Revista de Investigación e Innovación Científica y Tecnológica
GnosisWisdom - ISSN: 2789-4282
Artículo original
Volumen 6 Número 2, Mayo - Agosto de 2026

Gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, Perú

Lifestyles and sociocultural factors among older adults in an urban-marginal community in Nuevo Chimbote, Peru, 2025

Romario Benito Soriano ORCID
romario.benito@unh.edu.pe

Edgardo Felix Palomino Torres ORCID
edgardo.palomino@unh.edu.pe

Daniel Quispe Vidalon ORCID
daniel.quispe@unh.edu.pe

Wilfredo Fredy Paco Huamani ORCID
wilfredo.paco@unh.edu.pe

https://doi.org/10.54556/gnosiswisdom.v6i2.113
Fecha de publicación: 2026-08-31
Fecha de envío: 2026-07-27

Resumen

Introducción. La gestión administrativa y la calidad de servicio son ejes críticos del desempeño universitario; sin embargo, la evidencia empírica contextualizada en universidades públicas andinas del Perú es escasa. Por ello, el estudio determinó la relación entre ambas variables en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Metodología. Se adoptó un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y nivel descriptivo-correlacional, con diseño no experimental y transeccional. La población estuvo conformada por 58 trabajadores, de los cuales se seleccionó, mediante muestreo no probabilístico intencional, una muestra de 40. Se aplicó un cuestionario con escala tipo Likert de cinco opciones, validado por juicio de expertos (V de Aiken entre 0,76 y 0,86). Asimismo, tras verificar la ausencia de normalidad con Shapiro-Wilk, se empleó el coeficiente Rho de Spearman ($\alpha = 0,05$). Resultados. Predominó el nivel regular en la gestión administrativa (62,5 %) y en la calidad de servicio (65,0 %). En la gestión, la dirección fue la dimensión mejor valorada (72,5 % eficiente), mientras que el control resultó la más heterogénea. En la calidad de servicio, destacó la empatía (82,5 % bueno); en cambio, la cortesía fue la más crítica (30,0 % malo). Se halló una correlación positiva, moderada y significativa entre ambas variables ($\rho = 0,595$; $p < 0,01$), con una varianza compartida del 35,4 %. Además, todas las dimensiones se asociaron significativamente con la calidad, destacando la organización ($\rho = 0,579$) y, en menor grado, el control ($\rho = 0,445$). Se concluye, la gestión administrativa mejor estructurada se asocia con una mejor calidad de servicio, aunque la relación no es determinante. En consecuencia, fortalecer la organización, la planificación y los mecanismos de control, así como el trato cortés al usuario, constituye una prioridad estratégica para la mejora institucional.

Palabras clave: gestión administrativa; calidad de servicio; educación superior; administración universitaria; satisfacción del usuario.

Revista de Investigación e Innovación Científica y tecnológica GnosisWisdom
ISSN: 2789-4282

Abstract

Introduction. Administrative management and service quality are critical pillars of university performance; however, contextualized empirical evidence from public Andean universities in Peru remains scarce. Accordingly, this study determined the relationship between both variables in the Faculty of Business Sciences at the National University of Huancavelica. **Methodology.** A quantitative approach of an applied type and descriptive-correlational level was adopted, with a non-experimental, cross-sectional design. The population comprised 58 workers, from whom a sample of 40 was selected through non-probabilistic purposive sampling. A five-point Likert-type questionnaire, validated by expert judgment (Aiken's V between 0.76 and 0.86), was administered. Furthermore, after verifying the absence of normality with the Shapiro-Wilk test, Spearman's rank correlation coefficient was applied ($\alpha = 0.05$). **Results.** The regular level predominated in both administrative management (62.5%) and service quality (65.0%). Within management, direction was the highest-rated dimension (72.5% efficient), whereas control proved to be the most heterogeneous. Regarding service quality, empathy stood out (82.5% good); in contrast, courtesy was the most critical dimension (30.0% poor). A positive, moderate, and significant correlation was found between both variables ($\rho = 0.595$; $p < 0.01$), with a shared variance of 35.4%. Moreover, all dimensions were significantly associated with service quality, with organization showing the strongest association ($\rho = 0.579$) and control the weakest ($\rho = 0.445$). In conclusion, better-structured administrative management is associated with better service quality, although the relationship is not determinative. Consequently, strengthening organization, planning, and control mechanisms, as well as courteous treatment of users, constitutes a strategic priority for institutional improvement.

Keywords: administrative management; service quality; higher education; university administration; user satisfaction.

