

Gestión administrativa y calidad de servicio: Claves para la satisfacción estudiantil en la universidad pública peruana

Administrative Management and Service Quality: Keys to Student Satisfaction at the Peruvian Public University

DOI: [10.61210/tarama.v2i3.129](https://doi.org/10.61210/tarama.v2i3.129)

^aGimena Thait Ontiveros Robles¹

74139654@unaat.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0003-2422-807X>

^bCaleb Cesar Ñaupari Anglas¹

75065253@unaat.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-6553-903X>

¹Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma

Recibido: Setiembre, 2024

Aceptado: Octubre, 2024

Publicado: Diciembre, 2024

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAAT). Se empleó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de nivel correlacional. Los informantes fueron 183 estudiantes de las carreras de Administración e Ingeniería Agroindustrial, seleccionados mediante muestreo por conveniencia. La recolección de datos se realizó a través de un cuestionario de 50 ítems, validado por juicio de expertos y con un alfa de Cronbach alta en cada variable. Los resultados revelaron una correlación significativa alta ($R = 0.877$) entre las variables principales. Las dimensiones de planeación y organización fueron las más valoradas, mientras que la integración de personal y el control mostraron áreas de mejora. En cuanto a la calidad del servicio, la fiabilidad fue la dimensión mejor calificada, pero se identificaron deficiencias en empatía y capacidad de respuesta. Se concluye que una gestión administrativa eficiente impacta positivamente en la calidad del servicio percibida, y se recomienda implementar estrategias integrales para optimizar procesos administrativos y mejorar la experiencia estudiantil.

Palabras clave: Gestión administrativa, calidad de servicio, educación, universidad pública.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between administrative management and service quality at the Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAAT). A quantitative approach was used, with a non-experimental and correlational design. The informants were 183 students of Administration and Agroindustrial Engineering, selected by convenience sampling. Data collection was carried out through a 50-item questionnaire, validated by expert judgment and with a high Cronbach's alpha for each variable. The results revealed a high significant correlation ($R = 0.877$) between the main variables. The dimensions of planning and organization were the most highly rated, while personnel integration and control showed areas for improvement. In terms of service quality, reliability was the highest rated dimension, but deficiencies were identified in empathy and responsiveness. It is concluded that efficient administrative management has a positive impact on perceived service quality, and it is recommended that comprehensive strategies be implemented to optimize administrative processes and improve the student experience.

Keywords: Administrative management, service quality, education, public university.

INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa en instituciones de educación superior enfrenta desafíos significativos en la actualidad debido a los constantes cambios sociales y tecnológicos que impactan en los servicios ofrecidos. A nivel internacional, las universidades buscan adaptarse a la digitalización y la implementación de nuevos modelos de gestión administrativa, pero con frecuencia encuentran barreras como la falta de personal capacitado y la resistencia al cambio, lo que afecta tanto la operatividad como la satisfacción de los usuarios (UNESCO, 2021). En este contexto, la globalización y la competencia internacional también han intensificado la presión sobre las universidades para modernizar sus sistemas administrativos y garantizar servicios más efectivos. Según Sursock y Smidt (2010), las instituciones de educación superior enfrentan la necesidad de implementar políticas de aseguramiento de calidad que promuevan la transparencia y la rendición de cuentas como parte de su gestión administrativa. Además, el uso estratégico de tecnologías digitales permite no solo mejorar la eficiencia operativa, sino también fortalecer la comunicación interna y externa, elementos clave para la sostenibilidad institucional (Knight, 2013). En el Perú, esta situación es particularmente visible en universidades públicas, donde se identifican procedimientos burocráticos y sistemas obsoletos que limitan la eficiencia y calidad del servicio, afectando la experiencia educativa de estudiantes y docentes (MINEDU, 2022). Estos factores resaltan la necesidad de reformas administrativas que optimicen los procesos, integren tecnologías de información y comunicación (TIC) y promuevan la capacitación continua del personal (García, 2021).

En este contexto, la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT) no es ajena a estas problemáticas. Los estudiantes perciben procesos administrativos lentos y complicados, una burocracia excesiva y una gestión ineficiente, lo que genera insatisfacción y afecta la reputación institucional. Estas limitaciones resaltan la urgencia de implementar estrategias administrativas efectivas que permitan ofrecer servicios de calidad alineados con las expectativas de la comunidad universitaria. Por ello, nació la siguiente pregunta para la presente investigación: ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024?

Esta investigación abordó un vacío de conocimiento sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en los estudiantes de la UNAAT, respaldando las teorías de Koontz y el modelo SERVQUAL. Los resultados permitieron comprender mejor estas variables y sirvieron como referencia para futuras investigaciones. Metodológicamente, se empleó un enfoque cuantitativo a nivel correlacional, con instrumentos validados. Desde la práctica, surgió al identificarse problemas en procesos administrativos lentos y complicados, como trámites y cursos, que afectaban a los estudiantes. Los hallazgos ayudaron a proponer soluciones para mejorar la gestión y el servicio en esta universidad pública.

