:** es el esfuerzo colaborativo de un grupo de miembros de una universidad, para lograr un objetivo común o para completar una tarea de la manera más efectiva y eficiente; en ese sentido el trabajo en equipo se puede entender como un grupo de

colaboradores interdependientes que trabajan juntos hacia un objetivo común.

- **Control previo:** denominado también control anticipado o preventivo; es un control dirigido al futuro. Permite a los órganos directivos universitarios prevenir problemas en lugar de resolverlos después de que ocurran; prediciendo los problemas que los órganos de gobierno puedan enfrentar en el futuro e identifica los pasos a seguir para resolverlos.
- **Control permanente:** el control permanente en las instrucciones universitarias están relacionados a realizar el control de las actividades o tareas en tiempo real; es la técnica de controlar las actividades en el proceso de funcionamiento; es este tipo de control los directivos universitarios dirigen el trabajo de los subordinados para que realicen su trabajo correctamente.
- **Control posterior:** tiene lugar una vez finalizada la actividad. Los directivos universitarios puede tomar medidas correctivas después de analizar la desviación de los resultados planificados. En otras palabras, es el proceso de ajustar la acción futura sobre la base de la información sobre el desempeño pasado.
- **Confianza:** Es el grado de seguridad que un estudiante universitario tiene respecto a que sus reclamos o requerimientos sean atendidos de manera eficaz y eficiente por el colaborador que forma parte de alguna dependencia de la universidad. Este grado de seguridad está vinculado con experiencias pasadas e imagen generada.
- **Credibilidad:** Es la capacidad de generar confianza en un estudiante; este indicador representa la calidad asignada a la acción realizada por

un colaborador y que cuantifica la disponibilidad del estudiante a aceptar como cierto o verdadero las afirmaciones recibidas.

- **Prontitud:** Es la capacidad de un colaborador de cualquier dependencia de la universidad en atender de manera correcta y oportuna el requerimiento o solicitud de un estudiante.
- **Disposición de servicio:** Es la actitud vinculada al comportamiento que muestra el colaborador o trabajador de una universidad para mostrarse dispuesto a solucionar cualquier consulta o inquietud del estudiante, otorgando el tiempo que sea necesario y suficiente.
- **Atención personalizada al cliente:** Es la capacidad que debe presentar los colaboradores o trabajadores de cualquier dependencia de la universidad, con el propósito de orientarse directamente y específicamente a resolver la inquietud o requerimiento específico del estudiante.
- **Capacidad para ejecutar el servicio:** Es la habilidad de responder al requerimiento del estudiante, con formalidad y exactitud, ofreciendo un servicio en forma correcta desde el primer momento.

## 2.5 Marco filosófico

La presente investigación se enfoca en explorar la relación entre la gestión administrativa y el servicio a los estudiantes en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, bajo un enfoque filosófico que abarca tanto la realidad concreta como la realidad abstracta de la institución. Siguiendo a Arteaga (2020), señala que la adopción de la perspectiva del Materialismo Dialéctico permite comprender a la universidad como una entidad en constante transformación, influenciada tanto por su infraestructura tangible y recursos humanos (realidad concreta) como por su cultura organizacional y objetivos institucionales (realidad abstracta).

Así también Barata-Moura (2010) y Harvey (2018), afirman que el Materialismo Dialéctico, proporciona un marco para entender cómo las realidades concretas evolucionan a partir de la realidad abstracta, permitiendo una interpretación científica de la realidad social. Este enfoque es particularmente adecuado para analizar las dinámicas de cambio y evolución dentro de la universidad, ofreciendo una perspectiva integral de cómo los elementos concretos y abstractos interactúan y se influyen mutuamente.

Dentro de este marco, la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur se presenta como una realidad concreta compuesta por estudiantes, personal y directivos que interactúan con la infraestructura física para brindar y recibir servicios. Simultáneamente, la universidad representa una realidad abstracta, vinculada con los procesos de enseñanza-aprendizaje, investigación, extensión universitaria y proyección social, todos orientados hacia la consecución de su misión y objetivos institucionales. Según Miceli (2019), esta interacción da forma a una cultura organizacional distintiva, donde la gestión administrativa (planificación, organización, control y supervisión) juega un papel crucial en la mejora del servicio a los estudiantes.

### **III. HIPOTESIS Y VARIABLES**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

La gestión administrativa se relaciona de manera directa con el servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

##### **Hipótesis específicas**

**H1.** La planeación administrativa se relaciona de manera directa con la seguridad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**H2.** La organización administrativa se relaciona de manera directa con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**H3.** La dirección administrativa se relaciona de manera directa con la empatía del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**H4.** El control administrativo se relaciona de manera directa con la fiabilidad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

##### **3.1.1 Operacionalización de variable**

En la Tabla 1, se muestra la operacionalización de las variables, en la precisa la definición conceptual y operacional de las variables gestión administrativa y servicio a los estudiantes, así como las dimensiones, indicadores, ítems, método y técnicas utilizadas para la recolección de datos.

**Tabla 1. Operacionalización de las variables**

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Método	Técnica
<b>Variable 1:</b>  Gestión Administrativa  Elemento fundamental para el manejo y ejecución de labores y a través de esta llegar a cumplir con los objetivos planificados, además de contribuir al crecimiento de la organización (Fonseca & Martillo, 2021).	Actividades inherentes al órgano de gobierno de una universidad pública en proceso de constitución, las cuales permiten emplear de manera eficaz y eficiente los recursos propios, con la finalidad de conseguir metas y objetivos; a través del desarrollo de funciones tales como: La planeación, organización, dirección y control.	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de actividades</li> <li>• Políticas de gestión</li> <li>• Presupuesto</li> </ul>	1,5	Hipotético-Deductivo	Encuesta
		Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estructura orgánica</li> <li>• Manuales administrativos</li> <li>• Jerarquía organizacional</li> </ul>	6,9		
		Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Liderazgo</li> <li>• Comunicación</li> <li>• Motivación</li> <li>• Trabajo en equipo</li> </ul>	10,15		
		Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control previo</li> <li>• Control permanente</li> <li>• Control posterior</li> </ul>	16,21		
<b>Variable 2:</b>  Servicio a los estudiantes  Actividades asociadas sistemáticamente que forman parte de una organización educativa y que en combinación con recursos humanos y materiales, satisfacen las demandas de los estudiantes (Senlle & Guitierrez, 2005).	Conjunto actividades que desarrolla una universidad pública en proceso de constitución para atender las necesidades y requerimientos de los estudiantes. Está asociado con factores que permiten que los estudiantes experimentan satisfacción por el servicio proporcionado por la universidad. Su evaluación se realiza a través de las dimensiones seguridad, capacidad de respuesta, empatía y fiabilidad	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Credibilidad</li> </ul>	1, 4	Hipotético-Deductivo	Encuesta
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prontitud</li> <li>• Disposición de servicio</li> </ul>	5, 7		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención personalizada al cliente</li> </ul>	8, 10		
		Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidad para ejecutar el servicio</li> </ul>	11, 13		

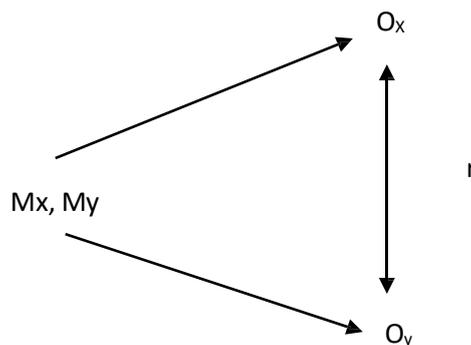
Fuente: elaboración propia

## IV. METODOLOGÍA DEL PROYECTO

### 4.1 Diseño de Investigación

El tipo de investigación es básica, ya que se pretende aportar al conocimiento actual, comprobando la teoría existente respecto a la gestión administrativa y el servicio a los estudiantes, pero incorporando el contexto o escenario particular de que la institución en análisis es una universidad en proceso de constitución. Al respecto Baena (2017), señala que la investigación básica es el estudio de un problema, destinado exclusivamente a la búsqueda de conocimiento, desarrollando principios generales (p.18). Así también Muntané (2010) precisa que la investigación básica se origina en un marco teórico y se mantiene en él, cuyo objetivo es aumentar el conocimiento (p.221).

El diseño de investigación es no experimental transaccional; debido a que se realiza el estudio sobre la unidad de análisis en su estado natural, es decir se analiza la gestión administrativa y el servicio a los estudiantes en la UNTELS, sin alterar o aplicar algún tipo de manipulación o modificación de las variables en estudio; y es transaccional debido a que los datos serán observados y recolectados en un único periodo de tiempo. Al respecto Hernández, et al. (2018), señalan que en los diseños no experimentales no se manipulan deliberadamente a las variables en estudio; así también por su dimensión temporal pueden ser transaccionales debido a que la técnica se aplica una sola vez (p. 87). La siguiente figura describe el diseño de investigación a utilizar en el proceso de recolección de datos:



Donde:

- $M_x$ : Muestra de estudio – colaboradores administrativos
- $M_y$ : Muestra de estudio - estudiantes
- $O_x$ : Observación de la gestión administrativa.
- $O_y$ : Observación del servicio a los estudiantes.
- $r$ : Posible relación entre las variables observadas

## **4.2 Método de investigación**

El método a utilizar en la investigación es el método hipotético-deductivo, ya que inicialmente se parte de un problema, que es el servicio a los estudiantes universitarios de una universidad en proceso de constitución, y cuyas autoridades que tienen a su cargo la gestión administrativa forman parte de una comisión organizadora; para luego establecer una hipótesis que propone una posible relación entre las variables estudio, y que a través de la observación de estas variables en una población de estudio (estudiantes y personal administrativo), se realizará un análisis y procesamiento de datos con el cual se conseguirá aceptar la hipótesis o rechazarla.

Al respecto Sánchez (2019), señala que el modelo hipotético-deductivo se parte de premisas generales para llegar a una conclusión particular, que sería la hipótesis a falsar para contrastar su veracidad, en caso de que lo fuera permitiría incrementar la teoría de la que partió, generando así un avance cíclico en el conocimiento (p.108).

## **4.3 Población y muestra**

### **Población**

En la investigación a desarrollar, la población lo constituyen los estudiantes matriculados en pregrado del VII al X ciclo, de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, durante el semestre académico 2021-II, cuya cantidad de estudiantes es de 864 estudiantes. Así también la población de estudio estará conformada por los colaboradores o

trabajadores de las diferentes dependencias administrativas de la universidad, cuya cantidad es de 158 colaboradores.

### **Muestra**

En relación a la muestra de estudio, y considerando que las poblaciones en estudio (estudiantes universitarios y colaboradores administrativos) están definidas por cantidades finitas; y según Carhuacho, et al. (2019), señala al respecto que, si la población de estudio está compuesta por una cantidad finita de elementos entonces el tamaño de la muestra se determina mediante la siguiente expresión (p.56).

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q} \quad \dots(1)$$

Donde:

- N: Tamaño de la población
- $Z_a$ : Nivel de confianza
- p: Probabilidad de éxito
- q: Probabilidad de fracaso
- d: Precisión
- n: muestra

Con lo que, para el caso en análisis Z será igual a 1.96 (al 95% de nivel de confianza), p será igual a 0.5, q será igual a 0.5 (ya que se desconoce la proporción esperada) y d será igual a 5%; con lo que reemplazando en la ecuación 1, se tiene que el tamaño de muestra para los estudiantes es de 266, tal como se demuestra a continuación.

$$n = \frac{864 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (864 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 266.14$$

$$n \approx 266$$

Así también, considerando que la probabilidad de elegir a cualquier colaborador administrativo es la misma, y tomando en cuenta que la población en estudio es finita, se tiene que el tamaño de muestra para esta población es de 112, tal como se demuestra a continuación.

$$n = \frac{158 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (158 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 112.16$$

$$n \approx 112$$

#### 4.4 Lugar de estudio y periodo desarrollado

El lugar de estudio será en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (UNTELS), ubicada en el Sector 3 Grupo 1A-03, Av. Central, Villa EL Salvador 15834. El periodo en el que se procederá a realizar el estudio corresponde a los meses septiembre a diciembre de 2021, meses que corresponden al semestre académico 2021-II.