Introducción

En el escenario Contemporáneo, la gestión administrativa y la calidad de servicio se han consolidado como ejes críticos del desempeño institucional en la educación superior y en la administración pública. En universidades de Grecia, un estudio con 104 estudiantes de cinco instituciones identificó brechas entre percepciones y expectativas en las cinco dimensiones de SERVQUAL, lo que evidenció que los servicios administrativos no satisfacen plenamente a los usuarios Rizos 2022. En Ghana, una investigación con 400 estudiantes demostró que los servicios administrativos son un componente significativo de la calidad del servicio ($\beta = 0.386$; $p \leq 0.001$) y que su contribución a la satisfacción estudiantil es incluso mayor en el modelo explicativo final ($B = 0.646$; $p \leq 0.001$) Amoako 2023. Asimismo, en India y Nepal, un análisis con 659 estudiantes confirmó que los servicios administrativos influyen positivamente en la satisfacción, lo que refuerza que la experiencia universitaria excede el aula y depende también de la eficiencia no académica Bahadur 2024. En Indonesia, la calidad del servicio y el desempeño del personal administrativo explicaron 53.10% de la satisfacción estudiantil, dejando 46.90% a otros factores Mustafa 2022. A nivel de servicios públicos, en 30 países de la OCDE, aproximadamente dos tercios de los usuarios recientes se declararon satisfechos, aunque la confianza en las instituciones nacionales se mantuvo en torno a cuatro de cada diez, mostrando que eficiencia y legitimidad no siempre avanzan al mismo ritmo. En contextos locales de atención administrativa persisten, además, problemas concretos como lentitud, incumplimiento de procedimientos, déficit de información, escasez de equipos y trato poco oportuno Mustafa 2022. En ese marco, la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica enfrenta una problemática congruente con la literatura: desorganización de procesos, limitaciones de recursos y percepciones de baja calidad de atención, situación que justifica examinar empíricamente la

CC BY

relación entre gestión administrativa y calidad de servicio.

Frente a esta problemática, la evidencia reciente converge en que la mejora de la calidad de servicio requiere intervenciones integradas sobre gestión, personal, procesos y soporte tecnológico. La literatura conceptual sostiene que una gestión administrativa eficaz comprende planificación estructurada, organización funcional, control, manejo documental, sistemas de información y desarrollo de competencias del personal, componentes que elevan la consistencia y confiabilidad del servicio Adelia 2025. En la administración pública, también se ha confirmado que la calidad del servicio es una construcción multidimensional asociada con confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, tangibilidad, competencia, tecnología y capacidad de gestión Tran 2025. Desde la educación superior, la transformación digital fortalece el efecto de ciertas dimensiones de la calidad administrativa sobre la satisfacción estudiantil, mientras que la confiabilidad y los elementos tangibles emergen como predictores especialmente robustos Tran 2026. En Nigeria, la relación entre calidad del servicio, satisfacción y lealtad institucional fue significativa, mediada por la satisfacción, lo que sugiere que mejorar la administración repercute también en permanencia y reputación Borishade 2021. En Serbia, la integración de principios de calidad en la gestión pública y en el gobierno electrónico se plantea como condición para elevar eficiencia y satisfacción usuaria Šolević 2025. De este modo, la variable gestión administrativa puede entenderse como la capacidad institucional para articular recursos, procesos y personas hacia resultados, mientras que la calidad de servicio expresa el grado en que la atención percibida satisface expectativas de oportunidad, confiabilidad y trato adecuado.

En ese sentido, la presente investigación propone analizar la relación entre gestión administrativa y calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, bajo la premisa de que una administración mejor organizada puede traducirse en experiencias de atención más satisfactorias para estudiantes y demás usuarios. Esta propuesta se justifica teóricamente porque la literatura reciente muestra que la calidad del servicio no depende de un único factor, sino de la interacción entre capacidad administrativa, transparencia, digitalización, participación y comportamiento organizacional Zulfachry 2026. También se justifica en términos prácticos, ya que la adopción aislada de métricas o reformas formales no garantiza mejores servicios si no existe aprendizaje organizacional, retroalimentación y liderazgo para implementar cambios Lapuente 2020 Ding 2026. Del mismo modo, la evidencia advierte que la reforma administrativa fracasa cuando se privilegia infraestructura o control sin atender resistencias, coordinación interdepartamental y cultura institucional Ding 2026. En instituciones públicas, la mejora del servicio aparece más sólida cuando se integran gestión por resultados, intercambio de conocimiento, transformación digital y participación ciudadana Adawi 2026. Incluso en contextos universitarios, la insatisfacción suele concentrarse en apoyo administrativo, orientación y capacidad de comprender problemas específicos del estudiante, lo que vuelve estratégicas las decisiones de gestión interna De Silva 2026. El vacío de conocimiento radica en la escasa evidencia empírica, específica y contextualizada para una facultad pública de una universidad andina peruana sobre cómo la gestión administrativa se relaciona con la calidad de servicio percibida por sus usuarios.

Por ello, el objetivo principal del estudio es determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Para alcanzar este propósito, la investigación parte del reconocimiento de que la experiencia del usuario universitario no se limita a la docencia, sino que también depende de la forma en que la institución organiza sus procesos, distribuye responsabilidades, responde a solicitudes, comunica información y resuelve requerimientos en tiempos razonables. Desde esa lógica, se adopta una ruta metodológica orientada a examinar ambas variables de manera articulada,

CC BY

identificando cómo las prácticas de planificación, organización, dirección y control administrativo se vinculan con percepciones de fiabilidad, capacidad de respuesta, trato, accesibilidad y satisfacción con la atención recibida. En términos operativos, ello supone recopilar información de los actores directamente involucrados en la dinámica administrativa de la facultad, especialmente personal administrativo y directivo, a fin de describir el estado de la gestión y estimar su asociación con la calidad de servicio. A partir de esa evidencia, se espera reconocer patrones de funcionamiento institucional, detectar nudos críticos y establecer una base objetiva para formular decisiones de mejora. Así, el estudio no solo busca aportar conocimiento sobre una relación relevante en el ámbito universitario público, sino también ofrecer insumos aplicables para optimizar procedimientos, fortalecer capacidades del personal y consolidar una cultura de servicio más eficiente, oportuna y centrada en el usuario dentro de la Facultad de Ciencias Empresariales.

