



“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra independencia, y de la conmemoración de las Heroicas Batallas de Junín y Ayacucho”

Colpa Matara, 12 de setiembre del 2024.

C. N° 053-2024-UI-FCCE.

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: **“Servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024”**, elaborado por el (la) los (las) bachiller (es) en Contabilidad: **César David Flores Figueroa y Jhulissa Pamela Villena Terán**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de **17 %**, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 0**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.

Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,






Dr. Jhonner Mejía Huamán
Responsable de la Unidad de Investigación
FCCE -UNACH

Cc.
Archivo

Unidad De Investigación Contabilidad

Tesis

-  Unidad de Investigación
-  Unidad de Investigación
-  Universidad Nacional Autonoma de Chota

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3026147258

Fecha de entrega

30 sep 2024, 3:18 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

1 oct 2024, 9:52 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

TESIS_FLORES_Y_TERAN_2.docx

Tamaño de archivo

4.2 MB

79 Páginas

12,915 Palabras

75,242 Caracteres




17% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe


- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado

Fuentes principales

- 17%  Fuentes de Internet
- 9%  Publicaciones
- 0%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alerta de integridad para revisión

-  **Texto oculto**
16 caracteres sospechosos en N.º de páginas
El texto es alterado para mezclarse con el fondo blanco del documento.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 17% Fuentes de Internet
- 9% Publicaciones
- 0% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet		
		www.repositorio.unach.edu.pe	11%
2	Internet		
		repositorio.unach.edu.pe	2%
3	Internet		
		repositorio.ucv.edu.pe	1%
4	Internet		
		hdl.handle.net	1%
5	Internet		
		repositorio.unac.edu.pe	0%
6	Internet		
		portaluni.unach.edu.pe	0%
7	Internet		
		repositorio.undac.edu.pe	0%
8	Internet		
		revistaconcienciaepg.edu.pe	0%
9	Internet		
		repositorio.une.edu.pe	0%
10	Internet		
		repositorio.umsa.bo	0%
11	Internet		
		repositorio.continental.edu.pe	0%

12	Internet	www.revistainvecom.org	0%
13	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	0%
14	Internet	repositorio.cientifica.edu.pe	0%

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS

Servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela
Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de
Chota, 2024

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO

Presentada por:

Br. César David Flores Figueroa

Br. Jhulissa Pamela Villena Terán

Asesor:

Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz

CHOTA – PERÚ

2024

COPYRIGHT © 2024 by

CÉSAR DAVID FLORES FIGUEROA

JHULISSA PAMELA VILLENA TERÁN

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



TESIS APROBADA

Servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela
Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de
Chota, 2024

Para optar el Título Profesional de
CONTADOR PÚBLICO


Presentada por:

Br. César David Flores Figueroa

Br. Jhulissa Pamela Villena Terán

Asesor y Jurado Evaluador


Dr. Juan Fernando Vallejos Díaz
Asesor


Mg. Edgar Alexander Dávila Tarrillo
Secretario


Dr. Jhonner Mejía Huamán
Presidente


Dr. Edi Rojas Campos
Vocal

Chota – Perú

2024



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 9:00 am del 19 de setiembre del 2024, reunidos en el Auditorio de la Escuela Profesional de Contabilidad los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 225 – 2024 – FCCE – UNACH conformado por:

- Dr. Jhonner Mejía Huamán, identificado con DNI 44095288 Presidente.
- Mag. Edgar Alexander Dávila Tarrillo, identificado con DNI N° 42207417 Secretario
- Dr. Edi Rojas Campos, identificado con DNI N° 43853850 Vocal.

reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 306–2024-FCCE-UNACH cuyo título es: “Servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024”, perteneciente a los Bachilleres en Contabilidad, Cesar David Flores Figueroa y Jhulissa Pamela Villena Terán, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Culminada la sustentación, el Jurado Evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

“APROBADO”

el Informe Final del Tesis con calificativo de **“14 (CATORCE)”** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare aprobado el Informe Final de la Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 10 : 10 am del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

.....
Presidente

.....
Secretario

.....
Vocal

DEDICATORIA

A nuestros padres, cuyo amor, apoyo incondicional y sacrificios constantes han sido la base de nuestros logros y a nuestros profesores y mentores, quienes con su sabiduría y guía han enriquecido nuestro camino académico y profesional, su dedicación y pasión por la enseñanza han sido una fuente de inspiración constante.

Flores Figueroa César David

Villena Terán Jhulissa Pamela

AGRADECIMIENTO

A Dios por la fortaleza, la sabiduría y las bendiciones recibidas a lo largo de esta travesía. Su guía y su amor han sido nuestro pilar en todo momento.

Agradecemos profundamente a nuestros progenitores por su afecto sincero y soporte constante. Su sacrificio y sus enseñanzas fueron esenciales para adquirir este logro. Sin ustedes, este sueño no habría sido posible.

Agradecemos también a nuestros colegas académicos, por su compañía y apoyo durante este proceso. Su solidaridad y ánimo han sido esenciales en los momentos difíciles, y su amistad ha hecho de este camino una experiencia enriquecedora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE CONTENIDOS	4
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO I	12
INTRODUCCIÓN	12
1.1. Descripción del problema	12
1.2. Formulación del problema	13
1.2.1. Pregunta general.....	13
1.2.2. Preguntas específicas	13
1.3. Objetivos.....	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos	14
1.4. Hipótesis	14
1.5. Justificación	14
CAPÍTULO II.....	16
MARCO TEÓRICO	16

2.1.	Antecedentes del problema	16
2.2.	Bases teóricas científicas.....	21
2.3.	Bases normativas	26
2.4.	Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO III		29
MARCO METODOLÓGICO.....		29
3.1.	Método de investigación	29
3.2.	Tipo de investigación	29
3.3.	Diseño de investigación	30
3.4.	Operacionalización de variables.....	31
3.5.	Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	32
3.5.1.	Población	32
3.5.2.	Muestra	32
3.5.3.	Muestreo	33
3.5.4.	Unidad de análisis	34
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.6.1.	Técnicas de recolección de datos	34
3.6.2.	Instrumentos de recolección de datos	34
3.7.	Procesamiento y análisis de datos	35
3.7.1.	Procesamiento de datos	35
3.7.2.	Análisis de datos	35
3.8.	Aspectos éticos y rigor científico	36
CAPÍTULO IV		37

RESULTADOS Y DISCUSIÓN	37
4.1. Análisis e interpretación de resultados	37
4.2. Discusión de resultados.....	50
CONCLUSIONES	54
RECOMENDACIONES.....	55
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	62
Anexo 1. Matriz de consistencias.....	62
Anexo 2. Instrumento	65
Anexo 3. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach.....	67
Anexo 4. Resultados del experto 1 para el instrumento	69
Anexo 5. Resultados del experto 2 para el instrumento	71
Anexo 6. Resultados del experto 3 para el instrumento	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización del estudio	31
Tabla 2 Muestra estratificada de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad.	33
Tabla 3 Escala de Likert.....	35
Tabla 4 Valoración de Elementos Tangibles	39
Tabla 5 Valoración de la Capacidad de Respuesta	42
Tabla 6 Valoración de la Fiabilidad	44
Tabla 7 Valoración de la Seguridad del Servicio Administrativo	47
Tabla 8 Valoración de la Empatía del servicio administrativo	49
Tabla 9 Nivel de Servicio Administrativo	50
Tabla 10 Matriz de consistencia de la investigación.....	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diseño de la investigación.....	30
Figura 2 Percepción de los Estudiantes Sobre Elementos Tangibles	37
Figura 3 Percepción de los Estudiantes Sobre Capacidad de Respuesta	40
Figura 4 Percepción de los Estudiantes Sobre Fiabilidad.....	43
Figura 5 Percepción de los Estudiantes sobre Seguridad	45
Figura 6 Percepción de los Estudiantes sobre Empatía	48

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS

- UNACH: Universidad Nacional Autónoma de Chota
- EPC: Escuela Profesional de Contabilidad

RESUMEN

El propósito de la tesis fue describir el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota del año 2024. Utilizando un enfoque analítico y deductivo, se manejó un enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptivo, básico y sin experimentación., con un diseño transversal. La población objetivo incluyó a 307 estudiantes matriculados en el ciclo 2024-I, de los cuales se seleccionó una muestra de 171 estudiantes. Los hallazgos indicaron que el 61.99% de los estudiantes calificaron los elementos tangibles del servicio administrativo como regulares, mientras que el 52.05% percibió una capacidad buena de respuesta por parte del personal administrativo. En cuanto a la fiabilidad del servicio, el 50.29% la consideró regular, y el 56.14% evaluó positivamente la seguridad percibida. Respecto a la empatía del servicio administrativo, el 52.63% la calificó como regular. En conclusión, el 54.97% de los estudiantes evaluaron positivamente el servicio administrativo en términos generales, destacando áreas de mejora en los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad y la empatía para optimizar la experiencia estudiantil.

Palabras claves: Elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad, empatía y estudiantes.

ABSTRACT

The purpose of the thesis was to describe the administrative service received by the students of the Professional School of Accounting of the National Autonomous University of Chota in May 2024. Using an analytical and deductive approach, a quantitative approach was handled, the type of research was descriptive, basic and without experimentation, with a transversal design. The target population included 307 students enrolled in the 2024-I cycle, from which a sample of 171 students was selected. The findings indicated that 61.99% of students rated the tangible elements of the administrative service as average, while 52.05% perceived good responsiveness on the part of the administrative staff. Regarding the reliability of the service, 50.29% considered it regular, and 56.14% evaluated the perceived security positively. Regarding the empathy of the administrative service, 52.63% rated it as regular. In conclusion, 54.97% of students positively evaluated the administrative service in general terms, highlighting areas of improvement in tangible elements, responsiveness, reliability, security and empathy to optimize the student experience

Keywords: Tangible elements, responsiveness, reliability, security, empathy and students.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Descripción del problema

El servicio es el cumplimiento de las perspectivas que posee el consumidor sobre un bien y como este logra cumplir sus necesidades (Miranda et al., 2021). En ese aspecto, el servicio administrativo es un factor que determina en toda organización la eficiencia, imagen, utilidad, competitividad y productividad de esta (González y Carro, 2012)

En Costa Rica, el servicio administrativo universitario evidencia una falta de interés por parte del personal hacia su entorno y en cómo gestionan las necesidades de los estudiantes (Quesada, 2023). Para Quijano (2021) esto ha determinado un servicio deficiente, disminución en la productividad, defectuosos procesos administrativos y un grado elevado de mecanismos burocráticos que afectan la atención y la prontitud de los servicios otorgados.

En Colombia, se evidencia que el servicio administrativo en las entidades estatales es decadente porque no se responde de manera oportuna y adecuada a los problemas e inconvenientes que presentan los usuarios durante algún reclamo o se le dé la debida atención (Henao, 2021). Por otro lado, en Ecuador el servicio administrativo según Castillo y Orozco (2022) durante agosto de 2022 en las entidades estatales es considerado muy por debajo del índice aceptable (5.6 puntos de 10) lo que establece que los servicios otorgados por las organizaciones son inadecuados, pero que en algunos sectores como educación han mostrado ser un poco mejor al resto.

En Perú, se reconoce que el servicio administrativo en las instituciones públicas se ve afectado por diversos desafíos en el entorno laboral. Estos problemas provocan malestar y una baja satisfacción con los servicios ofrecidos, especialmente en las universidades, donde la eficiencia en la prestación de servicios suele ser deficiente. Esto genera frustración tanto en el personal como en los estudiantes, quienes no reciben el servicio que esperan. Para muchos estudiantes, realizar trámites en las universidades se convierte en una experiencia problemática debido a retrasos y una atención inadecuada (Autoridad Nacional del Servicio Civil [SERVIR], 2021).



La UNACH es una entidad pública que tiene como fin brindar servicios educativos. En ese ámbito la eficacia de la prestación administrativa recibido por los universitarios se centra en la insatisfacción generalizada hacia los procesos burocráticos y de atención, que se manifiesta en largos tiempos de espera en trámites de atención para el otorgamiento de información como del consentimiento del grado académico lo que se agudiza con la carencia de clara información, y el acceso limitado a recursos y servicios. Las causas de esto, suele radicar en la insuficiencia de personal, sistemas de gestión obsoletos y una deficiente comunicación interna. Como consecuencia, se observa un impacto negativo en la experiencia del estudiante con el servicio, lo que también afecta la percepción de la institución y su capacidad para mantener su reputación y cumplir sus objetivos educativos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cómo es el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024?

1.2.2. Preguntas específicas

¿Cómo son los elementos tangibles del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?

¿Cómo es la capacidad de respuesta del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?

¿Cómo es la fiabilidad del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?

¿Cómo es la seguridad del servicio administrativo recibido por los estudiantes de Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?



¿Cómo es la empatía del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Describir el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Describir los elementos tangibles del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Describir la capacidad de respuesta del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Describir la fiabilidad del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Describir la seguridad del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

Describir la empatía del servicio administrativo recibido por los estudiantes de Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.

1.4. Hipótesis

La indagación, al ser de naturaleza descriptiva, no requirió la formulación de hipótesis, conforme a lo expuesto por Bernal (2016), fue bastante trazar ciertas cuestiones de investigación que, las cuales surgieron de los objetivos, planteamiento del problema y marco teórico.

1.5. Justificación

La justificación teórica de la investigación se cimentó en el planteamiento de proporcionar nuevos conocimientos sobre el servicio administrativo recibido por los estudiantes



de contabilidad, teniendo en cuenta las teorías y conceptos aplicados en este ámbito, lo que permitió comprender el contexto estudiado en la Universidad.