Básicamente, este estudio busca aportar conocimientos teóricos y prácticos que permitan a la universidad implementar estrategias de mejora basadas en evidencias, contribuyendo así

al desarrollo académico y administrativo de la institución y fortaleciendo su posición como un referente de calidad en la región.

La gestión administrativa implica la planificación, organización, dirección y control dentro de una organización, permitiendo coordinar el trabajo de sus integrantes y optimizar el uso de recursos (Daft, 2010). Este proceso busca crear y mantener un entorno que facilite la colaboración eficaz para lograr los objetivos trazados (Wehrich, 2004). También abarca el empleo de técnicas y prácticas destinadas a estructurar, dirigir y supervisar las actividades organizacionales con el propósito de alcanzar metas específicas (Stoner, 1996).

La administración combina elementos artísticos y científicos para coordinar recursos humanos y materiales en función de objetivos (Fayol, 1949). Es un proceso continuo y sistemático de toma de decisiones que define el rumbo de la organización y la gestión de sus recursos (Drucker, 2001). Además, se enfoca en maximizar el rendimiento de los recursos disponibles a través de una serie de acciones bien estructuradas (Mintzberg, 1973). En esencia, administrar implica prever, estructurar, liderar, coordinar y supervisar todas las actividades necesarias para alcanzar las metas organizacionales de manera eficaz y eficiente (Fayol, 1916).

Basándonos en los modelos, Stoner (1996) establece que la gestión administrativa se compone de cuatro procesos clave. El primero es la planificación, que implica que los administradores establezcan sus metas y acciones futuras, basándose en un enfoque, plan o lógica determinada. El segundo es la organización, que consiste en distribuir y ordenar el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de la organización para que puedan cumplir con sus objetivos. El tercer proceso es la dirección, que se refiere a la acción de liderar, influir y motivar a los empleados para que realicen las tareas necesarias. Finalmente, el control es el proceso que garantiza que las actividades reales estén alineadas con las actividades previstas.

Por otro lado, Chiavenato (2019) también describe la gestión administrativa como un conjunto de cuatro procesos. En primer lugar, está la planeación, que es esencial para las demás funciones, ya que establece de antemano los objetivos a alcanzar y las acciones necesarias para lograrlos. Luego, se encuentra la organización, que se refiere a la estructuración e integración de los recursos y departamentos de la administración, definiendo responsabilidades y relaciones entre ellos. A continuación, está la dirección, que se relaciona con la acción y ejecución, destacando la importancia del liderazgo y las personas. Finalmente, el control tiene como propósito asegurar que los resultados de la planificación, organización y dirección estén lo más alineados posible con los objetivos planteados.

Después de realizar una búsqueda con diferentes autores, se decidió trabajar con el modelo de gestión administrativa de Koontz es un enfoque integral, práctico y versátil que guía a las organizaciones hacia el logro de sus objetivos de manera eficiente y estructurada. Sus cinco procesos fundamentales: planeación, organización, integración del personal, dirección y control, ofrecen un marco claro y adaptable, aplicable a cualquier sector o

tamaño de organización (Koontz, 2004). La planeación define la misión, visión y objetivos estratégicos, estableciendo un rumbo claro y priorizando acciones clave (Drucker, 2006). La organización crea estructuras eficientes que optimizan roles, recursos y comunicación, fomentando la coordinación y la productividad y es uno de los 14 principios fundamentales de la administración, y debe estructurarse de manera que permita la eficiencia y la claridad en la distribución de responsabilidades dentro de la empresa (Fayol, 1949). La integración del personal se enfoca en seleccionar, capacitar y desarrollar al talento humano, promoviendo la cohesión, la satisfacción laboral y el compromiso del equipo (Koontz, 2004). Por su parte, la dirección inspira y motiva a los colaboradores, fortaleciendo el liderazgo, la comunicación y la toma de decisiones colaborativas, su función clave es integrar el esfuerzo humano para alcanzar los objetivos organizacionales, garantizando la cooperación de los empleados (Barnard, 1938). Finalmente, el control asegura la alineación con los objetivos organizacionales mediante la supervisión del desempeño, ajustes oportunos y mejora continuas y no solo se mide resultados generales, sino también el desempeño en áreas clave (Kaplan & Norton, 1992). Este modelo, que combina visión estratégica con un enfoque en resultados, se convierte en una herramienta esencial para afrontar los retos de un entorno dinámico y en constante evolución (Koontz, 2004).

La calidad de servicio se entiende como la capacidad de un conjunto de características inherentes para satisfacer las necesidades o expectativas de los clientes, las cuales suelen ser implícitas o esenciales (Pérez, 2012). Esta calidad se basa en un liderazgo auténtico que debe estar presente a todos los niveles de la organización, proporcionando dirección e inspiración para mantener y fortalecer el compromiso del personal (Zeithaml, Parasuraman y Berry, 1992). Además, la calidad de servicio está compuesta por los atributos que los clientes perciben y que establecen los estándares de calidad, en conjunto con el análisis del comportamiento del cliente (Vargas, 2007).