Metodología

Ámbito de estudio

La investigación se desarrolló en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, ubicada en la región Huancavelica, Perú. La unidad de análisis estuvo conformada por los trabajadores de la Facultad vinculados a la gestión administrativa y a la prestación de servicios académico-administrativos durante el año 2021.

Enfoque de investigación

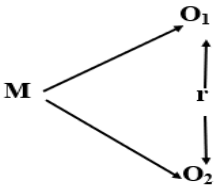
El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, dado que las variables gestión administrativa y calidad de servicio se midieron mediante un instrumento estandarizado y los datos se analizaron con procedimientos estadísticos para contrastar la hipótesis (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se empleó el método científico con una lógica hipotético-deductiva. Esta parte de la observación de los hechos, formula una hipótesis y la contrasta con evidencia empírica para extraer conclusiones particulares.

Tipo y nivel de investigación

Según su finalidad, la investigación fue de tipo aplicado, porque utilizó teorías ya establecidas para explicar y abordar un problema concreto de la unidad de análisis (Rivas, 2016). Según su alcance, fue de nivel descriptivo-correlacional. Esto significa que describió el comportamiento de ambas variables y determinó el grado de asociación estadística entre ellas, sin atribuir causalidad (Hernández-Sampieri et al., 2014; Tacillo, 2016).

Diseño de investigación

Se utilizó un diseño no experimental, transeccional y correlacional. Fue no experimental porque las variables no se manipularon deliberadamente, sino que se observaron en su contexto natural. Fue transeccional porque los datos se recolectaron en un único momento, y correlacional porque su finalidad fue conocer el grado de asociación entre dos variables en una muestra determinada (Hernández-Sampieri et al., 2014). El esquema es el siguiente:



Donde: M es la muestra, O_1 la observación de la variable gestión administrativa, O_2 la observación de la variable calidad de servicio y r el coeficiente de correlación entre ambas.

Población y muestra

La población, de naturaleza finita, estuvo constituida por 58 trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica, en todas las modalidades de contrato laboral: 48 docentes y 10 integrantes del personal administrativo. Dado el tamaño reducido de la población, la muestra estuvo conformada por 40 trabajadores. Se aplicó un muestreo no probabilístico de tipo intencional, en el que los participantes se seleccionaron según criterios preestablecidos por los investigadores y no por probabilidad (Ross, 2018). Este procedimiento resulta pertinente porque interesaba recoger la

Revista de Investigación e Innovación Científica y tecnológica GnosisWisdom
ISSN: 2789-4282

percepción de quienes participan directamente en los procesos de gestión de la Facultad.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se empleó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento, complementados con análisis documental. El cuestionario recogió datos cuantitativos estandarizados mediante una escala ordinal tipo Likert con cinco alternativas: siempre, casi siempre, regularmente, alguna vez y nunca.

Validez. La validez de contenido se determinó mediante juicio de expertos, con tres jueces que evaluaron diez criterios: metodología, claridad, organización, suficiencia, consistencia, coherencia, pertinencia, operacionalización, estrategias y actualidad. Los indicadores alcanzaron valores entre 0,76 y 0,86. Todos superaron el umbral mínimo de 0,70 y se consideraron aprobados (Aiken, 1985).

Confiabilidad. La consistencia interna se estimó con el coeficiente alfa de Cronbach (Cronbach, 1951), que fluctúa entre 0 y 1; a mayor cercanía a 1, mayor consistencia entre los ítems. Se obtuvo α = [valor] para gestión administrativa y α = [valor] para calidad de servicio, lo que indica [interpretación] confiabilidad.

Procedimiento

Primero, se elaboraron los instrumentos a partir de la operacionalización de las variables y se validaron mediante juicio de expertos. Segundo, se gestionó la autorización de la Facultad para aplicar los cuestionarios. Tercero, se explicaron a los participantes los propósitos del estudio y se obtuvo su consentimiento informado. Cuarto, se aplicaron los cuestionarios a los 40 trabajadores en [modalidad presencial/virtual] durante [periodo]. Finalmente, se codificaron los datos y se organizaron en una base de datos para su procesamiento estadístico.

Análisis de datos

El procesamiento se realizó con IBM SPSS Statistics versión 21 y Microsoft Excel 2019. En la estadística descriptiva se calcularon frecuencias y porcentajes por variable y dimensión, presentados en tablas y figuras. En la estadística inferencial se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman (Spearman, 1904), apropiado para variables medidas en escala ordinal porque trabaja con los rangos de las observaciones y evalúa asociaciones monótonas. Se adoptó un nivel de significancia de 0,05. La magnitud de la correlación se interpretó con la escala de Hernández-Sampieri y Mendoza (2018).

Aspectos éticos

La participación fue voluntaria y se solicitó consentimiento informado previo. Se garantizó el anonimato y la confidencialidad de las respuestas, tratadas conforme a la Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales. Los datos se usaron exclusivamente con fines académicos y se reportaron sin alteraciones. Se respetó la autoría intelectual mediante citación y referenciación según las normas APA 7.ª edición (American Psychological Association, 2020).