Desde una perspectiva práctica, la descripción del servicio administrativo fue crucial para medir la eficiencia y efectividad de la organización. Determinar las características de los componentes del servicio administrativo a través del análisis de datos permitió obtener resultados, conclusiones y sugerencias que contribuyeron significativamente en el ámbito de estudio.

En un punto valorativo, se consideró que las universidades deben operar de manera eficiente y efectiva, brindando un excelente servicio a sus estudiantes. En este sentido, fue fundamental que el estudio describiera el servicio administrativo recibido por los estudiantes de contabilidad en la universidad.

Finalmente, desde un punto académico, el estudio permitió ser una fuente de referencia para instructores, estudiantes e interesados en conocer sobre el servicio administrativo recibido por los alumnos de contabilidad en la universidad mencionada. Además, los hallazgos y demás información obtenida ofrecieron datos confiables sobre el elemento de estudio, lo que permitió a los responsables alcanzar a obtener la titulación.



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del problema

López et al. (2020), en su estudio realizado en la universidad Luis Amigó de Colombia determinaron que el personal no ofrece una atención adecuada según el 95.43% de los estudiantes, la capacidad de respuesta según el 92.53% de los estudiantes fue oportuna; porque éstos consideraron que el personal del programa de estudio brinda un trato apropiado, las inquietudes transmitidas al personal del programa de estudio son resueltas de forma adecuada según el 80.08% y el 84.23% consideró que los horarios de atención para resolver inquietudes en los estudiantes son adecuados. Se concluyó que los indicadores entorno al proceso de prestación de servicio son la atención del personal, la aptitud de respuesta, el trato del personal, la resolución de inquietudes y el horario de atención. El estudio tuvo un enfoque no experimental de tipo descriptivo, y la muestra estuvo conformada por 241 estudiantes, a quienes se les aplicó un cuestionario.

Se enlaza con la investigación al describir que los indicadores asociados a la prestación del servicio en una entidad educativa superior los que, a su vez, se encuentran asociadas a los aspectos de capacidad de respuesta y confianza que son parte de la investigación.

Fuentes (2020), en su estudio efectuado en la ciudad de Guayaquil – Ecuador, planteó evaluar la excelencia del servicio administrativo en una universidad pública. "Los resultados indicaron que, entre los elementos tangibles, las instalaciones carecen de equipos modernos y funcionales para otorgar una asistencia idónea según el 32% de los estudiantes; sin embargo, el 35.58% de los estudiantes valoró positivamente la presentación y la apariencia profesional del personal en su lugar. En referencia a la fiabilidad se estableció que los funcionarios no cumplen con resolver su solicitud dentro del plazo acordado conforme el 28.34%. De la capacidad de respuesta, se determinó que los funcionarios carecen de la formación necesaria para solucionar problemas. según el 31.90%. Con respecto a la dimensión seguridad se estableció que los



estudiantes en 50% experimentan una sensación de inseguridad al llevar a cabo trámites y solicitudes utilizando la página web y con relación a la empatía se determinó que el 60.14% indicó que los oficinistas no tienen familiaridad con las penurias de los estudiantes; así como no muestran interés en sus requerimientos. Se concluyó que la excelencia del servicio percibida por el 51.7% de los estudiantes es media. El enfoque metodológico del estudio fue cuantitativo, descriptivo y se encuestó a 126 estudiantes.

La investigación fue comparable con el estudio, ya que describe y analiza el servicio administrativo proporcionado en instituciones de educación superior a los estudiantes, evaluando su satisfacción con los servicios que la entidad ofrece para cubrir sus necesidades o requerimientos.

Martínez et al. (2020) llevaron a cabo una investigación en el Distrito Federal, México, con la finalidad de evaluar la percepción de los estudiantes respecto al servicio administrativo en la Universidad Autónoma del Carmen. Según los resultados, los estudiantes mostraron una percepción baja en cuanto a los elementos tangibles como instalaciones y equipos, con una percepción deficiente del 88% y 83%, respectivamente. En cuanto a la capacidad de respuesta, se observó que los estudiantes consideraron que los empleados no cumplían con sus horarios de trabajo para atender la entrega de documentos, lo cual se reflejó en un 82% de insatisfacción. Respecto a la empatía, también se encontró una baja percepción, ya que los estudiantes consideraban que el personal oficinista y de servicios no estaba siempre dispuesto a apoyar, con un valor del 90%. Además, se identificó que los estudiantes tenían dificultades para acceder a los dirigentes universitarios para resolver problemas académicos y administrativos, con un valor del 95%, aspectos que están relacionados con la seguridad y fiabilidad del servicio. En conclusión, los estudiantes observaron que el servicio administrativo no alcanzaba las expectativas al incorporarse a la institución, destacando deficiencias en la atención al estudiante. La investigación se realizó utilizando una metodología no experimental y descriptiva, y se aplicó un cuestionario a 525 estudiantes de distintas facultades.



La investigación se asoció con este estudio porque sus objetivos específicos son similares, además permitió reconocer que un servicio administrativo de excelencia es una herramienta que logra otorgar al estudiante una atención de calidad y de absolución a dudas e inconvenientes en el entorno educativo.

Quesada (2019), realizó un estudio en Costa Rica con el objetivo de evaluar el servicio administrativo brindado a los estudiantes de la Escuela de Química de la Universidad de Costa Rica. Los resultados indicaron que el 53% de los estudiantes percibieron importantes deficiencias en la cantidad de equipo educativo disponible y en la infraestructura. Además, en cuanto a la apariencia física del personal, el 40% de los encuestados también evidenció carencias; respecto a la capacidad de respuesta, el 70% de los estudiantes reportó insatisfacción y un 21% mencionó que el suministro de información adecuada cuando se requería era insuficiente; respecto a la confiabilidad, se mantuvo alta con un 97%; en relación con la validez del servicio y la necesidad de rastreo, se observaron deficiencias del 55%, mientras que la empatía se percibió baja en un 17% y la seguridad mostró un déficit del 10%. A pesar de estas deficiencias, en una escala de valoración de 1 a 7, el discernimiento global de la calidad del servicio promedió un 49.7%, lo que indica altas expectativas por parte del estudiantado. En conclusión, el estudio reveló deficiencias significativas en el servicio administrativo, lo cual afecta su percepción como adecuado por parte de los estudiantes. La metodología del estudio fue no experimental, cuantitativa, aplicando una encuesta a 102 estudiantes universitarios.

Este estudio permitió identificar que la calidad del servicio en universidades todavía no cumple con las expectativas, destacando brechas en la gestión y atención documental.

Mencía et al. (2023), se propusieron analizar el servicio administrativo de la Universidad Nacional de Huancavelica. Según los descubrimientos obtenidos, los estudiantes perciben un desempeño regular por parte del personal administrativo en cuanto a la excelencia del servicio. En cuanto a la capacidad de interactuar con estudiantes y docentes, el 47.34% lo percibe como regular. Con referencia al conocimiento de la visión y misión de su facultad esta se muestra



regular según el 42.30%. En lo que respecta a la cortesía y buen trato esta también se muestra regular en un 40.06%. Asimismo, en lo referente a la atención oportuna de trámites documentarios esta no se da casi nunca según el 49.58% de los estudiantes. Por último, en cuanto a la obtención de respuestas satisfactorias a sus dudas y trámites el 39.78% esta se evalúa como regular. Se concluyó que la atención proporcionada por el personal administrativo especialmente en indicadores de atención, gestión y organización es regular en un 31.60%. La metodología del estudio fue cuantitativa y descriptiva, con una muestra de 357 estudiantes del periodo académico 2017 – II a quienes se les aplico un cuestionario.

El estudio se encuentra asociado con las dimensiones de seguridad y la empatía a través de los indicadores de atención y gestión que son elementos que percibe el estudiante como parte elemental de un buen servicio administrativo.

Grijalba et al. (2022), se propusieron evaluar la calidad del servicio brindado por el personal administrativo de una institución universitaria en Lima, desde el punto de vista de un grupo de estudiantes. De acuerdo con los resultados obtenidos, los estudiantes evaluaron la calidad del servicio brindado por el personal como regular, con un 56.3% de los encuestados calificándolo de esa manera. Respecto a las dimensiones de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, estas fueron evaluadas como regulares con porcentajes del 37.3%, 49.3%, 52.1%, 57% y 52.1%, respectivamente. Se concluyó que la evaluación de los estudiantes sobre la calidad del servicio fue considerada como regular, lo cual podría influir negativamente en la resolución de problemas académicos y potencialmente contribuir al abandono de estudios. El enfoque fue cuantitativo y la metodología del estudio fue de carácter descriptivo y careció de experimentación, y se encuestó a 284 estudiantes.

El estudio se vincula con la investigación al proporcionar una evaluación detallada de la calidad del servicio administrativo en una universidad pública, además de identificar el nivel de cada dimensión y sus implicaciones en la gestión y atención de problemas académicos.



Alfonso y Curahua (2022), en su estudio ejecutado en Huancayo, Perú, cuyo propósito fue evaluar el servicio administrativo en estudiantes. Los resultados fueron que el 62.93% de estudiantes percibe que la calidad del servicio educativo es medio. Por su parte, la dimensión de elementos palpables, confianza, rapidez de respuesta, protección y empatía también es de nivel medio según el 62.16%, 55.60%, 67.18%, 48.26% y 67.92% respectivamente. Se concluyó un nivel medio de servicio administrativo. El estudio utilizó el método deductivo, investigación básica, descriptiva, no experimental y una muestra de 259 estudiantes.

La indagación se vinculó con la indagación porque refiere el nivel de servicio que se otorga a los estudiantes, con ello; se reconoce la percepción de la calidad de este en el ámbito educativo y la importancia de las acciones que efectúa el personal para cumplir con las necesidades del usuario.

Ceballos et al. (2021), en su estudio realizado, se propusieron analizar cómo los universitarios divisan el servicio administrativo en la universidad Nacional San Agustín de Arequipa. Según los hallazgos, la dimensión relacionada con los elementos tangibles obtuvo una calificación media de 3.53 puntos en una escala de valoración de 0 a 5, lo cual indica una percepción aceptable, especialmente en términos de la apariencia de las instalaciones y los equipos tecnológicos. En cuanto a la evaluación de la confiabilidad, se alcanzó una media de 3.59 puntos, también indicando una percepción aceptable. Este ítem se asoció con la atención de los servidores y colaboradores durante los trámites administrativos, destacándose por mantener el orden en la documentación y minimizar errores en los procesos, escritura y detalles de los trámites solicitados. Además, se observó una disposición positiva por parte de los colaboradores para brindar servicios a los estudiantes, mostrando interés en ayudar con sus requerimientos, lo cual fue evaluado con un promedio de 3.62 puntos, indicando una percepción aceptable en este aspecto. Finalmente, en cuanto a la empatía, se obtuvo un promedio de 3.55 puntos, determinando también una percepción aceptable. En conclusión, se halló que la clarividencia de la calidad del servicio según estas dimensiones es aceptable y tiende a ser buena. La sistemática del estudio fue descriptiva y no empírica además se encuestó a 684 estudiantes.



La investigación analizó los componentes de la calidad de servicio desde la apariencia del estudiante, además el servicio administrativo es un factor indispensable en la gestión documental y factores que son indispensables en la atención del estudiante y de sus requerimientos.

Chapoñan (2020), se planteó analizar la gestión administrativa en una facultad de la Universidad Pedro Ruiz Gallo, ubicada en Lambayeque. Según las derivaciones obtenidos, el 65% de los usuarios expresaron insatisfacción con el servicio administrativo ofrecido. respecto a las diferentes dimensiones evaluadas, los usuarios expresaron insatisfacción en los aspectos relacionados con los elementos físicos, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, con porcentajes de descontento del 53%, 58%, 70%, 67% y 76%, respectivamente. En conclusión, el estudio reveló que la calidad del servicio administrativo es inadecuada, dado que la mayoría de los usuarios no están conformes con el servicio recibido. La metodología empleada fue cuantitativa, descriptiva y no experimental, utilizando una muestra de 321 participantes a quienes se aplicó un cuestionario.

El estudio describió el servicio administrativo en un ámbito global, sus componentes e indicadores mostraron que no están acordes con el servicio que se otorga en la entidad y que es contrastable con la investigación, debido a que se busca describir la variable y cada uno de los componentes indicados previamente.

2.2. Bases teóricas científicas

2.2.1. Servicio administrativo

Es la medida en que un distribuidor de servicios satisface las perspectivas y requisitos del público en términos de servicio administrativo (Gallardo y Reynaldos, 2014). Para Kotler y Keller (2012), el servicio administrativo se define por el nivel en que cubre las necesidades, deseos y expectativas del cliente. Esta evaluación abarca aspectos como la confianza, rapidez de respuesta, seguridad, empatía y elementos palpables. Por otro lado, Zeithaml et al. (1985, mencionado por García, 2023), define el servicio



administrativo como la discrepancia que percibe el cliente entre sus expectativas previas y su percepción de lo que realmente recibe.

Teoría clásica de la administración

La teoría clásica, desarrollada por Fayol (1949, citada por Chiavenato, 2006) sostiene que la administración consiste en un conjunto de principios para la gestión efectiva de una organización. Esta teoría destaca la relevancia de una estructura organizativa bien definida, una clara división del trabajo y una jerarquía. También aborda exteriores como la programación, ordenación, orientación y control dentro de una entidad. Con relación al estudio la teoría ofrece un marco teórico útil para entender cómo la estructura, los principios y las prácticas administrativas inciden en el servicio administrativo que otorga el personal, además de la rapidez de respuesta que se tenga a las inquietudes que presenta el estudiante.