Profundizando, la calidad de servicio también se relaciona estrechamente con la percepción de valor que los clientes obtienen durante su interacción con una empresa. Según Kotler y Keller (2016), esta percepción surge de una comparación entre las expectativas previas del cliente y la experiencia real del servicio recibido, lo que determina su nivel de satisfacción. Por otra parte, Grönroos (2007) destaca que la calidad de servicio debe considerarse en dos dimensiones: la calidad técnica, que se refiere al resultado tangible del servicio, y la calidad funcional, que alude al proceso de prestación del servicio. En este sentido, un enfoque integral en la mejora de ambos aspectos contribuye a establecer relaciones sólidas y duraderas con los clientes, promoviendo su lealtad hacia la organización.

Asimismo, la calidad de servicio implica la capacidad de traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles, lo cual resulta esencial para diseñar productos que satisfagan al cliente a un precio justo (Deming y Medina, 1989). De manera similar, el núcleo de la calidad de servicio radica en la habilidad para satisfacer las necesidades, expectativas y requerimientos del cliente (Juran, Joseph, Gryna y Chief, 1999). Además, la calidad de

servicio se manifiesta como el resultado tangible de decisiones estructurales tomadas a nivel estratégico, táctico y operativo dentro de la organización (Sánchez y Romero, 2010).

En el ámbito universitario, la calidad de servicio es considerada una decisión estratégica fundamental para satisfacer las necesidades de los estudiantes y alcanzar una posición competitiva en los mercados educativos (Araya, 2013). En este sentido, la calidad de servicio se entiende como la capacidad para cumplir con las expectativas de los clientes y usuarios (Vázquez, Martínez y Heredia, 2022). También implica superar los deseos del cliente, quienes buscan un servicio que sea atractivo, confiable, responsable, tranquilizador y empático (Ganga, Alarcón y Pedraja, 2019). Finalmente, la calidad de servicio se refiere a la adecuación de un producto o servicio para cumplir con altos estándares en sus características al llegar al cliente (Cruz, Zamora, Flores, Hermida y Gavilánez, 2021).

Respecto a los modelos de la calidad de servicio, Según Brady y Cronin (2001), la medición de la calidad del servicio se basa en tres dimensiones fundamentales. La primera de ellas es la calidad de las interacciones, que involucra aspectos como la actitud, el comportamiento y la experiencia del personal. La segunda dimensión corresponde a la calidad del resultado, la cual se define por factores como el tiempo de espera, los elementos tangibles y la percepción general del servicio. La tercera dimensión se refiere al ambiente físico, que abarca las condiciones ambientales, el diseño de las instalaciones y las facilidades para la interacción social.

Por otro lado, Grönroos (1994) plantea que la calidad del servicio puede evaluarse a través de dos dimensiones principales. La primera es la calidad técnica, que engloba la competencia del personal, la exactitud en la ejecución del servicio, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, así como las instalaciones y equipos disponibles. La segunda dimensión es la calidad funcional, que se refiere a la cortesía y amabilidad del personal, la comunicación efectiva, la personalización del servicio, la credibilidad y la atención al cliente.

Sin embargo, para este trabajo se utilizó el modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, es una herramienta ampliamente utilizada para medir la calidad del servicio al comparar las expectativas de los usuarios con su percepción de la experiencia real. Este enfoque se basa en cinco dimensiones clave: tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que proporciona un marco integral para evaluar aspectos fundamentales del servicio. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Cada dimensión abarca elementos esenciales de la calidad del servicio. Los tangibles incluyen instalaciones y recursos visibles que generan una primera impresión positiva, mientras que la confiabilidad mide la consistencia y precisión del servicio, como la puntualidad y exactitud académica. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). La capacidad de respuesta evalúa la rapidez y disposición del personal para atender las inquietudes de los usuarios, y la seguridad refleja la confianza y competencia transmitida por los empleados, como los docentes en un contexto educativo. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Por último, la empatía destaca la atención personalizada y el esfuerzo por comprender las necesidades

individuales de los estudiantes. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988). Estas dimensiones convierten a SERVQUAL en una herramienta ideal para diseñar estrategias que mejoren la experiencia educativa en una universidad.

La gestión administrativa en una universidad pública es clave para garantizar la calidad del servicio, ya que impacta en la eficiencia organizacional y la satisfacción de los estudiantes. Según Koontz (2004), la planeación estratégica permite definir objetivos claros y priorizar acciones, lo que resulta fundamental para satisfacer las expectativas de los estudiantes. Por su parte, Fayol (1916) señala que una organización eficiente distribuye roles y recursos de forma estructurada, optimizando los procesos administrativos. Esto se refleja en la percepción positiva del servicio cuando los estudiantes experimentan una atención rápida y precisa, alineada con la dimensión de confiabilidad del modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988).