Resultado

Gestión administrativa

Participaron 40 trabajadores de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica. Como se observa en la Tabla 1, la mayoría (62,5 %, n = 25) percibió la gestión administrativa en un nivel regular. Un 32,5 % (n = 13) la calificó como eficiente y solo un 5,0 % (n = 2) como ineficiente. La puntuación media fue de 27,075 (DE = 5,586; mínimo = 8; máximo = 36; Q1 = 25,000; Q3 = 31,750), con un intervalo de confianza al 95 % para la media de [25,289; 28,861].

Tabla 1

Nivel de la gestión administrativa

Nivel	f	%
Ineficiente	2	5,0
Regular	25	62,5
Eficiente	13	32,5
Total	40	100,0

CC BY

Por dimensiones (Tabla 2), la dirección obtuvo la mejor valoración, con 72,5 % en el nivel eficiente. Le siguieron la organización (62,5 %) y la planificación (50,0 %). El control mostró la distribución más dividida (45,0 % regular y 45,0 % eficiente) y, junto con la organización, el mayor porcentaje en el nivel ineficiente (10,0 %).

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de la gestión administrativa

Dimensión	Ineficiente f (%)	Regular f (%)	Eficiente f (%)	Total
Planificación	2 (5,0)	18 (45,0)	20 (50,0)	40 (100)
Organización	4 (10,0)	11 (27,5)	25 (62,5)	40 (100)
Dirección	1 (2,5)	10 (25,0)	29 (72,5)	40 (100)
Control	4 (10,0)	18 (45,0)	18 (45,0)	40 (100)

Calidad de servicio. El 65,0 % (n = 26) valoró la calidad de servicio como regular y el 35,0 % (n = 14) como buena. Ningún participante la calificó como mala (Tabla 3). La puntuación media fue de 30,925 (DE = 5,191; mínimo = 22; máximo = 41; Q1 = 27,000; Q3 = 34,000), con un intervalo de confianza al 95 % de [29,265; 32,585].

Tabla 3

Nivel de la calidad de servicio

Nivel	f	%
Malo	0	0,0
Regular	26	65,0
Bueno	14	35,0
Total	40	100,0

Las dimensiones empatía (82,5 % bueno) y gestión de recursos tecnológicos (67,5 % bueno) fueron las mejor valoradas. La capacidad de respuesta se concentró en el nivel regular (72,5 %).

La cortesía fue la dimensión más crítica, pues el 30,0 % (n = 12) la calificó como mala (Tabla 4).

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la calidad de servicio

Dimensión	Malo f (%)	Regular f (%)	Bueno f (%)	Total
Gestión de recursos tecnológicos	0 (0,0)	13 (32,5)	27 (67,5)	40 (100)
Capacidad de respuesta	0 (0,0)	29 (72,5)	11 (27,5)	40 (100)
Empatía	0 (0,0)	7 (17,5)	33 (82,5)	40 (100)
Cortesía	12 (30,0)	13 (32,5)	15 (37,5)	40 (100)

Resultados inferenciales

Prueba de normalidad. Se aplicó la prueba de Shapiro-Wilk, apropiada para muestras menores de 50 casos ($n = 40$; $\alpha = 0,05$). La variable gestión administrativa no se ajustó a una distribución normal ($p < 0,05$). Además, las variables se midieron en escala ordinal tipo Likert. Por ambas razones se empleó el coeficiente de correlación de Spearman, una técnica no paramétrica que opera con los rangos de las observaciones.

Hipótesis general. Las hipótesis fueron:

- H_0: la gestión administrativa no se relaciona con la calidad de servicio ($\rho = 0$).
- H_1: la gestión administrativa se relaciona de manera favorable y significativa con la calidad de servicio ($\rho > 0$).

El coeficiente obtenido fue $\rho = 0,595$ ($p < 0,01$), una correlación positiva moderada. El diagrama de dispersión muestra una tendencia lineal ascendente, es decir, a mejor gestión administrativa se asocia mejor calidad de servicio. El coeficiente de determinación ($\rho^2 = 0,354$) indica que alrededor del 35,4 % de la variabilidad en rangos de la calidad de servicio se asocia con la gestión administrativa.

La asociación categórica (Tabla 5) es coherente con este resultado. Entre quienes valoraron la gestión como eficiente, el 20,0 % del total (n = 8) percibió una calidad buena y el 12,5 % (n = 5) una calidad regular. Entre quienes la valoraron como regular, el 47,5 % (n = 19) percibió calidad regular y el 15,0 %

Revista de Investigación e Innovación Científica y tecnológica GnosisWisdom
ISSN: 2789-4282

(n = 6) calidad buena. La prueba chi-cuadrado arrojó $\chi^2 = 6{,}431$, superior al valor crítico de 5,991 (gl = 2; $\alpha = 0{,}05$; $p \approx 0{,}040$). Por tanto, se rechazó H_0 y se aceptó H_1.