Teoría de las relaciones humanas

Según Elton Mayo citado por Chiavenato (2006) se centra en el papel de las interacciones sociales y las relaciones interpersonales en el lugar de trabajo, poniendo énfasis en factores como la moral, la estimulación y la complacencia laboral. La teoría argumenta que las organizaciones son sistemas sociales complejos que no puede entenderse solamente a través de métricas y procesos técnicos, sino que deben considerar también el bienestar emocional y psicológico de los individuos que las componen. La teoría se vincula con el estudio porque permitirá comprender cómo las conexiones entre individuos determinan el compromiso de los colaboradores en el servicio administrativo que otorgan a los estudiantes de la EPC.

Teoría sobre el modelo Servqual

La teoría de Zeithaml et al. (1993) se enfoca a analizar la calidad del servicio a través de diferentes aspectos fundamentales, incluyendo la tangibilidad, la confianza y la velocidad de respuesta. Este modelo brinda un enfoque organizado y sistemático para analizar y mejorar el nivel de servicio, identificando las discrepancias entre las



expectativas del cliente y la experiencia que realmente reciben. Esta teoría se vincula con el estudio al detallar el servicio administrativo proporcionado por el personal a los estudiantes de la EPC, evaluando aspectos como elementos palpables, rapidez de respuesta, protección y comprensión.

Teoría de la calidad total

La teoría de la calidad total se orienta en el perfeccionamiento continuo de todos los procesos organizacionales para alcanzar una alta calidad en productos y servicios. Su principal contribución radica en integrar las áreas y jerarquías de una organización en un esfuerzo conjunto hacia la excelencia, fomentando una cultura donde la calidad es responsabilidad de todos. Este enfoque no solo busca compensar, sino prevalecer las expectativas de los clientes, lo que conduce a una mayor competitividad y rendimiento empresarial (Chiavenato, 2011). En relación con el estudio, esta teoría proporcionará un marco sólido para analizar el servicio administrativo ofrecido por el personal de la EPC.

Dimensiones

Según Kotler y Keller (2012) son:

Elementos tangibles

De acuerdo con Zeithaml et al. (1993), los aspectos tangibles son las partes perceptibles de la oferta del servicio y abarcan las instalaciones, equipos, personal y materiales relacionados con el servicio proporcionado. Estos elementos proporcionan una imagen física o visual de los aspectos que los consumidores emplean para evaluar la calidad del servicio. Se subraya la importancia de que las organizaciones implementen estrategias que resalten estos aspectos tangibles, como la adopción de tecnología avanzada en equipos, la distribución efectiva de documentación interna entre el personal, el sostenimiento de relaciones sólidas con los clientes, y asegurarse de que la presencia de los clientes en las instalaciones motive la implementación de estrategias orientadas a satisfacer sus necesidades.



En ese contexto, Riveros (2007)) señala que los componentes tangibles incluyen la apariencia de las instalaciones, los equipos empleados en la prestación del servicio, la imagen del personal y los materiales de comunicación. En resumen, estos elementos constituyen las pruebas físicas que el cliente descubre del servicio. Según Cantú (2011), los componentes palpables se refieren a los exteriores físicos del servicio, englobando la presentación de las infraestructuras, los dispositivos, el personal y los elementos de comunicación.

Capacidad de respuesta

Zeithaml et al. (1993) mantienen que está relacionado con la manera en que los funcionarios atienden a los clientes o usuarios y su disposición para ayudarlos. Implica ofrecer un servicio al cliente de forma puntual, ya sea en respuesta a consultas, quejas, problemas o solicitudes de servicio. En este contexto Cantú (2011) menciona que esta dimensión se describe como la habilidad para asistir al público y brindar la asistencia de manera rápida. Se caracteriza por la capacidad de responder de manera responsable, destacando la voluntad del empleado de colaborar con el público y la prestación del servicio de manera ágil.

Este aspecto subraya la importancia de manipular de modo efectivo las solicitudes, sugerencias, quejas y conflictos de los clientes, mostrando compromiso durante todo el proceso. La responsabilidad se refleja en cumplir con los tiempos de respuesta esperados por los clientes para recibir atención, respuestas a sus inquietudes o soluciones a sus problemas. Además, se enfatiza la capacidad de ser adaptable y ajustar el servicio según los requerimientos específicos de cada cliente. Según Grande (2005) esto se relaciona con la disposición de los honorarios para brindar asistencia a los clientes garantizando un veloz servicio, puntual y agradable.

Fiabilidad

se refiere a la habilidad para proporcionar el servicio prometido con exactitud y seriedad. Se evalúa en función de la forma en que el servicio se entrega de manera



adecuada desde el inicio. Esto abarca los aspectos que hacen que el usuario distinga la calidad y el discernimiento de los colaboradores con respecto al servicio. En otras palabras, se reseña a la destreza de proporcionar un servicio prometido de manera minuciosa y confiable, asegurando que se cumpla con la promesa desde el inicio y que la entidad cumpla con sus compromisos. Este concepto está relacionado con la precisión en la entrega del servicio, su puntualidad, y otros aspectos similares (Zeithaml et al., 1993).

Seguridad

Es la confianza confía del usuario en la entidad para resolver sus dificultades y problemas, teniendo la certeza de que se abordarán de la manera más adecuada. La seguridad conlleva la idea de credibilidad, integridad y honestidad (Zeithaml et al., 1993). Para Riveros (2007) La seguridad pone en foco la idea de que los empleados posean las aptitudes, saberes y competencias requeridas para ofrecer el servicio, interactuar en persona, llevar a cabo las tareas vinculadas a sus funciones, resolver las preguntas, preocupaciones y dificultades de los clientes, ofreciendo respeto, cortesía y consideración en todo momento.

Empatía

Para Zeithaml et al. (1993) la empatía se centra en tratar a cada cliente como un individuo único, ofreciéndoles un servicio personalizado que les haga sentir especiales y valorados. Según Riveros (1993) escribe la empatía como la habilidad de una organización para captar las necesidades individuales de sus clientes y proporcionar respuestas adaptadas a esas necesidades. Esto implica un compromiso genuino con la satisfacción del cliente. Grande (2005) destaca que esta dimensión se manifiesta a través del compromiso, la cortesía, la amabilidad, el respeto, la consideración, la disposición para abordar problemas, la escucha activa de los clientes, la gestión efectiva de quejas y sugerencias, así como la flexibilidad en los horarios de atención, entre otros aspectos importantes.



2.3. Bases normativas

Ley 27444 (2019) en la que se establece las acciones administrativas con el fin de garantizar el servicio y la atención pertinente de los administrativos conforme al orden institucional y jurídico. En ese aspecto, se establece la determinación de los actos administrativos y sus componentes como la función y el rol de cada entidad en el progreso de estos procesos. La norma está conectada con el estudio porque define los procedimientos y sistemas necesarios para ofrecer una atención adecuada al ciudadano.

Reglamento General de la UNACH establecida por la Resolución 290-2017-CO/UNACH (2017) en la que se determina los procedimientos y mecanismos sobre el que se desarrolla las actividades y funciones de una comunidad universitaria dentro de las que se encuentra acciones y roles de cada una de las oficinas administrativas. La normativa se vincula con el estudio porque establece las funciones de la entidad universitaria y el nivel de atención que debe proporcionar el personal administrativo.

El Plan de Desarrollo de las Personas (PDP) de la UNACH (2023) aprobado por Resolución 199 -2023 – UNACH es una normativa que establece los fines las funciones sustantivas o administración interna vinculados al personal de la entidad en el progreso de capacidades del administrativo equipo de la entidad esto con el fin de reconocer las capacidades de capacitación, documentos de gestión y otros elementos vinculados a la gestión administrativa de la entidad. Esto vinculado a establecer una calidad de servicio primordial dentro de la organización. (Monje Álvarez, 2011).

2.4. Definición de términos básicos

Atención

Es el proceso donde una organización interactúa con sus clientes o usuarios para satisfacer sus necesidades y resolver consultas o inconvenientes (Mallar, 2010).

Calidad

Es aquel que satisface de manera impecable, confiable, accesible y segura las necesidades del cliente, cumpliendo con una programación adecuada (Escobar y Mosquera, 2013).



Compromiso

Se refiere al compromiso o acuerdo que una persona tiene con otros en relación con un hecho o situación, y es una responsabilidad que debe ser cumplida por la persona que la adquirió o ganó (Polo, 2019).

Confianza

Se refiere a la expectativa de que otra persona actuará de manera recíproca, correspondiendo con acciones similares a las que se han realizado por ella (Conejeros et al., 2010).

Colaborador

Es aquel individuo que forma parte de un proyecto, con su contribución dependiendo de su nivel de experiencia y conocimientos (Mendoza y Villafuerte, 2021).

Empatía

Es la capacidad de un individuo para mostrarse de acuerdo con las emociones, pensamientos y sentimientos de los restantes, basándose en la percepción de que el otro es similar o comparte características similares (Muñoz y Chaves, 2013).

Innovación

Es un proceso de innovación que habilita a entidades para generar valor adicional para sus clientes y lograr una ventaja competitiva (Jordán, 2011).

Percepción

Es un procedimiento en el cual una persona recibe, elige, estructura e interpreta datos para formar una representación coherente del entorno (Fernández, 2008).

Responsabilidad

Capacidad de un individuo para responder por sus acciones y decisiones y para asumir consecuencias de ellas (Polo, 2019).

Servicio

Proceso de satisfacer una necesidad o solucionar un problema del cliente a través de la provisión de un producto o la realización de una tarea (Kotler y Keller, 2012).



Usuario

Se refiere a los individuos que utilizan los servicios de una organización. Su satisfacción es fundamental para el éxito empresarial (Hernández, 2010).



CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. Método de investigación

En la investigación se emplearon diversos métodos, incluyendo el método deductivo, que busca alcanzar conclusiones lógicas basadas en un conjunto de premisas (Bernal, 2016). En la investigación el método deductivo se aplicó para generar conclusiones lógicas a partir de premisas relacionadas con el servicio administrativo que recibió el estudiante de la EPC-UNACH

El método analítico permite descomponer un todo en partes para poder estudiarlos (Bernal, 2016). En este estudio, se utilizó este enfoque para descomponer la variable de servicio administrativo en dimensiones e indicadores, lo que simplificó su análisis y evaluación posterior.

3.2. Tipo de investigación

La exploración fue básica, ya que, según Vara (2015) se buscó ampliar el discernimiento teórico sobre un tema sin considerar su aplicación práctica inmediata. El estudio se enfocó en comprender y expandir los conocimientos sobre el servicio administrativo que recibieron los estudiantes de la EPC-UNACH

Descriptiva, porque conforme a Arias (2012) se describió las características y elementos asociados al fenómeno de estudio. El estudio buscó describir el servicio administrativo que recibió el estudiante de la EPC

Este estudio se clasifica como una investigación no experimental, dado que se enfocó en observar y analizar la información recibida por los estudiantes de la EPC sin manipular variables.

Estudio de campo, porque de acuerdo con Bernal (2016) es el proceso de obtener información directamente de las personas investigadas o del entorno donde suceden los eventos (datos primarios). La investigación se basó en datos primarios recolectados por intermedio de un cuestionario aplicado al estudiante respecto al servicio administrativo recibido.



Estudio cuantitativo, porque de acuerdo con Arias (2012) es un método de investigación que hace uso de elementos numéricos para examinar los datos. En la investigación se utilizaron herramientas de medición cuantitativa para describir y evaluar el nivel de servicio administrativo recibido por los estudiantes en la escuela y la universidad en cuestión

3.3. Diseño de investigación

El enfoque del diseño de la investigación fue no experimental con un carácter transversal, según Arias (2012) la indagación no experimental se lleva a cabo sin maniobrar variables, además un estudio es transversal puesto que se realizó en un solo tiempo. En la investigación la variable servicio administrativo fue descrita sin ser manipulada, además se efectuó durante el 2024 en la de la Escuela y Universidad en estudio. La figura de la investigación se muestra a continuación:

Figura 1

Diseño de la investigación

Calidad de servicio

X_1



3.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización del estudio

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Servicio administrativo	Grado del cumplimiento del servicio con las perspectivas del cliente. Esto significa que este se encuentra en función de cómo el servicio es recibido y con lo que el cliente esperaba recibir (Kotler y Keller, 2012).	Elementos tangibles	Instalaciones Equipos
			Apariencia del personal
		Capacidad de respuesta	Rapidez en el servicio Atención
		Fiabilidad	Puntualidad Precisión en la entrega del servicio
		Seguridad	Competencias para ofrecer el servicio Cortesía
			Respeto
			Atención individualizada
		Empatía	Gestión de reclamos
			Sugerencias



3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

3.5.1. Población

La población en el estudio se conformó por 307 estudiantes de EPC-UNACH matriculados en el ciclo 2024- I.

3.5.2. Muestra

En el estudio la muestra se conformó por 171 estudiantes de EPC del ciclo académico 2024-I de la UNACH. La muestra de matriculados se calculó conforme se muestra a continuación:

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

Donde:

- N: Población de estudio.
- n: Muestra.
- Z: Nivel de confianza.
- p: Proporción de ocurrencia de un suceso.
- q: Proporción de que no ocurra el suceso.
- e: Error de estimación.

Reemplazando, tenemos:

$$n = \frac{307 * (1.96)^2 * 50% * 50%}{5\%^2 * (307-1) + (1.96)^2 * 50% * 50%}$$

- N: 307
- Z: 1.96
- p: 50%
- q: 50%
- e: 5%

$$n = \frac{294.84}{1.73} = 171 \quad n = 171$$



Determinada la muestra se establecerá la muestra que corresponde por estratos:

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

Donde:

N: Número de elementos de la población

n: Muestra

N_i : Número de elementos del estrato.