#### 4.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la información

En la Tabla 2, se detalla las técnicas e instrumentos de campo, que se utilizará para la recolección de datos en la investigación; se precisa que la técnica de estudio será la encuesta y el instrumento será la hoja de cuestionario. En el anexo 2, se muestra los instrumentos utilizados para la recolección de datos. Es preciso señalar que la validez externa o validez de contenido del instrumento de recolección de datos se realizó a través de juicio de expertos (ver anexo 3) y cuyo resultado se evaluó a través del “V de Aiken” (ver anexo 4).

**Tabla 2. Técnica e instrumento de investigación**

Técnica	Instrumento
Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

#### 4.6 Análisis y procesamiento de datos

El análisis estadístico aplicado a los datos recolectados se centró en los siguientes aspectos:

Se realizó la prueba de confiabilidad de los datos recolectados (ver anexo 5) a través del alfa de Cronbach haciendo uso del software SPSS v.25. Al respecto, habiendo realizado la aplicación de los cuestionarios sobre cada muestra de estudio, se procedió a someter los datos recolectados a una prueba de confiabilidad a través del alfa de Cronbach, cuyos resultados se muestran en la Tabla 3 y Tabla 4.

**Tabla 3. Prueba de confiabilidad del cuestionario aplicado a los colaboradores**

Estadística de fiabilidad obtenida desde SPSS v.25	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.861	21

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 4. Prueba de confiabilidad del cuestionario aplicado a los estudiantes**

Estadística de fiabilidad obtenida desde SPSS v.25	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.736	13

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar los datos recolectados son confiables, dado que el Alfa de Cronbach en ambos casos resultan ser superior a 0.700, se afirma de manera concreta que los datos conseguidos a través de los instrumentos son aceptables, consiguiendo la validez interna del instrumento. Al respecto (Tuapanta, Duque, & Mena, 2017) señala que si el valor del Alfa de Cronbach se encuentra en el intervalo de 0.7 a 0.9, se considera que el instrumento tienen un nivel “muy bueno” de confiabilidad.

Así también se realizó la prueba de normalidad haciendo uso de la prueba estadística de Kolmogorov-Smirnov a través del software SPSS v.25, debido a que la muestra de estudiantes y de colaboradores administrativos son mayores a 50; esta prueba se realizó para establecer el estadístico a utilizar en la prueba de hipótesis, lo cual nos permitió determinar como prueba de estudio no paramétrico. Se realizó la prueba de hipótesis a través del estadístico del Rho de Spearman debido a los datos recolectados siguen una distribución “No normal”, y además porque los datos son de tipo ordinales.

#### **4.7 Aspectos Éticos en la Investigación**

Con la finalidad de que la investigación cumpla con la rigurosidad de los aspectos éticos de investigación, se procedió a tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Se procedió a informar a las oficinas correspondientes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur sobre la pertinencia de la investigación (Vicepresidencia de Investigación y Oficina de Gestión Académica y Prospectiva), esto con la finalidad de poner en conocimiento y tener respuesta sobre alguna objeción que impida el desarrollo de la investigación.
- En la aplicación del instrumento de recolección de datos a la población de estudio, expresamente se hizo de conocimiento del propósito y uso que se le dará a sus respuestas.
- En la investigación se salvaguarda la identidad de los estudiantes y del personal administrativo, que participó en la aplicación del instrumento de recolección de datos.
- Los datos recolectados se muestran en los anexos de la investigación con la finalidad de que puedan ser sometidos a cualquier evaluación con respecto a su fiabilidad y verificación posterior de los resultados.
- Finalmente el trabajo busca o tiene el propósito estrictamente académico y no está vinculado a ningún aspecto económico o político,

sino que se centra en el bien común de la población académica de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

## V. RESULTADOS

### 5.1 Resultados descriptivos

Para efectos de la presentación de resultados descriptivos, se detallaran según el siguiente orden:

- Resultado de las dimensiones de la gestión administrativa
- Resultados de la gestión administrativa
- Resultado de las dimensiones del servicio a los estudiantes
- Resultado del servicio a los estudiantes

Antes de detallar los resultados, en la Tabla 5 y Tabla 6 se muestran los niveles considerados en la Baremación de la variable gestión administrativa y del servicio a los estudiantes, con sus correspondientes dimensiones.

**Tabla 5. Baremación de la variable Gestión Administrativa y sus dimensiones**

	Ineficiente	Poco eficiente	Eficiente
Gestión administrativa	31 a 54	55 a 64	65 a 76
Planeación	7 a 10	11 a 16	17 a 21
Organización	5 a 8	9 a 13	14 a 19
Dirección	8 a 12	13 a 17	18 a 23
Control	9 a 14	15 a 19	20 a 27

Fuente: Elaboración propia

**Tabla 6. Baremación de la variable Servicio a los estudiantes y sus dimensiones**

	Malo	Regular	Bueno
Servicio a los estudiantes	21 a 31	32 a 40	41 a 50
Seguridad	5 a 8	9 a 12	13 a 19
Capacidad de respuesta	3 a 5	6 a 10	11 a 14
Empatía	4 a 5	6 a 10	11 a 15
Fiabilidad	4 a 6	7 a 10	11 a 15

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 7 se muestra los resultados de la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable “Gestión administrativa”, que con respecto a cómo se conduce la “Planeación” en la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur, el 28.57% de colaboradores calificaron de manera “eficiente”, el 41.07% de forma “poco eficiente” y el 30.36% mencionó que se maneja de manera “ineficiente”. Además con respecto a la dimensión “Organización” el 27.68% de colaboradores calificaron que se maneja de forma “eficiente”, el 42.86% como “poco eficiente” y el 29.46% mencionaron que se maneja de manera ineficiente. Así también con respecto a la dimensión “Dirección” el 29.46% de los colaboradores calificaron de manera “eficiente”, el 41.08% de forma “poco eficiente” y el 29.46% mencionó que se maneja de manera “ineficiente”. Finalmente con respecto a la dimensión “Control” el 24.11% de colaboradores calificaron de manera “eficiente”, el 42.86% de forma “poco eficiente” y el 33.03% mencionó que se maneja de manera “ineficiente”.

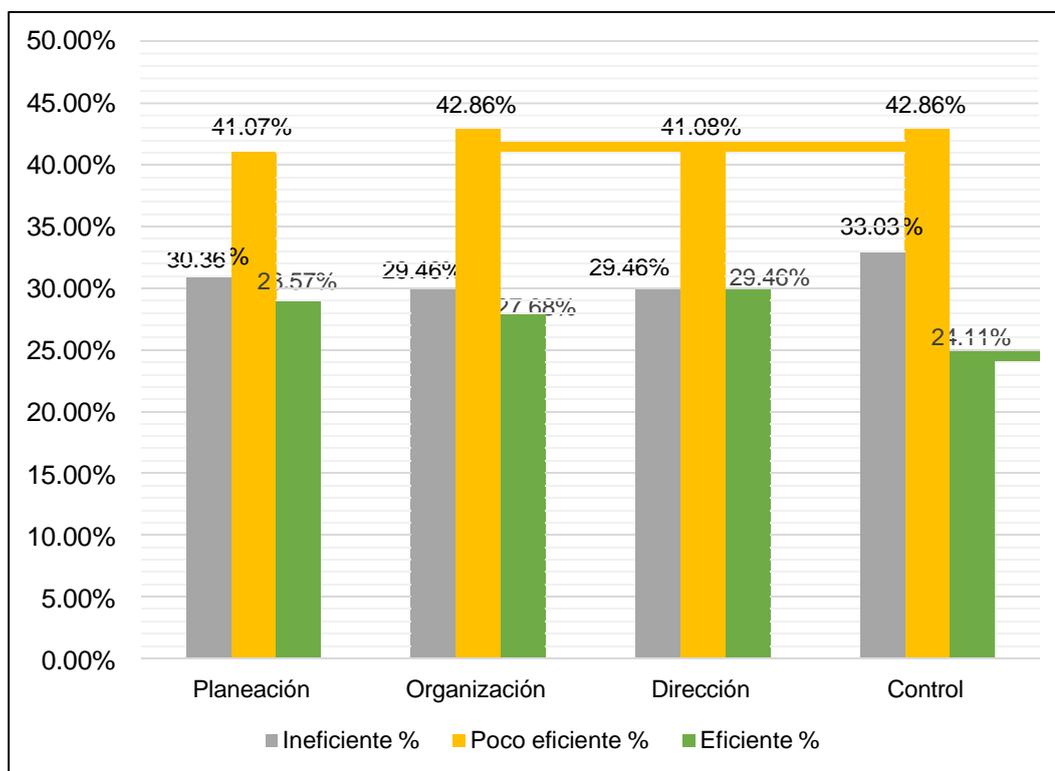
**Tabla 7. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable gestión administrativa**

Dimensiones	Ineficiente		Poco eficiente		Eficiente	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Planeación	34	33.36%	46	41.07%	32	28.57%
Organización	33	29.46%	48	42.86%	31	27.68%
Dirección	33	29.46%	46	41.07%	33	29.46%
Control	37	35.04%	48	42.86%	27	24.11%

Fuente: Elaboración propia

La figura 6, evidencia que existe como aspecto común a todas las dimensiones evaluadas, esto es, los altos porcentajes del nivel “ineficiente” y “poco eficiente” con respecto al nivel “eficiente”. Sin embargo la dimensión que presenta un mayor porcentaje de “ineficiencia”

es la dimensión “Control”, mientras que la dimensión que muestra el menor nivel de porcentaje “eficiente” es la dimensión “Planificación”.



**Figura 6. Distribución porcentual de las dimensiones de la variable gestión administrativa**

Fuente: Elaboración propia

Ahora si la apreciación se centra de manera general en la variable “Gestión administrativa” se identifica que el 29.46% de colaboradores señalan la gestión se desarrolla de manera “eficiente”, el 41.08% como “poco eficiente” y el 29.46% menciono que se desarrolla de manera “ineficiente”. Tal como se muestra en la Tabla 8.

**Tabla 8. Distribución de frecuencia de la variable gestión administrativa**

		Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Ineficiente	33	29.46%
	Poco eficiente	46	41.08%
	Eficiente	33	29.46%
Total		112	100.00%

Fuente: Elaboración propia

En base a los señalado si se suman los porcentajes de colaboradores que señalan la gestión administrativa como “Ineficiente” y “poco eficiente” se logra tener un porcentaje de 70.54%; porcentaje bastante significativo y relevante respecto a cómo se percibe desde los mismo colaboradores la gestión administrativa en general, en la universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur.

En la Tabla 9 se muestra los resultados de la distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable “Servicios a los estudiantes”, que con respecto a la dimensión “Seguridad” que brindan los colaboradores al proporcionarles respuesta a la consulta de los estudiantes, el 29.32% calificaron el servicio como “bueno”, el 36.84% como “regular” y el 33.83% como “malo”. Además con respecto a la dimensión “Capacidad de respuesta” el 22.93% de los estudiantes califican el servicio como “Bueno”, el 43.98% como “regular” y el 33.08% como “malo”. Así también con respecto a la dimensión “Empatía” el 21.80% de estudiantes calificaron el servicio como “bueno”, el 45.86% como regular y el 32.33% como “malo”. Finalmente con respecto a la dimensión “Fiabilidad” el 22.18% de estudiantes calificaron el servicio como “bueno”, el 42.11% como “regular” y el 35.71% como “malo”.

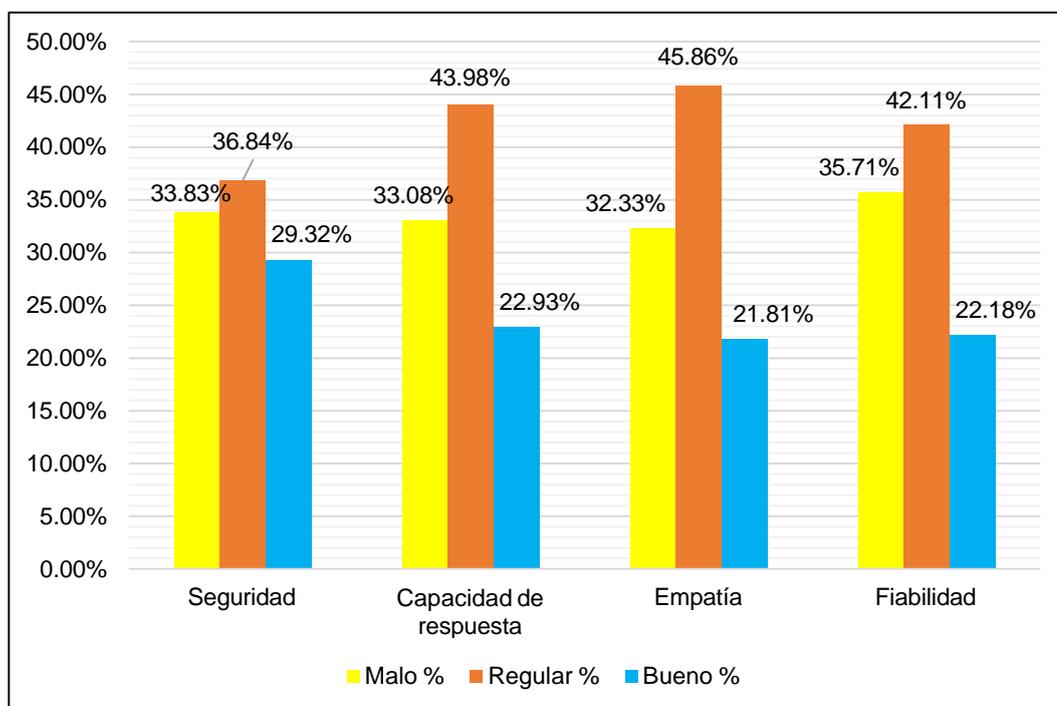
**Tabla 9. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la variable Servicio a los estudiantes**

Dimensiones	Malo		Regular		Bueno	
	Frecuencia	%	Frecuencia	%	Frecuencia	%
Seguridad	90	33.83%	98	36.84%	78	29.32%
Capacidad de respuesta	88	33.08%	117	43.98%	61	22.93%
Empatía	86	32.33%	122	45.86%	58	21.81%
Fiabilidad	95	35.71%	112	42.11%	59	22.18%

Fuente: Elaboración propia

La figura 7, evidencia al igual que en la variable “Gestión administrativa”, que existe como un aspecto común en relación a las dimensiones de la variable “Servicio a los estudiante”. Es decir se identifica que los mayores

porcentajes se presentan en los niveles “regular” y “malo” en comparación al nivel “bueno”. Sin embargo la dimensión que presenta un mayor porcentaje de “malo” es la dimensión “Fiabilidad”, mientras que la dimensión que muestra el menor nivel de porcentaje “bueno” es la dimensión “Empatía”.



**Figura 7. Distribución porcentual de las dimensiones de la variable servicio a los estudiantes**

Fuente: Elaboración propia

Ahora si la apreciación se centra de manera general en la variable “Servicios a los estudiantes” se tiene que el 27.06% de estudiantes calificaron como “bueno”, el 42.86% indicaron que se desarrolla de forma “regular” y el 30.08% señalaron que el servicio es “malo”, tal como se muestra en la Tabla 10.

**Tabla 10. Distribución de frecuencia de la variable servicio a los estudiantes**

		Frecuencia	Porcentaje
Categoría del servicio a los estudiantes	Malo	80	30.08%
	Regular	114	42.86%
	Bueno	72	27.06%
	Total	266	100.00%

Fuente: Elaboración propia

Otro aspecto a resaltar es que si se sumaran los porcentajes de los estudiantes que señalan el servicio como “malo” y “regular” se logra tener un porcentaje de 72.94%, porcentaje superior al porcentaje de estudiantes que señala que el servicio es “bueno”. Este análisis nos lleva a reflexionar que tanto en las dos variables en análisis, se requieren acciones de mejora que contribuyan a incrementar la apreciación que tienen tanto los colaboradores así como los estudiantes.

## 5.2 Resultados inferenciales

En relación a los resultados inferenciales, es preciso señalar que para efectos de identificar el estadístico a utilizar en la prueba de hipótesis, se procedió a realizar la prueba de normalidad a los datos recolectados. En la Tabla 11, se muestra los resultados obtenidos a través del test de Kolmogorov-Smirnov, en la que se evidencia que el grado de significancia (Sig.) o “p-valor” es menor que 0.05. Por lo que se puede concluir que los datos no presentan una distribución normal, por lo cual se deberá hacer uso de una prueba no paramétrica para realizar la contrastación de la hipótesis.

**Tabla 11. Prueba de normalidad**

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0.203	112	0.000	0.836	112	0.000
Servicio a la los estudiantes	0.186	266	0.000	0.877	266	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Como se detalló en el párrafo anterior, al no presentar los datos una distribución normal, se utilizará el estadístico del “Rho de Spearman” para contrastar cada una de las hipótesis planteadas en esta investigación.

## Comprobación de hipótesis

### Hipótesis general:

Ho: La gestión administrativa no se relaciona de manera directa con el servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

H<sub>1</sub>: La gestión administrativa se relaciona de forma directa con el servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**Tabla 12. Prueba de hipótesis General: Gestión administrativa - Servicios a los estudiantes**

		Gestión Administrativa	Servicio a los estudiantes
Rho de	Gestión Administrativa	1,000	0.337**
		Sig. (bilateral)	.000
Spearman	Servicio a los estudiantes	0.337**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 12, se observa que el p-valor es igual a 0.000, por lo que se puede establecer que el valor de la significancia (0.05) es mayor que el p-valor; lo cual conlleva a tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis del investigador (H<sub>1</sub>). Es decir “La gestión administrativa se relaciona con en el servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) – 2021”. Así también a través de la prueba de Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.337, con lo cual se establece que existe una relación directa baja.

### Hipótesis específica 1:

Ho: La planificación administrativa no se relaciona de manera directa con la seguridad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

H<sub>1</sub>: La planificación administrativa se relaciona de manera directa con la seguridad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**Tabla 13. Prueba de hipótesis específica: Planeación administrativa – Seguridad de servicio**

		Planeación administrativa	Seguridad	
Rho de Spearman	Planificación administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	
		Sig. (bilateral)	0.227**	
	Seguridad	Coeficiente de correlación	.	0.016
		Sig. (bilateral)	0.227**	1.000
		0.016	.	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Elaboración propia

De la Tabla 13, se observa que el p-valor es igual a 0.016, por lo que se puede establecer que el valor de la significancia (0.05) es mayor que el p-valor; lo cual conlleva a tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis del investigador (H<sub>1</sub>). Es decir “La planificación administrativa se relaciona de manera directa con la seguridad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021”. Así también a través de la prueba de Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.227, con lo cual se establece que existe una relación directa baja.

### Hipótesis específica 2:

Ho: La organización administrativa no se relaciona de manera directa con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

H<sub>1</sub>: La organización administrativa se relaciona de manera directa con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**Tabla 14. Prueba de hipótesis específica: Organización administrativa – Capacidad de respuesta**

		Organización administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Organización administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0.281**
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0.281**
		Sig. (bilateral)	1.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 14, se observa que el p-valor es igual a 0.003, por lo que se puede establecer que el valor de la significancia (0.05) es mayor que el p-valor; lo cual conlleva a tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis del investigador (H<sub>1</sub>). Es decir “La organización administrativa se relaciona de manera directa con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021”. Así también a través de la prueba de Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.281, con lo cual se establece que existe una relación directa baja.

### Hipótesis específica 3:

Ho: La dirección administrativa no se relaciona de manera directa con la empatía del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

H1: La dirección administrativa se relaciona de manera directa con la empatía del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**Tabla 15. Prueba de hipótesis específica: Dirección administrativa-Empatía**

		Dirección administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Dirección administrativa	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0.310**
	Empatía	Coeficiente de correlación	0.310**
		Sig. (bilateral)	1.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 15, se observa que el p-valor es igual a 0.001, por lo que se puede establecer que el valor de la significancia (0.05) es mayor que el p-valor; lo cual conlleva a tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis del investigador (H<sub>1</sub>). Es decir “La dirección administrativa se relaciona de manera directa con la empatía del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) – 2021”. Así también a través de la prueba de Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.310, con lo cual se establece que existe una relación directa baja.

#### Hipótesis específica 4:

Ho: El control administrativo no se relaciona de manera directa con la fiabilidad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

H<sub>1</sub>: El control administrativo se relaciona de manera directa con la fiabilidad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.

**Tabla 16. Prueba de hipótesis Control administrativo-Fiabilidad**

		Control administrativo	Fiabilidad
Rho de Spearman	Control administrativo	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	0.367**
	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	0.367**
		Sig. (bilateral)	1.000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la Tabla 16, se observa que el p-valor es igual a 0.000, por lo que se puede establecer que el valor de la significancia (0.05) es mayor que el p-valor; lo cual conlleva a tomar la decisión de rechazar la hipótesis nula (Ho) y aceptar la hipótesis del investigador (H<sub>1</sub>). Es decir “El control administrativo se relaciona de manera directa con la fiabilidad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021”. Así también a través de la prueba de Rho de Spearman se determinó un coeficiente de correlación de 0.367, con lo cual se establece que existe una relación directa baja.

## VI. DISCUSION DE RESULTADOS

### 6.1 Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados

En cuanto a la hipótesis general, se consiguió como resultado que la “gestión administrativa” se relaciona de manera directa con el “servicio a los estudiantes” de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución)-2021. A partir de este resultado se establece que si las funciones vinculadas a la “gestión administrativa” tales como la planificación, gestión, organización y control se desarrollan de manera ineficiente, poco eficiente o eficiente, el “servicio a los estudiantes” será percibido como malo, regular o bueno, respectivamente. Por otro lado apoyándome en los resultados descriptivos con respecto a la “gestión administrativa” el 29.46% de los colaboradores señala que es ineficiente, el 41.08% poco eficiente y el 29.46% eficiente. Mientras que con respecto a lo obtenido en la variable “servicio a los estudiantes” se contrasta con lo establecido en la hipótesis y se evidencia la relación directa ya que el 30.08% de los estudiantes señala que el servicio es malo, el 42.86% señala que el servicio es regular y el 27.06% señala que el servicio es bueno.