Tabla 5

Relación categórica entre gestión administrativa y calidad de servicio

Gestión administrativa	Calidad: Regular f (%)	Calidad: Bueno f (%)	Total f (%)
Ineficiente	2 (5,0)	0 (0,0)	2 (5,0)
Regular	19 (47,5)	6 (15,0)	25 (62,5)
Eficiente	5 (12,5)	8 (20,0)	13 (32,5)
Total	26 (65,0)	14 (35,0)	40 (100,0)

Hipótesis específicas. Las cuatro dimensiones de la gestión administrativa se asociaron de forma positiva y significativa con la calidad de servicio, por lo que se rechazó la hipótesis nula en todos los casos (Tabla 6).

Tabla 6

Correlación de las dimensiones de la gestión administrativa con la calidad de servicio

Dimensión	ρ	ρ^2	n	p	Interpretación	Decisión
Planificación	0,552	0,305	40	0,000	Moderada	Rechaza H_0
Organización	0,579	0,335	40	0,000	Moderada	Rechaza H_0
Dirección	0,495	0,245	40	0,001	Moderada	Rechaza H_0
Control	0,445	0,198	40	0,004	Moderada	Rechaza H_0

La organización mostró la asociación más fuerte con la calidad de servicio ($\rho = 0{,}579$), seguida de la planificación ($\rho = 0{,}552$) y la dirección ($\rho = 0{,}495$). El control presentó la asociación más débil ($\rho = 0{,}445$), aunque significativa.

Discusión

El objetivo general del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica (UNH). Los resultados muestran una correlación positiva, moderada y significativa ($\rho = 0{,}595$; $p < 0{,}01$). Según el coeficiente de determinación ($\rho^2 = 0{,}354$), alrededor de un tercio de la variabilidad en los rangos de la calidad de servicio se comparte con la gestión administrativa. Este hallazgo indica una asociación relevante, aunque no determinante. Cerca de dos tercios de la variación se vinculan con factores no incluidos en el modelo, como la infraestructura, el desempeño docente, los sistemas de información o las expectativas del usuario. Conviene precisar además que ρ^2 expresa varianza compartida entre rangos y no un efecto causal. Por esa razón, la interpretación se limita a la asociación propia de un diseño correlacional transversal.

El valor obtenido coincide de manera notable con la evidencia más cercana al contexto de este estudio. En la propia UNH, De la Cruz Ccora et al. (2024) analizaron la modernización de la gestión pública y la calidad de servicio con 361 estudiantes de pregrado. Reportaron un Rho de Spearman de 0,601

Revista de Investigación e Innovación Científica y tecnológica GnosisWisdom
ISSN: 2789-4282

($p < 0,05$) y lo interpretaron como una relación positiva considerable. La diferencia entre ambos coeficientes es de apenas seis milésimas. Esta coincidencia sugiere que, en esta universidad, la percepción de la calidad del servicio responde de forma estable a la manera en que se conduce la gestión institucional. Ello ocurre aun cuando ambos estudios usan constructos afines, pero no idénticos y muestras de tamaño muy distinto.

En una población equivalente, una facultad de ciencias administrativas de una universidad pública, De la Cruz Palomino y Ortega Laurente (2023) estudiaron a 253 estudiantes de la UNMSM. Obtuvieron un Rho de Spearman de 0,655, que calificaron como una relación alta, positiva y directa. El coeficiente es algo mayor que el de la presente investigación, pero sigue en el mismo rango moderado-alto. La pequeña diferencia podría deberse al mayor tamaño muestral y al contexto de pandemia, en el que la virtualización de los trámites hizo más visible la gestión administrativa para el estudiante.

Otros trabajos informan asociaciones menores. Inchaústegui García (2025) estudió establecimientos de salud y halló una correlación de $\rho = 0,452$ ($p < 0,001$) entre la gestión administrativa innovadora y la calidad del servicio percibida. Las dimensiones de gestión mostraron coeficientes de $\rho = 0,399$ en resultados en las personas y $\rho = 0,420$ en resultados clave. Estos valores son inferiores a los de la Facultad de Ciencias Empresariales. Una explicación plausible es la naturaleza del servicio: en salud, la calidad percibida depende mucho de la interacción clínica, mientras que en una facultad el usuario se relaciona directamente con procesos administrativos como matrícula, trámites y programación académica.

En la educación superior, Quesada (2021) estudió estudiantes de la Universidad de Costa Rica. Encontró correlaciones moderadas entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción estudiantil, con valores de Rho de Spearman entre 0,399 y 0,480. Además, concluyó que la calidad del servicio influye en la satisfacción, pero no en el compromiso, y que ninguno de estos aspectos se relaciona con el rendimiento académico. Esta evidencia matiza el alcance de los resultados de este estudio. Una mejor gestión administrativa puede elevar la calidad percibida del servicio, pero ese efecto no necesariamente se extiende a otros resultados institucionales.

Estas diferencias admiten al menos tres explicaciones. La primera es la operacionalización: cuando los instrumentos de ambas variables comparten ítems o contenidos semánticos cercanos, la correlación tiende a inflarse por superposición de constructos y por varianza de método común. La segunda es la fuente de información: si una misma persona valora ambas variables en un único cuestionario, aumenta la probabilidad de respuestas consistentes por efecto halo. La tercera es la magnitud misma: un coeficiente cercano a 0,99 en datos ordinales de percepción es inusual y debería tomarse con cautela. En comparación, el valor moderado de la presente investigación ($\rho = 0,595$) parece más verosímil, pues reconoce que la calidad de servicio es un fenómeno multicausal.