Diversos estudios respaldan la importancia de una gestión administrativa eficiente para mejorar la calidad del servicio en instituciones educativas. Por ejemplo, investigaciones realizadas en Ecuador, India y Bolivia han demostrado que el fortalecimiento de las funciones administrativas como planeación, organización y control tiene una relación directa y positiva con la calidad percibida por estudiantes y docentes (Paredes, 2020). En el ámbito nacional, Ortega y De la Cruz (2023) identificaron una correlación significativa entre la Gestión Administrativa y la Calidad de Servicio en la Facultad de Ciencias Administrativas de la “Decana de América”, mientras que Barrón (2021) destacaron la necesidad de reformas específicas para optimizar los servicios en universidades públicas.

La presente investigación se propuso como objetivo principal analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UNAAT, utilizando como referencia modelos teóricos como el de Koontz (2004) para la gestión administrativa y el modelo SERVQUAL para la calidad de servicio.

De la revisión teórica se derivaron hipótesis de investigación, que se presentan a continuación:

- H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024.
- H2: La planeación se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024.
- H3: La organización se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024.
- H4: La integración de personal se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024.
- H5: La dirección se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024.
- H6: El control se relaciona significativamente con la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma, 2024.

METODOLOGÍA

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, sustentado en un razonamiento lógico-deductivo que permitió formular hipótesis y comprobarlas mediante el análisis estadístico. El diseño fue de tipo no experimental y transversal, lo que implicó la recopilación de datos en un solo momento, sin intervención o manipulación de las variables, lo cual facilitó obtener una “fotografía” precisa del fenómeno estudiado.

El método y análisis de este estudio se clasificó como de tipo básico, orientado a generar conocimiento sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma (UNAAT). El nivel de investigación fue correlacional, lo que permitió explorar el grado de asociación entre las variables y sus respectivas dimensiones mediante métodos estadísticos descriptivos e inferenciales.

La población estuvo conformada por estudiantes matriculados en las Escuelas Profesionales de Administración e Ingeniería Agroindustrial de la UNAAT, excluyéndose a estudiantes de otras carreras y al personal administrativo. La muestra estuvo compuesta por 183 estudiantes, seleccionados mediante muestreo por conveniencia. Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizó la fórmula para poblaciones finitas, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%.

Se empleó la técnica de encuesta, utilizando como instrumento un cuestionario estructurado basado en las dimensiones de gestión administrativa propuestas por Koontz (2004) y las dimensiones de calidad de servicio del modelo SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1988). A la luz de los resultados se puede sostener que la percepción de los estudiantes se forma desde múltiples ámbitos y experiencias. Por tanto, la calidad de servicio es lo que el usuario dice a partir de su percepción, lo cual está enfocado al final del proceso del servicio respecto a la gestión administrativa que tiene la UNAAT. En consecuencia, los cuestionarios que fueron adaptados de La Cruz & Ortega (2023), para la gestión administrativa nos evidencia un alfa Cronbach de 0.984 y para la calidad de servicio nos evidencia un alfa Cronbach de 0.989, respectivamente.

RESULTADOS

El análisis de los datos reveló una correlación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UNAAT.

El análisis de las percepciones sobre la gestión administrativa revela que las puntuaciones medias varían entre 3.05 (Integración de Personal) y 3.64 (Organización), con una media global de 3.32, lo que sugiere que las valoraciones oscilan entre “Regular” y “Buena”. La mediana es 4 en todas las dimensiones, excepto en Integración de Personal, donde es 3, lo que indica que la mayoría de las respuestas se agrupan cerca de la categoría “Buena”. La moda, que también muestra los valores más frecuentes, refuerza esta tendencia con puntuaciones de 4 y 5. En cuanto a la dispersión de las respuestas, la desviación estándar varía entre 1.337 (Planificación) y 1.555 (Control), lo que señala una mayor variabilidad en la dimensión

de Control, y la varianza sigue un patrón similar. Finalmente, la asimetría negativa indica que las valoraciones tienden a ser más altas, mientras que la curtosis negativa sugiere una distribución de respuestas más plana de lo normal, lo que implica una diversidad considerable en las opiniones. En conjunto, los resultados reflejan una percepción generalmente positiva de la gestión administrativa, con algunas variaciones dependiendo de la dimensión evaluada. (Ver Tabla 01)

Tabla 1

Descripción de la Variable Gestión Administrativa

	D_Planifica- ción	D_Organiza- ción	D_Inte- gración de Personal	D_Direc- ción	D_Control	V_Gestión administra- tiva
N	Válido 183	183	183	183	183	183
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	3,31	3,64	3,05	3,21	3,27	3,32
Mediana	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	5	3	5	5	4
Desviación estándar	1,337	1,467	1,384	1,531	1,555	1,366
Varianza	1,787	2,153	1,915	2,344	2,419	1,866
Asimetría	-,475	-,737	-,215	-,290	-,447	-,472
Error estándar de simetría	,180	,180	,180	,180	,180	,180
Curtosis	-,876	-,875	-,112	-,1391	-,1294	-,1044
Error estándar de curtosis	,357	,357	,357	,357	,357	,357

Nota. La tabla presenta los estadísticos descriptivos de las dimensiones de la gestión administrativa: Planificación, Organización, Integración de Personal, Dirección y Control, además de la variable general de la gestión administrativa. D = Dimensión; V = Variable.