Reemplazando, tenemos:

$$n_i = 171 \cdot \frac{43}{307} = 24$$

De forma análoga, la misma fórmula fue aplicada para cada uno de los demás estratos.

Tabla 2

Muestra estratificada de los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad

Ciclo	Población	Muestra
I	43	24
III	34	19
IV	39	22
V	32	18
VI	31	17
VII	33	18
VIII	41	23
IX	21	12
X	33	18
Total	307	171

3.5.3. Muestreo

El muestreo aplicado en la investigación fue por método de conveniencia, lo que permitió seleccionar a los estudiantes de cada ciclo de manera aleatoria. En este



contexto, se utilizó el software Decision Analyst STATS para seleccionar al azar el número y los estudiantes de cada ciclo. Por ejemplo, de los 43 estudiantes del segundo ciclo, el software eligió 24 números diferentes asociados a la lista de estudiantes. En el tercer ciclo, se siguió el mismo procedimiento y así sucesivamente en cada ciclo hasta completar la totalidad de la muestra de estudiantes a quienes se les aplicó el instrumento para evaluar la calidad del servicio recibido en la Escuela Profesional de Contabilidad.

3.5.4. Unidad de análisis

La unidad de análisis en el estudio se conformó por el estudiante del ciclo académico 2024– I de la EPC-UNACH

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnicas de recolección de datos

La encuesta, según Bernal (2016), es un método de recolección de datos utilizado para conseguir información de un grupo de individuos mediante preguntas estandarizadas. En este estudio, la encuesta se centró en recopilar datos sobre el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la de la Escuela y Universidad en estudio.

3.6.2. Instrumentos de recolección de datos

El cuestionario, de acuerdo con Bernal (2016), es una herramienta de recolección de información que consiste en una serie organizada y sucesiva de preguntas. En este estudio, el cuestionario facilitó la recopilación de datos con respuestas cerradas en escala de Likert. El cuestionario fue aplicado a cada estudiante que conformó la muestra de la EPC-UNACH .

El cuestionario constó de 28 preguntas distribuidas en las siguientes dimensiones: 6 preguntas sobre elementos tangibles, 6 sobre capacidad de respuesta, 4 sobre fiabilidad, 6 sobre seguridad y 6 sobre empatía. Las preguntas se basaron en una escala de Likert de 5 puntos, como se detalla en la Tabla 3.



Tabla 3

Escala de Likert

Categoría	Valor
Nunca	5
Casi nunca	4
A veces	3
Casi siempre	2
Siempre	1

Nota: Elaboración propia

El cuestionario fue validado por tres profesionales de contabilidad expertos en investigación y el grado de confiabilidad fue determinado a través de análisis estadístico de confiabilidad de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.811, lo que se demuestra que el cuestionario es confiable.

3.7. Procesamiento y análisis de datos

3.7.1. Procesamiento de datos

Se llevó a cabo el análisis de datos utilizando un programa estadístico y Microsoft Excel. Los datos recolectados mediante el cuestionario se introdujeron en el software estadístico para su tabulación. Posteriormente, se utilizó Excel para realizar ajustes y refinamientos en los resultados obtenidos

3.7.2. Análisis de datos

El análisis de datos se llevó a cabo teniendo en cuenta los objetivos de la investigación. Para ello, se utilizaron tablas simples y figuras, las cuales permitieron responder a los objetivos y al problema de estudio planteado. Además, A partir de los valores presentados en la tabla 3, se establecieron baremos o rangos que consistieron en definir tres niveles (malo, regular y bueno) con el objetivo de destacar la información más relevante y facilitar una mejor interpretación de los resultados.



3.8. Aspectos éticos y rigor científico

Las cuestiones éticas consideradas en la investigación fueron: el consentimiento informado, que aseguró que los estudiantes conocieran y participaran voluntariamente; la confidencialidad, que garantizó la privacidad de las opiniones de los participantes; la integridad, que se mantuvo al preservar los datos obtenidos de los estudiantes; y el respeto, que se mantuvo al valorar y respetar las opiniones de aquellos que participaron en el estudio.

El rigor científico en la investigación estuvo vinculado a la metodología, la validez y la transparencia de la obtenida información de los datos recopilados sobre el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la EPC-UNACH, cumpliendo además con los reglamentos y protocolos establecidos.



CAPÍTULO IV

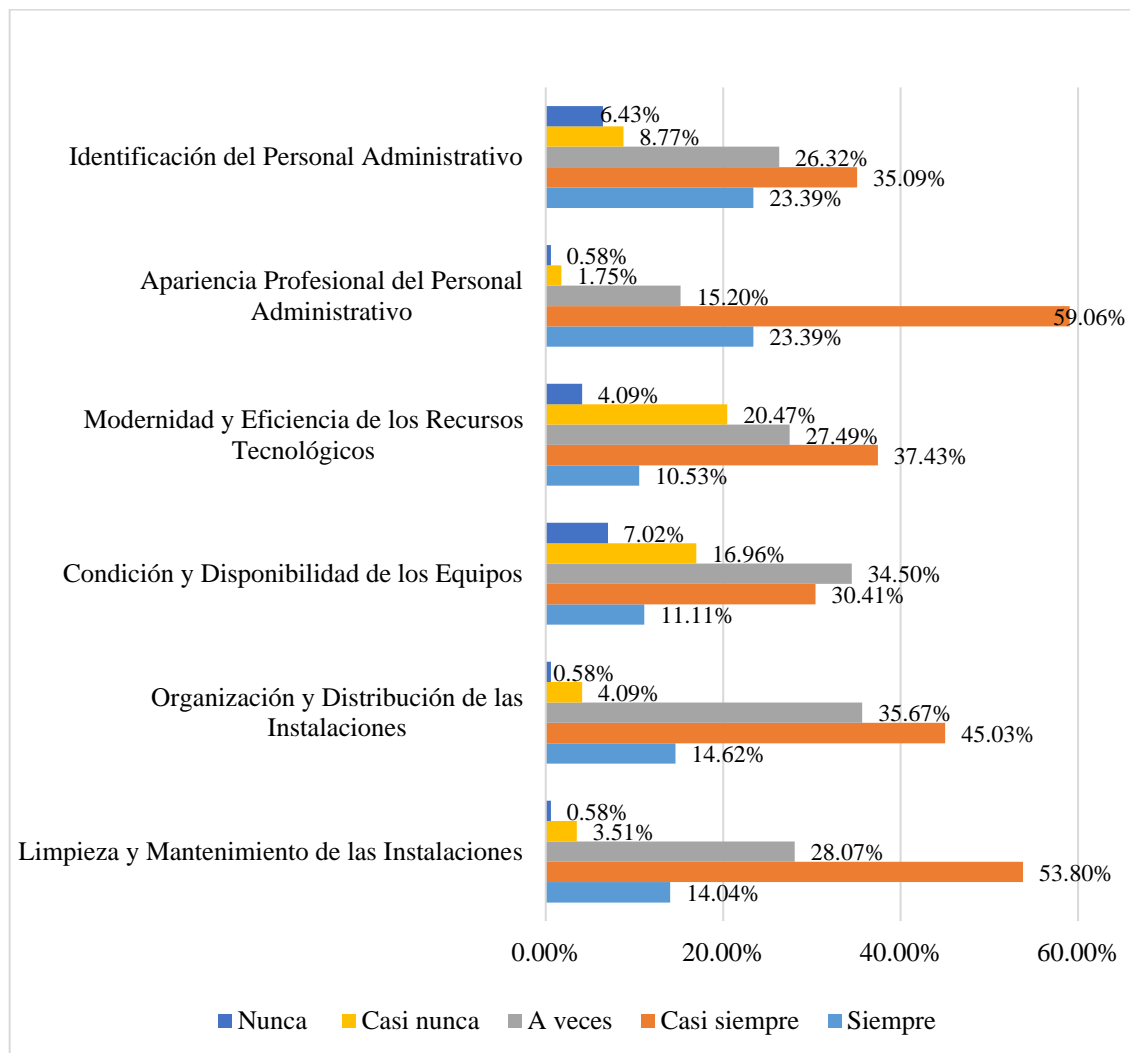
RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis e interpretación de resultados

Elementos Tangibles del Servicio Administrativo

Figura 2

Percepción de los Estudiantes Sobre Elementos Tangibles



Nota: La figura muestra los resultados de los estudiantes sobre la percepción de los elementos tangibles expresado en porcentajes.

De acuerdo con la figura 2, en relación con el mantenimiento y limpieza de las subestructuras, el 14.04% de los estudiantes afirmó que siempre está limpio, y un 53.80% indicó que casi siempre. Un 28.07% mencionó que a veces, mientras que solo un 3.51% y un 0.58%



indicaron que casi nunca y nunca, respectivamente. Esto indica que la mayor parte de los estudiantes ve las instalaciones como generalmente limpias y bien mantenidas.

La organización y distribución de las instalaciones es vista de manera similar, con un 14.62% de los estudiantes diciendo que siempre están organizadas y un 45.03% que casi siempre. Un 35.67% respondió que a veces, y un 4.09% y un 0.58% señalaron que casi nunca y nunca, respectivamente. Esto muestra una percepción predominantemente positiva, aunque hay margen para mejoras.

La condición y disponibilidad de los equipos presenta más variabilidad, con un 11.11% de los estudiantes diciendo que siempre están en buenas condiciones y disponibles, y un 30.41% que casi siempre. Un 34.50% respondió a veces, mientras que un 16.96% y un 7.02% indicaron que casi nunca y nunca, respectivamente. Esto sugiere que esta área podría necesitar atención.

En cuanto a la eficiencia y modernidad de los recursos tecnológicos, solo un 10.53% de los estudiantes afirmó que siempre son modernos y eficientes, y un 37.43% que casi siempre. Un 27.49% respondió que a veces, mientras que un 20.47% y un 4.09% indicaron que casi nunca y nunca, respectivamente. Esto indica una percepción dividida, con una proporción significativa de estudiantes creyendo que hay margen para mejorar en este aspecto.

La apariencia profesional del personal administrativo fue evaluada más positivamente, con un 23.39% de los estudiantes diciendo que siempre es profesional y un 59.06% que casi siempre. Un 15.20% indicó a veces, mientras que un 1.75% y un 0.58% respondieron que casi nunca y nunca, respectivamente. Esto sugiere una percepción muy positiva de la apariencia profesional del personal.

Por último, la identificación del personal administrativo muestra que un 23.39% de los estudiantes indicó siempre y un 35.09% que casi siempre. Un 26.32% respondió que a veces, mientras que un 8.77% y un 6.43% señalaron que casi nunca y nunca, respectivamente. Esto indica que, aunque la mayoría ve al personal generalmente bien identificado, hay una cantidad considerable de estudiantes que creen que hay margen de mejora en este aspecto.



Tabla 4

Valoración de Elementos Tangibles

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	14	3	1.75%
Regular	15	23	106	61.99%
Bueno	24	30	62	36.26%
Total			171	100.00%

Nota: La tabla muestra los niveles de los elementos tangibles determinado mediante baremos.

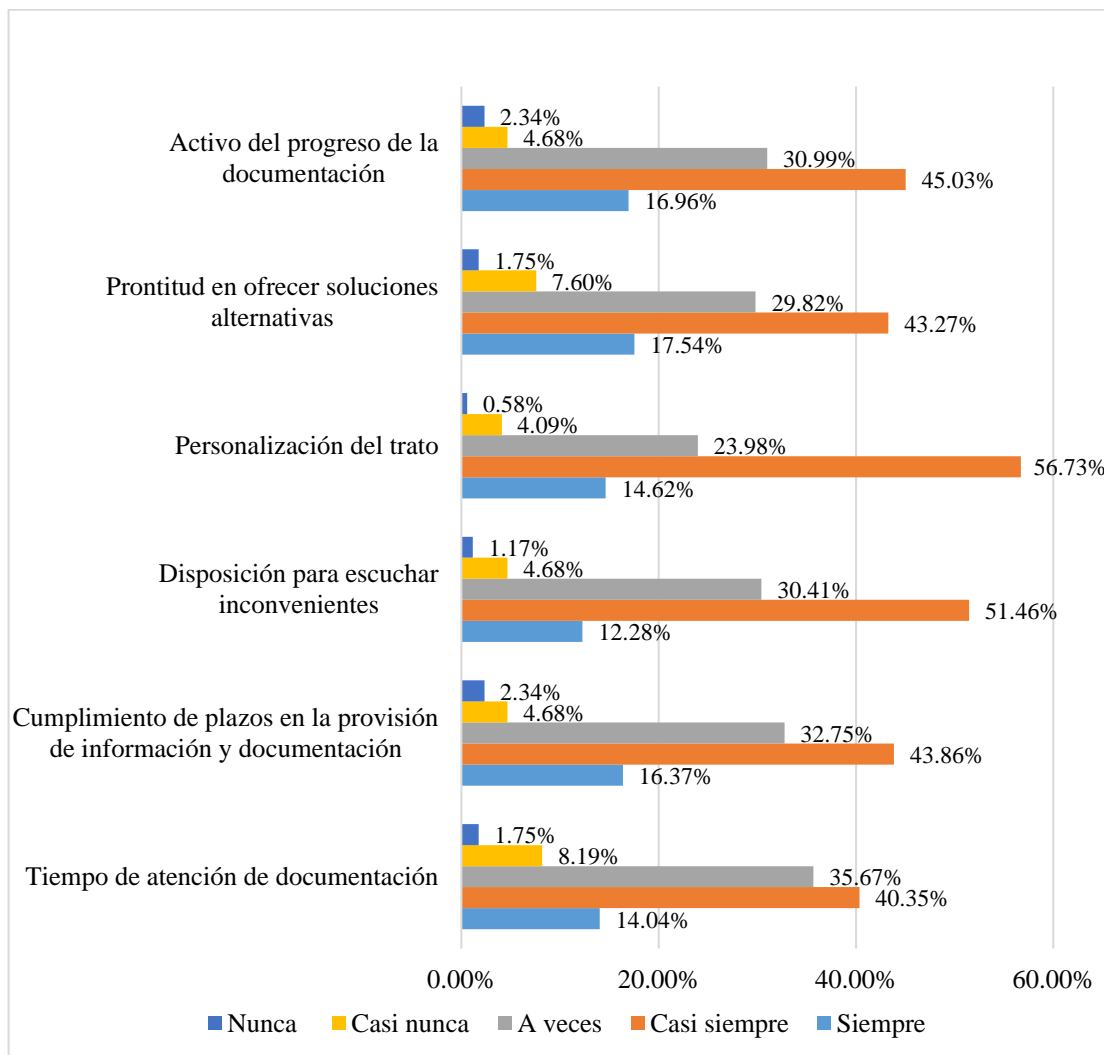
La tabla 4 muestra que la mayoría de los estudiantes evaluaron los elementos tangibles del servicio administrativo como regular, con un 61.99% (106 estudiantes) calificándolo en este nivel. Una proporción significativa de 36.26% (62 estudiantes), consideró que los elementos tangibles son buenos. Solo el 1.75% (3 estudiantes), calificó estos elementos como malos. En resumen, aunque hay un número considerable de estudiantes que perciben los elementos tangibles del servicio administrativo como buenos, la mayoría los considera regulares, indicando que hay áreas que podrían beneficiarse de mejoras para alcanzar una valoración más alta en el futuro.