La literatura también registra resultados que no respaldan la relación. Huanca Frias et al. (2021) trabajaron con 13 gerentes municipales y 680 usuarios de municipalidades provinciales de Puno y concluyeron que no existía correlación entre la modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario ($p > 0,05$). De forma similar, Dahua Mozombite y Paredes Chistama (2023), en una micro red de salud de Ucayali, hallaron una relación negativa y no significativa ($\rho = -0,056$; $p = 0,385$) entre la gestión administrativa y la calidad de servicio.

En ambos casos hay un rasgo metodológico común que contrasta con el presente estudio: la gestión fue valorada por funcionarios o trabajadores, mientras que la calidad fue valorada por los usuarios. En el estudio de Ucayali, por ejemplo, el 68 % de los trabajadores ubicó la gestión en un nivel alto, mientras que el 69 % de los usuarios situó la calidad en un nivel medio. Esta divergencia entre fuentes sugiere que la autoevaluación institucional puede no coincidir con la experiencia del usuario. También advierte que parte de la asociación observada en la

CC BY

Facultad de Ciencias Empresariales podría estar influida por el hecho de que una misma persona evaluó ambas variables. Esta limitación debe declararse explícitamente. La distribución categórica (Tabla 5) refuerza la tendencia correlacional. Entre quienes calificaron la gestión como eficiente predominó la calidad buena (20,0 % frente a 12,5 %). Entre quienes la calificaron como regular predominó la calidad regular (47,5 % frente a 15,0 %). Este perfil, con predominio de niveles regulares (62,5 % en gestión y 65,0 % en calidad), difiere del reportado por Bao-Condor et al. (2020) en una escuela de posgrado de Huánuco con 147 estudiantes. En ese estudio el 69,4 % valoró la gestión como aceptable y el 67,4 % calificó la calidad de servicio como buena. La comparación muestra que, aunque ambos estudios coinciden en la existencia de la relación, la Facultad de Ciencias Empresariales de la UNH parte de un nivel de desempeño percibido más bajo. Esto indica un mayor margen de mejora.

Respecto de las hipótesis específicas, las cuatro dimensiones se asociaron de forma positiva y significativa con la calidad de servicio. La organización mostró la asociación más fuerte (ρ = 0,579), seguida de la planificación (ρ = 0,552), la dirección (ρ = 0,495) y el control (ρ = 0,445).

Esta jerarquía coincide sustancialmente con la de Rossi Rea de la Cruz en la Universidad Nacional de Barranca, aunque en ese estudio la variable criterio fue la calidad del gasto. La planeación (ρ = 0,861) y la organización (ρ = 0,794) presentaron relaciones altas; la dirección, una relación moderada (ρ = 0,521); y el control, una relación baja (ρ = 0,404). En ambos estudios, las funciones de diseño institucional (planificar y organizar) se asocian más que las funciones de seguimiento. El control aparece en último lugar en los dos casos. Una lectura teórica plausible es que el estudiante percibe directamente los resultados de la organización: la claridad de los procedimientos, la asignación de responsabilidades y la coordinación entre oficinas. En cambio, los mecanismos de control interno suelen ser poco visibles para el usuario externo, lo que reduciría su asociación con la calidad percibida. La evidencia no es, sin embargo, unánime. En la Universidad Técnica de Ambato, Morales Urrutia y Paredes Álvarez encontraron que la calidad del servicio percibida por docentes y estudiantes estaba más ligada a los procesos de dirección y organización. Allí la dirección tuvo un peso mayor que el observado en la UNH. Además, De la Cruz Ccora et al. (2024), en la misma universidad huancavelicana, reportaron coeficientes por dimensión más homogéneos y moderados: 0,453 para eficiencia del aparato estatal, 0,421 para servicio a la ciudadanía y 0,435 para descentralización. Estos valores son cercanos a los de dirección y control del presente estudio.

Conclusiones

La gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica se encuentra predominantemente en un nivel regular, según la percepción del 62,5 % de los trabajadores. Solo un tercio la considera eficiente (32,5 %) y una proporción mínima la califica como ineficiente (5,0 %). La puntuación media de 27,075 indica que los procesos administrativos funcionan de manera aceptable, pero aún no alcanzan un nivel de eficiencia consolidado. Existe, por tanto, un margen claro de mejora institucional.

En el análisis por dimensiones, la dirección es el componente más fortalecido, con el 72,5 % de valoraciones en el nivel eficiente, seguida de la organización (62,5 %) y la planificación (50,0 %). En cambio, el control es la dimensión más débil y heterogénea: las opiniones se reparten por igual entre los niveles regular y eficiente (45,0 % cada uno) y, junto con la organización, registra la mayor proporción de valoraciones ineficientes (10,0 %). Esto revela que los mecanismos de seguimiento y evaluación de la gestión no se perciben como suficientemente sistemáticos.

La calidad de servicio de la Facultad se ubica mayoritariamente en un nivel regular (65,0 %), mientras que el 35,0 % la califica como buena y ningún participante la considera mala. La puntuación media de 30,925 confirma que el servicio cumple con los estándares básicos de

CC BY

atención, pero no logra una percepción de excelencia. Por ello, la calidad de servicio constituye un aspecto que requiere fortalecimiento continuo.