En cuanto a la hipótesis específica 1, se consiguió como resultado que la “planeación administrativa” se relaciona de manera directa con la “seguridad” del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución)-2021. A partir de este resultado se establece que si la “planificación administrativa” vista desde la programación de actividades, la programación presupuestal y la actualización de políticas de gestión se desarrollan de manera ineficiente, poco eficiente o eficiente, la “seguridad a los estudiantes” vista desde la confianza, el respeto y el nivel de conocimiento que transmiten los funcionarios, para responder los requerimientos de los estudiantes serán percibido como malo, regular o bueno, respectivamente. Por otro lado apoyándome en los resultados descriptivos con respecto a la dimensión “planificación administrativa” el 30.36% de los colaboradores señala que es

ineficiente, el 41.07% poco eficiente y el 28.57% eficiente, mientras que con respecto a lo obtenido en la dimensión “seguridad” del servicio a los estudiantes se contrasta con lo establecido en la hipótesis y se evidencia la relación directa ya que el 30.83% de los estudiantes señala que el servicio es malo, el 36.84% señala que el servicio es regular y el 29.32% señala que el servicio es bueno.

En cuanto a la hipótesis específica 2, se consiguió como resultado que la “Organización administrativa” se relaciona de manera directa con la “Capacidad de respuesta” del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución)-2021. A partir de este resultado se establece que si la “Organización administrativa” vista desde la actual estructura orgánica, la actualización de manuales administrativos, la designación de funcionarios y el desenvolvimiento de estos, se desarrollan de manera ineficiente, poco eficiente o eficiente, la “Capacidad de respuesta” vista desde la prontitud con la que responde una consulta, con las disposición a resolver un problema y si la respuesta proporcionada resuelve el problema, serán percibido como malo, regular o bueno, respectivamente. Por otro lado apoyándome en los resultados descriptivos con respecto a la dimensión “Organización administrativa” el 29.46% de los colaboradores señala que es ineficiente, el 42.86% poco eficiente y el 27.68% eficiente. Mientras que con respecto a lo obtenido en la dimensión “Capacidad de respuesta” del servicio a los estudiantes se contrasta con lo establecido en la hipótesis y se evidencia la relación directa ya que el 33.08% de los estudiantes señala que el servicio es malo, el 43.98% señala que el servicio es regular y el 22.93% señala que el servicio es bueno.

En cuanto a la hipótesis específica 3, se consiguió como resultado que la “Dirección administrativa” se relaciona de manera directa con la “Empatía” del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución)-2021. A partir de este resultado se

establece que si la “Dirección administrativa” vista desde: el liderazgo, el proceso de comunicación, la motivación que se fomenta entre colaboradores y al trabajo en equipo, todo ello por lo miembros que conformar la Comisión Organizadora, se desarrollan de manera ineficiente, poco eficiente o eficiente, la “Empatía” vista desde la tolerancia y paciencia para solucionar un problema, la atención personalizada y la comprensión a las necesidades específicas de cada estudiante, serán percibido como malo, regular o bueno, respectivamente. Por otro lado apoyándome en los resultados descriptivos con respecto a la dimensión “Dirección administrativa” el 29.46% de los colaboradores señala que es ineficiente, el 41.08% poco eficiente y el 29.46% eficiente. Mientras que con respecto a lo obtenido en la dimensión “Empatía” del servicio a los estudiantes se contrasta con lo establecido en la hipótesis y se evidencia la relación directa ya que el 32.33% de los estudiantes señala que el servicio es malo, el 45.86% señala que el servicio es regular y el 21.81% señala que el servicio es bueno.

En cuanto a la hipótesis específica 4, se consiguió como resultado que la “Control administrativo” se relaciona de manera directa con la “Fiabilidad” del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución)-2021. A partir de este resultado se establece que si el “Control administrativo” vista desde cómo se desarrolla el control previo, control permanente y control posterior, así como los recursos destinados para cada uno estos procesos, se desarrollan de manera ineficiente, poco eficiente o eficiente, la “Fiabilidad” vista desde el cumplimiento del servicio prestado, la atención proporcionada desde el principio hasta el final y la orientación brindada con claridad a los estudiantes, serán percibido como malo, regular o bueno, respectivamente. Por otro lado apoyándome en los resultados descriptivos con respecto a la dimensión “Control administrativo” el 33.03% de los colaboradores señala que es ineficiente, el 42.86% poco eficiente y el 24.11% eficiente, mientras que con respecto a lo obtenido en la dimensión “Empatía” del servicio a los

estudiantes se contrasta con lo establecido en la hipótesis y se evidencia la relación directa ya que el 35.71% de los estudiantes señala que el servicio es malo, el 42.11% señala que el servicio es regular y el 22.18% señala que el servicio es bueno.

## **6.2 Contrastación de los resultados con otros estudios similares**

En relación a los resultados encontrados en la investigación, en la cual se determinó que existe relación directa entre la gestión administrativa y el servicio a los estudiantes, se encuentra coincidencias en los resultados mostrados en Cárdenas (2017), en la que concluye que el mejoramiento de la calidad de servicio a los estudiantes se relaciona con la mejora de la gestión administrativa; resaltando que será posible a través de optimizar especialmente el recurso humano, mediante la mejora de sus capacidades, y consolidación de sus competencias, bajo una visión de organización aprendiente e innovadora, con la cual se conducirá a la consolidación institucional de la universidad. Al respecto es importante señalar que si bien es posible que se pretenda mejorar el servicio a los estudiantes a través de la mejora de la infraestructura, esto no será posible en las condiciones de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur dado que el manejo de recursos lo realizan los directivos universitarios, que ante su alto nivel de rotación no es posible un correcto desarrollo de su gestión administrativa, por lo cual sostengo que la relevancia debe centrarse en la sostenibilidad de estos en sus cargos y como consecuencia se dará la mejora de la infraestructura.

En esa misma línea de opinión Zambrano (2017), concluye que la gestión administrativa desarrollada por la universidad tiene un impacto directo en el servicio a los estudiantes; y es que si bien es posible generar mejoras a partir del monitoreo del desempeño docente y una mayor infraestructura, concluye que esto no es suficiente. Esta apreciación si bien se centra en el docente como actor directo estrechamente vinculado con el estudiante, es posible resaltar que la universidad como parte de sus funciones misionales

no solo se enfoca en aspectos estrictamente académicos, sino también está centrada en otros servicios en la que la atención, la capacidad de respuesta, la seguridad y empatía proporcionada por el personal administrativo o dirigentes universitarios repercuten en la satisfacción de las expectativas de los estudiantes, por lo que se debe incidir en el diseño y actualización de instrumentos de gestión que conduzcan a la mejora de su desempeño.

Sin embargo es importante señalar que mi investigación si bien se centra en el servicio a los estudiantes, busca también una apreciación sobre cómo se va desarrollando la gestión administrativa desde las perspectiva de los propios colaboradores, por lo que se logró evidenciar que al existir un porcentaje significativo de colaboradores que señalan que la gestión administrativa se desarrolla de manera poco eficiente, se refleja de forma directa y casi en similar proporción sobre el servicio recibido por los estudiantes, quienes afirman que el servicio es regular. Al respecto Gonzales (2015), concluye que la forma en que se desarrollan las tareas asociadas a la gestión administrativa condiciona el servicio recibido por los estudiantes, agregando que este nivel o grado de satisfacción también se ve reflejada en el nivel de satisfacción del personal o colaborador; por lo cual concluye que los cambios organizativos que influyen mejorando o empeorando la percepción de como se viene desarrollando la gestión administrativa se relaciona de manera directa con el servicio a los estudiantes. En esa misma apreciación Mayta (2014) concluye que la inexistencia de una planificación, organización, dirección y control adecuado para el desarrollo de las actividades de los colaboradores en una institución universitaria, dificulta el desenvolvimiento idóneo, eficiente y oportuno de estos, toda vez que será difícil detectar hechos de manera pertinente repercutiendo sobre su desenvolvimiento, con lo que por relación directa afectan el servicio ofrecido a los estudiantes.

### **6.3 Responsabilidad ética de acuerdo a los reglamentos vigente**

Se precisa que con la finalidad de no afectar el principio de propiedad intelectual y respetar la autoría de los contenidos de las fuentes bibliográficas utilizadas para esta investigación ya sean libros, textos, tesis, artículos científicos o normativas legales de organismos nacionales, se procedió a citar toda información utilizada que no sea propia de mi autoría, para lo cual se utilizó el estándar para la publicación de textos académicos propuesto por la American Psychological Association (APA v7).

Así también en esa misma línea en la que de manera explícita se declara el respeto a la propiedad intelectual, es que se utilizó el software Mendeley, como herramienta de gestión de referencias para administrar y compartir trabajos de investigación y generar bibliografías para artículos académicos.

## VII. CONCLUSIONES

- Se concluye que la gestión administrativa se relaciona de manera directa y baja con el servicio a los estudiantes, determinando a través de la prueba de Rho de Spearman que el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.337. Esto nos lleva a establecer que una correlación débil sugiere que aunque existe una asociación entre una eficiente gestión administrativa y un buen servicio a los estudiantes, existen otros factores que están influyendo en el servicio ofrecido a los estudiantes. Por lo tanto, es necesario realizar más investigaciones para comprender completamente la relación entre estas dos variables.
- Se concluye que la planeación administrativa se relaciona de manera directa y baja con la seguridad del servicio a los estudiantes, determinando a través de la prueba de Rho de Spearman que el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.227. A partir de este resultado se establece que si la “Planeación administrativa” vista desde la programación de actividades, la programación presupuestal y la actualización de políticas de gestión se desarrollan de manera “ineficiente”, “poco eficiente” o “eficiente”, y la “Seguridad” a los estudiantes vista desde la confianza, el respeto y el nivel de conocimiento que transmiten los funcionarios para responder los requerimientos, serán percibidos como “malo”, “regular” o “bueno”, respectivamente.
- Se concluye que la organización administrativa se relaciona de manera directa y baja con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes, determinando a través de la prueba de Rho de Spearman que el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.281. A partir de este resultado se establece que si la “Organización administrativa” vista desde la actual estructura orgánica, la actualización de manuales administrativos, la designación de funcionarios y el desenvolvimiento de estos, se desarrollan de manera “ineficiente”, “poco eficiente” o “eficiente”, y la “Capacidad de

respuesta” vista desde la prontitud con la que responde una consulta, con las disposición a resolver un problema y si la respuesta proporcionada resuelve el problema, serán percibido como “malo”, “regular” o “bueno”, respectivamente.

- Se concluye que la dirección administrativa se relaciona de manera directa y baja con la empatía del servicio a los estudiantes, determinando a través de la prueba de Rho de Spearman que el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.310. A partir de este resultado se establece que si la “Dirección administrativa” vista desde: el liderazgo, el proceso de comunicación, la motivación que se fomenta entre colaboradores y al trabajo en equipo, todo ello por lo miembros que conformar la Comisión Organizadora, se desarrollan de manera “ineficiente”, “poco eficiente” o “eficiente”, y la “Empatía” vista desde la tolerancia y paciencia para solucionar un problema, la atención personalizada y la comprensión a las necesidades específicas de cada estudiante, serán percibido como “malo”, “regular” o “bueno”, respectivamente.
- Se concluye que el control administrativo se relaciona de manera directa y baja con la fiabilidad del servicio a los estudiantes, determinando a través de la prueba de Rho de Spearman que el coeficiente de correlación entre ambas variables es de 0.367. A partir de este resultado se establece que si el “Control administrativo” vista desde cómo se desarrolla el control previo, control permanente y control posterior, así como los recursos destinados para cada uno estos procesos, se desarrollan de manera “ineficiente”, “poco eficiente” o “eficiente”, y la “Fiabilidad” vista desde el cumplimiento del servicio prestado, la atención proporcionada desde el principio hasta el final y la orientación brindada con claridad a los estudiantes, serán percibido como “malo”, “regular” o “bueno”, respectivamente.