El análisis de la calidad del servicio muestra que las puntuaciones medias de las dimensiones varían entre 3.16 (Elementos Tangibles) y 3.48 (Empatía), con un promedio global de 3.24, lo que indica que, en general, los encuestados perciben la calidad del servicio como “Regular” o “Buena”. Tanto la mediana como la moda son predominantemente 4, lo que sugiere que una parte significativa de los encuestados valora positivamente las dimensiones, aunque se observa una variabilidad considerable. En cuanto a la dispersión, la desviación estándar varía entre 1.338 (Fiabilidad) y 1.515 (Seguridad), lo que refleja diferencias en la percepción de las distintas dimensiones del servicio. Además, la asimetría negativa indica que la mayoría de las respuestas están por encima de la media, mientras que la curtosis negativa sugiere que la distribución de las respuestas es más plana de lo habitual, lo que implica una mayor diversidad de opiniones. En conjunto, los resultados reflejan una valoración mayormente positiva, pero con notables variaciones en las distintas áreas del servicio. (Ver Tabla 02)

Tabla 2

Descripción de la Variable Calidad de Servicio

	D_Plani- ficación	D_Organi- zación	D_Inte- gración de Personal	D_Direc- ción	D_Control	V_Gestión adminis- trativa
N	183	183	183	183	183	183
Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media	3,29	3,36	3,35	3,48	3,16	3,24
Mediana	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
Moda	4	5	5	4	4	4
Desviación estándar	1,338	1,486	1,515	1,374	1,347	1,337
Varianza	1,789	2,208	2,295	1,888	1,815	1,788
Asimetría	-,502	-,487	-,428	-,647	-,320	-,491
Error estándar de simetría	,180	,180	,180	,180	,180	,180
Curtosis	-,910	-1,180	-1,249	-,775	-1,247	-,951
Error estándar de curtosis	,357	,357	,357	,357	,357	,357

Nota. La tabla presenta los estadísticos descriptivos de las dimensiones de la calidad del servicio: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, además de la variable general de calidad de servicio. D = Dimensión; V = Variable.

Con el fin de establecer la naturaleza exacta de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de Servicio se estimó el Coeficiente de Tau_b de Kendall, con los valores encontrados se puede establecer que existe una correlación positiva, con una significancia de $p = 0,000$, en todas las dimensiones tratadas.

El análisis del Coeficiente de Correlación Tau de Kendall entre las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio muestra relaciones significativas y mayormente positivas. La correlación más fuerte (0.887) se encuentra entre la gestión administrativa global y la calidad del servicio, lo que indica que una buena gestión administrativa tiene un impacto directo y notable en la percepción de la calidad del servicio. Otras dimensiones clave como planificación (0.836) y organización (0.741) también presentan correlaciones altas, sugiriendo que una planificación adecuada y una estructura organizativa eficiente son fundamentales para ofrecer un servicio de calidad. La integración del personal (0.723) refuerza esta idea, destacando la importancia de la colaboración interna. Sin embargo, la relación con dirección (0.566) y control (0.551) es más moderada, lo que indica que, aunque estas áreas también influyen en la calidad del servicio, su impacto es menos directo en comparación con otros aspectos de la gestión administrativa. En general, los resultados sugieren que la eficiencia y organización en la gestión administrativa son determinantes clave para la mejora continua de la calidad del servicio, mientras que la dirección y el control, aunque importantes, tienen un papel más secundario. (Ver Tabla 03)

Tabla 3

Coeficientes de correlación

	Coeficiente de Correlación Taub de Kendall
Gestión administrativa y Calidad de Servicio	0,887
Planificación y Calidad de Servicio	0,836
Organización y Calidad de Servicio	0,741
Integración de Personal y Calidad de Servicio	0,723
Dirección y Calidad de Servicio	0,566
Control y Calidad de Servicio	0,551

Nota. La tabla presenta el coeficiente de correlación Taub de Kendall entre la variable gestión administrativa y calidad de servicio. Y la calidad de servicio con las dimensiones de la gestión administrativa.

En resumen, los resultados del Coeficiente de Correlación Tau de Kendall muestran que existe una relación positiva y significativa entre todas las dimensiones de la gestión administrativa y la calidad del servicio, siendo la gestión administrativa en su conjunto, seguida de la planificación y la organización, las variables que tienen una mayor influencia en la percepción de calidad del servicio. Esto sugiere que la eficiencia y efectividad en la gestión administrativa son factores clave para asegurar un servicio de alta calidad. Sin embargo, se observa que dirección y control tienen una influencia algo más moderada en la

calidad del servicio, lo que podría indicar que, aunque son importantes, su impacto directo no es tan marcado como el de otras dimensiones como la planificación o la organización. Esto puede reflejar una oportunidad de mejora en áreas como la supervisión continua y la toma de decisiones estratégicas, que podrían potenciar aún más la calidad del servicio ofrecido.