Capacidad de Respuesta del Servicio Administrativo

Figura 3

Percepción de los Estudiantes Sobre Capacidad de Respuesta



Nota: La figura muestra los resultados de los estudiantes sobre la percepción de la capacidad de respuesta expresado en porcentajes.

Tal como se observa en la figura 3, la capacidad de respuesta del servicio administrativo en la EPC-UNACH varía significativamente en diferentes aspectos. En cuanto al tiempo de atención de documentación, el 14.04% de los estudiantes indicó que siempre es adecuado, mientras que un 40.35% señaló que casi siempre. Un 35.67% mencionó que a veces, con un 8.19% y un 1.75% indicando casi nunca y nunca, respectivamente. Es decir, existe una proporción significativa que no está completamente satisfecha con este aspecto.



Respecto al cumplimiento de plazos en la provisión de información y documentación, el 16.37% de los estudiantes indicó que siempre se cumplen, y un 43.86% señaló que casi siempre. Un 32.75% respondió que a veces se cumplen, mientras que un 4.68% y un 2.34% mencionaron que casi nunca y nunca, respectivamente. La percepción aquí es más positiva, con una mayoría de estudiantes que considera que los plazos se cumplen generalmente bien, aunque todavía hay áreas que podrían mejorar.

La disposición para escuchar inconvenientes muestra que un 12.28% de los estudiantes percibe que siempre hay disposición para escuchar, y un 51.46% indicó casi siempre. Un 30.41% respondió que a veces, mientras que un 4.68% y un 1.17% señalaron casi nunca y nunca, respectivamente. Esto indica una percepción mayoritariamente positiva de la disposición del personal administrativo, pero también destaca que existe una minoría significativa que no está satisfecha.

En cuanto a la personalización del trato, un 14.62% de los estudiantes indicó que siempre se da un trato personalizado, y un 56.73% que casi siempre. Un 23.98% mencionó que a veces, mientras que un 4.09% y un 0.58% indicaron que casi nunca y nunca, respectivamente. Esto sugiere una percepción muy positiva de la personalización del trato, con la mayoría de los estudiantes sintiéndose bien atendidos de manera individualizada.

La prontitud en ofrecer soluciones alternativas muestra que un 17.54% de los estudiantes percibe que siempre se ofrecen soluciones rápidas, y un 43.27% que casi siempre. Un 29.82% respondió que a veces, mientras que un 7.60% y un 1.75% señalaron casi nunca y nunca, respectivamente. La mayoría ve la prontitud de manera positiva, aunque hay una proporción significativa de estudiantes que cree que este aspecto podría mejorar.

Finalmente, en lo referente a como el personal administrativo hace seguimiento activo al progreso de un trámite documentario, un 16.96% de los estudiantes indicó que siempre están al tanto del progreso, y un 45.03% que casi siempre. Un 30.99% mencionó que a veces, mientras que un 4.68% y un 2.34% señalaron casi nunca y nunca, respectivamente. Esto sugiere una



percepción bastante positiva sobre este aspecto, aunque también hay margen para mejorar la comunicación sobre el progreso de avance de la documentación.

Tabla 5

Valoración de la Capacidad de Respuesta

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Mala	6	14	6	3.51%
Regular	15	23	76	44.44%
Buena	24	30	89	52.05%
Total			171	100.00%

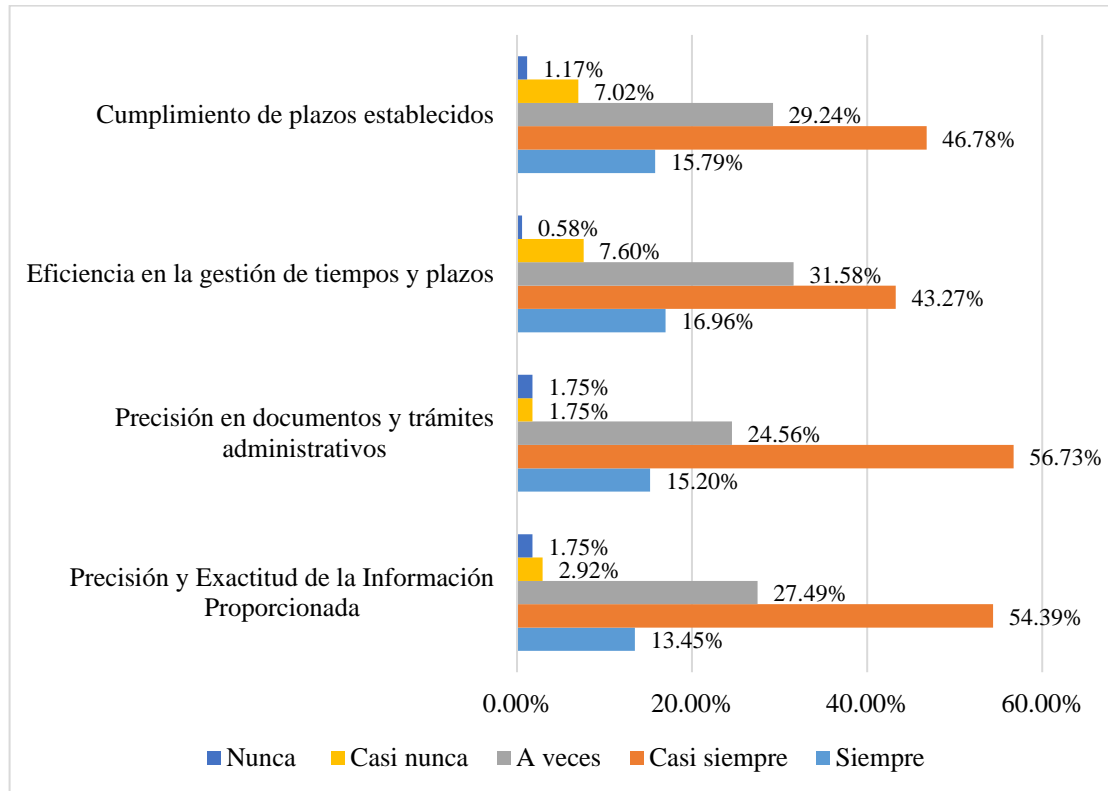
Nota: La tabla muestra los niveles de la capacidad de respuesta determinado mediante baremos.

Según la tabla 5 la valoración de la dimensión capacidad de respuesta del servicio administrativo recibido por los estudiantes se distribuye en diferentes niveles de calidad. En cuanto a la valoración mala, solo un 3.51% de los estudiantes (6 estudiantes) calificaron a esta dimensión en este nivel. Esto sugiere que una pequeña minoría de los estudiantes percibe este aspecto del servicio como insatisfactorio. Un 44.44% (76 estudiantes), evaluaron la capacidad de respuesta como regular, este alto porcentaje indica que, aunque el servicio cumple con su función básica, existe un margen considerable para mejorar y alcanzar una mayor satisfacción entre los estudiantes. Por otro lado, la mayoría de los estudiantes 52.05% (89 estudiantes) calificaron la capacidad de respuesta como buena, este grupo mayoritario de estudiantes percibió la capacidad de respuesta de manera positiva, reflejando que hubo aspectos del servicio administrativo que son bien valorados y efectivos.

Fiabilidad del Servicio Administrativo

Figura 4

Percepción de los Estudiantes Sobre Fiabilidad



Nota: La figura muestra los resultados de los estudiantes sobre la percepción de fiabilidad expresado en porcentajes.

La figura 4, muestra que la percepción sobre fiabilidad del servicio administrativo varía en diferentes aspectos clave. Respecto a la precisión y exactitud de la información, la mayoría de los estudiantes indican que la información es confiable y precisa la mayor parte del tiempo, con un 67.84% considerando que esto es así: 13.45% mencionan que siempre es así y 54.39% casi siempre.

En términos de la eficiencia en la gestión de tiempos y plazos, el 60.23% percibe que los plazos se manejan eficientemente en la mayoría de los casos: 16.96% mencionan que siempre y 43.27% casi siempre. No obstante, un 31.58% menciona que la gestión de tiempos y plazos es inconsistente, señalando la necesidad de mejorar la consistencia para asegurar una experiencia más uniforme.



En cuanto al cumplimiento de plazos establecidos, el 62.57% de los estudiantes cree que los plazos son cumplidos adecuadamente: 15.79% siempre y 46.78% casi siempre. Aunque un 29.24% menciona que esto ocurre solo a veces, esto indica que hay espacio para mejorar la consistencia en la entrega oportuna de servicios administrativos.

Tabla 6

Valoración de la Fiabilidad

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	9	5	2.92%
Regular	10	15	86	50.29%
Bueno	16	20	80	46.78%
Total			171	100.00%

Nota: La tabla detalla los niveles de fiabilidad determinado mediante baremos.

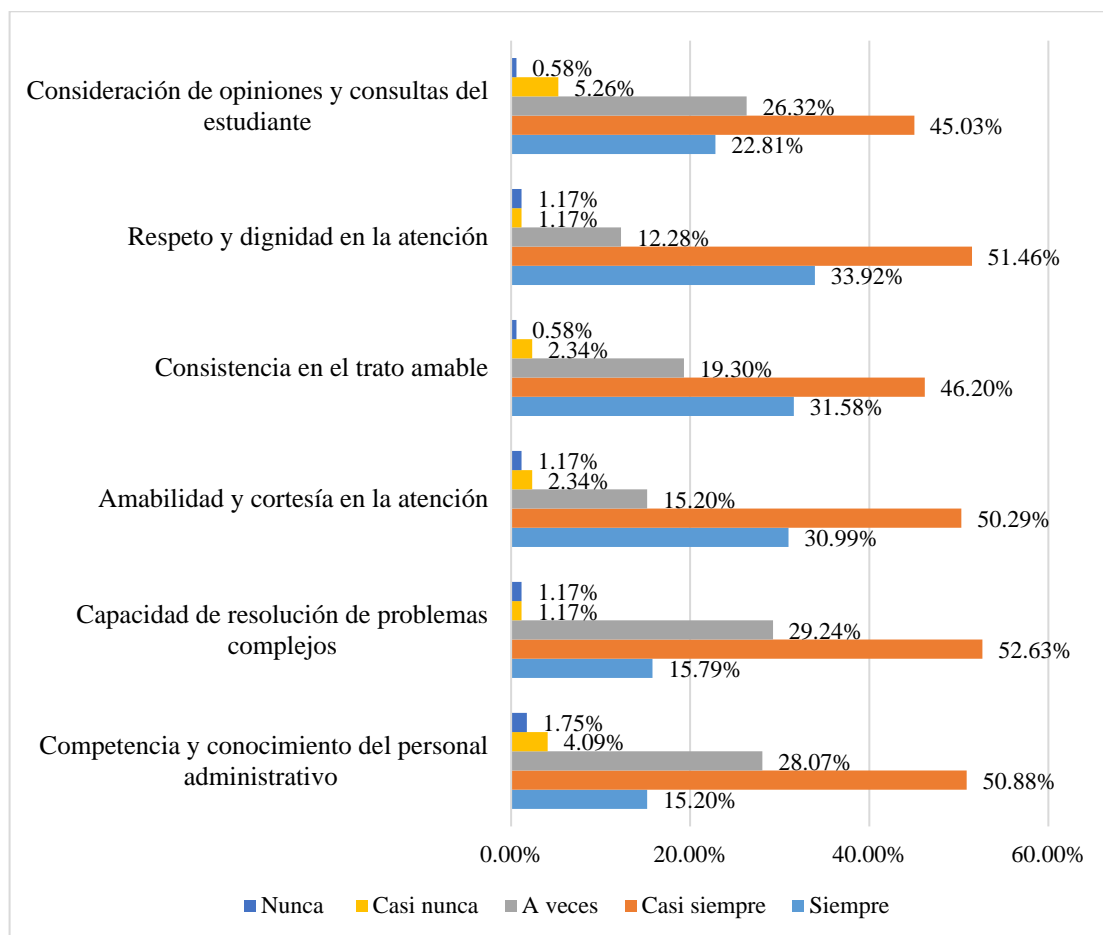
Según la tabla 6, que evalúa la fiabilidad del servicio administrativo recibido por los estudiantes, la mayoría de los estudiantes califican positivamente el servicio administrativo. El 46.78% de los encuestados valoraron el servicio como bueno, indicando que experimentaron niveles altos de satisfacción y confianza en el servicio recibido, con una frecuencia de 80 estudiantes. Por otro lado, el 50.29% de estudiantes calificaron el servicio como regular y un pequeño porcentaje equivalente al 2.92%, calificaron el servicio como malo.