## VIII. RECOMENDACIONES

- Se recomienda implementar un sistema integrado de gestión de la calidad del servicio educativo basado en la norma ISO 21001. Este sistema debe incluir indicadores cuantitativos y cualitativos, que garantice el monitoreo de datos tanto objetivos como percepciones de los estudiantes y los colaboradores involucrados en la gestión administrativa. La implementación de este sistema debería permitir la identificación proactiva de áreas de mejora y la asignación efectiva de recursos para su desarrollo.
- Se recomienda aplicar modelos analíticos predictivos para mejorar las políticas de gestión, utilizando el análisis de tendencias y la retroalimentación de los estudiantes. Estos modelos ayudarán a prever necesidades futuras y a diseñar estrategias que contribuyan a generar en el estudiante credibilidad y confianza respecto al servicio ofrecido. La adopción de estos sistemas debe ir acompañada de talleres de formación para el personal administrativo, enfocándose en la interpretación de datos y la toma de decisiones basada en evidencia.
- Se recomienda la implementación de un modelo organizativo dinámico centrado en el estudiante, aplicando principios de diseño organizacional ágil y pensamiento sistémico. Este modelo debe ser desarrollado en colaboración con representantes estudiantiles para garantizar que sus necesidades y perspectivas sean integralmente consideradas. La implementación de este modelo organizativo deberá ser supervisada por una unidad de transformación institucional dedicada a la mejora continua, asegurando que los procesos administrativos evolucionen constantemente para mantenerse alineados con las necesidades cambiantes de la comunidad universitaria.

- Se recomienda instituir un programa de desarrollo en liderazgo y comunicación para la alta dirección y el personal administrativo, centrado en técnicas de liderazgo participativo y comunicación asertiva. Este programa deberá destacar la importancia de la empatía y la atención individualizada, equipando a los líderes con las habilidades necesarias para construir una cultura organizacional más inclusiva y orientada al servicio.
- Se recomienda establecer un conjunto de KPIs enfocados en la fiabilidad del servicio a los estudiantes, integrando la retroalimentación obtenida a través de plataformas digitales y encuestas periódicas. Las métricas deben estar diseñadas para capturar aspectos clave de la experiencia estudiantil, y los resultados deben ser revisados regularmente por un comité de calidad dedicado para impulsar mejoras continuas sobre los servicios a los estudiantes.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdón, M. (2019). Gestión de recursos humanos en las Ugels de Concepción y Chupaca de la dirección regional de Junín-2018. *Tesis Doctoral*. Universidad Cesar Vallejo, Junín.
- Alarcón , H., & Flores , K. (2018). Perú: Política que aseguran la Calidad en la Educación superior. *InterMeio*, 17-35.
- Arteaga, L. (2020). *Importancia del materialismo dialéctico en la formación de estudiantes de la carrera de pedagogía de la Historia y Ciencias Sociales*. Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Baena, G. (2017). *Metología de la Investigación*. México: Editorial Patria.
- Baena, P. (2017). *Metodología de la Investigación* (3ra. ed.). Patria.
- Barata-Moura, J. (2010). Abstracto/Concreto. *Diccionario Crítico de Ciencias Sociales*, 1-23.
- Basantes, R., & Vinuesa, A. (2016). Influencia del modelo Servqual académico en la satisfacción de los estudiantes de la Universidad de Chimborazo. *Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa* , 179-192.
- Batet, M. (2016). *Gestion Administrativa*. Madrid: D-Universitat Jaume.
- Berrios, O., Castillo, M., & Castro, E. (2019). Modelo gerencial en el marco de la transformacion universitaria. *Revista de ciencias sociales*, 78-96.
- Bolívar, A., De la Cruz, M., Fernández, M., García, D., & Batista, R. (2016). *Economía y Dirección de Empresas*. Palmas de Gran Canaria: Publicaciones y Difusión Científica.
- Callohuanca, J. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el posicionamiento en el mercado de la institución educativa Grupo la Paz. *Tesis doctoral*. Universidad Nacional Federico Villarreal, Lima.
- Cárdenas, J. (2015). Análisis del sistema organizativo de la Universidad Politécnica Salesiana y su repercusión en la gestión académica, desde la perspectiva de los docentes y directivos. *Tesis doctoral*. Universidad de Barcelona, Barcelona, España.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Monteverde, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la Investigación Holística*. Guayaquil: Editorial UIDE.

- Carreño, D. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho.
- Cervera, C., Martí, M., & Ríos, D. (2014). Evaluación y acreditación de la educación superior: tendencias, prácticas y pendientes en torno a la calidad educativa. *Atenas revista científico pedagógico*, 1-15.
- Chaparro, F. (2015). *Dirección por objetivos*. Valencia: Universitat Politecnica de Valencia.
- Falcón, C. (2016). Un Nuevo Modelo de Gerencia y Gestión Académico Administrativo. *Palermo Business Review*, 111-129.
- Fernández, L. (2018). Análisis de la gestión Universitaria en la Universidad Pública Peruana. *VIII Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América del Sur* (págs. 1-17). Lima: UNALM.
- Fonseca, F., & Martillo, A. (2021). *Gestión administrativa y su efecto en la operatividad de un departamento de producción*. Guayaquil: Grupo Compás.
- Giner, F., & Gil, M. (2014). *la Organización de Empresas: Hacia un modelo de futuro*. Madrid: ESIC.
- González, J., & Rodríguez, M. (2020). *Manual Práctico de planeación Estratégica*. Madrid: Díaz de Santos.
- González, J., & Rodríguez, M. (2020). *Manual Práctico de Planeación Estratégica*. Madrid: Díaz de Santos.
- González, M., Zurita, E., & Zurita, M. (2017). El modelo Servqual y su incidencia en el nivel de satisfacción de la Carrera de Economía de la Universidad Nacional de Chimborazo. *European Scientific Journal*, 339-352.
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). Modelo de la Gestión Administrativa. *Revista Universidad y Sociedad*, 32-37.
- González, L. (2015). *Satisfacción y motivación en el trabajo*. México: Díaz de Santos.
- González, X. (2015). Investigaciones sobre calidad, organización y satisfacción laboral en la universidad pública española. *Tesis doctoral*. Universidad del País Vasco, Madrid.
- Guevara, J. (2016). El proceso de institucionalización del sistema nacional de educación superior en el Ecuador: un estudio desde el análisis de la resignificación de las presiones institucionales. *Tesis de doctorado*. Universidad Andina Simón Bolívar, Quito.

- Gullo, J., & Nardulli, J. (2018). *Gestión Organizacional*. Ituzaingó: Maipue.
- Harvey, D. (2018). La dialéctica. *Territorios* 39, 245-272.
- Hernández, A., Rodríguez, M, Placencia , B., Indacochea, B., & Quimis, A. (2018). *Metodología de la Investigación Científica*. Alicante: Editorial Ciencias y Letras.
- Inquinilla, J., Calsina, W., & Velazco, B. (2017). la calidad educativa y administrativa vista desde dentro: caso Universidad Nacional del Altiplano. *Revista Comunicación*, 5-15.
- Izquierdo, F. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. México: IC Editorial.
- Malpica, R., & Rosell, R. (2018). Gerencia Universitaria Tiempo de Reflexión. *Revista Ciencias de la Educación*, 185-202.
- Marcano, J. (2018). La Gerencia en la Transformación de la educación Tecnológica universitaria venezolana, desde la Complejidad. *tesis de Doctorado*. Universidad de Carabobo, Carabobo.
- Marco, F., & Loguzzo, H. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración de las Organizaciones*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Martínez, R. (2016). *Servicio al cliente interno: todos somos clientes y todos tenemos clientes*. Madrid: Ediciones de la U.
- Mayta, D. (2014). La satisfacción laboral y los efectos en el desempeño de los trabajadores de los gobiernos locales de la región Puno. *Tesis doctoral*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la Gestión Administrativa para la Innovación. *Dominio de las Ciencias*, 947-964.
- Miceli, S. (2019). *El sistema de aseguramiento de la calidad*. Buenos Aires: Teseo UAI.
- MINEDU. (9 de Julio de 2014). Ley Universitaria 30220. Lima, Perú.
- MINEDU. (18 de Mayo de 2017). Disposiciones para la Constitución y Funcionamiento de las Comisiones Organizadoras de las Universidades Públicas en proceso de Constitución. *Resolución Viceministerial N° 088-2017*. Lima, Perú.
- MINEDU. (01 de Abril de 2020). Orientaciones para la continuidad del servicio de educación superior universitario en el marco de la emergencia sanitaria, a nivel nacional. *Resolución Viceministerial N° 085-2020-MINEDU*. Lima, Perú.
- Ortega, A. (2015). *Inteligencia Directiva*. México: Patria.

- Pernía, J. (2018). Visión de la gestión en la Gerencia de la responsabilidad Social Universitaria. *Revista Scientific*, 319-333.
- Rodríguez, R. (2019). Condiciones de la gerencia universitaria en la educación abierta y a distancia. *Educ@ción en Contexto*, 70-98.
- Ruiz, C. (2010). La articulación de lo abstracto a lo concreto en el proceso del conocimiento teórico. *Édoxa: Series filosóficas*, 129-164.
- Salgado, J., Guerrero, L., & Salgado, N. (2016). *Fundamentos de la Administración*. México: Exodo.
- Saltos, W., Arguello, S., & García, T. (2017). la lealtad de los estudiantes de la Universidad Nacional del Chimborazo, Riobamba - Ecuador. *Revista industrial Data*, 87-94.
- Sánchez, Carbajal, & Peréz. (2015). *Informe de satisfacción estudiantil 2015-I*. Santa Marta: Universidad Sergio Arboleda.
- Sánchez, J. (2018). *Satisfacción Estudiantil en Educación Superior: Validez de su medición*. Bogotá: Universidad Sergio Arboleda.
- Senlle, A., & Guitierrez, N. (2005). *Calidad en los servicios educativos*. Madrid: Diaz de Santos.
- Siracusa, G., Ardiles, A., & Pullido, S. (2018). Gerencia universitaria postmoderna en el paradigma de la responsabilidad social. *Revista Venezolana de Gerencia*, 307-320.
- Stratten, S., & Kramer, A. (2015). *Deje de vender y conéctase con los clientes*. Madrid: Grupo Editorial Patria.
- Surdez, E., Sandoval, M., & Lamoyi, C. (2018). Satisfacción estudiantil en la valoración de la calidad educativa universitaria. *Redalyc*, vol. 21, núm. 1.
- Tobón, M., Durán, M., & Añez, A. (2016). Satisfacción Académica y Profesional de Estudiantes Universitario. *Revista Electrónica de Humanidades, Educacion y Comunicación Social*, 110-129.
- Torres, C. (2018). *Gestión de la atención al cliente/consumidor*. México: IC Editorial.
- Torres, Z., & Torres, H. (2016). *Planeación y Control*. México: Grupo Patria.
- Tuapanta , J., Duque, M., & Mena, A. (2017). Alfa de Cronbach para validar cuestionarios de uso de TIC en docentes universitarios. *mktDescubre*, 37-48.
- UNESCO. (2020). *Hacia el acceso universal de la educación superior: tendencias internacioales*. IESALC.

- Vásconez, L. (2017). Los modelos de evaluación de la gestión universitaria en el desarrollo de la Universidad Ecuatoriana: Caso universidad Técnica de Ambato-UTA. *Tesis doctoral*. Universidad Rey Juan Carlos, Madrid.
- Zambrano, K. (2017). Impacto de la gestión administrativa en los servicios académicos de las extensiones universitarias públicas de la provincia de Manabí-Ecuador. *Tesis doctoral*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.