DISCUSIÓN

En esta sección se analizarán y discutirán los resultados obtenidos en el estudio sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UNAAT. La discusión se organizará en torno a cómo los resultados obtenidos en cada uno de los objetivos específicos contribuyen a entender el objetivo general, que es evaluar la relación entre estos dos factores clave en la universidad.

El estudio ha demostrado que las dimensiones de la gestión administrativa, que incluyen la planeación, organización, integración de personal, dirección y control, están significativamente relacionadas con la calidad del servicio, definida a través de factores como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En términos generales, las dimensiones de planeación, organización y control fueron las que recibieron las mejores valoraciones por parte de los encuestados, mientras que las dimensiones de integración de personal y dirección mostraron áreas de mejora importantes.

Estos hallazgos son consistentes con estudios previos. Por ejemplo, autores como Paredes (2020) y Mendoza (2019) destacaron la relevancia de una planeación y organización efectiva en la mejora de la calidad del servicio. A su vez, Saavedra (2019) y Barrón (2021) subrayaron la importancia de la integración del personal y una dirección efectiva, aunque reconocieron que estas áreas presentan desafíos significativos en muchas instituciones. Por otro lado, Abad (2022) también encontró que un control eficiente está estrechamente relacionado con la calidad del servicio, lo cual coincide con los resultados obtenidos en este estudio.

En cuanto a la gestión administrativa en su conjunto, los resultados indican que se percibe como un factor fundamental para la mejora de la calidad del servicio. Las dimensiones de planeación y organización, al ser mejor valoradas, sugieren que los procesos administrativos básicos están bien establecidos en la universidad. No obstante, las áreas de integración de personal y dirección, aunque valoradas positivamente por la mayoría, presentan una variabilidad en las respuestas, lo que indica que existen diferencias significativas en la forma en que se perciben y experimentan estos aspectos dentro de la comunidad universitaria. Esta variabilidad sugiere que estas áreas aún requieren atención y mejoras, particularmente en lo que respecta a la comunicación interna y el liderazgo. En cuanto al control, aunque las respuestas fueron más divididas, se identificó que, si se gestionara de manera más consistente, podría mejorar significativamente la percepción general de la calidad del servicio.

Para mejorar la calidad del servicio en la universidad, es necesario implementar estrategias que refuercen todas las dimensiones de la gestión administrativa. Una fortaleza importante de este estudio es el tamaño de la muestra, que permite que los resultados sean representativos

de la comunidad universitaria en su conjunto. Sin embargo, la variabilidad en las respuestas de algunas dimensiones, como la integración de personal y dirección, señala la necesidad de un enfoque más uniforme y efectivo en la implementación de las estrategias administrativas. Futuras investigaciones deberían enfocarse en identificar los factores específicos dentro de cada dimensión que tienen un mayor impacto en la calidad del servicio, así como explorar cómo se pueden aplicar las mejores prácticas administrativas en diferentes contextos dentro de la universidad para lograr una mejora integral en la calidad del servicio.

En resumen, este estudio confirma que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la Universidad Nacional Autónoma Altoandina de Tarma. Las dimensiones evaluadas, como planeación, organización, integración de personal, dirección y control, contribuyen de manera diversa a esta relación. Para mejorar la calidad del servicio, es esencial abordar las áreas de mejora identificadas en cada una de estas dimensiones y promover prácticas efectivas que fomenten una cultura organizacional centrada en la eficiencia y la satisfacción del usuario.

La media de la dimensión de planeación fue de 3.31, con una mediana de 4.00 y una moda de 4. La desviación estándar fue de 1.337, lo que indica una variabilidad moderada en las respuestas. Estos resultados son consistentes con los encontrados por Paredes (2020), quien también destacó la relación significativa entre la planeación y la calidad del servicio. La planeación efectiva se ha asociado con mejoras en la percepción del servicio, ya que permite a las organizaciones anticipar necesidades y establecer estrategias claras para cumplir con las expectativas de los usuarios. En este estudio, la mayoría de los encuestados percibió la planeación como positiva, ya que un alto porcentaje la evaluó como buena (con una moda de 4). Sin embargo, un 24.6% de los participantes brindaron una evaluación negativa, lo que sugiere áreas de mejora.

La variabilidad en las respuestas podría ser atribuida a diferencias en la implementación de los planes, la falta de comunicación o a la falta de claridad en los objetivos y acciones dentro de la universidad. Para mejorar esta dimensión, se recomienda trabajar en la mejora de los procesos de planificación, asegurando que los planes sean alcanzables, claros y comunicados efectivamente a todos los niveles de la organización.