Seguridad del Servicio Administrativo

Figura 5

Percepción de los Estudiantes sobre Seguridad



Nota: La figura muestra los resultados de los estudiantes sobre la percepción de seguridad expresado en porcentajes.

Según la figura 5, la seguridad del servicio administrativo muestra variaciones significativas; según los porcentajes reportados: en cuanto a la competencia y conocimiento del personal administrativo, el 66.08% de los estudiantes considera que el personal muestra estos atributos de casi siempre (50.88%) a siempre (15.20%); no obstante, un significativo 33.91 %



menciona que esto ocurre solo a veces (28.07%), casi nunca (4.09%), o nunca (1.75%), evidenciando la necesidad de mejorar la consistencia y competencia del personal.

Sobre la capacidad del personal para resolver problemas, los resultados muestran que (15.79%) siempre tiene la capacidad y (52.63%) casi siempre tienen la capacidad, haciendo un total de 68.42% de los estudiantes que mencionan que el personal tiene una actitud positiva para resolver problemas complejos. Sin embargo, un considerable 31.58% menciona que esta capacidad se manifiesta solo a veces (29.24%), casi nunca (1.17%), o nunca (1.17%), lo que destaca la relevancia de mejorar la consistencia en la resolución de problemas complejos.

La amabilidad y cortesía en la atención son evaluadas positivamente por el 81.28% de los estudiantes, indicando que reciben un trato amable siempre (30.99%) o casi siempre (50.29%). A pesar de esto, un pequeño porcentaje (3.51%) menciona que experimenta falta de amabilidad y cortesía (casi nunca 2.34% o nunca 1.17%), lo cual resalta áreas donde se puede mejorar para mantener un servicio más consistente.

La consistencia en el trato amable es percibida positivamente por el 77.78% de los estudiantes, que mencionan que el trato es consistente siempre (31.58%) o casi siempre (46.20%). Aunque la mayoría tiene una experiencia positiva, un 21.22% menciona que esto ocurre solo a veces (19.30%), casi nunca (2.34%), o nunca (0.58%), destacando la importancia de mantener un trato constante y uniforme.

En cuanto al respeto y la dignidad en la atención, el 85.38% de los estudiantes percibe que se les trata con respeto y dignidad siempre (33.92%) o casi siempre (51.46%). Aunque la mayoría tiene una experiencia positiva, un pequeño porcentaje (2.34%) menciona que esto ocurre casi nunca (1.17%) o nunca (1.17%).

La consideración de opiniones y consultas de los estudiantes es valorada positivamente por el 67.84% de los estudiantes, indicando que sus opiniones y consultas son consideradas siempre o casi siempre. Aun así, un 32.16% menciona que esto ocurre solo a veces, casi nunca o nunca, subrayando la relevancia de mejorar la atención y la respuesta y atención a las solicitudes de los estudiantes.



Tabla 7

Valoración de la Seguridad del Servicio Administrativo

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Mala	6	14	3	1.75%
Regular	15	23	72	42.11%
Buena	24	30	96	56.14%
Total			171	100.00%

Nota: La tabla muestra los niveles de seguridad del servicio administrativo determinado mediante baremos.

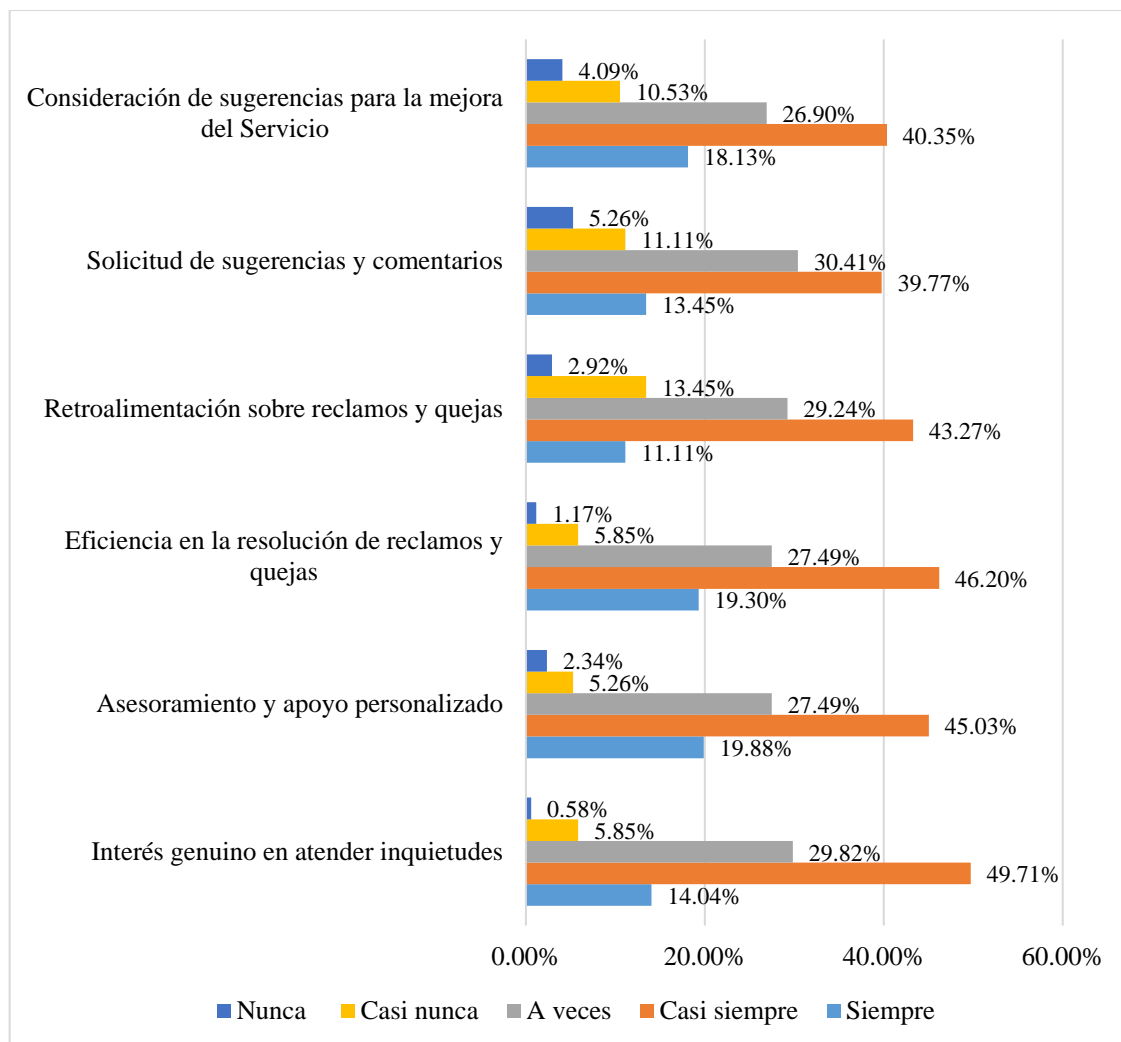
Según la tabla 7, la mayoría de los estudiantes perciben positivamente la seguridad del servicio administrativo. El 56.14% de los estudiantes calificaron la seguridad como buena, indicando una experiencia generalmente satisfactoria y segura, con un total de 96 estudiantes en este grupo. Por otro lado, un 42.11% de los estudiantes calificaron el servicio como regular. Esto sugiere que, si bien muchos estudiantes consideran que el servicio es aceptable, también hay áreas que podrían mejorarse para ofrecer una experiencia más consistente y segura. Un pequeño porcentaje de estudiantes que equivalente al 1.75%, calificaron el servicio como malo.



Empatía del Servicio Administrativo

Figura 6

Percepción de los Estudiantes sobre Empatía



Nota: La figura ilustra los resultados de los estudiantes sobre la percepción de empatía expresado en porcentajes.

Según la figura 6, en cuanto al interés genuino en atender inquietudes, el 63.75% de los estudiantes percibe que este aspecto se cumple siempre (14.04%) o casi siempre (49.71%). Esto indica que muchos estudiantes sienten que sus inquietudes son tratadas con atención y genuino interés por parte del personal administrativo.

El asesoramiento y apoyo personalizado también es bien evaluado, con el 64.91% de los estudiantes mencionando que esto ocurre siempre (19.88%) o casi siempre (45.03%). Esto



sugiere que casi todos los estudiantes reciben apoyo y orientación personalizada cuando lo necesitan. En cuanto a la eficiencia en la resolución de reclamos y quejas, el 65.50% de los estudiantes percibe que esta eficiencia es alta, indicando que los reclamos y quejas se resuelven siempre (19.30%) o casi siempre (46.20%). Esto refleja una respuesta positiva hacia la capacidad del personal administrativo para manejar eficazmente situaciones de conflicto.

La retroalimentación sobre reclamos y quejas tiene una intuición positiva por parte del 54.82% de los estudiantes, indicando que reciben retroalimentación siempre (11.11%) o casi siempre (43.27%) después de presentar reclamos o quejas.

La solicitud de sugerencias y comentarios es bien vista por el 58.68% de los estudiantes, mencionando que se les solicita siempre (13.45%) o casi siempre (45.23%) sus sugerencias y comentarios para mejorar el servicio administrativo.

Finalmente, la consideración de sugerencias para la mejora del servicio es percibida positivamente por el 55.42% de los estudiantes, indicando que sus sugerencias son consideradas siempre (18.13%) o casi siempre (37.29%) para mejorar el servicio.

Tabla 8

Valoración de la Empatía del servicio administrativo

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	6	14	13	7.60%
Regular	15	23	90	52.63%
Bueno	24	30	68	39.77%
Total			171	100.00%

Nota: La tabla detalla los niveles de empatía determinado mediante baremos.

Según la tabla 8, el 52.63% de los estudiantes apreciaron la empatía del servicio administrativo como regular. Esto sugiere que una mayoría considerable considera que el servicio ofrece empatía de manera aceptable, pero no excepcionalmente. El 39.77% de los estudiantes calificaron la empatía como bueno. Esto indica que una proporción demostrativa de estudiantes percibe un nivel satisfactorio de empatía en el servicio administrativo recibido.

Por otro lado, un 7.60% de los estudiantes calificaron la empatía como malo. Esta es una



minoría, pero aún representa un porcentaje considerable de estudiantes que no están satisfechos con el nivel de empatía ofrecido por el servicio administrativo.

Servicio Administrativo recibido por los Estudiantes de la EPC-UNACH, 2024.

Tabla 9

Nivel de Servicio Administrativo

Nivel	Desde	Hasta	Frecuencia	Porcentaje
Malo	28	65	3	1.75%
Regular	66	103	74	43.27%
Bueno	104	140	94	54.97%
Total			171	100.00%

Nota: La tabla muestra el nivel de servicio administrativo determinado mediante baremos

Según la tabla 9, se observa que el 54.97% de los estudiantes calificaron el servicio administrativo como bueno, lo que demuestra una percepción mayoritariamente positiva. Es decir, más de la mitad están satisfechos con la calidad y eficacia del servicio administrativo que reciben. Este nivel de satisfacción puede atribuirse a varios factores, como la eficiencia en la atención, la capacidad de respuesta a las necesidades de los estudiantes y la fiabilidad en la gestión administrativa. Por otro lado, el 43.27% calificó el servicio como regular, lo que refleja una percepción más neutra o moderada. Esto podría implicar que algunos estudiantes ven áreas en las que el servicio administrativo podría mejorar, aunque aún consideran que en general es aceptable. Solo un pequeño porcentaje, equivalente al 1.75%, evaluó el servicio como malo. Este grupo minoritario indica que hay aspectos críticos o deficientes en la forma en que se brinda el servicio administrativo, aunque es un porcentaje reducido en comparación con los otros niveles de calificación.

4.2. Discusión de resultados

En cuanto al objetivo de describir los elementos tangibles del servicio administrativo recibido por los estudiantes, los datos pusieron de manifiesto que el 61.99% de los estudiantes calificaron esta dimensión como regular. Estos resultados son similares a los de Alfonso y



Curahua (2022), quienes encontraron que el 62.16% de los estudiantes calificaron la dimensión de elementos tangibles como media. Esta coincidencia sugiere una percepción común en diversas instituciones, donde los elementos tangibles del servicio administrativo son considerados adecuados, pero con un claro margen para mejoras. Sin embargo, los resultados de Martínez et al. (2020) mostraron percepciones mucho más negativas respecto a los elementos tangibles, con el 88% de los estudiantes calificándolos como deficientes. En comparación, los estudiantes de la UNACH tienen una percepción relativamente mejor, aunque no ideal, lo que indica que las condiciones de sus instalaciones y equipos podrían estar en mejores condiciones

En relación con el objetivo describir la capacidad de respuesta del servicio administrativo recibido por los estudiantes, los resultados revelaron que la mayoría, un 52.05%, calificaron la capacidad de respuesta como buena. Estos hallazgos contrastan con los hallazgos de López et al. (2020) quienes, en su estudio en Medellín, Colombia, encontraron que el 92.53% de los estudiantes del Programa de Administración de Empresas consideraron la capacidad de respuesta como oportuna. Aunque los resultados en la UNACH son menos elevados, siguen siendo positivos, lo que sugiere que, si bien los servicios administrativos son efectivos, aún hay margen para mejorar en términos de respuesta y atención al estudiante. Sin embargo, los resultados discrepan de los hallazgos de Quesada (2019), quien encontró que la capacidad de respuesta fue calificada como deficiente por un 70% de los estudiantes. En comparación, los resultados de la UNACH son significativamente más positivos, indicando que, aunque no se alcanza la excelencia, la percepción del servicio administrativo es mejor que en los casos estudiados por Quesada.

En relación con el objetivo de describir la fiabilidad del servicio administrativo recibido por los estudiantes los resultados revelaron que el 50.29% de los encuestados valoraron esta dimensión como regular. Estos resultados son consistentes con los hallazgos de Grijalba et al. (2022) quienes, en su estudio efectuado en Lima, Perú, encontraron que el 49.3% de los estudiantes calificaron la fiabilidad del servicio administrativo como regular. Esta similitud sugiere una percepción común entre los estudiantes de diferentes instituciones, donde la



fiabilidad del servicio administrativo es vista como adecuada, pero con margen para mejorar. Así mismo, Alfonso y Curahua (2022) en su investigación en Huancayo, Perú, encontraron que la fiabilidad del servicio administrativo en la Escuela Profesional de Medicina Humana de la Universidad Continental fue calificada como de nivel medio por el 55.60% de los estudiantes. Aunque ligeramente más alta, esta valoración también refleja una percepción general positiva, pero indica que hay aspectos del servicio que podrían ser optimizados para alcanzar niveles de satisfacción más altos.

En relación con el objetivo de analizar la seguridad del servicio administrativo recibido por los estudiantes, se encontró que el 56.14% de los estudiantes calificaron la seguridad como buena. Estos resultados discrepan notablemente de los hallazgos de Fuentes (2020) en su estudio en una universidad de Guayaquil, Ecuador, reportó que el 50% de los estudiantes de la carrera de derecho se sienten inseguros al realizar trámites y requerimientos a través de la página web. Esta diferencia notable indica que los estudiantes de la UNACH tienen una percepción mucho más favorable sobre la seguridad de los servicios administrativos en comparación con los estudiantes de la institución estudiada por Fuentes. Además, los resultados de Chapoñan (2020), mostró una percepción negativa sobre la seguridad, con el 67% de los estudiantes indicando sentirse inseguros. En comparación con estos hallazgos, los estudiantes de la Universidad en estudio parecen experimentar una experiencia más positiva y segura, sugiriendo que las medidas de seguridad implementadas en esta institución podrían estar mejor alineadas con las expectativas y necesidades de los estudiantes.

Respecto al objetivo de describir la empatía del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la UNACH, se observó que el 52.63% de los estudiantes calificaron esta dimensión como regular. Comparando estos hallazgos con otros estudios, Grijalba et al. (2022) también encontraron que la dimensión de empatía del servicio administrativo era percibida como regular por el 52.1% de los estudiantes en su investigación. Esto indica una consistencia en la percepción de que, en general, hay margen para mejorar la empatía en los servicios administrativos en contextos universitarios. Así mismo, Alfonso y Curahua (2022) reportaron que el 67.92% de los



estudiantes percibió la empatía como nivel medio. Aunque este resultado muestra una percepción algo más positiva en comparación con los otros estudios mencionados, aún refleja que una parte significativa de los estudiantes no considera que la empatía del servicio administrativo sea sobresaliente. En contraste, los resultados de Fuentes (2020) destacan una perspectiva más crítica, donde el 60.14% de los estudiantes indicó que los funcionarios no conocen las necesidades de los estudiantes ni muestran interés en sus requerimientos.

Respecto al objetivo General que fue describir el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la EPC-UNACH, 2024, se determinó que el 54.97% de los estudiantes calificaron el servicio administrativo como bueno. Estos resultados son similares a los resultados encontrados por Quesada (2019) en San José - Costa Rica, quien determinó que el 49.7% de los estudiantes valoraron la calidad del servicio administrativo como alta en la Escuela de Química de la Universidad de Costa Rica; sin embargo son diferentes de los resultados determinados en el estudio de Fuentes (2020) en Guayaquil - Ecuador, quien reportó que el 51.7% calificó como regular el servicio estudiantil en la carrera de Derecho de una institución pública, podemos observar variaciones significativas en las percepciones de calidad del servicio entre diferentes contextos y disciplinas académicas. Además, los resultados difieren de los hallazgos del estudio de Grijalba et al. (2022) en Lima - Perú, donde el 56.3% de los estudiantes consideraron la calidad del servicio administrativo como regular desde la perspectiva estudiantil, indica que la evaluación positiva en la UNACH podría destacarse en comparación con otras instituciones evaluadas.



CONCLUSIONES

Los elementos tangibles del servicio administrativo recibidos por los estudiantes de la EPC-UNACH, que incluyen limpieza y mantenimiento de las instalaciones, organización y distribución de las instalaciones, condición y disponibilidad de los equipos, modernidad y eficiencia de los recursos tecnológicos, apariencia profesional del personal administrativo e identificación del personal administrativo es regular.

La capacidad de respuesta del servicio administrativo de la EPC-UNACH, evaluada a través del tiempo de atención de la documentación, el cumplimiento de plazos en la provisión de información y documentación, la disposición para escuchar inconvenientes y la personalización del trato es buena.

La fiabilidad del servicio administrativo en la EPC-UNACH es regular. Aunque algunos estudiantes lo consideran como buena, la mayoría considera que hay áreas que requieren mejoras para alcanzar un nivel óptimo de fiabilidad.

La seguridad del servicio administrativo en la EPC-UNACH es buena según la mayoría de los estudiantes, quienes valoran positivamente la competencia y conocimiento del personal, así como la amabilidad y respeto en la atención.

La percepción del servicio administrativo en la EPC-UNACH sobre empatía es variada. La mayoría de los estudiantes lo califican como regular, mientras que una proporción significativa lo considera buena y un pequeño porcentaje lo evalúa como mala.

En general, el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la EPC-UNACH en 2024 es mayoritariamente buena. Sin embargo, también hay una proporción significativa que lo considera regular, y un pequeño grupo lo evalúa negativamente.



RECOMENDACIONES

Para optimizar la percepción de los elementos tangibles del servicio administrativo, es fundamental que los directores de la EPC inviertan en mejorar la condición y disponibilidad de los equipos, así como en la modernización de los recursos tecnológicos. Esto garantizará que las instalaciones estén adecuadamente equipadas y actualizadas, facilitando un entorno más eficiente y satisfactorio para los estudiantes.

El equipo administrativo y de soporte estudiantil debería enfocarse en mejorar la prontitud en ofrecer soluciones alternativas y reducir los tiempos de atención de documentación. Implementar estas mejoras contribuirá a atender de manera más eficiente las necesidades de los estudiantes, lo que resultará en una mejora significativa en la percepción general del servicio administrativo.

Para mejorar la seguridad percibida en el servicio administrativo para los estudiantes de la EPC-UNACH, es esencial priorizar la capacitación continua del personal para garantizar consistencia y competencia en la atención. Además, se debe reforzar la amabilidad y cortesía en todas las interacciones, establecer estándares claros para un trato uniforme y mejorar la atención a las consultas estudiantiles mediante sistemas efectivos de retroalimentación. Estas medidas no solo mejorarán la experiencia del usuario, sino que también fortalecerán la percepción de seguridad y calidad del servicio administrativo.

Para mejorar la empatía del servicio administrativo, el personal debería enfocarse en reforzar prácticas como la escucha activa, el apoyo personalizado y la eficiencia en la resolución de reclamos y quejas. Mejorar estas habilidades ayudará a ofrecer una experiencia más empática y satisfactoria, asegurando que todas las interacciones sean tratadas con genuino interés y consideración por las necesidades individuales de los estudiantes.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alfonso, J., y Curahua, S. (2022). *Calidad de los servicios de la escuela Académico Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo 2019* . [Tesis de pregrado, Universidad Continental]. Repositorio Institucional Continental.

Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación* (6° ed.). Episteme.

Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). (2021). *Retos del empleo público y el servicio civil en el Perú*.

Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación* (4° ed.). Pearson Educación.

Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad* (3° ed.). Mc Graw Hill Educación.

Castillo, D., y Orozco, M. (12 de octubre de 2022). *La calificación de los servicios públicos cae en picada*. Primicias: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos/#:~:text=Los%20ecuatorianos%20han%20calificado%20en,Calidad%20de%20los%20Servicios%20P%C3%BAblicos>.

Ceballos, F., Cuba, L., Rojas, J., Medina, K., y Velazco, A. (2021). Analysis of the quality of services in university centers. *Universidad, Ciencia y Tecnología*, 25(108), 23-29. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.427>

Chapoñan, D. (2020). *Calidad del servicio administrativo universitario de la facultad de ciencias físicas y matemáticas de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, año 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo]. Repositorio Institucional UNPRG. <https://hdl.handle.net/20.500.12893/7983>



- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración* (17 ed.). McGraw-Hill Interamericana. <https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones* (9° ed.). McGraw Hill. https://www.sijufor.org/uploads/1/2/0/5/120589378/administracion_de_recursos_humanos_-_chiavenato.pdf
- Conejeros, M., Rojas, J., y Segure, T. (2010). Confianza: un valor necesario y ausente en la educación chilena. *Perfiles Educativos*, 32(129), 30-46. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-26982010000300003
- Congreso de la República del Perú. (10 de abril de 2019, 25 de enero). *Ley N° 27444*. Diario el Peruano.
- Fernández, O. (2008). Contenido, sensación y percepción. *Critica*, 40(120), 37-65. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/iifs.18704905e.2008.996>
- Fuentes, M. (2020). Evaluación de la calidad del servicio estudiantil en la carrera de Derecho de una Institución Educativa Superior Pública de Guayaquil. *Cuadernos de Economía y Administración*, 8(2), 121-200. <https://doi.org/10.46677/compendium.v8i2.954>
- Gallardo, F., y Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Enfermería Global*, 13(36), 363-372. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020



- García, S. (01 de julio de 2023). *Definición de calidad de servicio según autores*. ABCO: Gestión y mediambiente: <https://abcoconsultores.es/definicion-de-calidad-de-servicio-segun-autores/>
- González, D., y Carro, R. (2012). *productividad y competitividad*.
- Grande, I. (2005). *Marketing de los servicios* (4° ed.). Esic Editorial.
- Grijalba, R., Sandoval, M., Sito, L., Zecenarro, J., y Campos, J. (2022). Percepción de los estudiantes universitarios sobre la calidad de servicio del personal administrativo. *Revista Conciencia*, 7(1), 150-158. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG.7-1.9>
- Henao, L. (2021). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Contaduría y Administración*, 65(3), 1-23. <https://doi.org/https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2020.2318>
- Hernández, P. (2010). El usuario: ¿sujeto u objeto de estudio? *Investigación Bibliotecológica*, 24(51), 7-9. <https://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v24n51/v24n51a1.pdf>
- Jordán, J. (2011). La innovación: Una revisión teórica desde la perspectiva de marketing. *Perspectivas*, 1(27), 47-71. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941231004>
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Marketing Management* (14° ed.). Pearson. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- López, J., Beltrán, J., Martínez, C., y Meriño, V. (2020). Diagnóstico del servicio en el programa de Administración de Empresas de la Universidad Católica Luis Amigo



(Colombia). *Espacios*, 41(9), 1-19.

<https://www.revistaespacios.com/a20v41n09/20410919.html>

Mallar, A. (2010). La gestión por procesos: Un enfoque de gestión eficiente. *Visión Futuro*, 13(1), 1-23. <http://www.scielo.org.ar/pdf/vf/v13n1/v13n1a04.pdf>

Martínez, D., Pérez, A., Pat, L., y García, J. (2020). La importancia de la calidad en la universidad pública. La percepción del estudiante en la Universidad Autónoma del Carmen. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 10(20), 1-27. <https://doi.org/10.23913/ride.v10i20.658>

Mencia, N., Del Carmen, D., Rivera, R., Jurado, N., Jurado, M., y Vargas, J. (2023). Modelo Q+4D para la calidad del servicio administrativo universitario. *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología*, 13(15), 1-78. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.113>

Miranda, M. B., Chiriboga, P., Romero, M., y Tapia, L. (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. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Monje Álvarez, C. A. (2011). Metodología de la investigación Cuantitativa y Cualitativa: Guía didáctica. *Programa de Comunicación Social y Periodismo*. Universidad Surcolombiana, Neiva. <https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf>

Polo, M. (2019). La responsabilidad ética. *Veritas*, 19(42), 49-72. <https://www.scielo.cl/pdf/veritas/n42/0718-9273-veritas-42-00049.pdf>



- Quesada, J. (2019). Evaluación de la calidad de los servicios administrativos como apoyo a la academia en la escuela de Química de la Universidad de Costa Rica. *Revista Nacional de Administración*, 10(1), 141-159. <https://doi.org/10.22458/rna.v10i1.2473>
- Quesada, J. (2023). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Universidad Empresa*, 23(41), 1-42. <https://doi.org/https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10352>
- Quijano, V. (08 de septiembre de 2021). *7 Graves problemas que genera un mal servicio al cliente interno en una organización*. Victor Quijano: <https://victorquijano.com/blog/7-graves-problemas-que-genera-un-mal-servicio-al-cliente-interno-en-una-organizacion/>
- Riveros, P. (2007). *Sistema de gestión de la calidad del servicio : sea líder en mercados altamente competidos* (3° ed.). Ecoe.
- Universidad Nacional Autónoma de Chota [UNACH]. (26 de junio de 2017). Reglamento General [Resolución N° 290-2017-C.O/UNACH]. *Universidad Nacional Autónoma de Chota [UNACH]*. Chota, Perú. <http://unach.edu.pe/documentos/documentos-gestion/reglamentos/REG-GENERAL-2016.pdf>
- Universidad Nacional Autónoma de Chota [UNACH]. (14 de abril de 2023). Plan de Desarrollo de las Personas [PDP] [Resolución de Comisión Organizadora N° 199 - 2023- UNACH]. *Universidad Nacional Autónoma de Chota [UNACH]*. Chota, Perú. https://portaluni.unach.edu.pe/images/documentos/Resoluciones/Resoluciones_comisi%C3%B3n_organizadora/2023/RESOLUCION-C.O.-N%C2%BA199.pdf
- Vara, A. (2015). *7 pasos para elaborar una tesis* (1° ed.). Macro.



Zeithaml, V., Parasumaran, A., y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios* (3^o
ed.). Diaz de Santos.



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Tabla 10

Matriz de consistencia de la investigación

Título: Servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024							
Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
<p>General</p> <p>¿Cómo es el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024?</p> <p>Específicos</p> <p>*¿Cómo son los elementos tangibles del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?</p> <p>*¿Cómo es la capacidad de respuesta del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?</p>	<p>General</p> <p>Describir el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024.</p> <p>Específicos</p> <p>*Describir los elementos tangibles del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.</p> <p>*Describir la capacidad de respuesta del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.</p>	<p>La investigación al ser descriptiva según Bernal (2016) no requiere formular hipótesis. Es suficiente plantear algunas preguntas de investigación que, como ya se anotó, surgen del planteamiento del problema, de los objetivos y, por supuesto, del marco teórico que soporta el estudio.</p>	Servicio administrativo				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Elementos tangibles	Instalaciones	1-2	Ordinal	1 (Nunca) 2 (Casi nunca) 3 (A veces) 4 (Casi siempre) 5 (Siempre)
				Equipos	3-4		
				Apariencia del personal	5-6		
				Rapidez en el servicio	7-8		
			Capacidad de respuesta	Atención	9-10		
				Prontitud	11-12		
			Fiabilidad	Precisión en la entrega del servicio	13-14		
				Puntualidad	15-16		



Título: Servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores	
*¿Cómo es la fiabilidad del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?	*Describir la fiabilidad del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.	Seguridad	Competencias para ofrecer el servicio	17-18
*¿Cómo es la seguridad del servicio administrativo recibido por los estudiantes de Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?	*Describir la seguridad del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.		Cortesía	19-20
*¿Cómo es la empatía del servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota?	*Describir la empatía del servicio administrativo recibido por los estudiantes de Escuela Profesional de contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.		Respeto	21-22
		Empatía	Atención individualizada	23-24
			Gestión de reclamos	25-26
			Sugerencias	27-28



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
Alcance Descriptivo	Población 307 estudiantes del ciclo 2024 – I de la Universidad Nacional Autónoma de Chota	Técnica Encuesta	
Tipo Básica	Muestra 171 estudiantes del ciclo 2024 – I de la Universidad Nacional Autónoma de Chota	Instrumento Cuestionario	
Diseño de investigación No experimental – transversal			



Anexo 2. Instrumento

CUESTIONARIO DE SERVICIO ADMINISTRATIVO

INTRODUCCIÓN

El cuestionario tiene como finalidad describir el servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024. A través del instrumento se busca comprender cómo las percepciones y experiencias de los estudiantes determina la calidad de servicio ofrecida.

INSTRUCCIÓN

Se le agradece de antemano su colaboración y se le pide marcar con un aspa [X] o cruz [+] la respuesta que usted considere pertinente. Recuerde que el cuestionario es anónimo y confidencial.

ESCALA

Nunca [1]	Casi nunca [2]	A veces [3]	Casi siempre [4]	Siempre [5]
-----------	----------------	-------------	------------------	-------------

CUESTIONARIO

Nº	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
Calidad de servicio						
Elementos tangibles						
1	Las instalaciones administrativas de la universidad se encuentran limpias y bien mantenidas.	1	2	3	4	5
2	Las instalaciones de la universidad están organizadas y bien distribuidas para facilitar la atención de cada estudiante.	1	2	3	4	5
3	Los equipos (computadoras, impresoras, entre otros) de la universidad se encuentran en óptimas condiciones y disponibles para uso del estudiante.	1	2	3	4	5
4	Los recursos tecnológicos de la universidad son modernos y eficientes.	1	2	3	4	5
5	El personal administrativo de la universidad presenta una apariencia profesional y adecuada.	1	2	3	4	5
6	El personal administrativo de la universidad usa uniforme o distintivo que facilita su identificación.	1	2	3	4	5
Capacidad de respuesta						
7	El personal administrativo de la universidad atiende la documentación (solicitudes, reportes, entre otros) presentada en un tiempo breve.	1	2	3	4	5
8	Cuando solicita información o documentación el personal administrativo de la universidad le proporciona rápidamente y en los plazos indicados.	1	2	3	4	5
9	El personal administrativo de la universidad muestra disposición para escuchar los inconvenientes que presenta el estudiante.	1	2	3	4	5
10	El trato recibido por parte del personal administrativo de la universidad fue personalizado y enfocado en sus necesidades.	1	2	3	4	5
11	El personal administrativo de la universidad le ofrece soluciones alternativas de manera pronta cuando el estudiante enfrenta un inconveniente o problema.	1	2	3	4	5
12	El personal administrativo de la universidad sigue activamente el progreso de la documentación presentada hasta tener una respuesta.	1	2	3	4	5



N°	DESCRIPCIÓN	ESCALA				
Fiabilidad						
13	La información proporcionada por el personal administrativo de la universidad fue precisa y libre de errores.	1	2	3	4	5
14	Los documentos o trámites administrativos entregados reflejaron precisión en su contenido y forma.	1	2	3	4	5
15	El personal administrativo de la universidad gestiona los tiempos y plazos de los servicios administrativos de manera eficaz.	1	2	3	4	5
16	Se cumple con los plazos establecidos para los trámites o servicios solicitados.	1	2	3	4	5
Seguridad						
17	El personal administrativo de la universidad muestra tener los conocimientos necesarios para resolver sus consultas.	1	2	3	4	5
18	El personal administrativo de la universidad fue capaz de resolver problemas o situaciones complejas asociadas al servicio que recibió.	1	2	3	4	5
19	El personal administrativo de la universidad le atendió con amabilidad y cortesía.	1	2	3	4	5
20	Recibió un trato amable por parte del personal administrativo, independiente de la situación.	1	2	3	4	5
21	El personal administrativo de la universidad le trató con respeto y dignidad en la prestación de un servicio.	1	2	3	4	5
22	Siente como estudiante que sus opiniones y consultas son tomadas en consideración por el personal administrativo durante la prestación de un servicio.	1	2	3	4	5
Empatía						
23	El personal administrativo de la universidad con frecuencia muestra interés genuino en atender sus inquietudes durante la prestación de un servicio.	1	2	3	4	5
24	El personal administrativo de la universidad con frecuencia le brinda asesoramiento o apoyo personalizado que permite resolver problemas académicos o administrativos.	1	2	3	4	5
25	El personal administrativo de la universidad con frecuencia resuelve los reclamos o quejas de manera eficiente y satisfactoria.	1	2	3	4	5
26	A menudo recibió como estudiante una retroalimentación sobre el proceso y el resultado de tus reclamos y quejas.	1	2	3	4	5
27	El personal administrativo de la universidad le solicitó sugerencias o comentarios sobre el servicio otorgado.	1	2	3	4	5
28	La universidad toma en consideración las sugerencias aportadas por el estudiante para la mejora del servicio otorgado.	1	2	3	4	5



Anexo 3. Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach

ENCUESTADOS	Servicio administrativo																											
	ELEMENTOS TANGIBLES						CAPACIDAD DE RESPUESTA						FIABILIDAD				SEGURIDAD					EMPATÍA						
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28
E1	4	4	3	2	4	3	4	5	3	5	5	3	5	4	4	3	4	5	5	5	5	3	5	4	5	4	3	3
E2	4	5	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4
E3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4
E4	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3
E5	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
E6	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
E7	2	3	2	4	2	3	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1
E8	2	3	4	3	4	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	5	5	4	4	4	4	4	3	3
E9	4	3	3	3	5	3	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	3	3	3	3	4	3	3
E10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
E11	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
E12	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
E13	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
E14	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
E15	3	4	2	3	4	4	2	3	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	3
E16	4	4	3	4	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	2
E17	3	4	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	4	2	3	3	5	5	4	3	3	2	2	2	2	2
E18	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
E19	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
E20	4	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	3	2	3	3
E21	4	4	3	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E22	4	4	3	3	4	2	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4
E23	3	2	2	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
E24	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3
E25	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5
E26	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
E27	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
E28	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	5	4	3	4	3	3	4	3
E29	5	3	3	2	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	5	5
E30	5	3	2	2	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
E31	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	2	3
E32	4	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2
E33	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E34	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3
E35	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4
E36	3	2	2	2	4	4	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
E37	3	4	3	3	4	1	2	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	4	4	3	2	3	3
E38	4	4	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	3	3
E39	3	3	2	2	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	34	4	4	3	2	3	2	3	3	3
E40	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	3	3	3	3	3



Fiabilidad

[ConjuntoDatos0]

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad



Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	28



Anexo 4. Resultados del experto 1 para el instrumento

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título : Servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024
- I.2. Autor : Br. César David Flores Figueroa
Br. Jhulissa Pamela Villena Terán
- I.3. Experto : **Jhonny Biler Benavides Gálvez**
- I.4. Especialidad : **Contador Público**
- I.5. Cargo actual : **Docente**
- I.6. Grado académico : **Doctor**
- I.7. Institución donde labora : **Universidad Nacional Autónoma de Chota**
- I.8. Tipo de instrumento : Cuestionario.
- I.9. Lugar y fecha : **Chota, 07 de junio de 2024**

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

Nº	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.					X	
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
	Total					12	35

Coefficiente de valoración porcentual: 94%



OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....
.....
.....
.....
.....

Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez
Contador Público Colegiado
Mat. CCPLL. N° 02 - 7822

.....
Firma y sello del experto



Anexo 5. Resultados del experto 2 para el instrumento

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. **Título** : Servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024
- I.2. **Autor** : Br. César David Flores Figueroa
Br. Jhulissa Pamela Villena Terán
- I.3. **Experto** : Wilder Omar Vargas Campos
- I.4. **Especialidad** : Contabilidad
- I.5. **Cargo actual** : Jefe de la Unidad de Investigación de FCCE
- I.6. **Grado académico** : Doctor
- I.7. **Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. **Tipo de instrumento** : Cuestionario.
- I.9. **Lugar y fecha** : Chota, 03 de junio de 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						
5	Suficiente para medir la variable.					X	
6	Facilita la interpretación del instrumento.					X	X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.						X
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.						X
10	Basado en aspectos teóricos.						X
	Total					08	40

Coefficiente de valoración porcentual: $48/50 = 96\%$



Anexo 6. Resultados del experto 3 para el instrumento

FICHA PARA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. REFERENCIA

- I.1. Título** : Servicio administrativo recibido por los estudiantes de la Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, 2024
- I.2. Autor** : Br. César David Flores Figueroa
Br. Jhulissa Pamela Villena Terán
- I.3. Experto** : Sara Judith Terán Leiva
- I.4. Especialidad** : Contador Público
- I.5. Cargo actual** : Docente Universitario
- I.6. Grado académico** : Maestra
- I.7. Institución** : Universidad Nacional Autónoma de Chota
- I.8. Tipo de instrumento** : Cuestionario.
- I.9. Lugar y fecha** : Chota, 29 de mayo de 2024

II. TABLA DE VALORACIÓN POR EVIDENCIAS

N°	EVIDENCIAS	VALORACIÓN					
		0	1	2	3	4	5
1	Pertinencia de indicadores.						X
2	Formulación con lenguaje apropiado.						X
3	Adecuado para los sujetos en estudio.						X
4	Facilita la prueba de hipótesis.						X
5	Suficiente para medir la variable.						X
6	Facilita la interpretación del instrumento.						X
7	Acorde al avance de la ciencia y tecnología.					X	
8	Expresado en hechos perceptibles.						X
9	Tiene secuencia lógica.					X	
10	Basado en aspectos teóricos.					X	
	Total					12	35

Coefficiente de valoración porcentual: 47/50 = 94%

OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES

.....



Anexo 7. Cantidad de Estudiantes matriculados en el semestre 2024-I



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Contabilidad



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

Colpa Matara, 05 de setiembre del 2024

CARTA MÚLTIPLE N° 010-2024-UNACH-FCCE- REPC

Señores:

César David Flores Figueroa

Julissa Pamela Villena Terán

Egresados de la Escuela Profesional de Contabilidad
Universidad Nacional Autónoma de Chota

Asunto : Hago llegar información solicitada

Referencia : FUT de fecha 03 de setiembre del 2024.

Por intermedio del presente me dirijo a Usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez, visto el FUT de fecha 03 de setiembre del 2024 del presente año, donde mencionan que, siendo requisito para cumplir con el plan curricular de la universidad, solicita se le brinde información sobre la cantidad de matriculados en la "Escuela Profesional de Contabilidad", para mi Informe Final de Tesis titulado "SERVICIO ADMINISTRATIVO RECIBIDO POR LOS ESTUDIANTES DE CONTABILIDAD DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA, 2024", según el siguiente detalle:

DESCRIPCIÓN	SEMESTRE ACADÉMICO
	2024-I
ESTUDIANTES	307

Sin otro motivo en particular, reitero las muestras de consideración y estima personal.

Atentamente;




Dr. EDI ROJAS CAMPOS
Responsable
Escuela Profesional de Contabilidad
Universidad Nacional Autónoma de Chota

C.c.
Archivo
Ch.2024