## Anexo 1. Matriz de Consistencia

**Título:**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR (EN PROCESO DE CONSTITUCIÓN) - 2021**

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables y Dimensiones	Metodología
<p><b>Problema Principal</b> ¿De qué manera la gestión administrativa se relaciona con en el servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (En proceso de constitución) - 2021?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b> ¿De qué manera la planeación administrativa se relaciona con la seguridad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021? ¿De qué manera la organización administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021? ¿De qué manera la dirección administrativa se relaciona con la empatía del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021? ¿De qué manera el control administrativo se relaciona con la fiabilidad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021?</p>	<p><b>Objetivo Principal:</b> Determinar de qué manera la gestión administrativa se relaciona en el servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (En proceso de constitución) - 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b> Determinar de qué manera la planeación administrativa se relaciona con la seguridad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021. Determinar de qué manera la organización administrativa se relaciona con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021. Determinar de qué manera la dirección administrativa se relaciona con la empatía del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021. Determinar de qué manera el control administrativo se relaciona con la fiabilidad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.</p>	<p><b>Hipótesis Principal:</b> La gestión administrativa se relaciona de manera directa con el servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (En proceso de constitución) - 2021.</p> <p><b>Hipótesis Específicas:</b> La planeación administrativa se relaciona de manera directa con la seguridad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021. La organización administrativa se relaciona de manera directa con la capacidad de respuesta del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021. La dirección administrativa se relaciona de manera directa con la empatía del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021. El control administrativo se relaciona de manera directa con la fiabilidad del servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (en proceso de constitución) - 2021.</p>	<p><b>Variable:</b> Gestión Administrativa</p> <p><b>Dimensiones:</b> • Planeación • Organización • Dirección • Control</p> <p><b>Variable:</b> Servicio a los estudiantes</p> <p><b>Dimensiones:</b> • Seguridad • Capacidad de respuesta • Empatía • Fiabilidad</p> <p><b>Variables intervinientes:</b> • Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur • Lima Sur • Año 2021 • Proceso de constitución</p>	<p><b>Tipo de Investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipo: Básica</li> <li>• Nivel: Relacional</li> <li>• Diseño: No experimental</li> <li>• Método: Hipotético-Deductivo</li> </ul> <p><b>Población y muestra:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Población Estudiantes del VII al X ciclo, matriculados en el semestre académico 2021-I; cuya cantidad es de 864 estudiantes; así también estará conformado por los colaboradores de las diferentes dependencias de la universidad, cuya cantidad es de 158.</li> <li>• Muestra:</li> </ul> $n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$ <p>n1 = 266 estudiantes n2 = 112 colaboradores</p> <p><b>Técnica e Instrumento:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. La encuesta</li> </ol> </li> <li>• Instrumento:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Cuestionario (Escala de Likert)</li> </ol> </li> </ul>



## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado colaborador:

El cuestionario que se muestra a continuación, corresponde a un instrumento de recolección de datos, del trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (En proceso de constitución) - 2021”; motivo por el cual le solicito su colaboración respondiéndolo con total sinceridad. La información que proporcione tendrá carácter confidencial y será utilizado para fines estrictamente de la investigación.

Marque con una X su respuesta que crea conveniente:

N°	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Planeación</b>						
1	¿Estás de acuerdo con la programación de actividades establecidas por la Comisión Organizadora en la UNTELS?					
2	¿Estás de acuerdo con el cumplimiento de metas y objetivos, según lo estipulado en la programación de actividades, en la UNTELS?					
3	¿Estás de acuerdo con las políticas de gestión, como guía de orientación en las actividades que realizas en la UNTELS?					
4	¿Estás de acuerdo que las políticas de gestión requieren y necesitan ser actualizadas en la UNTELS?					
5	¿Estás de acuerdo con que el presupuesto establecido por la Comisión Organizadora utiliza de manera integral los ingresos y gastos reales en la UNTELS?					
<b>Organización</b>						
6	¿Estás de acuerdo con la actual estructura orgánica establecida en la UNTELS?					
7	¿Estás de acuerdo con que se requiere actualizar los manuales administrativos, para la mejora del desempeño de las funciones y procedimientos administrativos en la UNTELS?					
8	¿Estás de acuerdo de como se ha designado a los funcionarios en la jerarquía organizacional en la UNTELS?					
9	¿Estás de acuerdo que la persona designada en su cargo cumple eficiente y eficazmente las funciones administrativas en la UNTELS?					
<b>Dirección</b>						
10	¿Cree usted que el presidente de la Comisión Organizadora tiene cualidades de un líder, para lograr las metas u objetivos en la UNTELS?					
11	¿Considera usted que los miembros de la comisión organizadora conducirán a la institucionalización de la UNTELS?					

12	¿Estás de acuerdo con el proceso de comunicación que se establece entre los miembros de la Comisión Organizadora y los colaboradores, para la consecución de metas u objetivos en la UNTELS?					
13	¿Los funcionarios saben fomentar la motivación a los colaboradores, en realizar un mejor desenvolvimiento de las actividades administrativas en la UNTELS?					
14	¿Estás de acuerdo de que los funcionarios fomentan permanentemente el trabajo en equipo en la UNTELS?					
15	¿En todas las áreas u oficinas administrativas se práctica el trabajo en equipo en la UNTELS?					
<b>Control</b>						
16	¿Estás de acuerdo de cómo se desarrolla el control previo de las acciones establecidas en la programación de actividades, por los funcionarios en la UNTELS?					
17	¿Estás de acuerdo de que se requiere mayor recursos para la aplicación del control previo en la UNTELS?					
18	¿Se aplica el control permanente en las diferentes actividades programadas, por los funcionarios en la UNTELS?					
19	¿Se utiliza adecuadamente los recursos en la aplicación del control permanente en la UNTELS?					
20	¿Estás de acuerdo de cómo se desarrolla el control posterior de las acciones establecidas en la programación de actividades, por los funcionarios en la UNTELS?					
21	¿Estás de acuerdo de que se requiere mayor recursos para la aplicación del control posterior en la UNTELS?					



## CUESTIONARIO DE SERVICIO A LOS ESTUDIANTES

Estimado usuario:

El cuestionario que se muestra a continuación, corresponde a un instrumento de recolección de datos, del trabajo de investigación titulado “Gestión administrativa y servicio a los estudiantes de la Universidad Nacional Tecnológica de Lima Sur (En proceso de constitución) - 2021”; motivo por el cual le solicito su colaboración respondiéndolo con total sinceridad. La información que proporcione tendrá carácter confidencial y será utilizado para fines estrictamente de la investigación.

Marque con una X su respuesta que crea conveniente:

N°	Preguntas	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
<b>Seguridad</b>						
1	¿Estás de acuerdo con la actitud y/o confianza de los funcionarios hacia los estudiantes (cliente interno) en la UNTELS?					
2	¿Estás de acuerdo con el respecto que te ofrecen los colaboradores en solucionar tus consultas en la UNTELS?					
3	¿Estás de acuerdo con el nivel de conocimientos de los colaboradores para responder a las preguntas que usted formula en la UNTELS?					
4	¿Los colaboradores son eficaces y eficientes en darte solución a tu consulta en la UNTELS?					
<b>Capacidad de respuesta</b>						
5	¿Estás de acuerdo con la prontitud con la que resuelven tu consulta por parte de los colaboradores en la UNTELS?					
6	¿Estás de acuerdo con la disposición de resolver tus consultas, por parte de los colaboradores en la UNTELS?					
7	¿Estás de acuerdo con la respuesta que te dan los colaboradores que permite resolver tu problema en la UNTELS?					
<b>Empatía</b>						
8	¿Los funcionarios y/o colaboradores practican la tolerancia y paciencia en solucionar tus problemas en la UNTELS?					
9	¿Estás de acuerdo con la atención personalizada que te ofrecen los funcionarios y/o colaboradores en la UNTELS?					
10	¿Estás de acuerdo con la comprensión en las necesidades específicas a tu requerimiento, que ofrecen por parte de los funcionarios y/o colaboradores en la UNTELS?					
<b>Fiabilidad</b>						
11	¿Estás de acuerdo con el cumplimiento del servicio prestado en el tiempo previsto, que ofrecen los funcionarios y/o colaboradores en la UNTELS?					
12	¿Estás de acuerdo con el servicio de atención al cliente interno de manera correcta desde el principio de la consulta, que ofrecen los funcionarios y /o colaboradores en la UNTELS?					
13	¿Estás de acuerdo con la orientación brindada con claridad a tu consulta, que ofrecen los funcionarios y/o colaboradores en la UNTELS?					



### Anexo 3. Juicio de Expertos

TÍTULO DE LA TESIS: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR (EN PROCESO DE CONSTITUCIÓN) - 2021”

#### JUICIO DE EXPERTO

#### CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

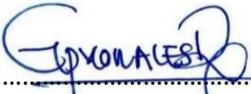
1. La opinión que usted brinde es personal y sincera
2. Marque con un aspa (x) dentro del cuadro la validación solo una vez por cada criterio, según lo considere.

1: Deficiente      2: Malo      3: Regular      4: Bueno      5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta.

N°	Criterios	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	<b>Aplicación:</b> Lo datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**Apellidos y nombres del juez experto:** Morales Romero Guillermo Pastor

Firma.....

No. de Celular: 939319870

Grado Académico de juez experto: **DOCTOR**



TÍTULO DE LA TESIS: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO A LOS  
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR  
(EN PROCESO DE CONSTITUCIÓN) - 2021”

**JUICIO DE EXPERTO**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera
2. Marque con un aspa (x) dentro del cuadro la validación solo una vez por cada criterio, según lo considere.

1: Deficiente      2: Malo      3: Regular      4: Bueno      5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta.

N°	Criterios	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	<b>Aplicación:</b> Lo datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**Apellidos y nombres del juez experto:** Caycho Salas Beatriz del Carmen

Firma..... 

No. de Celular: 993350512

Grado Académico de juez experto: **DOCTOR**



TÍTULO DE LA TESIS: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO A LOS  
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR  
(EN PROCESO DE CONSTITUCIÓN) - 2021”

**JUICIO DE EXPERTO**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera
2. Marque con un aspa (x) dentro del cuadro la validación solo una vez por cada criterio, según lo considere.

1: Deficiente      2: Malo      3: Regular      4: Bueno      5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta.

N°	Criterios	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	<b>Aplicación:</b> Lo datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**Apellidos y nombres del juez experto:** Quispe Andia Adrián

Firma.....

No. de Celular: 996823928

Grado Académico de juez experto: **DOCTOR**



TÍTULO DE LA TESIS: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO A LOS  
ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR  
(EN PROCESO DE CONSTITUCIÓN) - 2021”

**JUICIO DE EXPERTO**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera
2. Marque con un aspa (x) dentro del cuadro la validación solo una vez por cada criterio, según lo considere.

1: Deficiente      2: Malo      3: Regular      4: Bueno      5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta.

N°	Criterios	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.				X	
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.					X
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.				X	
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.				X	
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	<b>Aplicación:</b> Lo datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**Apellidos y nombres del juez experto:** León Velarde Cesar Gerardo

Firma.....

No. de Celular: 996679555

Grado Académico de juez experto: **DOCTOR**



TITULO DE LA TESIS: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SERVICIO A LOS ESTUDIANTES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TECNOLÓGICA DE LIMA SUR (EN PROCESO DE CONSTITUCIÓN) - 2021”

**JUICIO DE EXPERTO**

1. La opinión que usted brinde es personal y sincera
2. Marque con un aspa (x) dentro del cuadro la validación solo una vez por cada criterio, según lo considere.

1: Deficiente      2: Malo      3: Regular      4: Bueno      5: Muy bueno

Muchas gracias por su respuesta.

N°	Criterios	Valoración				
		1	2	3	4	5
1	<b>Claridad:</b> Está formulado con lenguaje apropiado y comprensible.					X
2	<b>Objetividad:</b> Permite medir hechos observables.				X	
3	<b>Actualidad:</b> Adecuado al avance de ciencia y tecnología.				X	
4	<b>Organización:</b> Presentación ordenada.					X
5	<b>Suficiencia:</b> Comprende los aspectos en cantidad y calidad.					X
6	<b>Pertinencia:</b> Permite conseguir los datos de acuerdo a los objetivos.					X
7	<b>Consistencia:</b> Permite conseguir datos basados en modelos teóricos.					X
8	<b>Coherencia:</b> Hay coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X
9	<b>Metodología:</b> La estrategia responde al propósito de la investigación.					X
10	<b>Aplicación:</b> Lo datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.					X

**Apellidos y nombres del juez experto:** Trinidad Loli Nicéforo Ladislao

Firma.....

No. de Celular: 943123241

Grado Académico de juez experto: **DOCTOR**

**Anexo 4. Resultados de la validez de contenido a través de V de Aiken  
tomando en cuenta los resultados del Juicio de Expertos**

<b>CUESTIONARIO: GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>										
	<b>Criterios</b>									
<b>Expertos</b>	<b>Claridad</b>	<b>Objetividad</b>	<b>Actualidad</b>	<b>Organización</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Metodología</b>	<b>Aplicación</b>
<b>Experto 1</b>	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
<b>Experto 2</b>	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5
<b>Experto 3</b>	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5
<b>Experto 4</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
<b>Experto 5</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5
<b>Promedio</b>	4.60	4.80	4.20	4.80	4.60	4.80	4.40	4.40	5.00	5.00
<b>V de Aiken</b>	0.90	0.95	0.80	0.95	0.90	0.95	0.85	0.85	1.00	1.00

<b>CUESTIONARIO: SERVICIO A LOS ESTUDIANTES</b>										
	<b>Criterios</b>									
<b>Expertos</b>	<b>Claridad</b>	<b>Objetividad</b>	<b>Actualidad</b>	<b>Organización</b>	<b>Suficiencia</b>	<b>Pertinencia</b>	<b>Consistencia</b>	<b>Coherencia</b>	<b>Metodología</b>	<b>Aplicación</b>
<b>Experto 1</b>	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5
<b>Experto 2</b>	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5

## Anexo 5. Base de datos

Variable: Gestión Administrativa																				
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21
1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	
2	2	1	2	2	3	1	3	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
1	3	1	1	4	2	4	3	4	5	1	2	4	4	3	4	3	2	2	4	
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
3	3	4	2	4	3	2	1	3	5	2	2	5	2	1	1	5	1	2	4	
2	2	2	1	4	1	3	2	3	5	1	2	4	5	1	1	5	4	1	5	
4	1	1	3	3	2	5	3	5	2	2	5	2	2	1	3	2	1	5	5	
3	3	5	2	5	3	5	2	3	2	5	1	2	2	3	5	3	4	1	4	
2	1	4	4	5	5	5	5	1	5	2	5	3	4	2	3	5	1	3	2	
5	1	5	2	5	3	1	3	4	1	2	3	2	3	5	5	5	2	5	3	
5	2	1	3	4	1	4	5	1	1	2	2	4	4	4	2	5	3	1	2	
2	2	3	1	3	3	4	2	2	5	3	2	4	2	1	1	3	5	1	3	
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
1	1	5	4	2	5	4	3	4	2	3	4	2	4	1	2	3	4	3	1	
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
5	5	1	4	1	5	2	5	1	2	2	1	5	4	5	5	4	1	2	5	
1	5	4	1	5	5	3	2	4	3	5	3	1	1	1	3	1	4	1	1	
2	4	4	5	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	1	4	2	3	1	5	
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
3	2	1	3	4	4	4	5	1	4	5	2	2	3	3	3	1	5	2	2	
1	3	3	3	3	1	5	1	1	2	2	4	1	2	2	5	1	2	4	1	
5	3	1	2	3	1	1	3	4	1	2	3	2	1	3	4	2	4	5	4	
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	
3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	1	4	2	5	5	2	3	3	2	
4	4	2	5	4	3	4	1	1	4	5	1	2	3	1	2	3	2	5	4	
3	1	1	1	3	4	5	2	3	2	1	2	5	1	4	2	4	4	2	5	
4	5	4	4	2	5	5	2	2	1	3	3	2	4	4	3	1	5	3	3	
5	3	2	5	3	5	3	2	2	1	4	5	5	4	4	5	3	5	3	5	
4	1	1	1	4	1	4	1	2	1	4	5	1	1	3	2	3	2	4	3	
5	5	2	4	5	4	2	3	3	4	2	1	1	1	2	5	1	1	5	2	

1	5	1	1	5	4	2	3	5	4	1	1	5	2	2	4	2	3	5	2	5
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
5	2	4	4	5	5	4	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	3	2	4
2	1	4	4	2	3	2	4	5	2	5	3	1	4	5	3	3	2	5	5	2
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
4	4	1	5	4	5	4	5	1	5	1	3	4	2	4	4	1	2	1	5	3
1	3	3	2	1	2	3	4	3	4	4	1	4	2	3	4	3	1	4	5	1
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
4	2	1	1	5	4	1	4	3	4	4	3	4	2	5	3	1	5	4	2	4
1	3	5	2	5	4	2	5	2	4	5	4	3	2	4	1	4	2	4	5	1
3	1	3	3	2	5	3	2	3	5	3	1	1	2	1	3	2	5	4	3	2
3	5	5	4	3	3	5	5	4	2	3	2	4	5	1	4	3	2	4	4	5
3	2	3	4	4	1	1	1	2	4	2	4	4	2	3	2	1	5	5	4	4
2	4	1	4	4	4	3	5	1	5	2	5	2	5	1	3	1	1	4	2	1
4	5	4	3	4	5	5	5	4	3	4	5	1	5	1	2	2	1	1	5	4
4	2	5	4	4	5	5	2	4	5	1	3	1	1	4	3	3	2	2	5	4
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
3	4	2	1	3	5	5	4	5	2	2	5	4	3	5	1	2	4	3	1	4
2	2	1	2	2	3	1	2	3	3	4	5	1	2	3	3	5	5	2	1	3
5	2	4	3	2	5	4	2	1	2	5	5	1	3	3	5	3	4	4	3	4
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
2	2	4	5	1	4	1	5	4	5	2	2	5	1	1	5	5	3	4	5	5
2	1	5	1	2	1	4	3	5	2	1	5	2	3	1	4	3	2	4	2	5
5	3	5	1	3	3	3	1	5	4	5	1	5	5	2	5	3	5	3	1	4
3	5	2	4	3	4	4	3	5	4	2	3	4	5	1	5	4	3	5	2	5
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
1	1	5	4	2	5	4	3	4	2	3	4	2	4	1	2	3	4	3	1	3
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
5	2	4	4	5	5	4	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	3	2	4
2	1	4	4	2	3	2	4	5	2	5	3	1	4	5	3	3	2	5	5	2

2	4	4	5	1	1	3	4	2	3	3	4	2	1	1	4	2	3	1	5	1
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
3	2	1	3	4	4	4	5	1	4	5	2	2	3	3	3	1	5	2	2	1
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
2	2	4	5	1	4	1	5	4	5	2	2	5	1	1	5	5	3	4	5	5
2	1	5	1	2	1	4	3	5	2	1	5	2	3	1	4	3	2	4	2	5
5	3	5	1	3	3	3	1	5	4	5	1	5	5	2	5	3	5	3	1	4
3	5	2	4	3	4	4	3	5	4	2	3	4	5	1	5	4	3	5	2	5
5	3	1	2	3	1	1	3	4	1	2	3	2	1	3	4	2	4	5	4	3
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
3	3	5	2	5	3	5	2	3	2	5	1	2	2	3	5	3	4	1	4	1
5	5	1	4	1	5	2	5	1	2	2	1	5	4	5	5	4	1	2	5	1
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
3	3	5	2	5	3	5	2	3	2	5	1	2	2	3	5	3	4	1	4	1
4	4	2	5	4	3	4	1	1	4	5	1	2	3	1	2	3	2	5	4	3
5	2	4	4	5	5	4	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	3	2	4
1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	1
4	1	1	3	3	2	5	3	5	2	2	5	2	2	1	3	2	1	5	5	4
4	4	2	5	4	3	4	1	1	4	5	1	2	3	1	2	3	2	5	4	3
4	1	1	3	3	2	5	3	5	2	2	5	2	2	1	3	2	1	5	5	4
3	3	5	2	5	3	5	2	3	2	5	1	2	2	3	5	3	4	1	4	1
5	5	1	4	1	5	2	5	1	2	2	1	5	4	5	5	4	1	2	5	1
4	4	2	5	4	3	4	1	1	4	5	1	2	3	1	2	3	2	5	4	3
2	2	2	1	4	1	3	2	3	5	1	2	4	5	1	1	5	4	1	5	4
1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	1
5	2	4	4	5	5	4	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	3	2	4
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
3	3	5	2	5	3	5	2	3	2	5	1	2	2	3	5	3	4	1	4	1
4	1	1	3	3	2	5	3	5	2	2	5	2	2	1	3	2	1	5	5	4
2	2	2	1	4	1	3	2	3	5	1	2	4	5	1	1	5	4	1	5	4
5	5	1	4	1	5	2	5	1	2	2	1	5	4	5	5	4	1	2	5	1
1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	1

4	4	2	5	4	3	4	1	1	4	5	1	2	3	1	2	3	2	5	4	3
3	3	5	2	5	3	5	2	3	2	5	1	2	2	3	5	3	4	1	4	1
5	2	4	4	5	5	4	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	3	2	4
4	4	2	5	4	3	4	1	1	4	5	1	2	3	1	2	3	2	5	4	3
5	5	1	4	1	5	2	5	1	2	2	1	5	4	5	5	4	1	2	5	1
1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	1
4	1	1	3	3	2	5	3	5	2	2	5	2	2	1	3	2	1	5	5	4
2	2	2	1	4	1	3	2	3	5	1	2	4	5	1	1	5	4	1	5	4
1	2	1	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2
5	5	1	4	1	5	2	5	1	2	2	1	5	4	5	5	4	1	2	5	1
3	3	5	2	5	3	5	2	3	2	5	1	2	2	3	5	3	4	1	4	1
5	2	4	4	5	5	4	3	2	3	4	2	1	3	3	3	2	4	3	2	4
4	4	2	5	4	3	4	1	1	4	5	1	2	3	1	2	3	2	5	4	3
5	5	1	4	1	5	2	5	1	2	2	1	5	4	5	5	4	1	2	5	1
1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	4	1

Variable: Servicio a los estudiantes												
Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13
2	1	1	3	2	2	1	3	1	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
5	5	4	3	4	1	5	1	5	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
4	4	5	3	2	4	1	1	4	5	1	5	3
4	4	1	4	2	5	1	5	1	2	5	5	3
3	3	3	2	2	2	3	4	3	3	1	1	3
2	3	3	3	5	1	1	1	5	5	3	2	1
1	4	3	5	5	1	3	5	1	3	2	5	2
3	1	5	1	1	4	4	4	3	4	4	2	3
2	4	4	4	5	2	4	2	1	2	5	5	3
2	1	3	1	1	3	2	4	1	2	5	2	2
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
4	1	1	5	5	5	1	3	1	1	5	4	5
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
1	2	3	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4
3	5	4	2	4	2	3	2	2	1	1	5	2
5	3	2	4	3	5	1	3	3	4	4	1	2
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
3	5	4	2	1	5	5	2	4	2	1	2	5
2	1	3	1	3	2	1	4	5	1	1	5	3
5	1	3	4	4	3	1	3	4	5	2	2	4
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1

2	4	1	4	1	1	4	3	4	3	3	4	5
5	1	4	4	5	4	1	5	3	4	4	1	3
2	2	5	5	4	1	4	3	5	1	4	1	1
3	3	3	2	1	1	5	2	5	3	3	4	5
1	2	2	5	4	5	2	4	2	4	2	2	4
1	2	2	5	3	2	2	3	1	1	4	3	2
1	2	5	5	4	1	1	2	3	4	5	3	4
1	1	2	5	1	2	2	1	3	5	4	4	5
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	5	2	5	4	3	3	1	2	1	5	1	1
4	4	3	1	1	5	2	4	3	3	1	5	3
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	5	2	2	4	3	3	5	5	3	5	3	1
2	3	3	4	4	4	1	5	5	3	5	3	4
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
5	5	3	4	1	1	4	2	4	2	1	3	1
1	5	4	3	3	2	4	1	1	2	2	2	3
1	2	4	2	2	3	1	3	5	1	5	1	4
3	5	3	3	5	4	4	5	1	4	1	1	5
4	4	2	4	3	5	2	5	5	4	5	4	2
4	5	3	2	5	1	2	5	1	2	5	1	2
5	4	2	4	1	2	2	5	2	3	2	2	5
1	2	2	1	4	1	2	2	5	2	2	4	2
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1

2	2	1	3	3	5	3	4	3	3	3	2	2
4	4	3	4	1	4	4	4	3	2	4	1	3
2	5	1	1	5	4	3	5	2	4	2	4	5
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
1	4	3	2	1	4	2	2	4	2	3	4	4
3	4	1	1	3	4	2	4	5	5	5	2	3
5	3	2	4	1	4	1	3	5	4	5	4	5
5	1	2	2	2	3	4	4	2	1	3	4	3
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
1	2	5	2	2	5	1	3	5	4	2	4	3
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
1	1	5	5	5	1	2	2	4	5	1	5	5
5	2	5	2	3	5	4	4	4	1	5	4	2
5	2	4	2	5	4	2	1	5	5	3	4	1
1	5	4	4	4	1	4	1	4	1	1	5	3
3	3	5	3	2	1	4	3	4	3	4	4	5
5	4	3	5	5	1	2	2	2	1	5	1	4
3	4	3	5	4	2	3	1	2	5	2	4	2
2	3	1	5	3	3	4	2	4	5	3	5	3
2	4	1	4	4	5	5	5	4	3	5	1	3
2	2	4	3	4	3	1	4	2	2	2	3	5
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
4	4	1	3	1	1	4	2	4	4	2	3	2
4	2	2	4	2	2	1	4	1	5	1	3	3
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1

2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
4	3	2	4	5	5	1	4	1	2	3	4	2
4	3	5	2	4	3	3	1	3	2	5	5	4
2	4	3	2	1	5	2	3	5	4	4	3	3
3	4	5	5	1	3	1	1	2	1	3	1	4
1	2	5	4	5	5	1	1	1	4	4	5	1
4	1	2	3	1	2	1	5	1	5	2	4	3
2	4	2	1	3	3	4	5	3	2	3	3	1
5	1	3	2	3	1	4	2	3	3	3	1	1
1	2	4	3	5	3	5	3	3	4	3	2	5
3	5	3	4	3	1	2	4	4	5	1	2	3
4	5	2	5	1	2	2	3	5	2	5	2	5
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	5	4	5	5	1	1	3	3	5	3	1	5
2	4	4	4	3	2	4	5	3	4	1	1	5
4	4	5	1	1	2	1	2	4	1	3	4	1
3	4	1	3	1	3	1	4	5	5	5	5	1
2	3	4	5	5	2	3	4	2	5	2	2	3
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
1	3	5	1	5	3	3	5	4	2	1	4	4
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
4	2	4	1	4	5	2	5	1	4	3	5	3
3	1	4	3	1	2	2	2	4	1	5	1	1
1	1	4	2	1	2	2	1	4	4	4	1	5
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1

1	1	5	1	2	3	1	2	1	3	2	1	3
1	5	3	3	5	2	1	1	2	2	2	2	5
2	4	1	1	5	1	5	2	3	4	4	3	1
5	2	4	2	4	2	2	5	1	4	1	4	2
3	5	3	2	4	4	4	2	3	2	3	1	1
2	1	1	1	1	3	1	3	3	5	3	4	1
1	5	3	1	1	2	1	1	3	4	3	5	2
5	2	1	3	2	3	3	3	5	2	5	2	4
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
3	4	3	5	3	3	2	2	3	1	3	1	4
4	3	3	2	4	3	2	3	1	1	3	2	5
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
5	4	2	5	1	1	3	4	4	3	3	1	2
3	3	3	3	3	2	2	2	5	4	4	3	1
5	4	5	1	5	4	1	2	2	1	3	3	4
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
3	2	2	5	3	3	2	2	2	3	2	1	4
3	1	5	3	4	1	4	5	5	3	3	2	4
5	2	3	2	5	1	5	1	3	2	1	3	3
3	5	1	1	1	5	3	5	4	1	5	3	4
1	4	1	5	5	2	4	2	5	3	4	3	3
5	4	1	2	4	3	5	2	3	4	2	4	2
5	2	5	2	4	5	4	3	4	5	2	5	4
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1

2	5	4	2	5	4	1	2	1	3	1	5	5
4	4	2	3	5	4	4	3	4	3	2	5	3
1	2	1	2	3	2	5	2	3	3	1	3	5
3	3	2	4	2	2	3	4	5	3	1	3	3
3	1	4	4	4	5	1	5	5	1	1	2	3
2	3	3	3	5	2	5	5	2	5	1	4	3
5	5	1	3	1	4	2	5	2	1	5	1	4
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
4	3	4	1	2	1	4	3	2	5	3	3	2
4	5	5	5	5	2	4	5	2	1	3	3	3
5	4	1	3	1	2	2	1	3	2	4	1	1
5	1	4	4	1	2	2	5	2	3	5	1	4
2	2	2	3	5	1	1	3	3	3	2	1	2
4	5	2	4	4	4	2	1	5	4	4	2	1
1	4	5	4	3	5	5	1	4	2	3	4	5
1	4	3	2	2	2	5	1	2	5	1	1	3
4	4	5	3	1	4	4	4	4	1	2	5	4
3	1	4	5	1	5	4	1	1	3	5	1	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
1	1	5	1	4	1	3	2	3	1	2	1	4
2	3	3	2	5	5	4	4	1	3	5	3	5
1	5	5	4	2	2	5	5	2	5	5	3	3

4	2	1	5	2	1	2	1	5	1	4	5	2
4	1	2	3	1	5	4	2	5	5	1	4	5
3	2	2	1	1	5	2	3	3	4	5	2	5
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
5	1	2	4	1	1	1	1	4	5	4	5	1
1	5	3	4	1	3	3	3	5	1	2	5	4
3	4	5	5	2	5	3	5	5	5	3	1	1
3	2	4	2	3	4	2	2	2	4	4	4	4
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
5	1	3	3	1	4	4	2	1	1	2	2	5
5	4	2	4	5	4	2	1	4	3	5	3	4
4	4	3	1	2	3	5	1	2	4	5	2	3
4	1	1	1	4	5	5	2	5	5	3	2	1
2	4	3	1	2	1	1	5	5	4	5	5	2
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
1	3	3	5	2	2	5	2	4	2	3	5	4
2	5	2	1	4	3	4	4	4	1	5	1	2
4	2	4	2	5	3	3	1	1	2	2	2	4
1	3	2	3	4	3	4	5	2	2	5	4	3
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
5	4	3	4	3	1	2	4	2	2	3	4	5
1	4	1	1	5	4	1	3	3	3	3	4	3

2	4	1	3	3	4	5	3	2	5	3	3	4
2	3	1	5	1	5	2	1	2	1	3	3	1
2	3	2	1	2	4	2	5	1	4	2	4	5
1	1	5	2	4	3	2	1	3	2	4	5	4
5	1	4	4	5	5	2	4	4	1	4	4	5
3	2	2	1	3	5	2	2	4	1	2	1	3
1	2	4	3	1	3	1	3	3	5	5	4	1
2	1	1	2	4	5	2	2	4	3	5	4	4
4	5	3	5	1	3	3	3	4	4	5	3	4
4	5	3	4	2	4	5	2	1	2	2	5	1
5	2	5	1	3	4	4	2	5	5	3	2	1
5	1	4	3	1	3	1	2	3	2	2	5	4
3	3	3	1	4	1	3	3	3	1	3	1	2
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	5	1	5	3	3	2	1	4	5	5	5
4	5	1	3	3	5	5	4	3	4	3	5	4
1	4	5	2	5	2	1	4	1	4	5	5	3
2	2	4	2	5	5	1	1	4	1	5	5	1
3	3	2	1	1	5	1	4	4	3	4	4	3
4	4	2	1	5	3	5	2	1	2	3	5	4
3	1	3	2	5	3	4	1	5	2	1	3	3
4	1	1	4	4	4	3	5	1	4	4	5	5
3	2	4	5	4	2	2	1	5	4	4	3	4
3	4	5	1	5	4	2	2	5	5	3	5	4
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1

2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
1	4	2	3	4	1	2	5	5	5	5	2	1
1	2	2	1	4	5	5	3	5	5	5	5	1
1	3	2	1	2	4	4	4	5	4	2	1	4
5	3	4	4	5	3	5	4	5	2	1	1	4
3	2	3	3	4	5	1	5	4	5	3	4	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
1	1	2	1	4	4	5	1	2	3	3	1	5
1	1	5	4	1	1	5	4	2	5	1	1	3
1	3	3	3	2	4	1	4	3	4	2	3	4
1	2	5	4	4	3	1	5	3	4	2	4	3
2	1	4	3	2	4	5	2	1	2	5	2	3
4	3	2	4	4	5	1	1	2	3	2	3	2
1	2	1	4	4	3	5	3	3	4	3	2	4
5	4	3	3	2	5	4	5	4	1	5	1	4
1	5	4	2	5	1	3	3	1	5	4	3	1
3	3	4	4	2	1	3	2	1	4	1	2	4
1	2	4	2	3	4	1	4	1	1	4	4	4
1	3	3	4	2	3	1	4	5	5	1	5	3
1	2	5	2	2	4	3	2	3	4	4	4	5
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
4	2	4	3	2	3	1	1	5	3	4	1	1
1	5	5	5	5	1	3	4	3	5	3	4	4
3	3	3	4	3	4	5	5	5	5	3	3	2



2	5	1	3	3	5	4	3	3	5	4	1	1
1	1	4	5	1	3	3	1	2	1	1	5	1
2	1	1	1	3	5	4	1	5	2	2	4	3
3	5	2	1	5	1	3	2	4	4	1	4	3
2	5	4	2	5	3	2	4	1	3	1	3	1
1	5	2	5	2	1	2	2	3	5	4	5	2
1	1	4	5	5	1	3	2	4	4	1	4	3
1	1	4	5	5	4	2	1	4	5	1	1	5