Una fortaleza importante de este estudio es el tamaño representativo de la muestra, que permite una visión amplia de las percepciones de la comunidad universitaria. Sin embargo, la variabilidad en las respuestas indica que la percepción de la planeación no es uniforme, lo que señala que podría haber una implementación desigual de los planes. Futuras investigaciones podrían centrarse en examinar los factores específicos de la planificación que más influyen en la calidad del servicio, como la participación del personal en la creación de planes, la claridad en la comunicación y el seguimiento de la implementación.

La dimensión de organización obtuvo una media de 3.64, con una mediana de 4.00 y una moda de 5, lo que refleja una percepción mayoritariamente positiva por parte de los encuestados. La desviación estándar fue de 1.467, lo que sugiere que, aunque la mayoría de

las respuestas fueron favorables, hubo cierta variabilidad en las opiniones. Estos resultados coinciden con los hallazgos de Mendoza (2019), que encontró que una buena organización es clave para mejorar la calidad del servicio, ya que facilita la asignación de recursos, el flujo de trabajo y la atención a las necesidades de los usuarios. En este estudio, la organización fue la dimensión mejor valorada, lo que sugiere que los procesos organizacionales están bien estructurados y que los roles y responsabilidades están claramente definidos.

Para mantener y seguir mejorando esta dimensión, es fundamental revisar y actualizar de manera continua los procesos organizacionales para que puedan adaptarse a las necesidades cambiantes. La alta valoración de la organización es una fortaleza del estudio, pero la variabilidad en la implementación de los procesos organizacionales indica que podrían existir inconsistencias en la forma en que se aplican. Futuras investigaciones podrían explorar cómo se pueden aplicar las mejores prácticas organizacionales en diferentes áreas de la universidad para seguir elevando la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios.

La media de la dimensión de integración de personal fue de 3.05, con una mediana de 3.00 y una moda de 3, lo que indica una percepción bastante negativa en comparación con las otras dimensiones. La desviación estándar fue de 1.384, lo que sugiere una considerable variabilidad en las respuestas. Estos resultados son consistentes con lo señalado por Saavedra (2019), quien destacó que la integración del personal es un factor esencial para la calidad del servicio, ya que implica la cohesión, la comunicación y el trabajo en equipo. La falta de integración del personal puede estar relacionada con deficiencias en la comunicación interna, problemas en la gestión de recursos humanos o una falta de cohesión entre los miembros del equipo.

Para mejorar esta dimensión, es importante desarrollar estrategias que fomenten el trabajo en equipo y la comunicación efectiva, como actividades de integración, programas de capacitación y talleres de desarrollo profesional. La fortaleza de este estudio radica en la identificación de la necesidad de mejorar esta área, lo que permite tomar acciones específicas para abordar las deficiencias detectadas. Sin embargo, la limitación radica en la variabilidad de las respuestas, lo que indica que esta área necesita una atención más centrada y consistente.

La dimensión de dirección obtuvo una media de 3.21, con una mediana de 4.00 y una moda de 5, con una desviación estándar de 1.531. Los resultados son consistentes con lo encontrado por Barrón (2021), quien también identificó que una dirección efectiva es clave para la mejora de la calidad del servicio. Sin embargo, la percepción de la dirección en la universidad fue mixta, con una proporción significativa de insatisfacción, lo que sugiere que existen áreas de mejora en el liderazgo y la toma de decisiones. Fortalecer las habilidades de liderazgo y mejorar la gestión directiva podría tener un impacto positivo en la percepción de la dirección y, por ende, en la calidad del servicio.

La dimensión de control obtuvo una media de 3.27, con una mediana de 4.00 y una moda de 5, y una desviación estándar de 1.555. Los resultados indicaron que la percepción del control fue bastante dividida, lo que sugiere que existen áreas significativas de mejora en la

aplicación de los controles dentro de la universidad. Implementar sistemas de control más eficientes y transparentes podría mejorar la percepción de esta dimensión y, en consecuencia, la calidad del servicio

CONCLUSIONES

Se determinó una relación positiva alta entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en la UNAAT, lo que demuestra que una administración eficiente contribuye significativamente a la percepción de calidad en los servicios educativos.

Las dimensiones de planeación y organización destacaron como fortalezas, mientras que la integración de personal y el control se identificaron como áreas de mejora.

La calidad del servicio fue mejor valorada en términos de fiabilidad, pero se identificaron deficiencias en empatía y capacidad de respuesta, evidenciando la necesidad de mejorar la atención personalizada y la agilidad en los procesos.

La implementación de un enfoque integral en la gestión administrativa, que combine estrategias basadas en modelos como los de Koontz y SERVQUAL, puede mejorar significativamente la satisfacción de los estudiantes y fortalecer la reputación institucional.