En las dimensiones de la calidad de servicio, la empatía (82,5 % bueno) y la gestión de recursos tecnológicos (67,5 % bueno) son las fortalezas más evidentes. La capacidad de respuesta, en cambio, se concentra en el nivel regular (72,5 %), lo que denota limitaciones en la rapidez y oportunidad de la atención. La cortesía resulta la dimensión más crítica, pues el 30,0 % la califica como mala. Este hallazgo exige atención prioritaria en el trato al usuario.

Respecto de la hipótesis general, se concluye que la gestión administrativa se relaciona de manera positiva, moderada y significativa con la calidad de servicio ($\rho = 0{,}595$; $p < 0{,}01$). Una mejor gestión administrativa se asocia con una mejor calidad del servicio, y ambas variables comparten alrededor del 35,4 % de su variabilidad en rangos. La prueba chi-cuadrado ($\chi^2 = 6{,}431$; $p \approx 0{,}040$) corrobora esta asociación en el plano categórico. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Sin embargo, la relación no es determinante, ya que intervienen otros factores no considerados en el estudio.

En cuanto a la primera hipótesis específica, la planificación se relaciona de manera positiva, moderada y significativa con la calidad de servicio ($\rho = 0{,}552$; $p < 0{,}01$). La definición de objetivos, metas y acciones institucionales se asocia con una mejor prestación del servicio, con una varianza compartida del 30,5 %.

En relación con la segunda hipótesis específica, la organización presenta la asociación más fuerte con la calidad de servicio entre todas las dimensiones ($\rho = 0{,}579$; $p < 0{,}01$), con una varianza compartida del 33,5 %. Este resultado indica que la estructuración de funciones, la asignación de responsabilidades y la coordinación entre áreas son los aspectos de la gestión más vinculados con la percepción de un servicio de calidad.

Respecto de la tercera hipótesis específica, la dirección se relaciona de manera positiva, moderada y significativa con la calidad de servicio ($\rho = 0{,}495$; $p < 0{,}01$), con una varianza compartida del 24,5 %. Aunque fue la dimensión mejor valorada en el análisis descriptivo, su asociación con la calidad de servicio es menor que la de la organización y la planificación. El liderazgo y la conducción del personal son, por tanto, condiciones necesarias, pero no suficientes para elevar la calidad del servicio.

Finalmente, en la cuarta hipótesis específica, el control muestra una relación positiva, moderada y significativa con la calidad de servicio ($\rho = 0{,}445$; $p < 0{,}01$), aunque es la asociación más débil del conjunto, con una varianza compartida del 19,8 %. Este resultado, junto con su valoración descriptiva dividida, indica que los procesos de seguimiento, evaluación y retroalimentación de la gestión son poco visibles y poco sistemáticos. Por ello, su fortalecimiento representa una oportunidad estratégica para la mejora de la calidad de servicio en la Facultad.

Recomendaciones

Se recomienda que la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Nacional de Huancavelica priorice el fortalecimiento de la organización y la planificación, las dimensiones más asociadas con la calidad de servicio ($\rho = 0{,}579$ y $\rho = 0{,}552$). Para ello puede actualizar sus manuales de procedimientos, delimitar con claridad las funciones de cada oficina y alinear el plan operativo con las necesidades del estudiante. Asimismo, conviene dar mayor visibilidad al control mediante indicadores de atención, seguimiento de trámites y mecanismos periódicos de retroalimentación de los usuarios, pues fue la dimensión con menor asociación ($\rho = 0{,}445$). En el plano investigativo, se sugiere que futuros estudios empleen muestras más amplias y recojan las percepciones de trabajadores y estudiantes por separado. También deberían utilizar la prueba exacta de Fisher cuando las frecuencias esperadas sean bajas, a fin de obtener estimaciones más precisas y reducir el sesgo de fuente común.

Revista de Investigación e Innovación Científica y tecnológica GnosisWisdom
ISSN: 2789-4282

Conflictos de interés

Los autores declaran no tener ningún tipo de conflicto de intereses.

Referencias bibliográficas

Adelia, N., Amal, A. I., & Hidayah, H. F. (2025). Peran manajemen perkantoran dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi. *Budi Pekerti Agama Islam, 3*(3), 181–192. https://doi.org/10.61132/jbpai.v3i3.1178

Aiken, L. R. (1985). Three coefficients for analyzing the reliability and validity of ratings. *Educational and Psychological Measurement, 45*(1), 131–142. https://doi.org/10.1177/0013164485451012

American Psychological Association. (2020). *Publication manual of the American Psychological Association* (7.ª ed.). https://doi.org/10.1037/0000165-000

Amoako, G. K., Ampong, G. O., Gabrah, A. Y. B., de Heer, F., & Antwi-Adjei, A. (2023). Service quality affecting student satisfaction in higher education institutions in Ghana. *Cogent Education, 10*(2), Artículo 2238468. https://doi.org/10.1080/2331186X.2023.2238468

Arévalo Montalván, R. A., Arévalo Díaz, S. C., Núñez Arévalo, A., & Armas Murrieta, H. (2026). Gestión institucional y calidad de servicio en la Unidad de Gestión Educativa Local Alto Amazonas, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 10*(1), 414–429. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v10i1.22132

Ávila, Y. (2025). Gestión administrativa y satisfacción de estudiantes. *Sciéndo, 28*(3), 275–278. https://doi.org/10.17268/sciendo.2025.036

Bahadur, G. C. S., Gurung, S. K., Poudel, R. L., Yadav, U. S., & Dhungana, B. R. (2024). The effect of higher education service quality on satisfaction among business students in India and Nepal. *Cogent Education, 11*(1), Artículo [número]. https://doi.org/[completar]

Bao-Condor, C. L., Marcelo-Armas, M. L., Gutiérrez-Solórzano, M. B., Bardales-Gonzales, R. V., Corcino-Barrueta, F. E., & Huamanyauri-Cornelio, W. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica, 6*(2), 104–114. https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787

Borishade, T. T., Ogunnaike, O. O., Salau, O., Motilewa, B. D., & Dirisu, J. I. (2021). Assessing the relationship among service quality, student satisfaction and loyalty: The Nigerian higher education experience. *Heliyon, 7*(7), Artículo e07590. https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07590

Cochran, W. G. (1954). Some methods for strengthening the common χ^2 tests. *Biometrics, 10*(4), 417–451. https://doi.org/10.2307/3001616

Congreso de la República del Perú. (2011, 3 de julio). *Ley N.° 29733, Ley de Protección de Datos Personales*. Diario Oficial El Peruano.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika, 16*(3), 297–334. https://doi.org/10.1007/BF02310555

Dahua Mozombite, S. S., & Paredes Chistama, E. Y. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Micro Red de Salud de Neshuya – Aguaytía 2022* [Tesis de licenciatura, (nombre de la universidad)]. https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/9406305

De la Cruz Ccora, J. L., Huiza Paytan, C., Rivera Trucios, F., Gómez De la Cruz, F., García Cajo, O. M., & Paco Huamani, W. F. (2024). Modernización de la gestión pública en la calidad del servicio: Caso de una universidad pública en el Perú. *Comuni@cción: Revista de Investigación en Comunicación y Desarrollo, 15*(4), 286–297. https://doi.org/10.33595/2226-1478.15.4.1178

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* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. https://hdl.handle.net/20.500.12672/20597

De Silva, R. (2026). The impact of service quality on students' satisfaction in higher education: An empirical investigation. *International Journal of Research and Innovation in Social Science, 10*(26), 4518–4526. https://doi.org/10.47772/IJRISS.2026.1026EDU0350

Ding, X. (2026). Performance management reforms in public sector organizations: Balancing accountability and service quality. *Lecture Notes in Education, Arts, Management and Social Science, 4*(4), 17–22. https://doi.org/[completar]

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.

CC BY

Huanca Frias, J. O., Morales Zamalloa, C. A., Zela Pacori, C. E., & Talavera Salas, I. X. (2021). Modernización de la gestión pública y la calidad de atención al usuario en las municipalidades provinciales de la región Puno. *Polo del Conocimiento*, *6*(1), 479–498. https://doi.org/10.23857/pc.v6i1.2159

Inchaústegui García, C. A. E. (2025). Gestión administrativa innovadora y calidad del servicio percibida en establecimientos de salud. *Prisma Social, Revista de Ciencias Sociales*, (51), 500–517. https://doi.org/10.65598/rps.5967

Lapuente, V., & Van de Walle, S. (2020). The effects of new public management on the quality of public services. *Governance*, *33*(3), 461–475. https://doi.org/10.1111/gove.12502

Morales Urrutia, D. C., & Paredes Álvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las instituciones de educación superior públicas* [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522

Mustafa, D., Ahsan, S. C., Aris, M., Niswaty, R., & Prasodjo, T. (2022). Service quality and performance of academic administration employees on student satisfaction. *Sosiohumaniora: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial dan Humaniora*, *24*(3), 335–342. https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v24i3.40870

OECD. (2024). *OECD survey on drivers of trust in public institutions – 2024 results: Building trust in a complex policy environment*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/9a20554b-en

Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: Impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad & Empresa*, *23*(41), 1–42. https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352

Rizos, S., Sfakianaki, E., & Kakouris, A. (2022). Quality of administrative services in higher education. *European Journal of Educational Management*, *5*(2), 115–128. https://doi.org/10.12973/eujem.5.2.115

Rossi Rea de la Cruz, S. P. (2018). *Gestión administrativa y calidad del gasto en la Universidad Nacional de Barranca, 2017* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://core.ac.uk/download/326620997.pdf

Schober, P., Boer, C., & Schwarte, L. A. (2018). Correlation coefficients: Appropriate use and interpretation. *Anesthesia & Analgesia*, *126*(5), 1763–1768. https://doi.org/10.1213/ANE.0000000000002864

Spearman, C. (1904). The proof and measurement of association between two things. *The American Journal of Psychology*, *15*(1), 72–101. https://doi.org/10.2307/1412159

Tran, T. B. N. (2025). Legal policy applications for enhancing the quality of public administrative services. *Emerging Science Journal*, *9*(2), 890–[página final]. https://doi.org/[completar]

Zulfachry, Z., & Rachmat, Z. (2026). Explaining public service quality at the village level: Administrative capacity, transparency, digitalization, and citizen participation. *PUBLICUS: Jurnal Administrasi Publik*, *4*(1), 58–70. https://doi.org/10.30598/publicusvol4iss1p58-70

Revista de Investigación e Innovación Científica y tecnológica GnosisWisdom
ISSN: 2789-4282