Sugerencias para futuros estudios

Para futuras investigaciones, se sugiere profundizar en la identificación de los factores específicos dentro de cada dimensión de la gestión administrativa que tienen un mayor impacto en la calidad del servicio, como la participación activa del personal en la planeación, la comunicación interna, y la implementación efectiva de procesos organizacionales. Sería valioso explorar cómo la cultura organizacional influye en la integración de personal y cómo las prácticas de liderazgo y toma de decisiones impactan la dirección y control dentro de la universidad. Además, se podría investigar la aplicación de mejores prácticas administrativas en diferentes contextos dentro de la institución, adaptando estrategias según las particularidades de cada área o facultad. Asimismo, sería relevante realizar estudios longitudinales para evaluar cómo la implementación de mejoras en estas dimensiones afecta a largo plazo la satisfacción de los estudiantes y la percepción global de la calidad del servicio, permitiendo un enfoque más integral y dinámico en la gestión universitaria.

REFERENCIAS

- Araya (2013). ¿Qué hemos aprendido sobre la calidad de servicio en educación superior?.
Revista Pilquen, 16(2), 00. Recuperado de http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-31232013000200008&lng=es&tlng=es.
- Arias, Villasís, & Novales (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio.
Revista alergia mexico, 63(2), 201-206.
- Barnard, C. I. (1938). The Functions of the Executive. Harvard University Press.
- Barrón Daniel Leiva, Y. I. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio en la

- Universidad Nacional del Centro del Perú - 2019 [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Los Andes]. Repositorio Institucional UPLA. https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2076/T037_20005361_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Brady, MK y Cronin, JJ (2001). Algunas ideas nuevas sobre la conceptualización de la calidad del servicio percibida: un enfoque jerárquico. *Revista de Marketing*, 65 (3), 34-49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración: Una visión integral de la moderna administración de las organizaciones* (10ª ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores
- Cruz, Zamora, Flores, Hermida & Gavilánez (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística Rancho los Emilio's. *Alausí. Dominio de las ciencias*, 7(4), 1430-1446. Daft, R. L. (2016). *Management*. Cengage Learning.
- De la Cruz Palomino, G. T., & Ortega Laurente, D. M. (2023). *Gestión administrativa y calidad del servicio en tiempos de pandemia en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú, 2021*.
- Deming & Medina (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Ediciones Díaz de Santos.
- Drucker, P. F. (2006). *The Effective Executive: The Definitive Guide to Getting the Right Things Done*. HarperCollins.
- Fayol, H. (1949). *Administration industrielle et générale*. Paris: Dunod et Pina
- Ganga, Alarcón & Pedraja. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- García, M. (2021). *Tecnologías de la información y la comunicación en la gestión universitaria*. Editorial Académica.
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: la gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Ediciones Díaz de Santos
- Grönroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. John Wiley & Sons.
- Juran, Joseph, Gryna & Chief (1999). *On Planning for Quality*. USA: Collier, McMillan.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard: Measures that Drive Performance. *Harvard Business Review*, 70(1), 71–79.
- Koontz, H., & Weihrich, H. (2015). *Essentials of Management: An International and Leadership Perspective*. McGraw-Hill Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.
- Kumar, V., & Yang, K. H. (2021). *Service quality and satisfaction in higher education*:

- Perspectives from Asian students. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 43(4), 395-412. doi:10.1080/1360080X.2021.1878120.
- MINEDU. (2022). Informe sobre la calidad de la educación superior en el Perú. Ministerio de Educación del Perú.
- Mintzberg, H. (1973). *The Nature of Managerial Work*. Harper & Row
- Parasuraman, Valerie & Leonard (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, No. 64. pp.
- Pérez Rodríguez (2012). *Calidad de servicio y Atención al Cliente: (2 ed.)*. Málaga, Editorial ICB. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliounaat/113201?page=161>.
- Ramírez, A. (2018). Burocracia y gestión administrativa en universidades públicas: un análisis crítico. *Publicaciones Universitarias*, 22(3), 45-60.
- Sanchez & Romero (2010). Factores de calidad del servicio en el transporte público de pasajeros: estudio de caso de la ciudad de Toluca, México. *Economía, sociedad y territorio*, 10(32), 49-80. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-84212010000100003&lng=es&tlng=es.
- Sánchez & Ro Pérez, L. (2019). Eficiencia administrativa y calidad del servicio en universidades públicas. *Boletín de Estudios Administrativos*, 34(1), 87-99.
- Stoner, J. A. F., Freeman, R. E., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración*. Pearson Educación.
- Sursock, A., & Smidt, H. (2010). *Trends 2010: A Decade of Change in European Higher Education*. European University Association.
- Teichler, U. (2015). *Higher Education Systems: Conceptual Frameworks, Comparative Perspectives, Empirical Findings*. Springer.
- UNESCO. (2021). *Transformación digital en la educación superior: desafíos y oportunidades*. París: UNESCO.
- Vargas (2007). *Calidad en el servicio: (ed.)*. Bogotá, Colombia: Universidad de La Sabana. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/bibliounaat/69024?page=37>
- Vázquez, Martínez & Heredia (2022). Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL. *RECAI Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Infomática*, 11(30), 1-11.
- Weihrich, H. (2004). *Administración: una perspectiva global, empresarial y de innovación*. McGraw- Hill.
- Zeithaml, Parasuraman & Berry (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos