UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍAS SEDE MOQUEGUA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2025

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. BETTY DIONICIA MAMANI FELICIANO

Para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

MOQUEGUA – PERÚ

2026

UNAM
UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Folio N°: 075

ACTA DE SUSTENTACIÓN

I. Modalidad :
Tesis [X]
Trabajo de Suficiencia Profesional : [ ]
Otro:.....: [ ]

II. Documento de aprobación para la sustentación:
Resolución de consejo de facultad N°170-2026-CF-FACES-UNAM
Fecha: 12/05/2026

III. El Jurado ha dictaminado la (el) Tesis, TITULADO:
Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la Facultad de Ingeniería sede-Moquegua de la universidad Nacional de Moquegua, 2025

Bachiller: Betty Dionicia Mamani Feliciano
Asesor Principal: Jose Manuel Puricota Cuayla
Co- Asesor:.....

IV. Se dictamina:
Como: Aprobado por Unanimidad la sustentación de manera:

Presencial [X] Virtual [ ]

Con nota: Trece (13) por lo que; Sí [V] No [ ]

Opta el Título Profesional de LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

Siendo las 17:10 horas, del 14 de Mayo del año 2026 se procede con la firma en conformidad de lo dictaminado por el Jurado.

PRESIDENTE
Dr. José Luis Morales R.

PRIMER MIEMBRO
Dr. Oscar Juan Mamani Mamani

SEGUNDO MIEMBRO
Dr. Daniel Alberto García Rodriguez

TESISTA
Betty Dionicia Mamani Feliciano

DEDICATORIA

A mis queridos padres, por su amor incondicional, esfuerzo constante y el ejemplo de perseverancia que siempre me ha inspirado.

A mi hermana, por su compañía, apoyo y por haber estado a mi lado durante momentos clave de mi formación, cuando nuestros padres no pudieron estar presentes por motivos de trabajo. Esta meta también es suya.

AGRADECIMIENTO

Agradezco profundamente a la Universidad Nacional de Moquegua, por brindarme la oportunidad de formarme académicamente y por todos los recursos puestos a disposición durante mi carrera.

Extiendo mi agradecimiento al asesor de tesis, por su guía, paciencia y valiosos aportes en el desarrollo de esta investigación.

Asimismo, reconozco y agradezco al jurado evaluador, cuyo criterio y observaciones enriquecieron este trabajo y contribuyeron a mi crecimiento académico y profesional.

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, durante el año 2025. El estudio surge a partir de la necesidad de comprender cómo los procesos administrativos inciden en la percepción de los estudiantes respecto al servicio que reciben, considerando que una adecuada gestión es fundamental para el logro de los objetivos institucionales.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básica, con un nivel descriptivo correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. La población estuvo conformada por estudiantes de la facultad, considerándose una muestra de 271 participantes. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado, el cual permitió evaluar las variables gestión administrativa (planificación, organización, dirección y control) y calidad del servicio educativo (elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía).

Los resultados evidenciaron que la gestión administrativa presenta una relación positiva y significativa con la calidad del servicio educativo, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de $\rho = 0{,}608$ ($p < 0{,}05$), lo que indica una relación de magnitud alta. Asimismo, las dimensiones de la gestión administrativa mostraron correlaciones positivas moderadas con la calidad del servicio educativo: planificación ($\rho = 0{,}559$), organización ($\rho = 0{,}360$), dirección ($\rho = 0{,}390$) y control ($\rho = 0{,}367$), todas con significancia estadística ($p < 0{,}05$).

Se concluye que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio educativo, evidenciando que el fortalecimiento de los procesos administrativos contribuye a mejorar la percepción de calidad por parte de los estudiantes. En ese sentido, se recomienda implementar estrategias de mejora en la planificación, organización, dirección y control, orientadas a optimizar la gestión institucional y elevar los niveles de calidad educativa.

Palabras clave: gestión administrativa, calidad del servicio educativo, planificación, educación superior.

ABSTRACT

The purpose of this research was to analyze the influence of administrative management on the quality of educational service in the Faculty of Engineering – Moquegua Campus of the National University of Moquegua, during the year 2025. The study arises from the need to understand how administrative processes affect students' perceptions of the service they receive, considering that proper management is essential for achieving institutional objectives.

The research was conducted under a quantitative approach, applied type, with a descriptive-correlational level and a non-experimental cross-sectional design. The population consisted of students from the faculty, with a sample of 271 participants. Data collection was carried out using the survey technique through the application of a structured questionnaire, which allowed the evaluation of the variables administrative management (planning, organization, direction, and control) and quality of educational service (tangibles, responsiveness, reliability, assurance, and empathy).

The results showed that administrative management has a positive and significant relationship with the quality of educational service, obtaining a Spearman correlation coefficient of $\rho = 0.608$ ($p < 0.05$), indicating a strong relationship. Likewise, the dimensions of administrative management showed moderate positive correlations with the quality of educational service: planning ($\rho = 0.559$), organization ($\rho = 0.360$), direction ($\rho = 0.390$), and control ($\rho = 0.367$), all with statistical significance ($p < 0.05$).

It is concluded that administrative management significantly influences the quality of educational service, demonstrating that strengthening administrative processes contributes to improving students' perception of quality. In this sense, it is recommended to implement improvement strategies in planning, organization, direction, and control, aimed at optimizing institutional management and increasing educational quality levels.

Keywords: administrative management, quality of educational service, planning, higher education.

ÍNDICE

1. I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 16

1.1. Descripción del problema 16

1.2. Formulación del problema de investigación 20

1.2.1. Interrogante general 20

1.2.2. Interrogantes específicas 20

1.3. Objetivos 21

1.3.1. Objetivo general 21

1.3.2. Objetivos específicos 21

1.4. Justificación e importancia 22

1.4.1. Justificación teórica 22

1.4.2. Justificación práctica 22

1.4.3. Justificación metodológica 23

1.4.4. Importancia 24

1.5. Hipótesis 24

1.5.1. Hipótesis general 24

1.5.2. Hipótesis específicas 25

1.6. Variables 25

2. II. MARCO TEÓRICO 29

2.1. Antecedentes 29

2.1.1. Antecedentes internacionales 29
2.1.2. Antecedentes nacionales 31
2.1.3. Antecedentes locales 33
2.2. Bases teóricas 36
2.2.1. Gestión administrativa 36
2.2.2. Calidad del servicio educativo 43
2.3. Definición de términos 49
3. III. METODOLOGÍA 51
3.1. Tipo y nivel de investigación 51
3.1.1. Tipo de investigación 51
3.1.2. Nivel de investigación 51
3.2. Diseño de investigación 51
3.3. Ámbito temporal y espacial 52
3.4. Población y muestra 52
3.4.1. Población 52
3.4.2. Muestra 53
3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos 54
3.5.1. Técnica la encuesta 55
3.5.2. Instrumento 55
3.5.3. Validez de los instrumentos 56

3.5.4. Confiabilidad de los instrumentos 56
3.6. Procedimiento 58
3.7. Análisis de datos 59
4. IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN 61
4.1. Resultados 61
4.1.1. Resultados descriptivos 61
4.1.2. Resultados según objetivos específicos 83
4.1.3. Resultados inferenciales 88
4.2. Discusión de resultados 94
5. V. CONCLUSIONES 98
6. VI. RECOMENDACIONES 100
7. VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS 102
8. VII. ANEXOS 107

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión administrativa 27

Tabla 2 Calidad del servicio educativo 28

Tabla 3 Población de estudiantes de las escuelas profesionales de la sede central adscritos a la Facultad de Ingenierías 53

Tabla 4 Muestra por estrato de la población 54

Tabla 5 Validación por juicio de expertos 56

Tabla 6 Confiabilidad del instrumento de gestión administrativa 57

Tabla 7 Confiabilidad del instrumento de calidad del servicio 57

Tabla 8 Valor del coeficiente Alfa de Cronbach y nivel de confiabilidad 58

Tabla 9 Nivel de la dimensión 02: Organización 65

Tabla 10 Niveles de la dimensión 03: Dirección 67

Tabla 11 Nivel de la dimensión 04: Control 69

Tabla 12 Niveles de la variable calidad de servicio educativo 71

Tabla 13 Nivel de la dimensión 01: Elementos tangibles o tangibilidad 73

Tabla 14 Nivel de la dimensión 02: Capacidad de respuesta 75

Tabla 15 Nivel de la dimensión 03: Fiabilidad 77

Tabla 16 Nivel de la dimensión 04: Seguridad 79

Tabla 17 Nivel de la dimensión 05: Empatía 81

Tabla 18 Niveles de gestión administrativa y calidad del servicio educativo 83

Tabla 19 Niveles de planificación y calidad del servicio educativo 84

Tabla 20 Niveles de organización y calidad del servicio educativo 85

Tabla 21 Niveles de dirección y calidad del servicio educativo 86

Tabla 22 Niveles de control y calidad del servicio educativo..... 87

Tabla 23 Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo 89

Tabla 24 Correlación entre la planificación y la calidad del servicio educativo 90

Tabla 25 Correlación entre la organización y la calidad del servicio educativo..... 91

Tabla 26 Correlación entre la dirección y la calidad del servicio educativo 92

Tabla 27 Correlación entre el control y la calidad del servicio educativo..... 93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Niveles de la variable de gestión administrativa 61

Figura 2 Nivel de la dimensión 01: Planeamiento 63

Figura 3 Nivel de la dimensión 02: Organización 65

Figura 4 Niveles de la dimensión 03: Dirección 67

Figura 5 Nivel de la dimensión 04: Control 69

Figura 6 Niveles de la variable calidad de servicio educativo 71

Figura 7 Nivel de la dimensión 01: Elementos tangibles o tangibilidad 73

Figura 8 Nivel de la dimensión 02: Capacidad de respuesta 75

Figura 9 Nivel de la dimensión 03: Fiabilidad 77

Figura 10 Nivel de la dimensión 04: Seguridad 79

Figura 11 Nivel de la dimensión 05: Empatía 81

INTRODUCCIÓN

En el contexto actual de la educación superior, la calidad del servicio educativo se ha convertido en un aspecto fundamental para garantizar la formación integral de los estudiantes y responder a las exigencias de una sociedad cada vez más competitiva. Las universidades, como entidades responsables de la formación de profesionales competentes, enfrentan el desafío de garantizar servicios educativos eficientes, pertinentes y orientados a la satisfacción de los estudiantes. En este escenario, la gestión administrativa adquiere un rol fundamental, al constituir el conjunto de procesos que permiten planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos institucionales con el propósito de alcanzar los objetivos educativos y brindar un servicio eficiente y pertinente.

A nivel universitario, no basta únicamente con contar con infraestructura o docentes capacitados; es necesario que los procesos administrativos funcionen de manera articulada y eficiente, puesto que estos influyen directamente en la experiencia del estudiante y en su percepción sobre la calidad del servicio recibido. En muchas instituciones, las deficiencias en la gestión administrativa se reflejan en demoras en los trámites, falta de coordinación entre áreas, debilidades en la planificación y limitaciones en los mecanismos de control, lo cual afecta el desempeño institucional.

En el caso de la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, se han identificado diversas problemáticas relacionadas con la gestión administrativa, tales como demoras en los procesos administrativos, deficiencias en la planificación institucional, limitada experiencia del personal en el ámbito universitario y debilidades en los mecanismos de control. Estas situaciones podrían estar influyendo en la

percepción de los estudiantes respecto a la calidad del servicio educativo, generando insatisfacción y afectando el desempeño académico.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, durante el año 2025. Para ello, se consideran como dimensiones de la gestión administrativa la planificación, organización, dirección y control; mientras que la calidad del servicio educativo se analiza a partir de dimensiones como elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía.

El estudio se justifica en la necesidad de generar información que permita comprender la relación entre ambas variables y, a partir de ello, proponer acciones de mejora orientadas a fortalecer la gestión institucional. Asimismo, los resultados obtenidos buscan contribuir no solo al ámbito académico, sino también a la toma de decisiones por parte de las autoridades universitarias, promoviendo una cultura de mejora continua.

Finalmente, la investigación se estructura en cinco capítulos: en el Capítulo I se presenta el planteamiento del problema; en el Capítulo II se desarrolla el marco teórico; en el Capítulo III se describe la metodología; en el Capítulo IV se exponen los resultados y su análisis; y en el Capítulo V se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En el contexto internacional, las instituciones de educación superior enfrentan diversos desafíos relacionados con la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Los constantes cambios tecnológicos, sociales y económicos exigen que las universidades implementen procesos de gestión más eficientes, capaces de responder a las nuevas demandas de formación profesional y a las necesidades del entorno. En este sentido, la UNESCO (2022) señala que las universidades deben fortalecer sus sistemas de gestión institucional y académica con la finalidad de garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad. Asimismo, destaca la importancia de promover procesos de mejora continua, innovación pedagógica y una adecuada planificación educativa que contribuya al desarrollo integral de los estudiantes.

De igual manera, a nivel internacional se reconoce que una gestión administrativa deficiente puede afectar directamente la calidad de los servicios educativos, debido a que limita la adecuada organización de recursos, la toma de decisiones y la implementación de estrategias orientadas al fortalecimiento académico. Por ello, muchas instituciones de educación superior vienen impulsando procesos de modernización administrativa y evaluación permanente de la calidad educativa como mecanismos para mejorar el desempeño institucional y responder a los estándares de acreditación y competitividad académica.

En el contexto nacional, las universidades peruanas también afrontan importantes retos vinculados con la gestión institucional y la calidad educativa. A partir del proceso de licenciamiento universitario impulsado por la SUNEDU, las universidades públicas y

privadas han tenido que adecuarse al cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad, relacionadas con infraestructura, investigación, gestión institucional, servicios académicos y formación profesional. Sin embargo, aún persisten dificultades en diversas universidades públicas del país, especialmente en aspectos relacionados con la planificación institucional, atención administrativa, implementación de recursos tecnológicos y mejora de los procesos académicos.

Asimismo, el Ministerio de Educación ha señalado la necesidad de fortalecer la gestión universitaria para garantizar una educación superior pertinente y orientada a las demandas sociales y laborales actuales. En ese sentido, la calidad del servicio educativo no depende únicamente del desempeño docente, sino también de una adecuada gestión administrativa que permita optimizar recursos, mejorar procesos y garantizar condiciones favorables para el aprendizaje de los estudiantes.

La Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Nacional de Moquegua (UNAM) fue creada en el año 2019, en el marco del proceso de institucionalización de la universidad, conforme a la Ley Universitaria N.º 30220, el Estatuto Universitario y el Reglamento de Organización y Funciones (ROF). Esta facultad está conformada por seis Escuelas Profesionales distribuidas entre la sede central (Moquegua) y la filial Ilo. En el caso de la sede central, que constituye el objeto de estudio de esta investigación, se encuentran las Escuelas Profesionales de Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería de Minas e Ingeniería Civil.

Esta distribución geográfica implica desafíos adicionales para la gestión institucional, en tanto exige una adecuada articulación entre las sedes para garantizar la uniformidad en los servicios académicos y administrativos. Según la Superintendencia

Nacional de Educación Superior Universitaria-SUNEDU, las universidades deben asegurar condiciones básicas de calidad en todas sus filiales y locales, incluyendo infraestructura, servicios, gestión y planificación académica (SUNEDU, 2015). En ese sentido, la Facultad enfrenta el reto de implementar una gestión administrativa eficiente y homogénea en ambas sedes, que responda a los estándares exigidos por la normativa vigente.

A fines del año 2024 se llevaron a cabo las primeras elecciones universitarias, en las que se eligieron autoridades como el rector, los vicerrectores y los decanos. Sin embargo, los consejos de facultad no lograron conformarse en su totalidad, lo que ha generado una situación de provisionalidad que afecta la gobernanza institucional. Ante ello, mediante Resolución del Consejo Universitario N.° 026-2025-CU-UNAM, se otorgaron atribuciones al decano para asumir temporalmente las funciones del Consejo de Facultad, lo cual, si bien garantiza la continuidad operativa, limita el carácter colegiado y participativo de la toma de decisiones estratégicas (Universidad Nacional de Moquegua, 2025).

En el ámbito administrativo, la Facultad enfrenta importantes deficiencias en los procesos documentarios y en la atención al usuario. Esta situación se ve agravada por la incorporación de personal administrativo cuya experiencia se ha desarrollado mayormente en entidades municipales o regionales, sin formación específica en gestión universitaria. Además, se ha contratado personal con escasa experiencia laboral previa, lo que genera una brecha de competencias que repercute directamente en la eficiencia de los trámites institucionales, provocando demoras que afectan a estudiantes, docentes y funcionarios.

Por otro lado, se ha identificado que los laboratorios de enseñanza en la sede central presentan materiales obsoletos o en desuso, lo cual limita gravemente el desarrollo de

prácticas y proyectos aplicados. Esta realidad resulta particularmente crítica en las áreas de ingeniería, donde la formación práctica es esencial. La falta de recursos adecuados impacta negativamente la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje(García Domínguez et al., 2022).

Asimismo, en la sede central de la Facultad se han identificado deficiencias en los procesos de planificación institucional, uso eficiente de los recursos humanos y mecanismos de evaluación de la gestión. La ausencia de sistemas sistemáticos de seguimiento y control impide una respuesta oportuna ante situaciones críticas, limitando así los procesos de mejora continua y toma de decisiones estratégicas(Chiavenato, 2011).

En lo referente a la calidad del servicio educativo en dicha sede, persisten dificultades en la implementación efectiva de los planes de estudio, en el desarrollo de programas por asignatura y en la aplicación de metodologías de enseñanza-aprendizaje actualizadas. Esta situación se ha visto agravada por la insuficiencia de recursos tecnológicos y materiales, así como por una capacitación insuficiente del cuerpo docente en enfoques pedagógicos innovadores (UNESCO, 2022). Estas debilidades comprometen directamente el proceso formativo, afectando los aprendizajes esperados de los estudiantes.

A ello se suma la inexistencia de un sistema integral de evaluación continua del servicio educativo, lo que restringe la capacidad de la Facultad para identificar oportunamente oportunidades de mejora, implementar acciones correctivas y asegurar una educación pertinente, equitativa y de calidad. En este contexto, se hace urgente el fortalecimiento de la gestión administrativa y pedagógica, incorporando procesos participativos, el uso de tecnologías educativas, innovación en la enseñanza y

profesionalización del personal de apoyo, conforme al enfoque de acreditación formativa promovido por SINEACE (SINEACE, 2017)

Frente a este escenario, resulta relevante investigar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la sede central de la Facultad de Ingenierías de la UNAM, con el objetivo de generar propuestas orientadas a optimizar la gestión institucional y elevar los estándares de calidad educativa, en consonancia con los retos del contexto local, regional y nacional.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Interrogante general

¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025?

1.2.2. Interrogantes específicas

I.E.1. ¿De qué manera la planificación contribuye a la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025?

I.E.2. ¿Cómo incide la organización en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025?

I.E3 ¿Qué impacto tiene la dirección en el desempeño académico y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025?

I.E.4. ¿En qué medida los mecanismos de control aseguran la mejora continua del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025.

1.3.2. Objetivos específicos

O.E.1. Evaluar cómo la planificación contribuye a la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025.

O.E.2. Examinar la incidencia de la organización en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

O.E.3. Analizar el impacto de la dirección en el desempeño académico y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

O.E.4. Determinar en qué medida los mecanismos de control aseguran la mejora continua del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

1.4. Justificación e importancia

1.4.1. Justificación teórica

La gestión administrativa en las instituciones de educación superior se basa en principios organizacionales que orientan la planificación, organización, dirección y control de los recursos y procesos institucionales (Chiavenato, 2009). Una administración eficiente permite la optimización de los recursos humanos, financieros y tecnológicos, promoviendo el logro de metas institucionales. Según Robbins & Coutler (2018), una gestión eficaz incide directamente en el rendimiento organizacional, lo cual se refleja en una mejora de los servicios ofrecidos. En el ámbito educativo, esta relación se manifiesta en la articulación entre la gestión administrativa y la calidad académica, en tanto que una estructura administrativa sólida garantiza el soporte necesario para el cumplimiento de los objetivos educativos.

Por otro lado, la calidad del servicio educativo se fundamenta en la percepción de los usuarios respecto a la eficiencia, pertinencia y eficacia del servicio recibido. En ese sentido, analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo permite establecer una base teórica para comprender cómo los procesos administrativos inciden en la percepción y mejora del servicio en contextos universitarios.

1.4.2. Justificación práctica

La mejora de la gestión administrativa y la calidad educativa en la Facultad de Ingenierías de la Universidad Nacional de Moquegua es esencial para optimizar los recursos disponibles, elevar la satisfacción de los estudiantes y fortalecer la competitividad académica de la institución. Según Chiavenato Idalberto, una adecuada gestión administrativa contribuye al uso eficiente de los recursos y al logro de los objetivos

organizacionales. En ese sentido, esta investigación busca proporcionar soluciones concretas para superar las deficiencias actuales en los procesos de planificación, asignación de recursos y ejecución de los planes de estudio.

Además, al abordar la relación entre la gestión administrativa y la calidad educativa, se espera contribuir al mejoramiento de las prácticas académicas dentro de la Facultad, ayudando a que los programas de estudio estén mejor alineados con las necesidades del mercado laboral y los avances en las diversas disciplinas. La UNESCO destaca que la calidad educativa constituye un elemento fundamental para el desarrollo institucional y la formación profesional de calidad.

1.4.3. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica metodológicamente debido a que empleará un diseño descriptivo-correlacional, el cual permitirá analizar la relación existente entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías de la Universidad Nacional de Moquegua. Según Hernández Sampieri, los estudios correlacionales tienen como finalidad determinar el grado de relación existente entre dos o más variables dentro de un contexto específico.

Asimismo, el enfoque cuantitativo permitirá recolectar y analizar datos numéricos mediante instrumentos de medición, facilitando la obtención de resultados objetivos y confiables. De acuerdo con Bernal, este enfoque contribuye a medir fenómenos y establecer patrones de comportamiento a través del análisis estadístico.

Además, el uso de herramientas cuantitativas permitirá identificar las deficiencias existentes y proponer acciones de mejora orientadas al fortalecimiento de la gestión administrativa y la calidad educativa.

1.4.4. Importancia

La presente investigación reviste importancia a nivel institucional, ya que proporciona información relevante que puede orientar la toma de decisiones en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua, contribuyendo al fortalecimiento de los procesos administrativos y académicos. En ese sentido, los resultados permitirán identificar aspectos críticos de la gestión administrativa que influyen en la calidad del servicio educativo.

A nivel académico, el estudio aporta al conocimiento existente sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, constituyéndose en un referente para futuras investigaciones en contextos similares, tanto a nivel de facultades como de universidades del país.

Asimismo, posee relevancia social, debido a que la mejora en la calidad del servicio educativo incide directamente en la formación de profesionales más competentes, capaces de responder a las demandas del entorno, contribuyendo así al desarrollo regional y nacional.

Finalmente, la investigación resulta pertinente, ya que se desarrolla en una facultad joven, en proceso de consolidación institucional, lo que permite que los resultados obtenidos puedan ser aplicados de manera oportuna para optimizar la gestión administrativa y mejorar la experiencia formativa de los estudiantes.

1.5. Hipótesis

1.5.1. *Hipótesis general*

La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025.

1.5.2. *Hipótesis específicas*

- **H.E.1.** La planificación contribuye positivamente a la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.
- **H.E.2.** La organización tiene un impacto en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.
- **H.E.3.** La dirección influye directamente en el desempeño académico y la satisfacción estudiantil. en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.
- **H.E.4.** Los mecanismos de control aseguran de manera efectiva la mejora continua del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

1.6. Variables

Variable 1: Gestión administrativa

La gestión administrativa es el conjunto de procesos orientados a planificar, organizar, dirigir y controlar los recursos institucionales con el objetivo de alcanzar metas organizacionales de forma eficiente y eficaz. En el contexto educativo, esta gestión es fundamental para el funcionamiento estratégico y operativo de las instituciones, asegurando la coordinación de funciones y la mejora continua **(Robbins & Coutler, 2018).** Esta variable se compone de cuatro dimensiones principales:

- Planificación
- Organización

- Dirección
- Control

Variable 2: Calidad del servicio educativo

La calidad del servicio educativo en la educación superior se entiende como el grado en que una institución cumple con estándares académicos, administrativos y de apoyo que permiten ofrecer una formación pertinente, efectiva y centrada en el estudiante. Esta calidad se evalúa mediante la percepción de los usuarios, el cumplimiento de objetivos formativos, la mejora continua y la satisfacción de los estudiantes(SINEACE, 2017). Esta variable se compone de cinco dimensiones principales:

- Tangibilidad
- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad
- Seguridad
- Empatía

Operacionalización de variables

Variable 1: Gestión administrativa

Tabla 1
Gestión administrativa

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Proceso mediante el cual se planifica, organiza, dirige y controla el uso de recursos institucionales para el logro de metas organizacionales (Chiavenato, 2009).	Se evaluará mediante la percepción estudiantil sobre el funcionamiento de los procesos administrativos en la Facultad: planificación, organización, dirección y control.	Planificación	Diagnóstico de necesidades Planes estratégicos (PEI)	Tipo Likert
			Organización	Comité institucional Manejo de recursos Manual de puestos	Tipo Likert
			Dirección	Cumplimiento de funciones Liderazgo	Tipo Likert
			Control	Seguimiento Evaluación Rendición de cuentas	Tipo Likert

Nota. Elaboración propia

Variable 2: Calidad del servicio educativo

Tabla 2
Calidad del servicio educativo

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio educativo	Nivel en que se satisfacen las expectativas de los estudiantes en relación con los servicios académicos y administrativos brindados por la institución (MINEDU, 2020; SINEACE, 2017).	Se medirá desde la percepción de los estudiantes respecto a los recursos, atención docente y administrativa, fiabilidad y empatía del servicio educativo que reciben en la Facultad.	Tangibilidad	Condiciones de plataformas Acceso a trámites web Laboratorios implementados	Tipo Likert
			Capacidad de respuesta	Gestión de horarios Atención al usuario Resolución de quejas y reclamos	Tipo Likert
			Fiabilidad	Preparación profesional del docente Desempeño docente Cumplimiento del servicio ofertado	Tipo Likert
			Seguridad	Amabilidad del personal Competencia en el desarrollo de funciones	Tipo Likert
			Empatía	Atención personalizada Interés por las necesidades del estudiante	Tipo Likert

Nota. Elaboración propia

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. *Antecedentes internacionales*

Malavé (2024) aborda las estrategias organizacionales y la gestión administrativa en las escuelas fiscales del cantón La Libertad, su objetivo principal fue analizar el impacto de las estrategias organizacionales en el fortalecimiento de la gestión administrativa de estas instituciones. De manera específica, se buscó identificar las estrategias organizacionales existentes, evaluar su influencia en la gestión administrativa y destacar la importancia de implementar estrategias adecuadas para optimizar los procesos administrativos. Se subraya el papel fundamental que desempeña la gestión administrativa en el cumplimiento efectivo de los procesos organizacionales. La investigación adoptó un enfoque descriptivo correlacional, utilizando métodos tanto cualitativos como cuantitativos. Para la recolección de datos, se emplearon encuestas y entrevistas, cuyo análisis permitió medir la relación entre las variables mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. El resultado obtenido fue un valor de 0,977, lo que indica un nivel de fiabilidad excelente dentro del rango de 0,90 a 1,00, validando así la pertinencia y confiabilidad del instrumento aplicado. En conclusión, los hallazgos de la investigación evidenciaron la importancia de la aplicación de estrategias organizacionales efectivas para fortalecer la gestión administrativa y garantizar una mayor calidad en la administración de las escuelas fiscales del cantón La Libertad. La existencia de una correlación significativa entre las variables reafirma la necesidad de adoptar prácticas organizacionales adecuadas en el ámbito educativo.

A. C. Palacios Vesga & Morante Hernández (2023), plantearon como objetivo principal diseñar una estrategia de gestión académica que permita monitorear y evaluar la satisfacción académica de estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. El estudio se desarrolló bajo un enfoque de investigación acción con un diseño descriptivo, utilizando como principales herramientas la encuesta y el taller. Entre las principales conclusiones, se determinó que la aplicación del modelo EFQM fue eficaz para identificar y evaluar la satisfacción académica de los actores involucrados. Este modelo facilitó la elaboración de un plan de acción basado en el análisis de las áreas con debilidades detectadas. Para complementar este proceso, se llevó a cabo un taller en el que participaron el decano, coordinadores y jefes de área. Durante la actividad, los participantes compartieron opiniones y propusieron oportunidades de mejora, contribuyendo a la formulación de una matriz de satisfacción y un plan de acción. Los instrumentos empleados demostraron ser apropiados no solo para su aplicación en la Universidad Libre, sino también para otras instituciones de educación superior que enfrenten desafíos similares. La satisfacción académica, como indicador clave de la calidad educativa, puede ser monitoreada y mejorada mediante el uso de herramientas de gestión como las implementadas en este estudio.

Paredes Alvarez (2020), busca diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa e identificar los factores clave que influyen en la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y se basó en una revisión bibliográfica documental, utilizando libros y publicaciones para sustentar el marco teórico. La hipótesis planteada fue verificada mediante un análisis estadístico apropiado. Para obtener información precisa, se llevó a cabo una investigación de campo

que incluyó la aplicación de encuestas a una muestra representativa de docentes y estudiantes involucrados en actividades administrativas. El diseño metodológico empleado fue de tipo descriptivo correlacional. Los resultados mostraron una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un coeficiente de correlación de Spearman de 0,898 en la muestra total, indicando una correlación positiva moderada a fuerte. La percepción de docentes y estudiantes destacó que los procesos de dirección y organización tienen un mayor impacto en la calidad del servicio, mientras que la planificación y el control fueron identificados como aspectos esenciales para el desempeño eficiente de la gestión administrativa. En conclusión, la gestión administrativa en la Universidad Técnica de Ambato dispone de herramientas que favorecen la eficacia en la ejecución de los procesos, lo que a su vez mejora la calidad del servicio brindado a estudiantes y docentes. El estudio determinó que el fortalecimiento de los procesos administrativos tiene una relación directa y positiva con la percepción de calidad del servicio educativo.

2.1.2. *Antecedentes nacionales*

Rojas Honorio (2023), en la investigación de su autoría tuvo como propósito principal evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica durante el año 2019. Se trató de un estudio aplicado, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo conformada por 310 participantes, incluyendo docentes ordinarios, contratados y estudiantes de los ciclos del quinto al décimo. A partir de esta población, se seleccionó una muestra representativa de 172 personas mediante un muestreo probabilístico. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario estructurado

compuesto por 22 ítems de tipo cerrado. Los resultados obtenidos fueron organizados en tablas de frecuencias y porcentajes, permitiendo un análisis detallado y la interpretación correspondiente para contrastar las hipótesis planteadas. La prueba estadística empleada fue el chi cuadrado, utilizando un margen de error del 0,05. A partir de los resultados obtenidos, se concluyó que la gestión administrativa tiene una influencia positiva y significativa en la calidad del servicio académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica durante el periodo evaluado.

Vásquez Mejía (2022) busca evaluar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica durante el año 2019. Se trató de un estudio aplicado, de nivel descriptivo, con un diseño no experimental. La población objeto de estudio estuvo conformada por 310 participantes, incluyendo docentes ordinarios, contratados y estudiantes de los ciclos del quinto al décimo. A partir de esta población, se seleccionó una muestra representativa de 172 personas mediante un muestreo probabilístico. Para la recolección de datos, se utilizó un cuestionario estructurado compuesto por 22 ítems de tipo cerrado. Los resultados obtenidos fueron organizados en tablas de frecuencias y porcentajes, permitiendo un análisis detallado y la interpretación correspondiente para contrastar las hipótesis planteadas. La prueba estadística empleada fue el chi cuadrado, utilizando un margen de error del 0,05. A partir de los resultados obtenidos, se concluyó que la gestión administrativa tiene una influencia positiva y significativa en la calidad del servicio académico de la Universidad San Luis Gonzaga de Ica durante el periodo evaluado.

Uribe Henostroza (2021) plantea como objetivo principal analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la

Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota, durante el año 2018. El estudio fue de tipo descriptivo y correlacional, con un diseño no experimental y de corte transversal. Para el análisis de los datos y la obtención de resultados, se emplearon tanto técnicas de estadística descriptiva como inferencial**.** Los resultados obtenidos, evaluados mediante el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,262), evidenciaron una relación significativa entre la gestión administrativa y la calidad académica. En consecuencia, se aceptó la hipótesis alternativa, confirmando una asociación directa entre ambas variables. En cuanto a la percepción de la gestión administrativa, el 54,17 % de los encuestados manifestó conformidad con la utilización de los recursos humanos, mientras que solo el 26,39 % expresó satisfacción con la eficiencia, el 15,28 % con la planificación y el 4,17 % con la eficacia. Respecto a la calidad académica, el 37,50 % de los participantes estuvo de acuerdo con las metodologías de aprendizaje, el 26,39 % con la enseñanza impartida, el 25 % con el contenido del plan de estudios y el 11,11 % con el contenido de las asignaturas. Estos hallazgos subrayan la importancia de una gestión administrativa eficiente para el fortalecimiento de la calidad académica en la institución.

2.1.3. *Antecedentes locales*

Aparicio Aduviri & López León (2024) en su investigación "Incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui, 2022" tuvo como objetivo principal determinar el impacto de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo de dicha universidad. Para ello, se llevó a cabo una investigación de tipo descriptivo con un diseño correlacional, utilizando la encuesta como técnica de recolección de datos. Se aplicaron dos cuestionarios, uno con 18 ítems y otro con 25 ítems, a una muestra conformada por 50 estudiantes que utilizan el

servicio educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui. Como resultado, se observó que el 10 % de los encuestados percibe una baja incidencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo, el 16 % considera que la incidencia es moderada y el 8 % evalúa que la incidencia es alta. Además, los análisis estadísticos evidenciaron una correlación significativa entre las variables, con un valor p de 0,002, inferior al umbral de 0,05, lo que confirma la existencia de una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Asimismo, el coeficiente de correlación de Spearman fue de 0,527, indicando una correlación fuerte entre ambas variables.

Pérez García (2024) ilustra como como objetivo principal establecer la relación entre la calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes. Los resultados obtenidos evidenciaron una relación significativa entre ambas variables. La metodología empleada fue de tipo básica o pura, con un nivel de investigación relacional. El diseño adoptado fue de enfoque cuantitativo y observacional, con un carácter analítico debido a la presencia de múltiples variables de interés. Además, la investigación tuvo un enfoque transversal para la medición de las variables y fue prospectiva en su planificación para la recolección de datos. La población estuvo conformada por 469 estudiantes, de los cuales se seleccionó una muestra de 209 estudiantes mediante un muestreo estratificado con afijación proporcional. Los datos se recolectaron directamente de la fuente primaria, utilizando como técnica un cuestionario, el cual fue implementado a través de un formulario web, permitiendo a los estudiantes responder rápidamente con sus smartphones, lo que facilitó la obtención de la muestra calculada.

Flores Gutiérrez (2020) indica que la educación es un componente clave para el progreso de los países, siendo fundamental evaluar tanto su calidad como la satisfacción

de los estudiantes con el servicio educativo. Desarrollo como objetivo analizar los efectos de variables moderadoras, tanto sociodemográficas (VM1) como académicas (VM2), en la relación entre la calidad del servicio universitario percibida por los estudiantes y su satisfacción académica en universidades licenciadas por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Para ello, se tomó como referencia el modelo de licenciamiento universitario y se diseñó un cuestionario que fue aplicado a una muestra de 432 estudiantes de la Universidad Nacional de Moquegua. Los datos obtenidos fueron procesados mediante técnicas estadísticas bivariadas y multivariadas, empleando la Modelación de Ecuaciones Estructurales con Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM). Los principales resultados evidenciaron que la calidad del servicio universitario es un constructo de naturaleza multidimensional, mientras que la satisfacción académica estudiantil es un constructo unidimensional. Además, se determinó que la calidad del servicio universitario ejerce una influencia directa y positiva en la satisfacción académica de los estudiantes. En cuanto a las variables moderadoras, se encontró que los factores sociodemográficos (VM1) no tienen un efecto moderador en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción académica. Por otro lado, dentro de las variables académicas (VM2), tanto la carrera profesional como la filial no influyen directamente en el nivel de calidad del servicio, aunque sí impactan en la satisfacción académica. Asimismo, el ciclo académico en curso presentó una influencia significativa en la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción estudiantil, mientras que el periodo académico de egreso no mostró un efecto moderador. Este estudio brinda un aporte valioso para el desarrollo de políticas públicas en educación superior universitaria, proporcionando información

relevante para la supervisión y monitoreo de las condiciones básicas de calidad (CBC) en las universidades licenciadas, con el objetivo de fortalecer la reforma universitaria peruana

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión administrativa

La administración ha sido, desde sus orígenes, una actividad esencial para el desarrollo de las organizaciones humanas. Weihrich et al. (2017) destacan que, conforme los grupos sociales se volvieron más complejos y dependientes del trabajo en equipo, la necesidad de coordinar esfuerzos, asignar responsabilidades y alcanzar metas comunes hizo indispensable la figura del administrador. En este sentido, la gestión administrativa no solo permite organizar recursos, sino también orientar a las personas hacia el cumplimiento de objetivos estratégicos.

Según Chiavenato (2018), la gestión administrativa se concibe como un proceso sistemático y continuo que comprende funciones básicas como la planificación, organización, dirección y control de los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros de una organización. Estas funciones están orientadas al logro eficiente de los objetivos institucionales, mediante la toma de decisiones racionales, la conducción de equipos de trabajo y la evaluación permanente de resultados.

En el ámbito de la educación superior, la gestión administrativa adquiere un papel clave en el sostenimiento y mejora del servicio educativo, ya que permite articular los procesos académicos, administrativos y de investigación de manera coordinada. Implica no solo gestionar recursos, sino también establecer mecanismos de gobernanza interna, definir roles, fortalecer la cultura organizacional y asegurar el cumplimiento de los fines educativos**(Robbins & Coutler, 2018)**

En el caso particular de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura de la Universidad Nacional de Moquegua, la gestión administrativa enfrenta retos significativos, como la limitada disponibilidad de personal con formación específica en gestión universitaria, la debilidad en la planificación institucional y la falta de seguimiento efectivo a las actividades ejecutadas. Estas deficiencias afectan la eficiencia operativa de la facultad y repercuten directamente en la calidad del servicio educativo ofrecido.

2.2.1.1. Enfoques teóricos de la gestión administrativa

La gestión administrativa ha sido estudiada desde diversas escuelas y enfoques a lo largo del tiempo. Entre los más influyentes se encuentran:

a) Enfoque clásico

El enfoque clásico se centra en la eficiencia organizacional y en la estructura formal de las organizaciones.

- Frederick Taylor, considerado el padre de la administración científica, propuso principios para mejorar la productividad mediante la estandarización del trabajo, la selección científica del personal y el uso de incentivos económicos (Taylor, 2003)
- Henri Fayol, desde una perspectiva administrativa general, identificó las funciones básicas de la administración: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar, las cuales siguen siendo la base de la gestión moderna(Fayol, 2015).

b) Enfoque humanista

Representado por autores como Elton Mayo, este enfoque subraya la importancia de los factores humanos en la productividad. A través de los estudios de Hawthorne, se demostró

que la atención a las necesidades sociales de los trabajadores impacta positivamente en su desempeño (Mayo, 2003)

Esto tiene implicancias claras para la gestión en instituciones educativas, donde el ambiente organizacional influye en la eficacia de los procesos administrativos.

c) Enfoque estructuralista y funcionalista

Este enfoque combina los aportes del enfoque clásico y el humanista, reconociendo tanto la estructura formal como las relaciones informales dentro de las organizaciones. Autores como Max Weber destacan la importancia de la burocracia organizada, jerarquizada y regida por normas impersonales para garantizar la eficiencia y equidad administrativa (Weber, 1944)

d) Enfoque sistémico

Concibe a la organización como un sistema compuesto por partes interdependientes. La gestión administrativa es vista como un proceso que debe coordinar adecuadamente los subsistemas: académico, administrativo, financiero, etc., para alcanzar el equilibrio institucional(Kast & Rosenzweig, 1972).

2.2.1.2. Principios de la gestión administrativa

Henri Fayol (2015) es reconocido como uno de los pioneros de la teoría administrativa moderna. En su propuesta, identificó catorce principios fundamentales que orientan el funcionamiento eficiente de las organizaciones. Estos principios no deben entenderse como reglas absolutas, sino como guías flexibles que pueden adaptarse según el contexto, ya que su aplicación efectiva exige juicio, experiencia y sentido de equilibrio.

A continuación, se describen algunos de los más relevantes para el análisis de la gestión administrativa en instituciones educativas:

a) **División del trabajo:** La división del trabajo facilita concentrar la atención y el esfuerzo en un menor número de tareas específicas. Se ha demostrado que es la forma más eficiente de aprovechar tanto las habilidades individuales como las colectivas. Este principio no se limita únicamente a actividades técnicas, sino que abarca todo tipo de labores, sin excepción, que involucren la participación de varias personas y demanden diferentes tipos de competencias.

b) **Autoridad:** La autoridad implica tanto el derecho de dirigir como la capacidad de ser obedecido. Para liderar eficazmente, es fundamental que la autoridad personal complemente a la autoridad otorgada por un cargo formal. No puede separarse la autoridad de la responsabilidad, ya que esta última, acompañada por recompensas o sanciones, es inherente al ejercicio del poder. La responsabilidad surge como un resultado natural y necesario de la autoridad; allí donde se ejerce poder, también nace el deber de rendir cuentas.

c) **Disciplina:** La disciplina consiste, en esencia, en el cumplimiento de normas, la dedicación, la diligencia, el comportamiento adecuado y las muestras visibles de respeto conforme a los acuerdos establecidos entre la organización y sus colaboradores. Existe una convicción generalizada de que la disciplina es indispensable para el correcto funcionamiento de las actividades empresariales, ya que ninguna organización podría alcanzar el éxito sin ella.

d) **Unidad de mando:** Establece que cada miembro de una organización debe recibir órdenes únicamente de un superior o jefe directo. Busca garantizar claridad en la comunicación, evitar conflictos de autoridad y promover la eficiencia en el funcionamiento de la estructura organizacional. La unidad de mando asegura que

las instrucciones sean coherentes y que las responsabilidades estén claramente delimitadas, fortaleciendo la coordinación y reduciendo el riesgo de confusiones o duplicidad de funciones.

e) **Unidad de dirección:** es un requisito esencial para garantizar la coherencia en las acciones, la coordinación de los recursos y la alineación de los esfuerzos hacia objetivos comunes. Esta unidad se logra a través de una adecuada estructura organizativa. Por otro lado, la unidad de mando está vinculada al desempeño del personal. Aunque la unidad de mando requiere la existencia de la unidad de dirección, no es un resultado directo de esta.

f) **Remuneración del personal:** La remuneración del personal representa el valor asignado al servicio brindado. Esta debe ser justa y, en lo posible, generar satisfacción tanto para los empleados como para la organización, beneficiando por igual al empleador y al trabajador.

g) **Centralización:** La centralización no es intrínsecamente un sistema administrativo bueno o malo, ni algo que pueda implementarse o descartarse arbitrariamente según las decisiones de los líderes o las circunstancias. Siempre está presente en mayor o menor grado. La cuestión radica en determinar el nivel óptimo que favorezca el funcionamiento de la organización.

h) **Jerarquía:** La jerarquía se refiere a la cadena de mandos que conecta a la autoridad máxima con los niveles subordinados. El flujo jerárquico es el recorrido que siguen las comunicaciones, atravesando cada nivel de mando, ya sea desde la autoridad superior hacia los subordinados o en dirección contraria.

2.2.1.3. Dimensiones de la gestión administrativa

Las dimensiones de la gestión administrativa tienen como propósito implementar herramientas que aborden diversos aspectos de la estructura organizacional, abarcando desde la planificación y organización hasta la dirección y el control que se ejercen en la gestión.

a) **Planeación:** La planeación es el punto de partida de la gestión administrativa. Chiavenato (2018) afirma que planificar consiste en establecer los objetivos y seleccionar de antemano la mejor estrategia para alcanzarlos. Esto implica determinar el destino que se quiere alcanzar, las acciones necesarias, el momento adecuado para realizarlas, la forma en que se ejecutarán y el orden en que se llevarán a cabo.

   Desde el punto de vista Weihrich et al. (2017), la planeación es la función fundamental de la gestión, implica definir misiones y objetivos, así como determinar las acciones necesarias para alcanzarlos. Este proceso requiere tomar decisiones, es decir, seleccionar una opción entre múltiples alternativas. De esta manera, los planes ofrecen un marco lógico y estructurado para cumplir con los objetivos previamente establecidos.

b) **Organización**: Weihrich et al. (2017) considera que el término organización se emplea de diversas maneras, a menudo sin precisión. En algunos casos, incluye los comportamientos de todos los participantes; en otros, abarca el sistema completo de relaciones sociales y culturales. Sin embargo, para la mayoría de los gerentes en funciones, organización se refiere a una estructura intencionada y formal de funciones o puestos.

Chiavenato (2018) argumenta que la organización es una entidad social formada por personas y orientada hacia el cumplimiento de objetivos, ya sea obtener beneficios económicos o generar bienestar social. Representa un esfuerzo humano diseñado de manera deliberada para alcanzar metas específicas. Este concepto puede entenderse desde dos perspectivas:

Organización formal: Se refiere a la estructura basada en una división racional del trabajo, donde las personas y los departamentos se especializan en tareas específicas. Esta organización es planificada, representada en el organigrama, aprobada por la dirección y comunicada oficialmente a través de manuales y documentos institucionales.

Organización informal: Surge de manera espontánea y natural entre las personas que forman parte de la organización formal, como resultado de las interacciones humanas. Está compuesta por relaciones de amistad, conflictos o afinidades, y da lugar a grupos informales que no están reflejados en el organigrama ni en documentos oficiales.

c) **Dirección:** Chiavenato (2018) considera que la dirección está asociada con la acción y la implementación, y está profundamente ligada al rol de las personas y al liderazgo. Es esencial que los individuos desempeñen sus puestos y funciones de manera efectiva, sean capacitados, orientados y motivados para alcanzar los resultados esperados. La función directiva está directamente conectada con la manera en que se deben lograr los objetivos a través de la labor de los miembros de la organización. Por lo tanto, la dirección es la función administrativa que se

encarga de las relaciones interpersonales entre los directivos en todos los niveles de la organización y sus respectivos subordinados.

d) **Control:** El control se centra en monitorear y evaluar el desempeño de la organización en función de los objetivos establecidos. Taylor (1968) sostiene que el control verifica que las acciones se desarrollen de acuerdo con el plan establecido, las instrucciones impartidas y los principios aceptados. Su propósito es identificar fallas y errores para corregirlos y prevenir que vuelvan a ocurrir.

   Weihrich et al. (2017) refiere que el control consiste en evaluar y ajustar el desempeño para asegurar que se cumplan los objetivos de la organización y se ejecuten los planes establecidos para alcanzarlos.

2.2.2. Calidad del servicio educativo

La calidad del servicio educativo es un concepto amplio y multidimensional que involucra diversos aspectos, entre ellos la satisfacción de los estudiantes, la pertinencia del currículo académico y la adecuación de los recursos pedagógicos. Este enfoque integral considera tanto los procesos como los resultados educativos, valorando el impacto que tienen en la formación del estudiante y su inserción en la sociedad y el mercado laboral.

Según Rodríguez Espinar (2013), la educación superior se ha convertido en un eje estratégico para impulsar el desarrollo económico y social, especialmente en el contexto de una economía global basada en el conocimiento. Esto ha generado una creciente preocupación por la calidad de los programas ofrecidos por las universidades, donde cobran relevancia las evaluaciones externas, los rankings y los sistemas de acreditación. Sin embargo, muchas veces estos mecanismos se centran más en la investigación científica que en la calidad del servicio educativo en su conjunto.

En ese sentido, evaluar las diversas dimensiones de la calidad permite a las instituciones identificar áreas de mejora y optimizar sus procesos. Para lograrlo, es fundamental comprender que los estudiantes no solo son receptores pasivos, sino también actores clave en la experiencia educativa. Tal como destaca Alvarez Tay (2021) que sostiene que evaluar el nivel de calidad y comprender cómo las distintas dimensiones influyen en la calidad general del servicio educativo permite a las instituciones de educación superior optimizar sus procesos de prestación de servicios. Estas instituciones deben considerar a los estudiantes como sus principales clientes y enfocarse en maximizar su satisfacción a través de los servicios educativos ofrecidos. La capacidad de las universidades para establecer un marco institucional de calidad, fomentando un entorno que facilite el diálogo democrático y el intercambio de ideas, contribuye a una formación integral que abarca tanto el desarrollo de valores como de habilidades interpersonales, promoviendo una mayor cohesión social y fortaleciendo la democracia. Ofrecer servicios de calidad es esencial para que las instituciones de educación superior se diferencien de la competencia y aseguren su sostenibilidad a largo plazo. Por último, la calidad en estas instituciones es un factor clave en la generación de conocimiento, el desarrollo del talento humano y el fortalecimiento social de cualquier nación.

Desde esta perspectiva, **Yamada & Castro (2020)** la calidad educativa se entiende como el proceso mediante el cual se proporcionan conocimientos y herramientas específicas, combinándolos con las habilidades previas del estudiante, para generar competencias valoradas en el mercado laboral. Este concepto abarca tres aspectos clave. Primero, el proceso de transmisión de conocimientos, que depende de cómo cada institución educativa organiza y utiliza de manera óptima sus recursos pedagógicos.

Segundo, la relevancia de la información impartida, es decir, el valor que tiene el conocimiento adquirido por los estudiantes en el ámbito laboral. Finalmente, la habilidad del estudiante, destacando que no solo se debe evaluar la calidad de las instituciones de educación superior, sino también la de sus alumnos. Estos elementos están interrelacionados, por lo que una disminución en la calidad de cualquiera de ellos afecta directamente el resultado final del servicio educativo.

2.2.2.1. Evidencia de la evolución de la calidad de la educación superior

a) **Resultados en el mercado laboral:** Evaluar la calidad de la educación superior requiere considerar no solo los procesos internos, sino también los resultados que se evidencian en el mercado laboral. Como señalan Yamada & Castro (2020), un indicador importante es el subempleo profesional, es decir, cuando un egresado desempeña funciones por debajo de su nivel formativo. Idealmente, un profesional debería aplicar las competencias adquiridas en un puesto relacionado con su especialidad; sin embargo, la realidad laboral muestra una creciente brecha entre formación académica y demanda del mercado.

   A pesar del crecimiento económico registrado en la última década en el Perú, los niveles de subempleo profesional entre jóvenes egresados universitarios se han mantenido altos, lo cual pone en entredicho la pertinencia y efectividad de los programas académicos ofrecidos por muchas universidades. Esta desconexión entre oferta educativa y necesidades del entorno laboral revela la urgencia de revisar los perfiles de egreso y actualizar los planes de estudio.

b) **Las habilidades de los alumnos:** Yamada & Castro (2020) que una mayor cobertura de educación superior no necesariamente se traduce en mayor calidad. La

calidad del servicio educativo está estrechamente relacionada con las habilidades cognitivas y no cognitivas de los estudiantes que acceden al sistema. Si bien el acceso masivo promueve la equidad y la movilidad social, también plantea el reto de mantener estándares académicos que aseguren aprendizajes significativos.

Diversos estudios han demostrado que las habilidades fundamentales del estudiante, como el razonamiento crítico, la comunicación efectiva y la autorregulación, son determinantes en su rendimiento académico y posterior inserción laboral. Por ello, evaluar la calidad del servicio implica considerar tanto los recursos ofrecidos por la institución como las condiciones iniciales y progresos del alumnado.

c) **Sobre las características de las instituciones:** Yamada & Castro (2020) enfatizan la importancia de factores como las credenciales académicas del cuerpo docente, la estabilidad laboral del profesorado, la infraestructura disponible (laboratorios, bibliotecas, conectividad), y los mecanismos de aseguramiento de la calidad. Estos elementos forman parte del ecosistema institucional que condiciona la experiencia educativa de los estudiantes.

   Una universidad que invierte en infraestructura moderna, contrata docentes con posgrados relevantes y aplica sistemas de evaluación y mejora continua, está mejor preparada para ofrecer un servicio educativo de calidad. Así, la calidad no solo se manifiesta en el aula, sino también en las condiciones institucionales que hacen posible una formación académica pertinente y transformadora**.**

2.2.2.2. Importancia de la calidad de servicio educativo

La calidad del servicio educativo en el nivel superior es un factor esencial para garantizar la formación integral de los estudiantes y responder eficazmente a las exigencias de una sociedad globalizada, tecnológica y altamente competitiva. No solo contribuye al desarrollo de competencias académicas y profesionales, sino que también incide en la movilidad social, el desarrollo económico y el fortalecimiento institucional.

Según Torres Reinoso (2019), el concepto de calidad educativa se ha consolidado como un eje orientador de los procesos de transformación en la educación superior. Este enfoque ha impulsado iniciativas centradas en la incorporación de tecnologías de la información y comunicación, la mejora de las relaciones entre escuela y sociedad, el fortalecimiento de valores y ciudadanía, así como la actualización metodológica y curricular. En este marco, la calidad se concibe como un proceso dinámico que exige revisión constante y adaptación a los cambios culturales, científicos y tecnológicos.

Por su parte, Tünnermann Bernheim (2008),uno de los referentes en políticas de educación superior en América Latina, debe estar relacionada con la pertinencia social, la equidad, la eficiencia y la capacidad de innovación. Desde esta perspectiva, la calidad no solo se mide por indicadores cuantitativos o rankings internacionales, sino también por el grado en que una institución responde a las necesidades del entorno local y nacional.

Además, el Informe Global de la UNESCO; (2021) destaca que mejorar la calidad de la educación superior es una condición indispensable para avanzar hacia sociedades más justas, sostenibles y resilientes. En este sentido, la calidad educativa es clave para el logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, especialmente el ODS 4, que promueve una educación inclusiva, equitativa y de calidad.

En consecuencia, trabajar por la mejora continua de la calidad del servicio educativo implica revisar y fortalecer todos los componentes del sistema universitario: desde la gestión institucional y la formación docente, hasta la infraestructura, la evaluación y el acompañamiento estudiantil. Solo a través de un enfoque integral e inclusivo es posible garantizar una educación superior que prepare a los estudiantes para los desafíos del presente y del futuro.

Asimismo, en el contexto peruano, la calidad del servicio educativo se encuentra estrechamente relacionada con los procesos de licenciamiento institucional y acreditación, promovidos por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) y el Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE).

2.2.2.3. Dimensiones de calidad de servicio educativo

a) **Elementos tangibles o tangibilidad:** La tangibilidad es una dimensión clave en la evaluación de la calidad del servicio educativo. En el contexto educativo, incluye todos aquellos recursos e instalaciones que facilitan el proceso de enseñanza-aprendizaje y que influyen en la percepción del estudiante respecto a la calidad de la institución.

b) **Capacidad de respuesta:** Mide la disposición y prontitud de una institución para atender las necesidades, inquietudes y expectativas de sus estudiantes, docentes y otros usuarios del servicio. Esta dimensión permite analizar la atención personalizada a los estudiantes, gestión eficiente de trámites y disponibilidad tecnológica.

c) **Fiabilidad:** Habilidad de la institución para garantizar que los servicios académicos y administrativos se proporcionen de forma consistente, eficiente y acorde con las expectativas de los estudiantes; es decir, la capacidad de brindar servicios educativos y administrativos de manera uniforme y sin interrupciones. Evaluando en aspectos como consistencia académica, eficiencia administrativa, estabilidad tecnológica y manejo de problemas.

d) Seguridad: Engloba la confianza y la competencia del personal (docente, administrativo) en la prestación de los servicios educativos, asegurando que los servicios ofrecidos sean fiables, competentes y estén libres de riesgos físicos, psicológicos o financieros. La seguridad puede analizarse desde: Infraestructura física, confianza en los procesos académicos, apoyo psicológico y emocional y seguridad digital.

e) **Empatía:** Se refiere a la atención personalizada y al interés que la institución demuestra por las necesidades individuales de los estudiantes, como la accesibilidad de los docentes y el acompañamiento en procesos académicos, lo que genera que los estudiantes estén más satisfechos y comprometidos. La empatía puede evaluar la atención docente, soporte administrativo, programas de apoyo estudiantil y cercanía en la comunicación.

2.3. Definición de términos

- Gestión administrativa: Proceso mediante el cual una institución organiza, planifica, dirige y controla sus recursos con el propósito de alcanzar sus objetivos de manera eficiente.

- Calidad del servicio educativo: Nivel de satisfacción de los estudiantes respecto a la enseñanza, infraestructura, gestión académica y otros aspectos que influyen en su formación profesional.
- Planeación: Consiste en definir metas, estrategias y actividades necesarias para lograr los objetivos institucionales.
- Organización: Proceso mediante el cual se establecen estructuras, funciones y jerarquías dentro de una institución para optimizar su funcionamiento.
- Dirección: Acción de guiar, coordinar y motivar a los integrantes de una organización para que cumplan con los objetivos establecidos.
- Control: Supervisión y evaluación de los procesos administrativos para garantizar el cumplimiento de los objetivos y la mejora continua.
- Satisfacción estudiantil: Percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad de la educación que reciben, considerando factores como docentes, infraestructura y servicios académicos.
- Infraestructura educativa: Conjunto de espacios físicos, equipos y recursos tecnológicos destinados a facilitar el desarrollo académico dentro de una institución educativa.
- Eficiencia administrativa: Capacidad para gestionar sus recursos de manera óptima, minimizando desperdicios y maximizando el logro de sus objetivos.
- Indicadores de calidad educativa: Parámetros utilizados para evaluar el desempeño de una institución en términos de enseñanza, aprendizaje, recursos y satisfacción de los estudiantes.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de tipo básica. Este tipo de estudio se orienta a ampliar el conocimiento científico existente, sin que sus resultados tengan necesariamente una aplicación inmediata en la práctica.

Según Hernández Sampieri et al. (2014), la investigación básica tiene como propósito generar teorías o marcos conceptuales que expliquen fenómenos, contribuyendo así al desarrollo de la ciencia.

Por otro lado, Arias (2012) afirma que la investigación básica no busca resolver problemas concretos a corto plazo, sino producir conocimientos teóricos que puedan servir de fundamento para futuras investigaciones aplicadas. Este tipo de investigación puede asumir enfoques exploratorios, descriptivos o correlacionales, en función del grado de conocimiento que se tenga sobre el fenómeno de estudio.

3.1.2. Nivel de investigación

El nivel de esta investigación es correlacional, ya que se pretende analizar el grado de relación entre las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo. De acuerdo con Hernández Sampieri et al. (2014), la investigación correlacional tiene como propósito determinar el grado de asociación entre dos o más variables en un contexto específico, sin asumir relaciones causales entre ellas.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de esta investigación es no experimental, de tipo correlacional y de corte transversal. En este tipo de diseño, no se manipulan deliberadamente las variables; en

cambio, se observan y analizan los fenómenos tal como ocurren en su contexto natural. Según Hernández Sampieri et al. (2014), en la investigación no experimental, las variables se estudian tal como se presentan, sin intervención del investigador.

Asimismo, el diseño transversal o transeccional se caracteriza por la recolección de datos en un único momento o período específico, con el objetivo de describir las variables y examinar sus relaciones en ese punto temporal determinado. (Hernández Sampieri et al., 2014).

3.3. Ámbito temporal y espacial

El presente estudio se desarrolló en el ámbito temporal correspondiente al año 2025, periodo durante el cual se efectuó la recolección y análisis de datos relacionados con las variables de estudio.

Respecto al ámbito espacial, la investigación se realizó en la sede central de la Facultad de Ingenierías de la Universidad Nacional de Moquegua, ubicada en la ciudad de Moquegua, comprendiendo las escuelas profesionales de Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería de Minas e Ingeniería Civil, y considerando como unidad de análisis a los estudiantes matriculados en dichas escuelas.

3.4. Población y muestra

3.4.1. *Población*

Según Arias (2012) la población se define como el conjunto de elementos —finito o infinito— que comparten características comunes y sobre los cuales se extenderán las conclusiones del estudio. En el caso de una población finita, esta se caracteriza por conocer el número exacto de unidades que la integran, y por contar con un registro documental que las respalda.

Para el presente estudio, la población está conformada por 915 estudiantes de las escuelas profesionales de la sede central adscritos a la Facultad de Ingenierías de la Universidad Nacional de Moquegua.

Tabla 3

Población de estudiantes de las escuelas profesionales de la sede central adscritos a la Facultad de Ingenierías

Escuela Profesional	Cantidad de estudiantes
Ingeniería Agroindustrial	223
Ingeniería de Minas	389
Ingeniería Civil	303
TOTAL	915

Nota. Elaboración propia.

3.4.2. ***Muestra***

Según Carrasco Díaz (2025), la muestra corresponde a un subconjunto representativo de la población, cuyos elementos deben reflejar de manera fiel las características del conjunto total, permitiendo que los resultados obtenidos puedan generalizarse con validez.

Para esta investigación se aplicó un muestreo aleatorio estratificado, técnica que permite dividir la población en grupos homogéneos denominados estratos. De acuerdo con Martínez (2019) esta técnica busca asegurar que cada estrato esté representado proporcionalmente en la muestra final, considerando características relevantes para los objetivos del estudio.

El tamaño de la muestra fue determinado mediante la siguiente fórmula estadística:

$$\boldsymbol{n_h = \frac{N_h}{N} \, . n}$$

Donde:

- $\boldsymbol{n_h}$ = Muestra del estrato
- $\boldsymbol{N_h}$ = Tamaño del estrato
- N = Población total
- $\boldsymbol{n}$ = Muestra total

Aplicando la fórmula, se obtuvo un tamaño de muestra de 271 estudiantes distribuidos proporcionalmente en los tres estratos definidos por escuela profesional, como se muestra a continuación:

Tabla 4
Muestra por estrato de la población

Escuela Profesional	Cantidad de estudiantes	Muestra por estrato
Ingeniería Agroindustrial	223	66
Ingeniería de Minas	389	115
Ingeniería Civil	303	90
TOTAL	915	271

Nota. Elaboración propia.

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de datos

Arias (2012), las técnicas de recolección de datos comprenden los distintos métodos utilizados para obtener información relevante, tales como la observación directa, la encuesta, la entrevista, el análisis documental, entre otros. Por su parte, el instrumento de recolección hace referencia al medio concreto que se emplea para registrar dicha información, como el cuestionario, la guía de entrevista o las fichas de observación.

3.5.1. Técnica la encuesta

Para la presente investigación se empleó la técnica de la encuesta, tanto para la variable gestión administrativa como para la variable calidad del servicio educativo. De acuerdo con Carrasco Díaz (2025), la encuesta es una técnica de investigación social que permite recolectar datos mediante preguntas estructuradas, formuladas directa o indirectamente a los sujetos de estudio, con el fin de indagar sobre percepciones, actitudes o comportamientos.

3.5.2. Instrumento

El instrumento utilizado fue el cuestionario, el cual consiste en un conjunto de preguntas diseñadas con claridad, precisión y objetividad, y que fueron aplicados a los estudiantes seleccionados como muestra. Según Carrasco Díaz (2025), el cuestionario es una herramienta fundamental para obtener información confiable y sistemática en investigaciones cuantitativas.

- Variable 1: Gestión administrativa

Para medir la gestión administrativa se aplicó un cuestionario basado en el instrumento diseñado por Uribe Henostroza (2021), en su investigación titulada *"Gestión administrativa y calidad de la enseñanza en estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – Ancash – 2021"* realizada en Chimbote, Perú.

- Variable 2: Calidad del servicio educativo

Para evaluar la calidad del servicio educativo se tomó como referencia el cuestionario elaborado por Vilca Canahuire (2024), en su estudio denominado "*Calidad del servicio educativo calidad y su relación con la satisfacción de los estudiantes en el Instituto Técnico Profesional ITEP"* desarrollado en Arequipa, Perú.

Ambos instrumentos serán adaptados y validados para garantizar su pertinencia y aplicabilidad en el contexto de la investigación.

3.5.3. Validez de los instrumentos

El cuestionario utilizado en esta investigación fue elaborado en base a los objetivos e indicadores definidos para las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo, y se estructuró bajo la escala de Likert.

Para garantizar su validez de contenido, el instrumento fue sometido a juicio de expertos. Se contó con la evaluación de tres profesionales con experiencia en gestión educativa y metodología de investigación, quienes emitieron su opinión respecto a la claridad, pertinencia y coherencia de cada ítem del cuestionario.

Tabla 5

Validación por juicio de expertos

N°	Nombre del evaluador	Especialidad	Opinión
1	Condori Pérez, Roberto Tito	Economista	Aplicable
2	Mendez Ancca, Sheda	Abogado	Aplicable
3	Apaza Yucra, Roxana Veronica	Gestión Pública	Aplicable
4	Mamani Laura, Marilí Ruth	Gestión Pública	Aplicable

Nota. Elaboración propia.

Los expertos coincidieron en que el cuestionario es aplicable y adecuado para medir las variables del estudio.

3.5.4. Confiabilidad de los instrumentos

La confiabilidad se refiere al grado en que un instrumento de medición produce resultados consistentes y estables en diferentes aplicaciones (Hernández Sampieri et al., 2014) . En el presente estudio, se aplicó un cuestionario estructurado con escala tipo Likert

de tres niveles (Inicio, Proceso y Logrado), diseñado para medir las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo en los estudiantes de la Facultad de Ingenierías de la Universidad Nacional de Moquegua.

La confiabilidad interna del instrumento fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, indicador ampliamente utilizado en investigaciones educativas y sociales que emplean escalas tipo Likert, debido a su capacidad para estimar el grado de consistencia interna entre los ítems que conforman un instrumento **(George & Mallery, 2003)**.

Tabla 6
Confiabilidad del instrumento de gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,835	11

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Tabla 7
Confiabilidad del instrumento de calidad del servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	29

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Los resultados obtenidos muestran que el instrumento utilizado presenta niveles altos y adecuados de confiabilidad. Para la variable Gestión Administrativa, compuesta por 11 ítems, se obtuvo un coeficiente Alfa de Cronbach de 0,835, lo que indica una buena consistencia interna. Por su parte, el cuestionario completo, integrado por 29 ítems, alcanzó un Alfa de Cronbach de 0,921, lo cual evidencia una excelente confiabilidad del instrumento en su totalidad.

Para la interpretación de los resultados, se utilizó la siguiente escala:

Tabla 8
Valor del coeficiente Alfa de Cronbach y nivel de confiabilidad

Valor del Alfa de Cronbach	Nivel de confiabilidad
0,90 – 1,00	Excelente
0,80 – 0,89	Muy buena
0,70 – 0,79	Aceptable
0,60 – 0,69	Baja
< 0,60	No confiable

Nota. La tabla muestra los valores de interpretación de la fiabilidad según el coeficiente Alfa de Cronbach.

De acuerdo con los criterios de George y Mallery (2003), valores de Alfa superiores a 0,80 se consideran buenos y aquellos mayores a 0,90 se consideran excelentes, por lo que se concluye que los instrumentos utilizados en la presente investigación son confiables y adecuados para fines de investigación, garantizando la estabilidad y precisión de los datos recolectados.

3.6. Procedimiento

El presente estudio se desarrolló siguiendo una secuencia de actividades planificadas. En una primera etapa se efectuó la revisión de literatura, incluyendo antecedentes y bases teóricas relacionadas con las variables gestión administrativa y calidad del servicio educativo, lo cual permitió sustentar el marco teórico de la investigación.

Posteriormente, se definió la población de estudio y se determinó la muestra mediante la aplicación del muestreo aleatorio estratificado, considerando a los estudiantes

de las escuelas profesionales de Ingeniería Agroindustrial, Ingeniería de Minas e Ingeniería Civil de la sede central de la Universidad Nacional de Moquegua.

En la fase siguiente se procedió a la aplicación del cuestionario a los estudiantes seleccionados, con la finalidad de recolectar información relevante sobre las variables de estudio. La recolección de datos se realizó de manera virtual.

Seguidamente, la información obtenida fue organizada, codificada y registrada en una base de datos, con el propósito de facilitar su procesamiento.

Finalmente, los datos fueron procesados y analizados mediante el uso del software estadístico SPSS, lo que permitió obtener resultados y establecer la relación entre las variables de estudio.

3.7. Análisis de datos

El análisis de los datos se realizó mediante procedimientos estadísticos descriptivos e inferenciales, con el propósito de responder a los objetivos de la investigación y contrastar las hipótesis planteadas. Para ello, se utilizó el software estadístico SPSS v26, ampliamente empleado en estudios cuantitativos (Hernández Sampieri et al., 2014)

Posteriormente, se realizó el análisis inferencial mediante la prueba de Chi-cuadrado de Pearson, la cual permitió determinar la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables del estudio. Los resultados fueron interpretados considerando el valor del estadístico, los grados de libertad y el nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$).

Finalmente, los resultados obtenidos fueron presentados e interpretados en función de los objetivos planteados, permitiendo establecer conclusiones sobre la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados

4.1.1. Resultados descriptivos

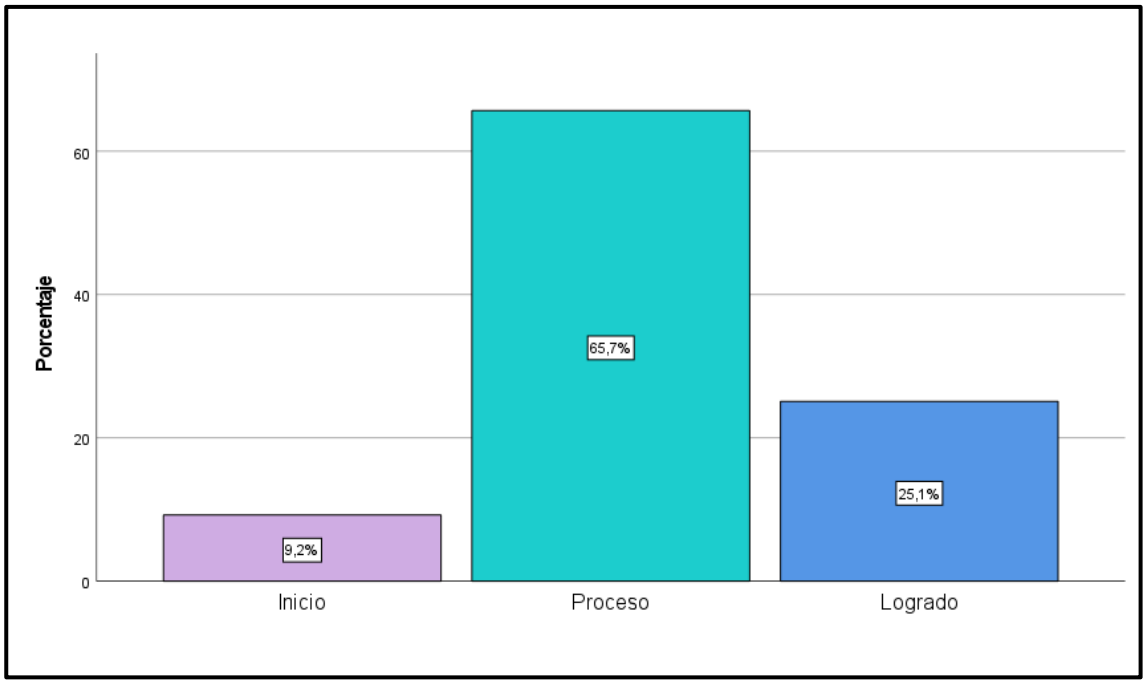
Variable 01: Gestión administrativa

Tabla 9
Niveles de la variable gestión administrativa

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	25	9,2
Proceso	178	65,7
Logrado	68	25,1
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 1
Niveles de la variable de gestión administrativa



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 8 y la Figura 1, la mayoría de los encuestados (65,7 %, equivalente a 178 participantes) percibe que la gestión administrativa se ubica en el nivel Proceso. Este resultado indica que las actividades administrativas se desarrollan en un nivel intermedio, evidenciando avances importantes, aunque aún sin una consolidación plena en sus componentes de planificación, organización, dirección y control.

Asimismo, el 25,1 % de los encuestados considera que la gestión administrativa ha alcanzado el nivel Logrado, lo cual refleja una percepción favorable respecto al desempeño administrativo de la Facultad. Sin embargo, el 9,2 % la ubica en el nivel Inicio, evidenciando la existencia de debilidades que requieren atención prioritaria.

En términos generales, los resultados muestran que la gestión administrativa se concentra predominantemente en el nivel Proceso, lo que sugiere la necesidad de fortalecer las prácticas administrativas para avanzar hacia un nivel Logrado, contribuyendo así a la mejora continua de la calidad del servicio educativo.

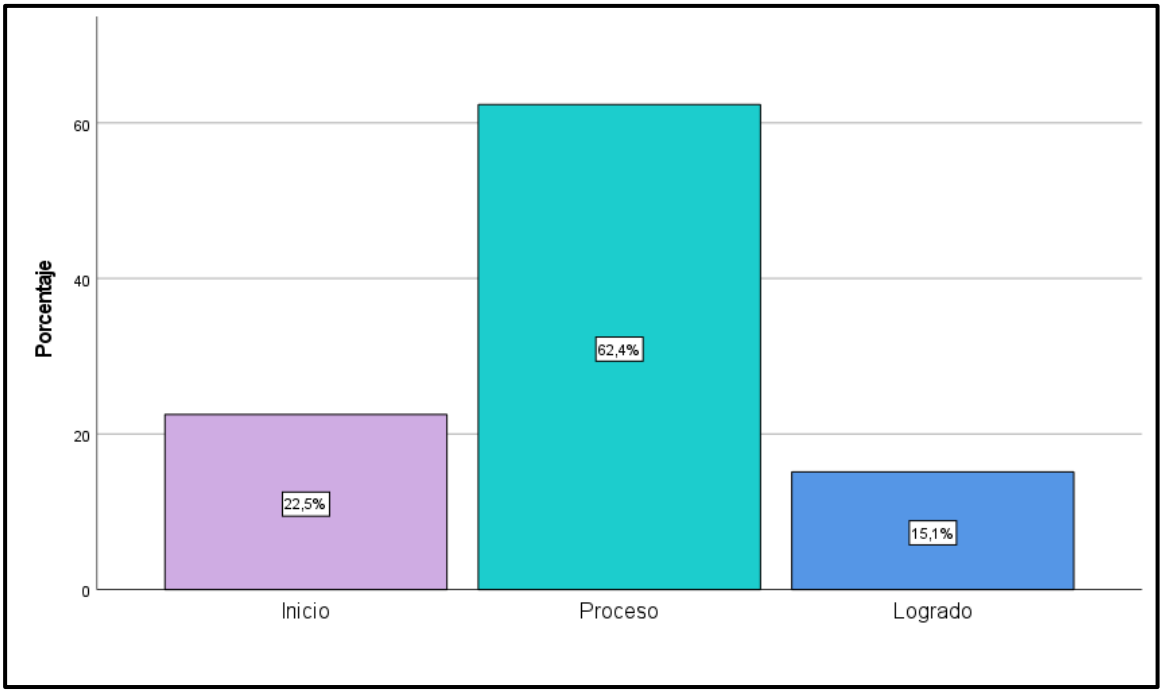
Dimensión 01: Planeación

Tabla 10
Nivel de la dimensión 01: Planeamiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	61	22,5
Proceso	169	62,4
Logrado	41	15,1
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 2
Nivel de la dimensión 01: Planeamiento



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 9 y la Figura 2, la mayoría de los encuestados (62,4 %, equivalente a 169 participantes) percibe que la dimensión Planeamiento de la gestión administrativa se encuentra en el nivel Proceso. Este hallazgo indica que las actividades de planificación institucional se desarrollan en un nivel intermedio, mostrando avances parciales, aunque aún sin una consolidación plena.

Asimismo, el 22,5 % de los encuestados considera que el planeamiento se encuentra en el nivel Inicio, lo cual evidencia la presencia de debilidades en aspectos como la formulación de planes, la definición de objetivos y el seguimiento de las acciones planificadas. Por otro lado, solo el 15,1 % percibe que esta dimensión ha alcanzado el nivel Logrado, reflejando que una proporción reducida considera que la planificación administrativa se ejecuta de manera adecuada y sistemática.

En términos generales, los resultados muestran que la dimensión Planeamiento se concentra predominantemente en el nivel Proceso, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los procesos de planificación estratégica y operativa, con el objetivo de avanzar hacia un nivel Logrado, contribuyendo así a mejorar la eficiencia de la gestión administrativa y, en consecuencia, la calidad del servicio educativo.

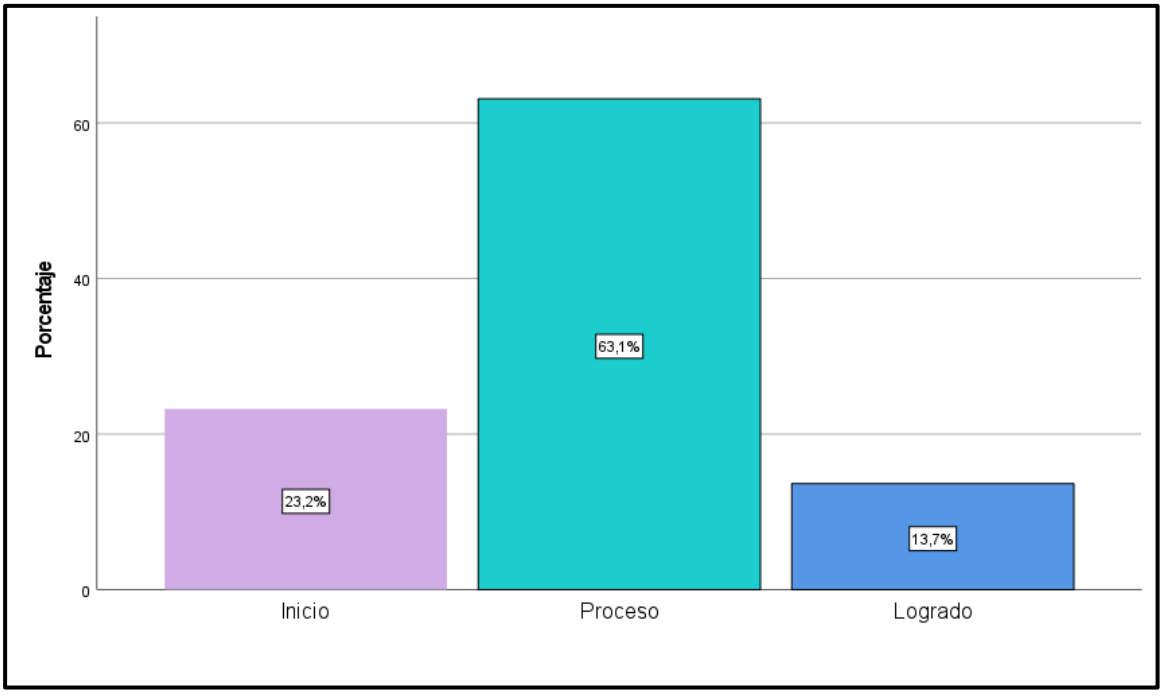
Dimensión 02: Organización

Tabla 9
Nivel de la dimensión 02: Organización

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	63	23,2
Proceso	171	63,1
Logrado	37	13,7
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 3
Nivel de la dimensión 02: Organización



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 10 y la Figura 3, la mayoría de los encuestados (63,1 %, equivalente a 171 participantes) percibe que la dimensión Organización de la gestión administrativa se encuentra en el nivel Proceso. Este resultado indica que la estructuración de funciones, la asignación de responsabilidades y la coordinación de actividades se desarrollan en un nivel intermedio, mostrando avances parciales, aunque aún sin una consolidación plena.

Asimismo, el 23,2 % de los encuestados considera que la organización se encuentra en el nivel Inicio, evidenciando debilidades en la definición de roles, la distribución de tareas y la articulación de los procesos administrativos. Por otro lado, solo el 13,7 % percibe que esta dimensión ha alcanzado el nivel Logrado, reflejando que una proporción reducida considera que la organización administrativa se ejecuta de manera eficiente y sistemática.

En términos generales, los resultados muestran que la dimensión Organización se concentra predominantemente en el nivel Proceso, lo que sugiere la necesidad de fortalecer la estructura organizacional, los mecanismos de coordinación y la claridad en la asignación de funciones, con el objetivo de avanzar hacia un nivel Logrado, contribuyendo así a mejorar la eficacia de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.

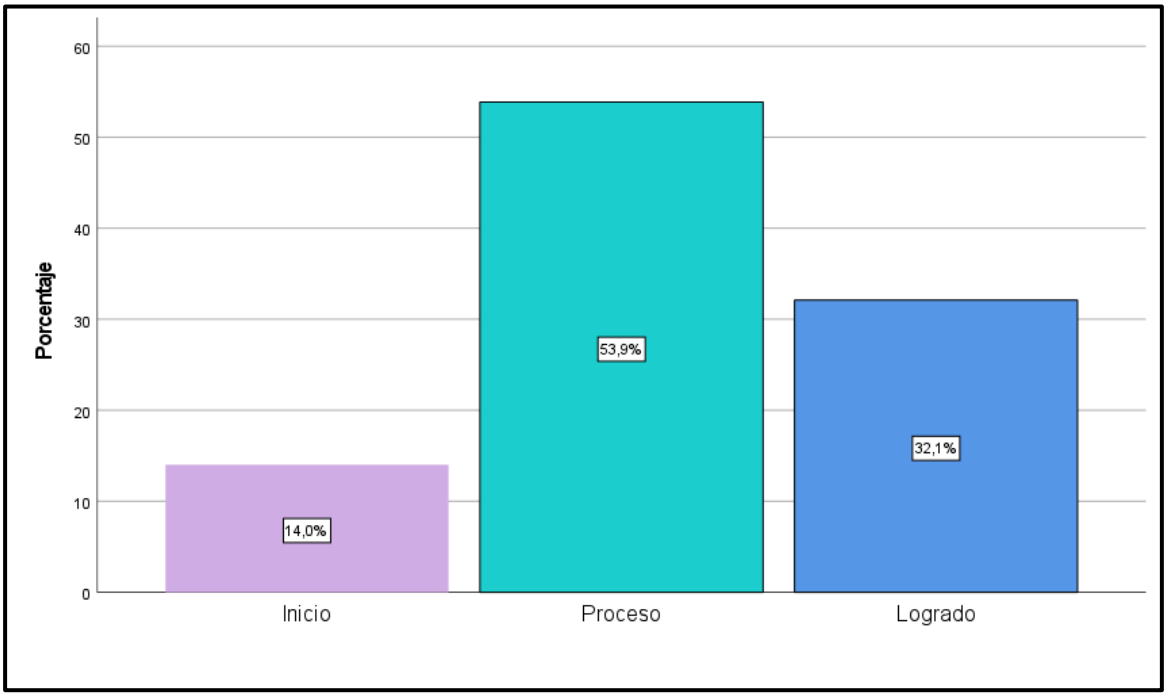
Dimensión 03: Dirección

Tabla 10
Niveles de la dimensión 03: Dirección

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	38	14,0
Proceso	146	53,9
Logrado	87	32,1
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 4
Niveles de la dimensión 03: Dirección



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 11 y la Figura 4, la mayoría de los encuestados (53,9 %, equivalente a 146 participantes) percibe que la dimensión Dirección de la gestión administrativa se encuentra en el nivel Proceso. Este hallazgo indica que las acciones relacionadas con el liderazgo, la toma de decisiones, la motivación del personal y la supervisión se desarrollan en un nivel intermedio, mostrando avances importantes, aunque aún sin una consolidación plena.

Asimismo, el 32,1 % de los encuestados considera que la dimensión Dirección ha alcanzado el nivel Logrado, evidenciando una percepción favorable respecto al ejercicio del liderazgo y la orientación del personal hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales. Por otro lado, un 14,0 % percibe que esta dimensión se encuentra en el nivel Inicio, reflejando la existencia de limitaciones en los procesos de conducción y dirección administrativa.

En términos generales, los resultados muestran que la dimensión Dirección se concentra predominantemente en el nivel Proceso, aunque presenta un mayor porcentaje en el nivel Logrado en comparación con otras dimensiones. Esto sugiere avances significativos en el ejercicio de la dirección administrativa; sin embargo, resulta necesario continuar fortaleciendo las prácticas de liderazgo y supervisión para alcanzar niveles óptimos que contribuyan a mejorar la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.

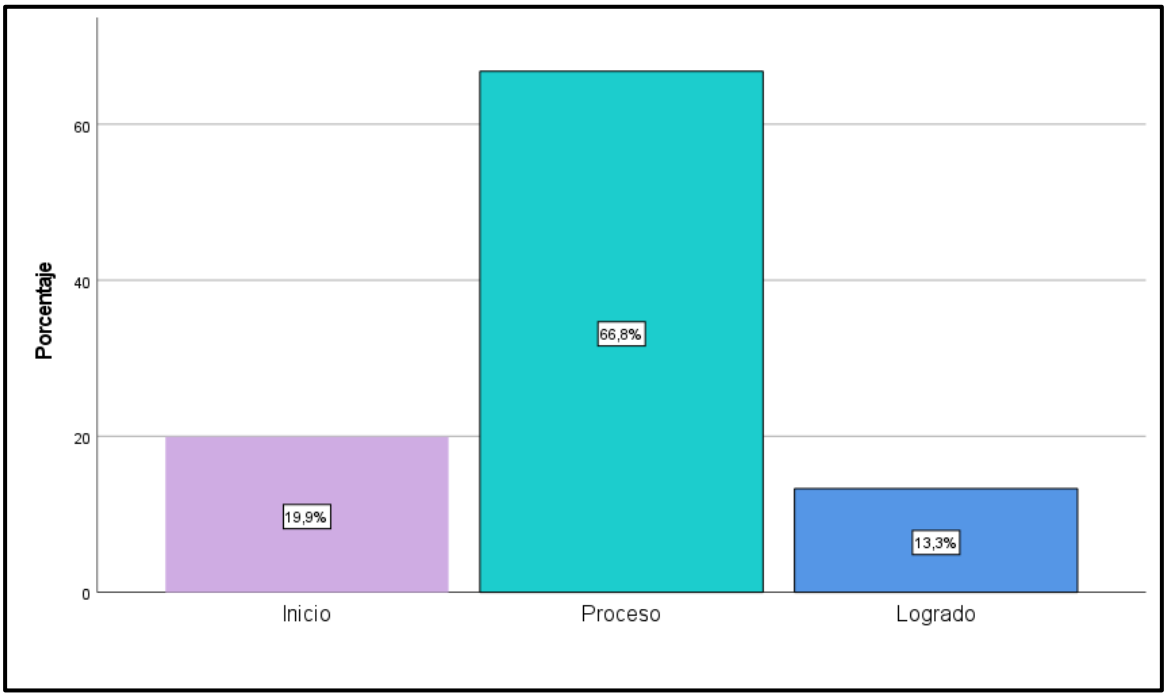
Dimensión 04: Control

Tabla 11
Nivel de la dimensión 04: Control

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	54	19,9
Proceso	181	66,8
Logrado	36	13,3
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 5
Nivel de la dimensión 04: Control



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 12 y la Figura 9, la mayoría de los encuestados (66,8 %, equivalente a 181 participantes) percibe que la dimensión Control de la gestión administrativa se encuentra en el nivel Proceso. Este resultado indica que las actividades relacionadas con el seguimiento, la supervisión, la evaluación del desempeño y el control de las acciones administrativas se desarrollan en un nivel intermedio, evidenciando avances parciales, aunque aún sin una aplicación plenamente sistemática.

Asimismo, el 19,9 % de los encuestados considera que la dimensión Control se encuentra en el nivel Inicio, lo cual evidencia debilidades en los mecanismos de control interno, el monitoreo y la evaluación de resultados. Por otro lado, solo el 13,3 % percibe que esta dimensión ha alcanzado el nivel Logrado, reflejando que una proporción reducida considera que los procesos de control administrativo se ejecutan de manera eficiente y continua.

En términos generales, los resultados muestran que la dimensión Control se concentra predominantemente en el nivel Proceso, lo que sugiere la necesidad de fortalecer los sistemas de seguimiento y evaluación, así como los mecanismos de control interno, con el objetivo de avanzar hacia un nivel Logrado, contribuyendo así a mejorar la eficiencia de la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo.

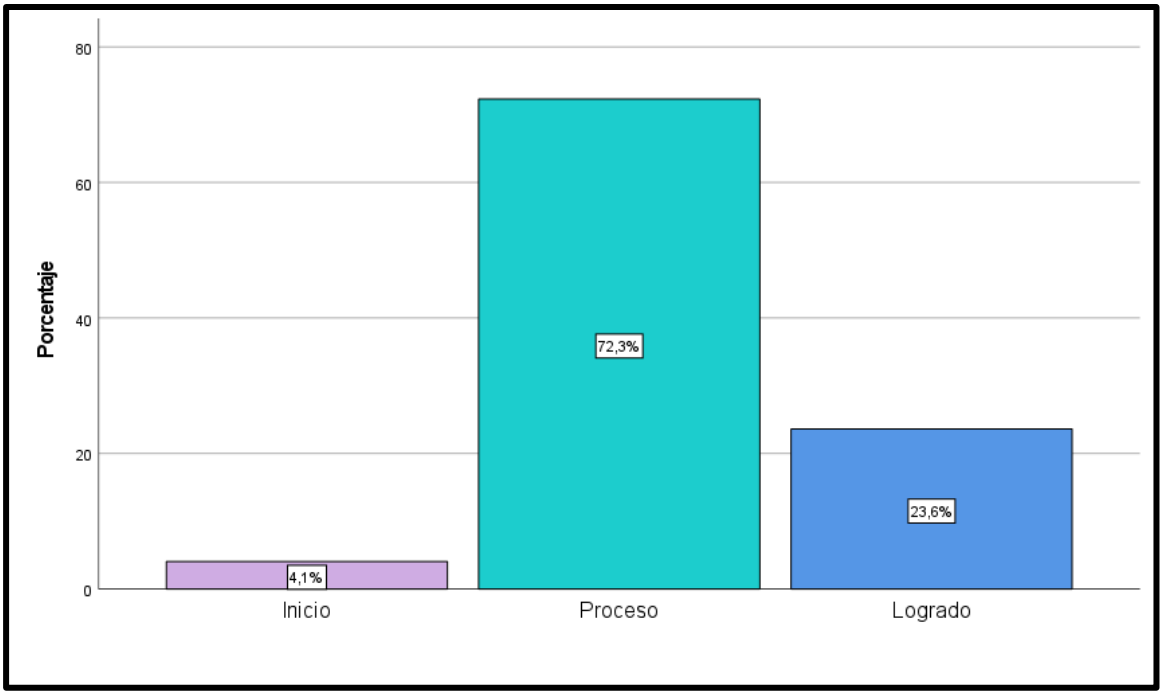
Variable 02: Calidad de servicio educativo

Tabla 12
Niveles de la variable calidad de servicio educativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	11	4,1
Proceso	196	72,3
Logrado	64	23,6
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 6
Niveles de la variable calidad de servicio educativo



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 13 y la Figura 6, la mayoría de los encuestados (72,3 %, equivalente a 196 participantes) percibe que la variable Calidad del servicio se ubica en el nivel Proceso. Este resultado indica que el servicio brindado presenta un desarrollo intermedio, evidenciando avances importantes en sus diferentes dimensiones, aunque aún sin alcanzar una consolidación plena.

Asimismo, el 23,6 % de los encuestados considera que la calidad del servicio ha alcanzado el nivel Logrado, lo cual refleja una percepción favorable respecto al desempeño del servicio educativo ofrecido. Por otro lado, el 4,1 % percibe que la calidad del servicio se encuentra en el nivel Inicio, evidenciando la presencia de algunas deficiencias que requieren atención y mejora.

En términos generales, los resultados muestran que la variable Calidad del servicio se concentra predominantemente en el nivel Proceso, lo que sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los procesos orientados a la mejora del servicio educativo, con el objetivo de avanzar hacia un nivel Logrado, respondiendo de manera más eficiente a las expectativas de los usuarios.

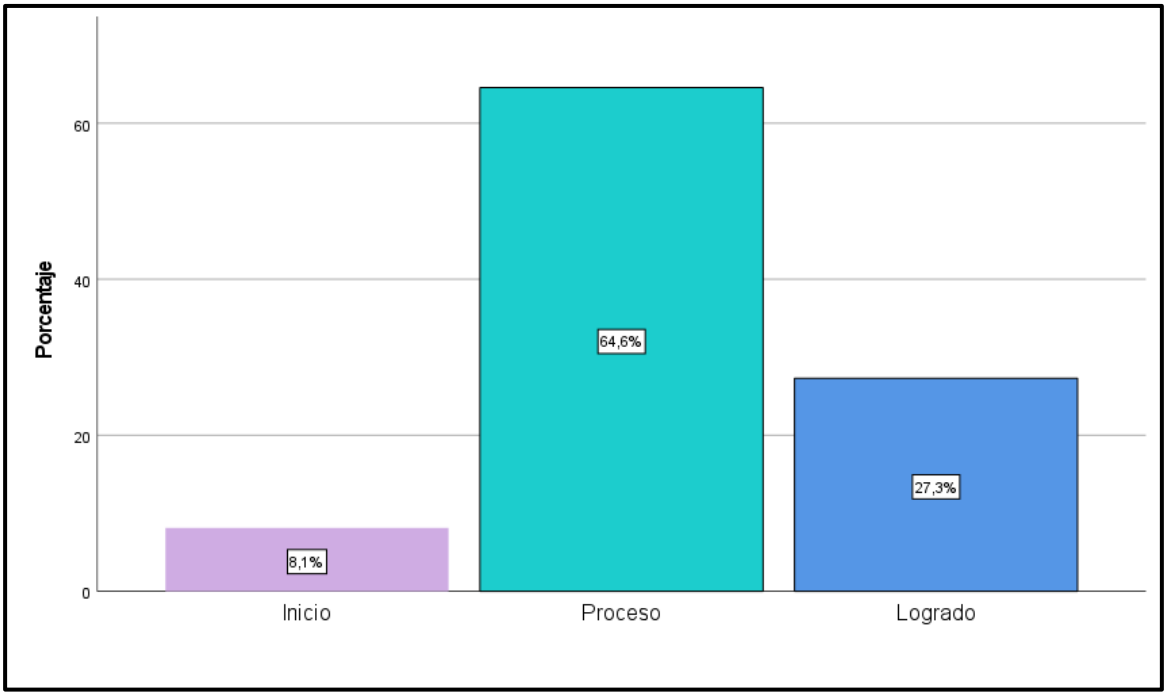
Dimensión 01: Elementos tangibles o tangibilidad

Tabla 13
Nivel de la dimensión 01: Elementos tangibles o tangibilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	22	8,1
Proceso	175	64,6
Logrado	74	27,3
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 7
Nivel de la dimensión 01: Elementos tangibles o tangibilidad



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 14 y la Figura 7, la mayoría de los encuestados (64,6 %, equivalente a 175 participantes) percibe que la dimensión Elementos tangibles de la calidad del servicio se ubica en el nivel Proceso. Este resultado indica que los aspectos físicos del servicio educativo, tales como la infraestructura, el equipamiento, los materiales y las condiciones del entorno, presentan un desarrollo intermedio, evidenciando avances visibles, aunque aún sin una consolidación plena.

Asimismo, el 27,3 % de los encuestados considera que esta dimensión ha alcanzado el nivel Logrado, lo cual refleja una percepción favorable respecto al estado de los recursos físicos y materiales disponibles. Por otro lado, el 8,1 % percibe que los elementos tangibles se encuentran en el nivel Inicio, evidenciando la existencia de algunas deficiencias en la infraestructura o el equipamiento que requieren ser atendidas.

En términos generales, los resultados muestran que la dimensión Elementos tangibles se concentra predominantemente en el nivel Proceso, con una proporción importante en el nivel Logrado. Esto sugiere que, si bien existen avances en los aspectos físicos del servicio educativo, resulta necesario continuar fortaleciendo la infraestructura y los recursos materiales para alcanzar niveles óptimos de calidad del servicio.

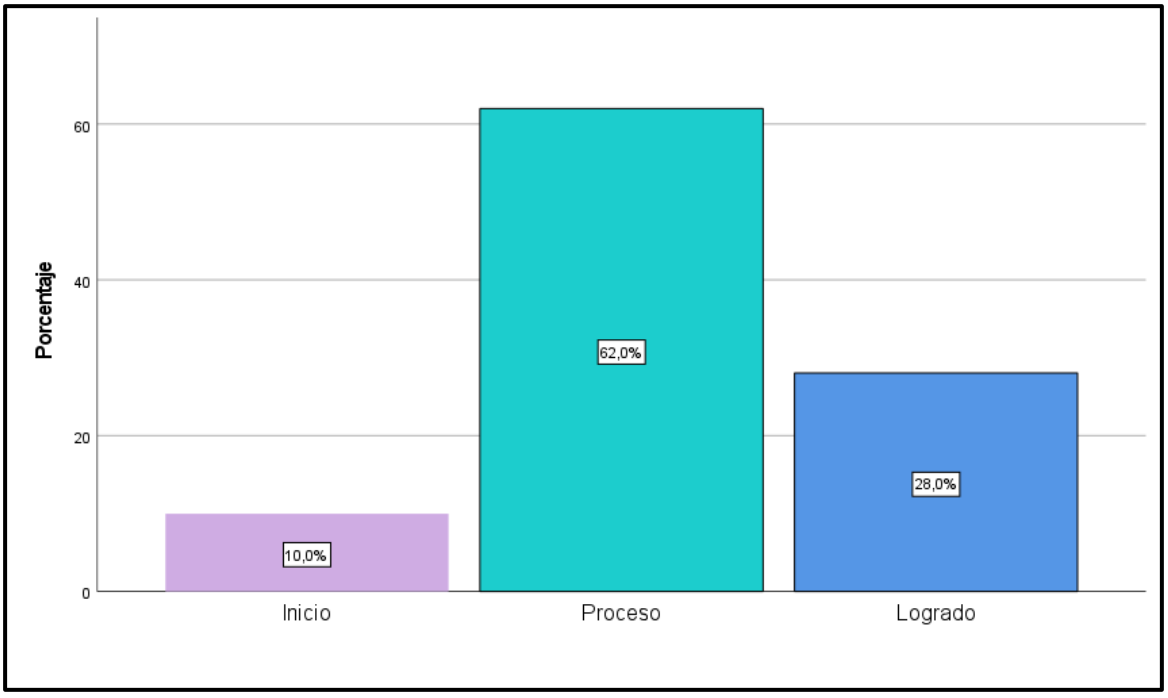
Dimensión 02: Capacidad de respuesta

Tabla 14
Nivel de la dimensión 02: Capacidad de respuesta

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	27	10,0
Proceso	168	62,0
Logrado	76	28,0
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 8
Nivel de la dimensión 02: Capacidad de respuesta



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 15 y la Figura 8, la mayoría de los encuestados (62,0 %, equivalente a 168 participantes) percibe que la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad del servicio se ubica en el nivel Proceso. Este resultado indica que la atención brindada, la disposición para atender los requerimientos y la rapidez en la respuesta a las necesidades de los usuarios se desarrollan en un nivel intermedio, evidenciando avances importantes, aunque aún sin una consolidación plena.

Asimismo, el 28,0 % de los encuestados considera que esta dimensión ha alcanzado el nivel Logrado, lo cual refleja una percepción favorable respecto a la oportunidad y eficacia en la atención del servicio educativo. Por otro lado, el 10,0 % percibe que la capacidad de respuesta se encuentra en el nivel Inicio, evidenciando la existencia de limitaciones en la prontitud y efectividad de la atención.

En términos generales, los resultados muestran que la dimensión Capacidad de respuesta se concentra predominantemente en el nivel Proceso, con una proporción relevante en el nivel Logrado. Esto sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de atención y respuesta oportuna, con el objetivo de alcanzar niveles óptimos de calidad del servicio educativo.

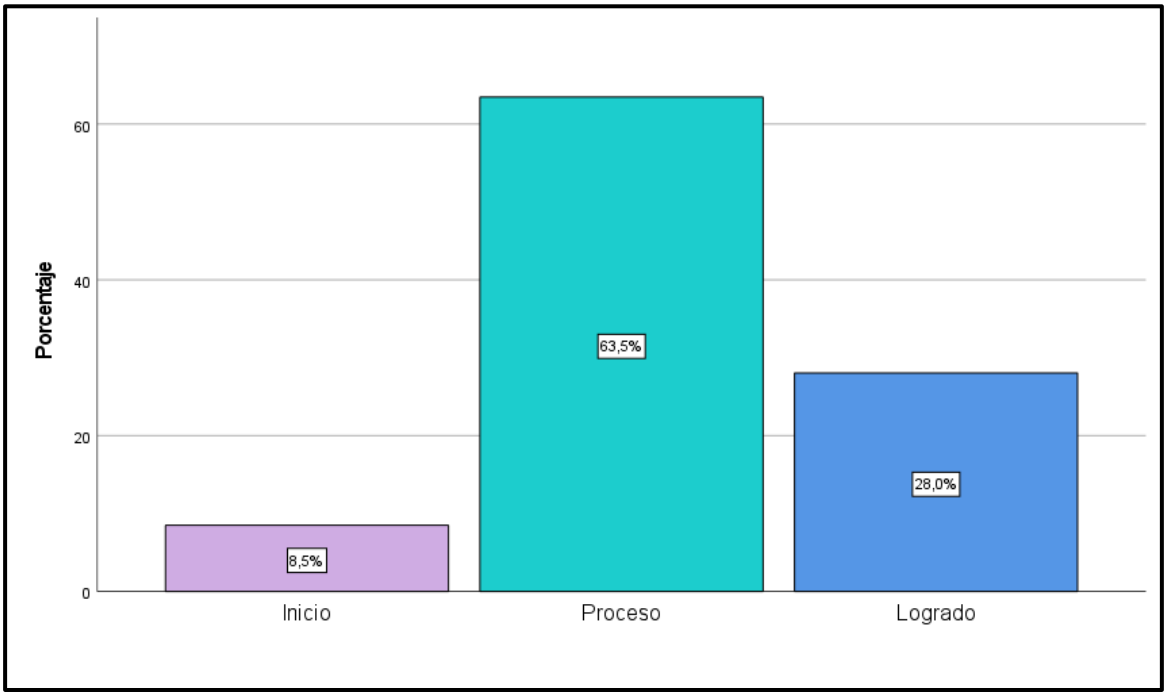
Dimensión 03: Fiabilidad

Tabla 15
Nivel de la dimensión 03: Fiabilidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	23	8,5
Proceso	172	63,5
Logrado	76	28,0
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 9
Nivel de la dimensión 03: Fiabilidad



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 16 y la Figura 9, la mayoría de los encuestados (63,5 %, equivalente a 172 participantes) percibe que la dimensión Fiabilidad de la calidad del servicio se ubica en el nivel Proceso. Este resultado indica que el servicio educativo se brinda de manera relativamente confiable y consistente, cumpliendo parcialmente con lo prometido, aunque aún sin una ejecución plenamente consolidada.

Asimismo, el 28,0 % de los encuestados considera que esta dimensión ha alcanzado el nivel Logrado, lo cual refleja una percepción favorable respecto a la exactitud, el cumplimiento y la confiabilidad del servicio ofrecido. Por otro lado, el 8,5 % percibe que la fiabilidad se encuentra en el nivel Inicio, evidenciando la existencia de algunas deficiencias en la consistencia y el cumplimiento de los compromisos asumidos por la institución.

En términos generales, los resultados muestran que la dimensión Fiabilidad se concentra predominantemente en el nivel Proceso, con una proporción importante en el nivel Logrado. Esto sugiere la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos que garanticen un servicio educativo confiable, oportuno y coherente, con el objetivo de alcanzar niveles óptimos de calidad del servicio.

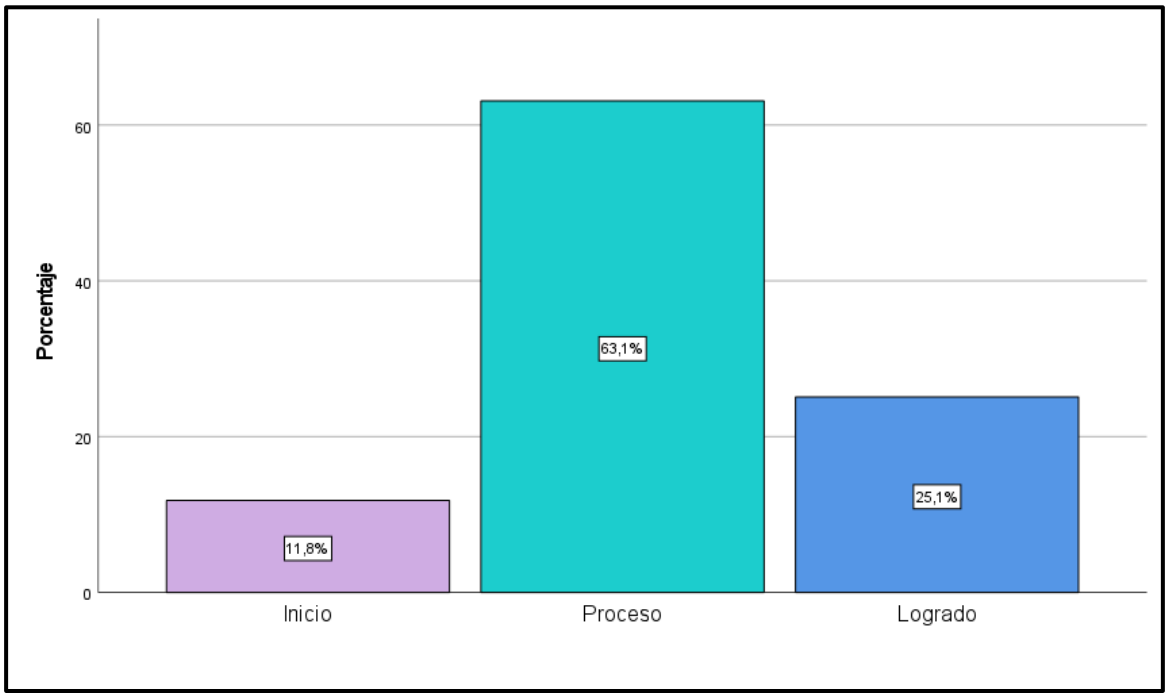
Dimensión 04: Seguridad

Tabla 16
Nivel de la dimensión 04: Seguridad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	32	11,8
Proceso	171	63,1
Logrado	68	25,1
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 10
Nivel de la dimensión 04: Seguridad



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 17 y la Figura 10, la mayoría de los encuestados (63,1 %, equivalente a 171 participantes) percibe que la dimensión Seguridad

de la calidad del servicio educativo se ubica en el nivel Proceso. Este resultado indica que la institución brinda condiciones aceptables de seguridad, confianza y credibilidad, evidenciando avances, aunque aún sin una consolidación plena.

Asimismo, el 25,1 % de los encuestados considera que la dimensión Seguridad ha alcanzado el nivel Logrado, lo cual refleja una percepción favorable respecto al trato seguro, la competencia del personal y la confianza que transmite la institución en la prestación del servicio educativo. Por otro lado, el 11,8 % percibe esta dimensión en el nivel Inicio, evidenciando la presencia de debilidades relacionadas con la seguridad, la confianza y la protección percibida durante la atención.

En términos generales, los resultados muestran que la dimensión Seguridad se concentra predominantemente en el nivel Proceso, con una proporción relevante en el nivel Logrado. Esto sugiere la necesidad de reforzar las acciones orientadas a fortalecer la confianza, la seguridad institucional y la credibilidad del servicio educativo, con el objetivo de mejorar la percepción de calidad por parte de los usuarios.

Dimensión 05: Empatía

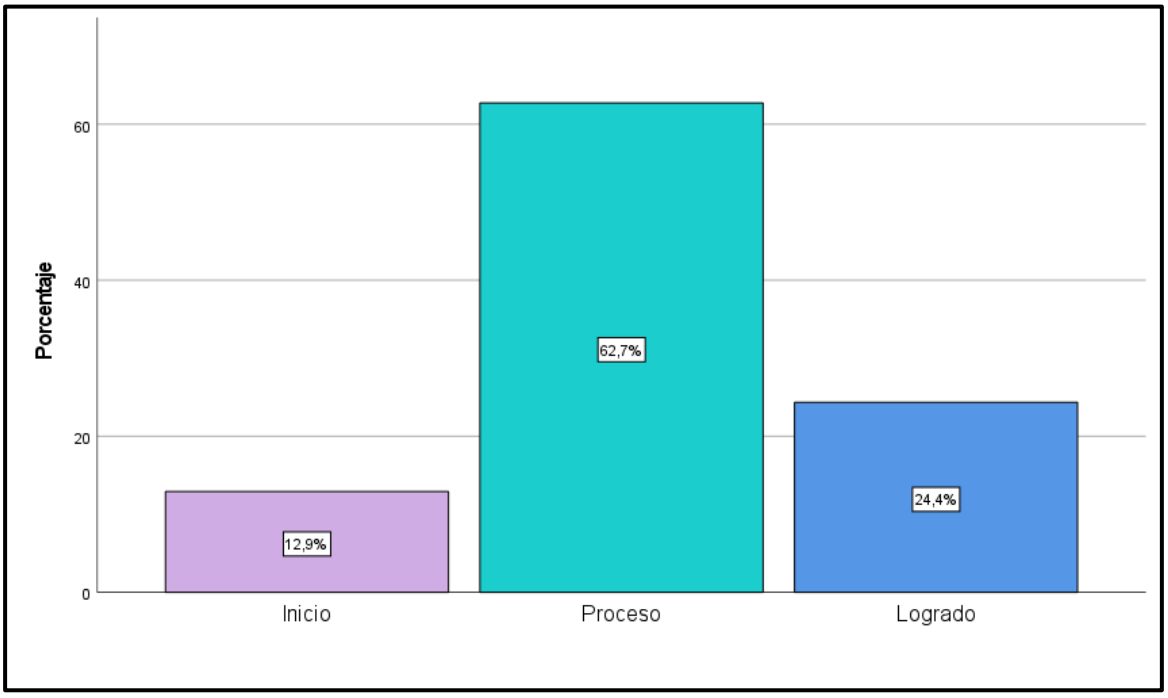
Tabla 17
Nivel de la dimensión 05: Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inicio	35	12,9
Proceso	170	62,7
Logrado	66	24,4
Total	271	100,0

Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Figura 11

Nivel de la dimensión 05: Empatía



Nota. Procesamiento de datos en SPSS V.26.

Interpretación

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 18 y la Figura 11, la mayoría de los encuestados (62,7 %, equivalente a 170 participantes) percibe que la dimensión Empatía de la calidad del servicio educativo se ubica en el nivel Proceso. Este resultado indica que la institución demuestra una atención adecuada, un trato cordial y cierto nivel de comprensión de las necesidades de los usuarios, evidenciando avances, aunque dichas prácticas aún no se encuentran plenamente fortalecidas.

Asimismo, el 24,4 % de los encuestados considera que la dimensión Empatía se ubica en el nivel Logrado, lo cual refleja una percepción positiva respecto a la atención personalizada, la disposición del personal y la preocupación por el bienestar de los estudiantes. Por otro lado, el 12,9 % percibe esta dimensión en el nivel Inicio, evidenciando la existencia de debilidades relacionadas con la atención individualizada y la sensibilidad frente a las necesidades de los usuarios.

En términos generales, los resultados muestran que la dimensión Empatía se concentra predominantemente en el nivel Proceso, con una tendencia favorable hacia el nivel Logrado. Esto sugiere la necesidad de reforzar estrategias orientadas a mejorar la atención personalizada, la comunicación efectiva y el trato humano, con el objetivo de elevar la percepción de la calidad del servicio educativo.

4.1.2. Resultados según objetivos específicos

Analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025

Tabla 18

Niveles de gestión administrativa y calidad del servicio educativo

		Calidad del servicio educativo							
		Inicio		Proceso		Logrado		Total	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Inicio	8	72,7	16	8,2	1	1,6	25	9,2
	Proceso	3	27,3	164	83,7	11	17,2	178	65,7
	Logrado	0	0,0	16	8,2	52	81,3	68	25,1
Total		11	100	196	100	64	100	271	100

Nota. Procesamiento de datos en SPSS.

En relación con los resultados porcentuales, se observa que el 72,7 % de los encuestados que perciben la gestión administrativa en nivel inicio también ubican la calidad del servicio educativo en este mismo nivel. Asimismo, el 83,7 % de los participantes que califican la gestión administrativa en nivel proceso consideran que la calidad del servicio educativo se encuentra igualmente en proceso.

De manera similar, el 81,3 % de los encuestados que sitúan la gestión administrativa en nivel logrado coinciden en que la calidad del servicio educativo alcanza dicho nivel.

Estos hallazgos evidencian una relación directa y consistente entre ambas variables, lo que sugiere que el fortalecimiento de la gestión administrativa se asocia con mejoras en la calidad del servicio educativo.

O.E1 Evaluar cómo la planificación contribuye a la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025.

Tabla 19

Niveles de planificación y calidad del servicio educativo

		Calidad del servicio educativo							
		Inicio		Proceso		Logrado		Total	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Planeamiento	Inicio	9	81,8	51	26,0	1	1,6	61	22,5
	Proceso	2	18,2	138	70,4	29	45,3	169	62,4
	Logrado	0	0,0	7	3,6	34	53,1	41	15,1
Total		11	100	196	100	64	100	271	100

Nota. Procesamiento de datos en SPSS.

Al analizar la relación entre el nivel de planeamiento y la calidad del servicio educativo, se observa que el 81,8 % de los encuestados que presentan un nivel inicio en la planificación perciben también la calidad del servicio educativo en ese mismo nivel. Asimismo, el 70,4 % de quienes se ubican en nivel proceso consideran que la calidad del servicio educativo se encuentra igualmente en proceso, mientras que el 53,1 % de los que alcanzan un nivel logrado perciben una calidad también lograda.

Estos resultados evidencian que una adecuada planificación se asocia con una mejora en la calidad del servicio educativo.

O.E2 Examinar la incidencia de la organización en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025.

Tabla 20

Niveles de organización y calidad del servicio educativo

		Calidad del servicio educativo							
		Inicio		Proceso		Logrado		Total	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Organización	Inicio	7	63,6	52	26,5	4	6,3	63	23,2
	Proceso	4	36,4	134	68,4	33	51,6	171	63,1
	Logrado	0	0,0	10	5,1	27	42,2	37	13,7
Total		11	100	196	100	64	100	271	100

Nota. Procesamiento de datos en SPSS.

Al analizar la relación entre el nivel de organización y la calidad del servicio educativo, se observa que el 63,6 % de los encuestados que perciben un nivel bajo de organización reportan también una baja calidad del servicio educativo. Por otro lado, en el nivel intermedio de organización, el 68,4 % de los encuestados ubica la calidad del servicio en un nivel medio, lo que evidencia que cuando la organización se encuentra en proceso, la calidad también presenta un desarrollo similar. Asimismo, el 42,2 % de quienes perciben un nivel alto de organización consideran que la calidad del servicio educativo es alta.

Estos resultados permiten afirmar que existe una relación directa entre el nivel de organización y la calidad del servicio educativo, donde a mejores niveles de organización corresponden mejores niveles de calidad.

O.E3 Analizar el impacto de la dirección en el desempeño académico y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025.

Tabla 21

Niveles de dirección y calidad del servicio educativo

		Calidad del servicio educativo							
		Inicio		Proceso		Logrado		Total	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Dirección	Inicio	7	63,6	30	15,3	1	1,6	38	14,0
	Proceso	4	36,4	125	63,8	17	26,6	146	53,9
	Logrado	0	0,0	41	20,9	46	71,9	87	32,1
Total		11	100	196	100	64	100	271	100

Nota. Procesamiento de datos en SPSS.

Al analizar la relación entre el nivel de dirección y la calidad del servicio educativo, se observa una correspondencia entre ambos aspectos. En el nivel bajo de dirección, el 63,6 % de los encuestados percibe también una baja calidad del servicio educativo, lo que sugiere que una dirección limitada se asocia con resultados menos favorables en la calidad. En el nivel intermedio de dirección, el 63,8 % de los encuestados ubica la calidad del servicio educativo en un nivel medio, evidenciando que cuando la dirección se encuentra en proceso, la calidad también presenta un desarrollo similar.

Por su parte, en el nivel alto de dirección, el 71,9 % de los encuestados percibe una calidad del servicio educativo en nivel alto, lo que refleja que una dirección más consolidada se relaciona con mejores niveles de calidad.

En conjunto, estos resultados evidencian una relación directa entre el nivel de dirección y la calidad del servicio educativo, donde a mejores niveles de dirección corresponden mejores niveles de calidad.

O.E4 Determinar en qué medida los mecanismos de control aseguran la mejora continua del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025.

Tabla 22

Niveles de control y calidad del servicio educativo

		Calidad del servicio educativo							
		Inicio		Proceso		Logrado		Total	
		Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Control	Inicio	7	63,6	46	23,5	1	1,6	54	19,9
	Proceso	4	36,4	140	71,4	37	57,8	181	66,8
	Logrado	0	0,0	10	5,1	26	40,6	36	13,3
Total		11	100	196	100	64	100	271	100

Nota. Procesamiento de datos en SPSS.

Al analizar la relación entre el nivel de control y la calidad del servicio educativo, se observa que existe una correspondencia entre los niveles de ambas variables. En ese sentido, el 63,6 % de los encuestados que perciben el control en nivel Inicio consideran

que la calidad del servicio educativo también se encuentra en nivel Inicio, evidenciando que las deficiencias en los mecanismos de control se asocian con una baja calidad percibida.

Asimismo, el 71,4 % de los encuestados que ubican el control en nivel Proceso perciben la calidad en ese mismo nivel, lo que indica que cuando los procesos de seguimiento y supervisión se encuentran en desarrollo, la calidad también presenta avances, aunque aún no se consolida completamente.

Por otro lado, el 40,6 % de los encuestados que consideran el control en nivel Logrado perciben la calidad del servicio educativo en nivel Logrado, reflejando que un sistema de control adecuado contribuye a alcanzar niveles más altos de calidad.

En conjunto, estos resultados evidencian que existe una relación directa entre el control y la calidad del servicio educativo, indicando que el fortalecimiento de los mecanismos de control favorece la mejora continua del servicio educativo.

4.1.3. Resultados inferenciales

Con la finalidad de determinar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025, se aplicó la prueba estadística Rho de Spearman, debido a que las variables presentan un nivel de medición ordinal.

Comprobación de la hipótesis general

Hipótesis general

Ho. La gestión administrativa no influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

H_1. La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

Tabla 23

Correlación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo

			Gestión administrativa	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	271	271
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	271	271

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

De acuerdo con los resultados mostrados en la Tabla 24, se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de 0,608, lo cual indica la existencia de una relación positiva de magnitud moderada entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo. Asimismo, el nivel de significancia estadística obtenido fue $p < 0,05$, lo que permite afirmar que la relación encontrada es estadísticamente significativa. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, concluyéndose que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

Comprobación de las hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Ho. La planificación no contribuye significativamente a la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

H_1. La planificación contribuye significativamente a la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

Tabla 24

Correlación entre la planificación y la calidad del servicio educativo

			Planeamiento	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Planeamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	271	271
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	271	271

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados evidencian una correlación positiva moderada entre la planificación y la calidad del servicio educativo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,559 y un nivel de significancia bilateral de 0,000, el cual es menor al nivel de significancia establecido ($\alpha = 0,05$).

Esto indica que una adecuada planificación se asocia con una mejor percepción de la calidad del servicio educativo. En consecuencia, se acepta la hipótesis específica 1.

Hipótesis específica 2

Ho. La organización no tiene un impacto significativo en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

H_1. La organización tiene un impacto significativo en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

Tabla 25

Correlación entre la organización y la calidad del servicio educativo

			Organización	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,518**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	271	271
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,518**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	271	271

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se observa una correlación positiva moderada entre la organización y la calidad del servicio educativo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,518 y un nivel de significancia bilateral de 0,000, menor a 0,05.

Este resultado permite afirmar que una adecuada organización administrativa contribuye a mejorar la calidad del servicio educativo, por lo que se acepta la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

Ho. La dirección no influye significativamente en el desempeño académico ni en la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

H_1. La dirección influye significativamente en el desempeño académico y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

Tabla 26

Correlación entre la dirección y la calidad del servicio educativo

			Dirección	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,441**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	271	271
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,441**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	271	271

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Los resultados muestran una correlación positiva moderada entre la dirección y la calidad del servicio educativo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0.441 y un nivel de significancia bilateral de 0,000, inferior a 0,05.

Esto demuestra que una adecuada dirección administrativa se relaciona con una mejor calidad del servicio educativo, por lo que se acepta la hipótesis específica 3.

Hipótesis específica 4

Ho. Los mecanismos de control no aseguran de manera significativa la mejora continua del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

H_1. Los mecanismos de control aseguran de manera significativa la mejora continua del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.

Tabla 27

Correlación entre el control y la calidad del servicio educativo

			Control	Calidad del servicio educativo
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	271	271
	Calidad del servicio educativo	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	271	271

**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Se evidencia una correlación positiva moderada entre el control y la calidad del servicio educativo, con un coeficiente Rho de Spearman de 0,522 y un nivel de significancia bilateral de 0,000, menor al nivel de significancia de 0,05.

Por lo tanto, se concluye que el control administrativo tiene una influencia significativa en la calidad del servicio educativo, aceptándose la hipótesis específica 4.

4.2. Discusión de resultados

Los resultados obtenidos en la presente investigación permiten evidenciar que la gestión administrativa influye de manera significativa en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025. Este hallazgo se sustenta en el coeficiente de correlación de Spearman (Rho = 0,608), el cual indica una relación positiva moderada y estadísticamente significativa ($p < 0,05$). Este hallazgo implica que el fortalecimiento de los procesos administrativos contribuye a mejorar la percepción de calidad del servicio educativo por parte de los estudiantes, que los encuestados que perciben una gestión administrativa en nivel "Logrado" tienden a percibir también una calidad del servicio en el mismo nivel (81,3 %). Este comportamiento confirma la relación de dependencia entre ambas variables y refuerza la importancia de fortalecer la gestión administrativa como estrategia para mejorar la calidad educativa.

Estos resultados coinciden con lo reportado por Paredes Alvarez (2020), quien encontró una correlación alta (Rho = 0,898) entre la gestión administrativa y la calidad del servicio en una universidad ecuatoriana, evidenciando que el fortalecimiento de los procesos administrativos repercute directamente en la mejora del servicio educativo. De igual forma, Rojas Honorio (2023) concluye que la gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio académico, lo cual refuerza los hallazgos obtenidos en el presente estudio. Asimismo, a nivel local, Aparicio Aduviri & Lopez Leon (2024) determinaron una correlación significativa (Rho = 0,527), confirmando que la gestión administrativa es un factor clave en la calidad del servicio educativo.

Desde el análisis descriptivo, se observa que tanto la gestión administrativa (65,7 %) como la calidad del servicio educativo (72,3 %) se ubican predominantemente en el nivel “Proceso”. Este resultado evidencia que, si bien existen avances importantes en ambos aspectos, aún no se ha alcanzado un nivel óptimo o consolidado. Esta situación sugiere la existencia de oportunidades de mejora en los procesos administrativos que, de ser fortalecidos, podrían elevar significativamente la calidad del servicio educativo.

En relación con el objetivo específico 1, los resultados evidencian que la planificación presenta una correlación positiva moderada con la calidad del servicio educativo (Rho = 0.559). Esto indica que una adecuada planificación contribuye significativamente a mejorar la calidad del servicio. Sin embargo, el hecho de que el 62,4 % de los encuestados perciba esta dimensión en nivel “Proceso” y un 22,5 % en nivel “Inicio” revela debilidades en la formulación y ejecución de planes institucionales. Este hallazgo es consistente con lo señalado por Uribe Henostroza (2021), quien identificó limitaciones en la planificación como uno de los factores que afectan la calidad académica, destacando la necesidad de fortalecer este componente para mejorar los resultados educativos.

Respecto al objetivo específico 2, se determinó que la organización presenta una correlación positiva moderada con la calidad del servicio educativo (Rho = 0,518). Este resultado confirma que una adecuada estructuración de funciones, asignación de responsabilidades y coordinación de actividades contribuye a mejorar la percepción de calidad del servicio educativo. No obstante, el predominio del nivel “Proceso” (63,1 %) y la presencia de un 23,2 % en nivel “Inicio” evidencian deficiencias en la organización institucional. Estos resultados coinciden con Paredes Alvarez (2020), quien señala que la

organización es uno de los factores administrativos con mayor incidencia en la calidad del servicio.

En cuanto al objetivo específico 3, la dimensión dirección presenta una correlación positiva moderada (Rho = 0,441), lo cual indica que el liderazgo, la toma de decisiones y la motivación del personal influyen en la calidad del servicio educativo. A diferencia de otras dimensiones, la dirección muestra un mayor porcentaje en el nivel “Logrado” (32,1 %), lo que evidencia avances en el ejercicio del liderazgo institucional. Este resultado es coherente con lo planteado por Malavé (2024), quien resalta la importancia de las estrategias organizacionales y del liderazgo en el fortalecimiento de la gestión administrativa y, por ende, en la calidad del servicio educativo.

Finalmente, en relación con el objetivo específico 4, se determinó que el control presenta una correlación positiva moderada con la calidad del servicio educativo (Rho = 0,522). Esto demuestra que los mecanismos de seguimiento, supervisión y evaluación son fundamentales para garantizar la mejora continua del servicio educativo. Sin embargo, el hecho de que el 66,8 % de los encuestados perciba esta dimensión en nivel “Proceso” y el 19,9 % en nivel “Inicio” evidencia debilidades en los sistemas de control interno. Este resultado coincide con lo señalado por Palacios Vesga & Morante Hernández (2023), quienes destacan la importancia de implementar herramientas de evaluación y monitoreo, para mejorar la calidad educativa.

Adicionalmente, los resultados de contingencia evidencian una correspondencia directa entre los niveles de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, observándose que los encuestados que perciben una gestión administrativa en nivel “Logrado” tienden a percibir también una calidad del servicio en el mismo nivel (81,3 %). Este comportamiento

confirma la relación de dependencia entre ambas variables y refuerza la importancia de fortalecer la gestión administrativa como estrategia para mejorar la calidad educativa.

En conjunto, los hallazgos de la investigación permiten afirmar que la gestión administrativa, a través de sus dimensiones de planificación, organización, dirección y control, constituye un factor determinante en la calidad del servicio educativo. No obstante, el predominio del nivel “Proceso” en ambas variables evidencia que la Facultad de Ingenierías aún se encuentra en una etapa de desarrollo intermedio, lo que implica la necesidad de implementar estrategias de mejora continua orientadas a optimizar los procesos administrativos y elevar la calidad del servicio educativo ofrecido.

V. CONCLUSIONES

Primero: A partir de los resultados obtenidos, se concluye que la gestión administrativa influye de manera significativa en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, evidenciándose una relación positiva moderada (Rho = 0,608). Esto implica que, en la medida en que se fortalecen los procesos administrativos, también mejora la percepción de la calidad del servicio brindado a los estudiantes.

Segundo: Se concluye que la planificación contribuye de forma significativa a la calidad del servicio educativo (Rho = 0,559). No obstante, los resultados descriptivos muestran que esta dimensión aún se encuentra mayoritariamente en un nivel intermedio, lo que refleja la necesidad de mejorar aspectos como la formulación de objetivos, la programación de actividades y el seguimiento de los planes institucionales.

Tercero: En relación con la organización, se concluye que esta tiene una incidencia significativa en la calidad del servicio educativo (Rho = 0,518). Sin embargo, el predominio del nivel “Proceso” evidencia que aún existen debilidades en la definición de funciones, la coordinación de actividades y la distribución de responsabilidades dentro de la facultad.

Cuarto: Respecto a la dirección, se concluye que influye significativamente en la calidad del servicio educativo (Rho = 0,441). Si bien esta dimensión presenta mejores resultados en comparación con las demás, aún es necesario fortalecer el liderazgo, la toma de decisiones y la motivación del personal para lograr un impacto más sólido en el desempeño académico y la satisfacción estudiantil.

Quinto: En cuanto al control, se concluye que los mecanismos de supervisión y evaluación inciden de manera significativa en la calidad del servicio educativo (Rho = 0,522). No obstante, los resultados evidencian que estos procesos aún no se aplican de forma plenamente sistemática, lo que limita su efectividad en la mejora continua del servicio.

Sexto: De manera general, tanto la gestión administrativa como la calidad del servicio educativo se encuentran predominantemente en un nivel "Proceso", lo que indica que la institución ha logrado avances importantes, pero todavía no alcanza un nivel óptimo. Esto evidencia la necesidad de consolidar los procesos administrativos para lograr una mejora sostenida en la calidad del servicio educativo.

Séptimo: Finalmente, se concluye que existe una correspondencia directa entre los niveles de gestión administrativa y la calidad del servicio educativo, observándose que cuando la gestión alcanza niveles más altos, la calidad del servicio también mejora. Esto refuerza la importancia de considerar la gestión administrativa como un eje estratégico para el desarrollo institucional y la mejora de la calidad educativa.

VI. RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a la Facultad de Ingenierías fortalecer integralmente la gestión administrativa, priorizando la implementación de estrategias orientadas a consolidar los procesos en un nivel “Logrado”, dado que se ha evidenciado su influencia significativa en la calidad del servicio educativo.

Segundo: En relación con la planificación, se sugiere mejorar los procesos de formulación de planes estratégicos y operativos, asegurando que estos sean claros, medibles y alineados a los objetivos institucionales. Asimismo, es importante establecer mecanismos de seguimiento y evaluación periódica que permitan verificar el cumplimiento de las metas propuestas.

Tercero: Respecto a la organización, se recomienda optimizar la estructura organizacional mediante una adecuada definición de funciones, responsabilidades y líneas de autoridad. Además, se debe fortalecer la coordinación entre las diferentes áreas académicas y administrativas para garantizar un funcionamiento más eficiente.

Cuarto: En cuanto a la dirección, se sugiere fortalecer las capacidades de liderazgo de las autoridades y responsables de gestión, promoviendo la toma de decisiones participativa, la comunicación efectiva y la motivación del personal. Esto permitirá mejorar el clima institucional y contribuir al logro de los objetivos académicos.

Quinto: En relación con el control, se recomienda implementar y consolidar sistemas de monitoreo y evaluación continua que permitan identificar oportunamente desviaciones en los procesos y aplicar acciones correctivas. Asimismo, se sugiere establecer indicadores de desempeño que faciliten la medición de resultados y la mejora continua.

Sexto: Para mejorar la calidad del servicio educativo, se recomienda fortalecer las dimensiones evaluadas, tales como los elementos tangibles, la capacidad de respuesta, la fiabilidad, la seguridad y la empatía, mediante la mejora de la infraestructura, la optimización de los procesos de atención y el fortalecimiento de las competencias del personal.

Séptimo: Se sugiere promover la capacitación continua del personal administrativo y docente en temas de gestión, calidad educativa y atención al usuario, con el fin de elevar el nivel de desempeño y brindar un servicio más eficiente y orientado a las necesidades de los estudiantes.

Octavo: Finalmente, se recomienda desarrollar futuras investigaciones que profundicen en el análisis de otras variables relacionadas con la calidad del servicio educativo, tales como la satisfacción estudiantil, el desempeño docente o el uso de tecnologías educativas, a fin de generar información que contribuya a la toma de decisiones y al mejoramiento institucional.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alvarez Tay, R. C. (2021). Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante respecto al servicio educativo bajo el enfoque del modelo HEdPERF en las universidades públicas que. *revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe*, *24*(1).

Aparicio Aduviri, F. M., & Lopez Leon, S. G. (2024). *Incidencia de la Gestión Administrativa en la Calidad del Servicio Educativo de la Universidad José Carlos Mariátegui,2022.* [Universidad José Carlos Mariátegui]. https://hdl.handle.net/20.500.12819/2848

Arias, F. (2012). El proyecto de investigación introducción a la metodología científica. En *News.Ge* (Sexta).

Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la investigación para administración, economía, humanidades y ciencias sociales. En *Pearson Educación*.

Carrasco Díaz, S. (2025). *Metodología de la investigación científica*.

Chiavenato, I. (2009). Administración - Proceso Administrativo: Teoría, Proceso y Práctica. En *Universidad de Córdoba, Colombia.* (Número 1).

Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones. 9na Edición. En *McGraw.Hill Interamericana Editores S.A.*

Chiavenato Idalberto. (2018). *Introducción a la teoría general de la administración*.

Fayol, H. (2015). Administración industrial y general. *reponame:Repositorio Institucional de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia*.

Flores Gutiérrez, V. (2020). *Efectos moderados en la relación entre calidad del servicio universitario y la satisfacción académica estudiantil en la Universidad Nacional Licenciada de Moquegua, 2019.* [Universidad Nacional Jorge

Basadre Grohmann].
https://repositorio.unjbg.edu.pe/handle/20.500.12510/2342

García Dominguez, A. A., Gamarra Rivera, M. D., & Cruzado Portalanza, Á. I. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes. Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, *6*(23). https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v6i23.374

George, D., & Mallery, P. (2003). SPSS for windows step by step: A simple guide and reference answers to selected exercises. En *SPSS for windows step by step: A simple guide and reference answers to selected exercises*.

Hernández, R. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta. En *McGRAW-HILL Interamericana Editores S.A. de C.V.*

Hernández Sampieri, R., Baptista Lucio, M. del P., Mendoza, C., & Fernández Collado, C. (2014). Metodología de la investigación. En *Mc Graw Hill* (Vol. 1, Número Mexico).

Kast, F. E., & Rosenzweig, J. E. (1972). Administración en las organizaciones un enfoque de sistemas. En *Administración en las organizaciones un enfoque de sistemas*.

Malavé González Evelyn Lissette. (2024). *Estrategias organizacionales y gestión administrativa en las escuelas fiscales del cantón La Libertad.* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10917

Martínez, C. (2019). Estadística y muestreo. En *Ecoe Ediciones Limitada* (Vol. 14).

Mayo, E. (2003). The early sociology of management and organizations The human problems of an industrial civilization by Elton Mayo. En *Organization*.

Ministerio de Educación. (2020). Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva. En *Editora Perú*.

Palacios Vesga, A. C., & Morante Hernández, C. F. (2023). *Estrategia de gestión orientada a la satisfacción académica de los estudiantes y docentes de la Facultad de Ciencias Económicas Administrativas y Contables.* [Universidad Libre Seccional Socorro]. https://hdl.handle.net/10901/25491

Paredes Alvarez, V. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas.* [Universidad Técnica de Ambato]. https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522

Pérez Garcia, G. E. (2024). *Calidad del servicio educativo y el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Escuela Profesional de Ciencias Contables y Financieras de la Universidad Privada de Tacna, 2023.* [Universidad Privada de Tacna]. http://hdl.handle.net/20.500.12969/3851

Robbins, S., & Coutler, M. (2018). Administración Décima Edición. En *Pearson*.

Rodríguez Espinar, S. (2013). *La evaluación de la calidad en la educación superior*.

Rojas Honorio, J. E. (2023). *La gestión administrativa y su implicancia en la calidad de los servicios académicos de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, año 2019.* [Universidad San Luis Gonzaga de Ica]. https://hdl.handle.net/20.500.13028/4041

SINEACE, S. N. de E. A. y C. de la C. E. (2017). *Modelo de acreditación para programas de estudios de educación superior universitaria*. https://hdl.handle.net/20.500.12982/4086

SUNEDU. (2015). *Condiciones básicas de calidad*. Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria.

Taylor, F. W. (1968). *Principios de la administración científica y administración*.

Taylor, F. W. (2003). Scientific management. En *Scientific Management* (Vol. 1). https://doi.org/10.4324/9780203498569

Torres Reinoso, D. (2019). *La gestión administrativa y la calidad del servicio educativo del personal docente en la Institución Educativa Nº 20395 "Nuestra Señora de Fátima" – Chancay, año 2018.*

Tünnermann Bernheim, C. (2008). La educación superior en América Latina y el Caribe: diez años después de la Conferencia Mundial de 1998. En *La educación superior en América Latina y el Caribe: diez años después de la Conferencia Mundial de 1998*.

UNESCO. (2015). Replantear la educación: ¿Hacia un bien común mundial? En *Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.* (Vol. 43).

UNESCO; (2021). Reimagining our Futures Together: A new social contract for education. Report from the International Commission on the Futures of Education. En *Reimagining our Futures Together*.

UNESCO, O. (2022). Reimaginar juntos nuestros futuros. *Perfiles Educativos*, *44*(177). https://doi.org/10.22201/iisue.24486167e.2022.177.61072

Universidad Nacional de Moquegua. (2025). *Resolucion-de-Consejo-Universitario-N°-026-2025-CU-UNAM*. https://unam.edu.pe/resoluciones-unam/

Uribe Henostroza, A. E. (2021). *Gestión Administrativa y Calidad de la Enseñanza en Estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público de Huaraz – Ancash – 2021.* [Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/74643

Vásquez Mejía, R. E. (2022). *Gestión administrativa y su relación con la calidad académica en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca, Filial Chota – 2018.* Universidad Nacional de Cajamarca.

Vilca Canahuire, V. D. (2024). *Calidad del servicio educativo y su relación con la satisfacción de los estudiantes del Instituto Técnico Profesional ITEP*. Universidad Nacional de San Agustín.

Weber, M. (1944). Economía y Sociedad: esbozo de sociología comprensiva. En *ECONOMÍA Y SOCIEDAD: Esbozo de sociología comprensiva.*

Weihrich, H., Cannice, M., & Koontz, H. (2017). Administración: Una Perspectiva Global, Empresarial y de Innovación. En *McGraw - Hill Interamericana*.

Yamada, G., & Castro, J. F. (2020). *Calidad y acreditación de la educación superior: retos urgentes para el Perú*.

VII. ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
Problema general	**Objetivo general**	**Hipótesis general**	**V1: Gestión administrativa**	
¿Cómo influye la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– ¿Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025?	Analizar la influencia de la gestión administrativa en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025.	La gestión administrativa influye significativamente en la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025.	**Dimensiones** Planificación Organización Dirección Control	
Problema específico	**Objetivos específicos**	**Hipótesis específicas**	**V2: Calidad del servicio educativo**	
¿De qué manera la planificación contribuye a la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025?	Evaluar cómo la planificación contribuye a la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.	La planificación contribuye positivamente a la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.	**Dimensiones** Elementos tangibles o tangibilidad Capacidad de respuesta Fiabilidad Seguridad Empatía	**Tipo de investigación:** Básica **Diseño de investigación:** correlacional transversal **Nivel de investigación**: Correlacional **Población y muestra:** En la aplicación se tomará una muestra de 271 estudiantes **Técnica e instrumentos:** Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
¿Cómo incide la organización en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025?	Examinar la incidencia de la organización en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo. en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.	La organización tiene un impacto en la percepción de los estudiantes sobre la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.		
¿Qué impacto tiene la dirección en el desempeño académico y satisfacción estudiantil en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025?	Analizar el impacto de la dirección en el desempeño académico y la satisfacción estudiantil en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.	La dirección influye directamente en el desempeño académico y la satisfacción estudiantil. en la Facultad de Ingenierías– Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.		
¿En qué medida los mecanismos de control aseguran la mejora continua del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua,2025?	Determinar en qué medida los mecanismos de control aseguran la mejora continua del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025.	Los mecanismos de control aseguran de manera efectiva la mejora continua del servicio educativo en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura – Sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025		

Anexo 02. Instrumento de recolección de datos

Modalidad de aplicación: Virtual a través de la plataforma Google Forms

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍAS SEDE MOQUEGUA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2025

El siguiente cuestionario forma parte de una investigación para optar el título de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social en la Universidad Nacional de Moquegua. La información que usted proporcione será con total confidencialidad y será utilizada exclusivamente con fines académicos.

1. DATOS GENERALES

- Edad: _____
- Sexo:
  - ☐ Masculino
  - ☐ Femenino
- Escuela Profesional:
  - ☐ Ingeniería de Minas
  - ☐ Ingeniería Civil
  - ☐ Ingeniería Agroindustrial
- Ciclo que cursa actualmente:
  - ☐ I-II
  - ☐ III-IV
  - ☐ V-VI
  - ☐ VII-VIII
  - ☐ IX-X

2. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre gestión administrativa en la Facultad de Ingenierías de la Universidad Nacional de Moquegua.

Utilice la siguiente escala:

1 = Nunca

2 = Casi Nunca

3 = Algunas Veces

4 = Casi Siempre

5 = Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	La Facultad de Ingenierías identifica de manera adecuada las necesidades académicas de los estudiantes.	☐	☐	☐	☐	☐
2	Sabe usted si la Facultad de Ingenierías cuenta con un plan organizado con estrategias, acciones y recursos para el año académico.	☐	☐	☐	☐	☐
3	La Universidad Nacional de Moquegua cuenta con un Plan Estratégico Institucional - PEI actualizado.	☐	☐	☐	☐	☐
4	La Facultad de Ingenierías cuenta con un comité institucional para la gestión de recursos.	☐	☐	☐	☐	☐
5	La Facultad de Ingenierías promueve el buen manejo de los recursos académicos y administrativos.	☐	☐	☐	☐	☐
6	La Universidad Nacional de Moquegua, según su Manual de Perfil de Puestos, identifica claramente las necesidades de la Facultad de Ingenierías.	☐	☐	☐	☐	☐
7	La Facultad de Ingenierías fomenta el cumplimiento de funciones en su gestión administrativa.	☐	☐	☐	☐	☐
8	La Facultad de Ingenierías ejerce liderazgo académico y administrativo.	☐	☐	☐	☐	☐
9	La Facultad de Ingenierías realiza el seguimiento y evaluación a los docentes ordinarios para mejorar la calidad educativa.	☐	☐	☐	☐	☐
10	La Facultad de Ingenierías cuenta con información estadística actualizada.	☐	☐	☐	☐	☐
11	La Facultad de Ingenierías realiza rendición de cuentas de manera transparente.	☐	☐	☐	☐	☐

3. CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO

A continuación, se presentan una serie de afirmaciones sobre la calidad del servicio educativo en la Facultad de Ingenierías de la Universidad Nacional de Moquegua.

Utilice la siguiente escala:

1 = Nunca

2 = Casi Nunca

3 = Algunas Veces

4 = Casi Siempre

5 = Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	La universidad cuenta con plataformas virtuales adecuadas (Microsoft Teams) para el desarrollo académico.	☐	☐	☐	☐	☐
2	El acceso a las plataformas virtuales es sencillo y no presenta dificultades.	☐	☐	☐	☐	☐
3	Las plataformas virtuales tienen una interfaz intuitiva y amigable para los estudiantes.	☐	☐	☐	☐	☐
4	Los recursos y herramientas digitales disponibles en las plataformas virtuales son suficientes para el aprendizaje.	☐	☐	☐	☐	☐
5	Los trámites administrativos pueden realizarse de manera eficiente a través del SIGEUN.	☐	☐	☐	☐	☐
6	La infraestructura (laboratorios, aulas, biblioteca) está en condiciones adecuadas para el aprendizaje.	☐	☐	☐	☐	☐
7	Los equipos y materiales en laboratorios y aulas cumplen con los estándares de calidad para la enseñanza.	☐	☐	☐	☐	☐
8	Los docentes entregan los sílabos y materiales de estudio dentro de los primeros 15 días (2 semanas) desde el inicio de las clases.	☐	☐	☐	☐	☐
9	Los docentes brindan información clara y oportuna sobre evaluaciones y actividades académicas.	☐	☐	☐	☐	☐

10	La Facultad de Ingenierías, a través de sus escuelas profesionales, informa de manera eficiente sobre cambios en horarios y asignación de docentes.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
11	Los horarios de los cursos son planificados de manera que eviten cruces de horarios.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
12	El personal administrativo está dispuesto a atender y resolver consultas de los estudiantes.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
13	La Facultad de Ingenierías atiende con rapidez los trámites académicos de los estudiantes.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
14	La Facultad de Ingenierías resuelve quejas y reclamos de los estudiantes de manera eficiente.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
15	Los docentes tienen dominio del contenido de los cursos que imparten.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
16	Los docentes están actualizados en los temas académicos y pedagógicos.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
17	Los docentes explican los conceptos de manera clara y comprensible.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
18	Los docentes fomentan la participación de los estudiantes en clase.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
19	Los docentes promueven el trabajo en equipo y el uso de herramientas digitales.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
20	Los docentes ofrecen orientación y apoyo en sus horas de tutoría.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
21	Existe buena comunicación con los docentes fuera de las horas de clase.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
22	El personal de la Facultad de Ingenierías brinda una atención oportuna y genera confianza en los estudiantes.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
23	Los estudiantes se sienten seguros al realizar pagos y otros trámites administrativos.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
24	Los docentes son competentes en su labor académica.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
25	El personal administrativo tiene conocimiento adecuado para responder consultas académicas y administrativas.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
26	Los docentes brindan atención individualizada a los estudiantes.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
27	El personal administrativo ofrece atención personalizada a los estudiantes.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
28	La Facultad de Ingenierías toma en cuenta los intereses y necesidades de los estudiantes.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐
29	La Facultad de Ingenierías comprende y responde a las necesidades académicas de los estudiantes.	☐ ☐ ☐ ☐ ☐

Anexo 03. Fichas de validación por juicio de expertos

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA SEDE MOQUEGUA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2025

I. Datos Generales

- **Nombre Completo:** Roberto Tito Condori Perez
- **Grado Académico:** Doctor
- **Especialidad:** Economista
- **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Moquegua.
- **Correo Electrónico:** roberTo1287@hotmail.com
- **Teléfono:** 999559121
- **Instrumento a validar:** Gestion administrativa

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	El ítem es comprensible y está formulado de manera precisa.				X	
Relevancia	El ítem es pertinente para medir el concepto asociado.				X	
Coherencia	El ítem mantiene consistencia con el objetivo de la investigación.				X	
Adecuación	El ítem es apropiado para la población objetivo				X	
Precisión	Evalúa si los ítems están redactados sin ambigüedades y reflejan exactamente lo que se desea medir.				X	
Pertinencia	Considera si el ítem está alineado con el objetivo específico de la investigación.				X	
Simplicidad	Evalúa si el ítem está formulado de manera sencilla y accesible para la población objetivo.				X	

IV. Observaciones Generales

V. Recomendación Final

- El instrumento es: **Aprobado** / **Aprobado con modificaciones** / **Rechazado** (Señale con un círculo)

Firma del Experto: _____ **Fecha:** 11/04/25

Nota: Agradecemos su colaboración y aporte académico en este proceso de validación. Sus observaciones serán consideradas para mejorar el instrumento de recolección de datos.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA SEDE MOQUEGUA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2025

I. Datos Generales

- **Nombre Completo:** Roberto Tito Condori Perez
- **Grado Académico:** Doctor
- **Especialidad:** Economista.
- **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Moquegua
- **Correo Electrónico:** roberto7@hotmail.com
- **Teléfono:** 999559121
- **Instrumento a validar:** Calidad de Servicio Educativo.

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	El ítem es comprensible y está formulado de manera precisa.				X	
Relevancia	El ítem es pertinente para medir el concepto asociado.				X	
Coherencia	El ítem mantiene consistencia con el objetivo de la investigación.				X	
Adecuación	El ítem es apropiado para la población objetivo				X	
Precisión	Evalúa si los ítems están redactados sin ambigüedades y reflejan exactamente lo que se desea medir.				X	
Pertinencia	Considera si el ítem está alineado con el objetivo específico de la investigación.				X	
Simplicidad	Evalúa si el ítem está formulado de manera sencilla y accesible para la población objetivo.				X	

IV. Observaciones Generales

V. Recomendación Final

- El instrumento es: **Aprobado** / **Aprobado con modificaciones** / **Rechazado** (Señale con un círculo)

Firma del Experto: _____ **Fecha:** 11/04/25

Nota: Agradecemos su colaboración y aporte académico en este proceso de validación. Sus observaciones serán consideradas para mejorar el instrumento de recolección de datos.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA SEDE MOQUEGUA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2025

I. Datos Generales

- **Nombre Completo:** Sheda Hendez Ancca
- **Grado Académico:** Doctora
- **Especialidad:** Abogada
- **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Moquegua
- **Correo Electrónico:**
- **Teléfono:** 991 101 544
- **Instrumento a validar:** Gestión administrativa.

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	El ítem es comprensible y está formulado de manera precisa.				X	
Relevancia	El ítem es pertinente para medir el concepto asociado.				X	
Coherencia	El ítem mantiene consistencia con el objetivo de la investigación.				X	
Adecuación	El ítem es apropiado para la población objetivo				X	
Precisión	Evalúa si los ítems están redactados sin ambigüedades y reflejan exactamente lo que se desea medir.				X	
Pertinencia	Considera si el ítem está alineado con el objetivo específico de la investigación.				X	
Simplicidad	Evalúa si el ítem está formulado de manera sencilla y accesible para la población objetivo.				X	

IV. Observaciones Generales

V. Recomendación Final

- El instrumento es: **Aprobado** / **Aprobado con modificaciones** / **Rechazado** (Señale con un círculo)

Firma del Experto: _____ **Fecha:** 10/04/2025

Nota: Agradecemos su colaboración y aporte académico en este proceso de validación. Sus observaciones serán consideradas para mejorar el instrumento de recolección de datos.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Investigación: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA SEDE MOQUEGUA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2025

I. Datos Generales

- **Nombre Completo:** Sheda Méndez Ancca
- **Grado Académico:** Doctora
- **Especialidad:** Abogada
- **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Moquegua
- **Correo Electrónico:** _____
- **Teléfono:** 991 101 544
- **Instrumento a validar:** Calidad de Servicio Educativo

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	El ítem es comprensible y está formulado de manera precisa.				X	
Relevancia	El ítem es pertinente para medir el concepto asociado.				X	
Coherencia	El ítem mantiene consistencia con el objetivo de la investigación.				X	
Adecuación	El ítem es apropiado para la población objetivo				X	
Precisión	Evalúa si los ítems están redactados sin ambigüedades y reflejan exactamente lo que se desea medir.				X	
Pertinencia	Considera si el ítem está alineado con el objetivo específico de la investigación.				X	
Simplicidad	Evalúa si el ítem está formulado de manera sencilla y accesible para la población objetivo.				X	

IV. Observaciones Generales

_____

V. Recomendación Final

_____

- El instrumento es: **Aprobado** / **Aprobado con modificaciones** / **Rechazado** (Señale con un círculo)

Firma del Experto: _____ **Fecha:** 10/04/2025

Nota: Agradecemos su colaboración y aporte académico en este proceso de validación. Sus observaciones serán consideradas para mejorar el instrumento de recolección de datos.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos Generales

- **Nombre Completo:** Roxana Verónica Apaza Yucra
- **Grado Académico:** Maestra
- **Especialidad:** Gestión Pública
- **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Moquegua
- **Correo Electrónico:** roxana.apaza.22@gmail.com
- **Teléfono:** 953653676
- **Título de la Investigación:** Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo
- **Instrumento a validar:** Gestión Administrativa

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	El ítem es comprensible y está formulado de manera precisa.				X	
Relevancia	El ítem es pertinente para medir el concepto asociado.				X	
Coherencia	El ítem mantiene consistencia con el objetivo de la investigación.				X	
Adecuación	El ítem es apropiado para la población objetivo.				X	
Precisión	Evalúa si los ítems están redactados sin ambigüedades y reflejan exactamente lo que se desea medir.				X	
Pertinencia	Considera si el ítem está alineado con el objetivo específico de la investigación.				X	
Simplicidad	Evalúa si el ítem está formulado de manera sencilla y accesible para la población objetivo.				X	

IV. Observaciones Generales

V. Recomendación Final

- El instrumento es **Aprobado / Aprobado con modificaciones / Rechazado** (Señale con un círculo)

Firma del Experto: _____ **Fecha:** 11/04/2025

Nota: Agradecemos su colaboración y aporte académico en este proceso de validación. Sus observaciones serán consideradas para mejorar el instrumento de recolección de datos.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos Generales

- **Nombre Completo:** Roxana Jordnica Apaza Yucra
- **Grado Académico:** Maestra
- **Especialidad:** Gestión Pública
- **Institución donde labora:** Universidad Nacional de Moquegua
- **Correo Electrónico:** roxana.apaza.22@gmail.com
- **Teléfono:** 953653676
- **Título de la Investigación:** Gestión Administrativa y Calidad de Servicio Educativo
- **Instrumento a validar:** Calidad de Servicio Educativo

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	El ítem es comprensible y está formulado de manera precisa.				X	
Relevancia	El ítem es pertinente para medir el concepto asociado.				X	
Coherencia	El ítem mantiene consistencia con el objetivo de la investigación.				X	
Adecuación	El ítem es apropiado para la población objetivo				X	
Precisión	Evalúa si los ítems están redactados sin ambigüedades y reflejan exactamente lo que se desea medir.				X	
Pertinencia	Considera si el ítem está alineado con el objetivo específico de la investigación.				X	
Simplicidad	Evalúa si el ítem está formulado de manera sencilla y accesible para la población objetivo.				X	

IV. Observaciones Generales

V. Recomendación Final

- El instrumento es: **Aprobado** / **Aprobado con modificaciones** / **Rechazado** (Señale con un círculo)

Firma del Experto: _____ **Fecha:** 11/04/2025

Nota: Agradecemos su colaboración y aporte académico en este proceso de validación. Sus observaciones serán consideradas para mejorar el instrumento de recolección de datos.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos Generales

- **Nombre Completo:** HABILÍ RUTH HANANI LAURA
- **Grado Académico:** MAESTRA GESTIÓN PÚBLICA
- **Especialidad:** GESTIÓN PÚBLICA
- **Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
- **Correo Electrónico:** hhananil@unam.edu.pe
- **Teléfono:** 927816568
- **Título de la Investigación:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
- **Instrumento a validar:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA.

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	El ítem es comprensible y está formulado de manera precisa.				X	
Relevancia	El ítem es pertinente para medir el concepto asociado.				X	
Coherencia	El ítem mantiene consistencia con el objetivo de la investigación.				X	
Adecuación	El ítem es apropiado para la población objetivo.				X	
Precisión	Evalúa si los ítems están redactados sin ambigüedades y reflejan exactamente lo que se desea medir.				X	
Pertinencia	Considera si el ítem está alineado con el objetivo específico de la investigación.				X	
Simplicidad	Evalúa si el ítem está formulado de manera sencilla y accesible para la población objetivo.				X	

IV. Observaciones Generales

V. Recomendación Final

- El instrumento es **Aprobado** / **Aprobado con modificaciones** / **Rechazado** (Señale con un círculo)

Firma del Experto: _____ **Fecha:** 11/04/2025

Nota: Agradecemos su colaboración y aporte académico en este proceso de validación. Sus observaciones serán consideradas para mejorar el instrumento de recolección de datos.

VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

I. Datos Generales

- **Nombre Completo:** HARILÍ RUTH HAHANI LAURA
- **Grado Académico:** MAESTRA
- **Especialidad:** GESTIÓN PÚBLICA
- **Institución donde labora:** UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
- **Correo Electrónico:** MHAMANIL@unam.edu.pe
- **Teléfono:** 927816568
- **Título de la Investigación:** GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO
- **Instrumento a validar:** CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO.

II. Aspectos de validación

Indicadores	Criterios	Deficiente	Regular	Aceptable	Bueno	Muy Bueno
		1	2	3	4	5
Claridad	El ítem es comprensible y está formulado de manera precisa.				X	
Relevancia	El ítem es pertinente para medir el concepto asociado.				X	
Coherencia	El ítem mantiene consistencia con el objetivo de la investigación.				X	
Adecuación	El ítem es apropiado para la población objetivo				X	
Precisión	Evalúa si los ítems están redactados sin ambigüedades y reflejan exactamente lo que se desea medir.				X	
Pertinencia	Considera si el ítem está alineado con el objetivo específico de la investigación.				X	
Simplicidad	Evalúa si el ítem está formulado de manera sencilla y accesible para la población objetivo.				X	

IV. Observaciones Generales

V. Recomendación Final

- El instrumento es **Aprobado** / **Aprobado con modificaciones** / **Rechazado** (Señale con un círculo)

Firma del Experto: _____ **Fecha:** 11/04/25

Nota: Agradecemos su colaboración y aporte académico en este proceso de validación. Sus observaciones serán consideradas para mejorar el instrumento de recolección de datos.

Anexo 4. Solicitud y autorización para aplicación de encuestas

"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

SOLICITO: Autorización para aplicación de encuesta de tesis

Sra.

Dra. SHEDA MENDEZ ANCCA
Decana de la Facultad de Ingenierías
Universidad Nacional de Moquegua

Presente.-

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA
TRAMITE DOCUMENTARIO
SEDE CENTRAL MOQUEGUA
RECIBIDO
08 SET. 2025
HORA 15:07 SIGEDA 140374 REG. TD. 15877
FIRMA ... FOLIOS ... 01 ...

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, a la vez, solicitar la autorización correspondiente para la aplicación de una encuesta en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, sede Moquegua, en el marco del desarrollo de mi trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la Facultad de Ingeniería y Arquitectura sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025".

El propósito de la investigación es obtener información valiosa que permita analizar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en nuestra Facultad, aportando así al fortalecimiento institucional y académico.

Por lo expuesto, agradeceré a usted se sirva concederme el permiso correspondiente para aplicar los cuestionarios a los estudiantes, según el plan metodológico de mi tesis.

Sin otro particular, quedo de usted, reiterándole mi consideración y estima.

Atentamente,

Betty Dionicia Mamani Feliciano
DNI N.° 73482333
Correo: etty0319@gmail.com
Teléfono: 968172782

UNAM

N° 186123

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

11 de noviembre de 2025.
CARTA N° D0009-2025-UNAM-R-FAIN

Señorita:

MAMANI FELICIANO BETTY DIONICIA

Presente.-

Asunto : AUTORIZACIÓN PARA APLICACIÓN DE ENCUESTA

Referencia : Proveído 3501-2025-UNAM-R-FAIN

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y, en atención a su solicitud presentada con fecha 08 de setiembre de 2025, mediante la cual solicita autorización para aplicar encuestas a los estudiantes de la Facultad de Ingenierías, sede Moquegua, en el marco del desarrollo de su trabajo de investigación titulado: "Gestión administrativa y calidad de servicio educativo en la Facultad de Ingenierías sede Moquegua de la Universidad Nacional de Moquegua, 2025",

Tengo a bien autorizar la aplicación de las encuestas mencionadas, conforme al plan metodológico de su tesis, en el entendido de que la información recopilada será utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación.

Sin otro particular, le expreso los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

UNAM
Firmado digitalmente por MENDEZ ANCCA Sheda FAU 20449347448 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 11.11.2025 08:49:51 -05:00

DOCUMENTO FIRMADO DIGITALMENTE
Dra. SHEDA MENDEZ ANCCA
Decana de la Facultad de Ingenierías

Calle Ancash S/N Moquegua
Central 053-670168
www.unam.edu.pe

Anexo 5. Base de datos Gestión administrativa

GESTIÓN ADMINISTRATIVA										
D1: Planeamiento			D2: Organización			D3: Dirección		D4: Control		
GA1	GA2	GA3	GA4	GA5	GA6	GA7	GA8	GA9	GA10	GA11
3	2	2	2	4	2	2	1	1	1	3
3	5	3	2	3	5	3	3	5	4	5
2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	2
3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
2	2	4	3	2	2	4	3	3	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1
4	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2
2	3	3	3	3	2	3	2	2	4	3
4	4	4	3	3	2	3	4	2	2	4
3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2
3	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3
2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	4
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	2
3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2
3	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3
4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2
2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1
2	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2
3	4	3	2	3	3	4	3	3	2	3
3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	2
1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3
2	2	3	3	4	3	2	2	2	2	2
2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2

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

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

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

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

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

Anexo 6. Base de datos Gestión administrativa

CALIDAD DEL SERVICIO EDUCATIVO																												
D1: Elementos tangibles o tangibilidad							D2: Capacidad de respuesta							D3: Fiabilidad							D4: Seguridad				D5: Empatía			
CS1	CS2	CS3	CS4	CS5	CS6	CS7	CS8	CS9	CS10	CS11	CS12	CS13	CS14	CS15	CS16	CS17	CS18	CS19	CS20	CS21	CS22	CS23	CS24	CS25	CS26	CS27	CS28	CS29
3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	2	3	2	2
3	5	4	5	3	3	3	3	4	3	5	5	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	5	4	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	4	2	3	2	2	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	3	1	1
4	4	4	3	3	2	3	4	4	3	2	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	3	4	3	2	2	2	3
5	5	3	4	5	4	3	5	5	3	3	4	4	4	5	4	4	5	4	2	3	3	5	4	4	2	3	3	3
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2
2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2
1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1
3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4
4	4	4	2	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	4	3	2	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	2	3	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	2	3
2	2	5	5	5	3	2	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	1	4	4	5	4	3	3	4	4	4
4	5	4	3	2	2	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3
4	5	5	3	5	3	4	5	5	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3
1	3	2	3	1	3	2	3	3	1	3	1	3	2	1	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	3	1	1	1
3	3	4	4	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	3	3	5	3	4	3	3	3
2	3	3	3	3	4	3	3	4	2	1	1	2	1	4	4	4	4	5	5	4	3	5	5	5	3	1	1	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	4	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	3	1	1	4	2	2	4	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	1	1	2	2
4	4	4	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
5	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2
2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2
4	3	4	5	3	2	3	3	3	4	5	4	4	3	4	5	2	4	5	5	2	4	5	5	2	2	2	2	2
4	4	4	3	4	2	2	5	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	2	3	5	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	2
3	4	4	3	3	2	2	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	1	2	2	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	4	4	1	2	5	4	2	4	3	3	1	3	3	3	3	3	1	2	1	3	3	2	3	2	1	1

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

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

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

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

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

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FORMATO DE AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UNAM

Formulario de autorización para la publicación electrónica en la página web del Repositorio Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua, de conformidad con la Ley N° 30035 Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y Resolución de Comisión Organizadora N° 041-2022-UNAM que aprueba el Reglamento que regula el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

1. DATOS DEL AUTOR

Nombres y Apellidos	: BETTY DIONICIA MAMANI FELICIANO
DNI/Carnet de Extranjería/Pasaporte N°	: 73482333
Correo electrónico	: etty0319@gmail.com
Teléfono/Celular	: 968172782

2. GRADO, TITULO O ESPECIALIZACIÓN (Marque con una X)

Bachiller	Título Profesional	Magister	Doctor	Segunda Especialidad
	X			

3. TIPO DE PUBLICACIÓN (Marque con una X)

a) Articulo ( )
b) Tesis de pregrado (X)
c) Tesis de Maestría ( )
d) Tesis de Doctorado ( )
e) Monografía ( )
f) Reporte de caso científico o hallazgos ( )
g) Libro ( )
h) Parte de un libro ( )
i) Revisión ( )
j) Conferencia ( )
k) Presentación ( )
l) Artículo preliminar ( )
m) Articulo antes de ser publicado ( )
n) Artículo de prensa ( )
o) Documentos internos ( )
p) Imagen ( )
q) Documentos técnicos ( )
r) Ponencias presentadas en eventos científicos (Jornada, Congreso, Simposio Conferencias, etc.) ( )
s) Informes de suficiencia profesional ( )
t) Patentes producidas por académicos/as ( )

4. TIPO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN (Marque con una X)

a) Tesis (X)
b) Trabajo de Investigación ( )
c) Trabajo de suficiencia profesional ( )
d) Trabajo académico ( )

5. DATOS DE LA PUBLICACION

a) Título : GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍAS SEDE MOQUEGUA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2025

b) Campo del conocimiento OCDE (Indicar el código de clasificación OCDE de la obra : https://catalogos.concytec.gob.pe/vocabulario/ocde_ford.html) : 5.00
c) Fecha de publicación : 14- 05- 2026

6. DATOS DEL ASESOR:

a) Nombres y Apellidos : JOSE MANUEL PARICOTO CUAYLA
b) DNI/Pasaporte/Cédula : 46051941
c) ORCID : 0000-0002-5804-1660

FIRMA :

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 73482333
NOMBRES Y APELLIDOS : BETTY DIONICIA MAMANI FELICIANO

"UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA"

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

LICENCIAS

Licencia Estándar

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi trabajo de investigación en el Repositorio Institucional Digital de la UNAM.

Con la autorización de depósito da mi trabajo de investigación, otorgo a la Universidad Nacional de Moquegua, una Licencia No Exclusiva para reproducir. distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi trabajo de investigación (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios provistos por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Institucional Digital de la UNAM, Colección de Tesis, entre otros, en el Perú y en el extranjero, por el tiempo y veces que considere necesarias, y libre de remuneraciones.

En virtud de dicha Licencia, la UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, podrá reproducir mi trabajo de investigación en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con los propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que el trabajo de investigación es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, o coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicho trabajo de investigación no infringe derechos de autor de terceras personas.

La UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA consignara el nombre del/los autor/es del trabajo de investigación, y no le hará ninguna modificación más de la permitida en la presente licencia.

Autorizo el depósito (marque con una X).

(X) **SI autorizo que se deposite inmediatamente.**

FIRMA :

DOCUMENTO DE IDENTIDAD : 73482333

NOMBRES Y APELLIDOS : BETTY DIONICIA MAMANI FELICIANO

FECHA :30 DE JUNIO 2026



UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA

DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN / TESIS / TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Yo, BETTY DIONICIA MAMANI FELICIANO, bachiller de la Escuela Profesional de : GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL, de la Universidad Nacional de Moquegua, identificado (a) con DNI: Nº 73482333, autor(a) de la Tesis / Trabajo de suficiencia profesional titulado GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍAS SEDE MOQUEGUA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA, 2025

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es auténtico, siendo resultado de mi trabajo personal, que no se ha copiado, que no se ha utilizado ideas, formulaciones, citas integrales e ilustraciones diversas, sacadas de cualquier tesis, obra, artículo, memoria, etc., (en versión digital o impresa), sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor, tanto en el cuerpo del texto, figuras, cuadros, tablas u otros que tengan derechos de autor. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiado total ni parcialmente.
2. El trabajo de investigación no ha sido autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
3. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.

Soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, es objeto de sanciones universitarias y/o legales, por lo que asumo cualquier responsabilidad que pudiera derivarse de irregularidades en el trabajo de investigación, así como de los derechos sobre la obra presentada.

Moquegua, 30 de junio 2026



Huella digital

Nombres y Apellidos: BETTY DIONICIA MAMANI FELICIANO
DNI: 73482333

Base legal: RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 194-2020-SUNEDU-02-15

BETTY MAMANI

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVO EN LA FACULTAD DE INGENIERÍAS SEDE MOQU...

INFORME DE TESIS

Asesorados Tesis JMPC 2026

Universidad Nacional de Moquegua

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::1:3616627861

Fecha de entrega
24 jul 2026, 11:42 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
24 jul 2026, 2:31 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
GESTIÓN_ADMINISTRATIVA_Y_CALIDAD_DE_SERVICIO_EDUCATIVO_EN_LA_FACULTAD_DE_INGENIE....pdf

Tamaño del archivo
2.9 MB

132 páginas

31.890 palabras

139.735 caracteres

14% Similitud general

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

Exclusiones

- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

12% Fuentes de Internet
10% Publicaciones
7% 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

12% Fuentes de Internet
10% Publicaciones
7% 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 Trabajos del estudiante
Universidad Cesar Vallejo 1%

2 Internet
hdl.handle.net 1%

3 Internet
apirepositorio.unu.edu.pe <1%

4 Internet
repositorio.ucv.edu.pe <1%

5 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Tumbes <1%

6 Internet
repositorio.upsc.edu.pe <1%

7 Internet
repositorio.unica.edu.pe <1%

8 Internet
repositorio.untumbes.edu.pe <1%

9 Internet
repositorio.unaj.edu.pe <1%

10 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Moquegua <1%

11 Trabajos del estudiante
Universidad San Ignacio de Loyola <1%

12 Internet
repositorio.undac.edu.pe <1%

13 Internet
www.theibfr.com <1%

14 Internet
repositorio.upci.edu.pe <1%

15 Internet
apirepositorio.unh.edu.pe <1%

16 Internet
repositorio.unap.edu.pe <1%

17 Internet
repositorio.upt.edu.pe <1%

18 Trabajos del estudiante
Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez <1%

19 Internet
repositorio.ujcm.edu.pe <1%

20 Internet
repositorio.unjbg.edu.pe <1%

21 Publicación
Rosa Carolina Alvarez Tay. "Evaluación del nivel de satisfacción del estudiante res... <1%

22 Internet
repositorio.unamad.edu.pe <1%

23 Publicación
Carlos Enrique Bernardo Zárate, Claudia Noemi Rivera Rojas, Lina Elda Guillermo ... <1%

24 Internet
repositorio.upsc.edu.pe:8080 <1%

25 Trabajos del estudiante
uncedu <1%

26 Internet
repositorio.uap.edu.pe <1%

27 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional de Cajamarca <1%

28 Internet
www.mef.gob.pe <1%

29 Trabajos del estudiante
Universidad Tecnologica de los Andes <1%

30 Internet
repositorio.upla.edu.pe <1%

31 Publicación
Isla Chávez, Mario Genaro. "Relación entre competencia emocional del docente y ... <1%

32 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac <1%

33 Internet
repositorio.unfv.edu.pe <1%

34 Internet
repositorio.une.edu.pe <1%

35 Internet
virtual.urbe.edu <1%

36 Internet
html.doku.pub <1%

37 Publicación
Fabricio Diaz-del Aguila, Hilda Rocío Díaz-del Aguila, Jeison Elí Sánchez Calle, Ibis ... <1%

38 Publicación
International Journal of Operations & Production Management, Volume 24, Issue ... <1%

39 Trabajos del estudiante
Universidad Privada San Juan Bautista <1%

40 Publicación
Alarcon Rojas, Adin Mark|Zevallos Sipan, Elvis|Arbulu Riega, Jose Javier|Baca Mo... <1%

41 Publicación
Rios Sucasaca, Kelly Dalia. "Gobierno electrónico y gestión administrativa de la U... <1%

42 Publicación
Vargas Espinoza, Fany. "Inteligencia emocional y aprendizaje significativo en los ... <1%

43 Internet
repositorio.uct.edu.pe <1%

44 Trabajos del estudiante
Private University of Pucallpa <1%

45 Internet
dspace.unach.edu.ec <1%

46 Publicación
Toro Agrait, Tania Mari. "Relación entre las competencias digitales y la aceptació... <1%

47 Publicación
Torres Pabon, Giselle. "¿Que Vamos a Comer? Estudio de la Relacion entre Condici... <1%

48 Internet
moam.info <1%

49 Internet
www11.urbe.edu <1%

50 Publicación
Luis Alfonso Murillo Holguín, Diana Paola Rodríguez Sánchez. "Liderazgo constru... <1%

51 Internet
repositorio.unjfsc.edu.pe <1%

52 Internet
repositorio.unprg.edu.pe <1%

53 Trabajos del estudiante
Blackboard <1%

54 Internet
repositorio.unajma.edu.pe <1%

55 Internet
transparencia.unitru.edu.pe <1%

56 Publicación
Cesar Eduardo Medina Villón, Jorge Ceferino Eguizabal. "Impact of the Lurawi Per... <1%

57 Publicación
(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na do... <1%

58 Publicación
Rocío Verónica Ñañez Tuero, Yony Farfan Robles, Elvio Tintaya Zegarra, Antonio C... <1%

59 Trabajos del estudiante
Universidad Catolica de Trujillo <1%

60 Trabajos del estudiante
Aula Virtual Moodle LTI 1.3 POSGRADO <1%

61 Publicación
Fernández Medina, María Marcelina. "Acompañamiento pedagógico y la labor do... <1%

62 Publicación
Romy Mas, Ruth Meregildo, Charles Torres, Reemberto Cruz. "Gestión del conoci... <1%

63 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Federico Villarreal <1%

64 Internet
repositorio.uta.edu.ec <1%

65 Publicación
Torres Negrón, Fabiola. "El voluntariado como práctica transformadora, más allá ... <1%

66 Trabajos del estudiante
Universidad Alas Peruanas <1%

67 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional Autonoma de Chota <1%

68 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional del Centro del Peru <1%

69 Publicación
Hiquise Tito, Celestino Miguel. "La administración educativa y su influencia en el l... <1%

70 Trabajos del estudiante
Universidad Internacional de la Rioja <1%

71 Trabajos del estudiante
Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco <1%

72 Publicación
Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación e... <1%

73 Publicación
Luz Elena Batanelo García. "Continuities and/or discontinuities inside discourse o... <1%

74 Publicación
Quispe Charca, Jaime. "Desempeño docente y rendimiento académico en instituci... <1%

75 Publicación
Capcha Hinostroza, Karla Elizabeth. "Auditoria de gestión y su incidencia en la efi... <1%

76 Publicación
López Quispe, Mariella Judith. "Estrategias didácticas y el desarrollo personal de l... <1%

77 Publicación
Manrique Palomino, Celia Hortencia|Orellana Bonilla, Juan Carlos|Quispe Arones... <1%

78 Internet
repositorio.unam.edu.pe <1%

79 Internet
www.slideshare.net <1%

80 Publicación
Mestas Quispe, Jonattan. "Los niveles de conocimiento del coordinador administr... <1%

81 Publicación
Panca Pacompía, Ramón Aurelio. "Gestión educativa y el marco de buen desempe... <1%

82 Internet
repositorio.urp.edu.pe <1%

83 Publicación
Acero, P.. "Rate law for galena dissolution in acidic environment", Chemical Geolo... <1%

84 Publicación
Editorial Mar Caribe, Wendy Nelly Bada Laura, Ulises Wisum Petsa, Alberto Riveli... <1%

85 Publicación
Pineda Agramonte, Ruben Ronald. "El control concurrente y su incidencia en la g... <1%

86 Internet
repositorio.udh.edu.pe <1%

87 Trabajos del estudiante
unjbg <1%

88 Publicación
Lissette Juleysi Vacacela Conforme1*. "Criterios para el fortalecimiento de la calid... <1%

89 Publicación
Salas Huamansupa, Estefani Sofía. "Programa Virtual "¡A Multiplicar!" Para Mejor... <1%

90 Publicación
Artaza, Nicolás Santelices. "Coastal Planning Comparative Analysis and Recomme... <1%

91 Publicación
Jessica Tatiana Galindo-Silva, Eddy Wilfredo Silva-Cruz, Monica Elizabeth Accacusi-... <1%

92 Publicación
Morales Chipana, Elías. "Gestión pedagógica y calidad educativa en la Institución ... <1%

93 Publicación
Nancy Natalie Vicente-De Tomas, Analy Solange Matos Juarez, Nohimy Edith Carr... <1%

94 Internet
repositorio.unc.edu.pe <1%

95 Internet
repositorio.upn.edu.pe <1%

96 Publicación
"Inter-American Yearbook on Human Rights / Anuario Interamericano de Derech... <1%

97 Publicación
Arroyo Beltran, Miguel Martin. "Gestión del turismo rural y su incidencia en la cal... <1%

98 Publicación
Carlos Alfonso Enrique Inchaustegui García. "Innovative administrative manage... <1%

99 Publicación
Cruz Quispe, Alain. "Competencias digitales y el logro de aprendizajes del área de... <1%

100 Publicación
Davila Zavaleta, Mery Jane. "Motivación y desempeño laboral en el personal de e... <1%

101 Publicación
Evellyn Milles Duval Guevara Vega, José Ricardo Delgado Deza, Alberto Carlos Me... <1%

102 Publicación
Garavito Flores, Elvia. "La gestión pedagógica y la calidad educativa de las institu... <1%

103 Publicación
Gavilano De La Cruz, Jesus Angel. "Nomofobia y rendimiento académico en integr... <1%

104 Publicación
Lisbeth Maruja Peña Navio, Carlos Enrique Coacalla Castillo, Jahaziel Arango Cayll... <1%

105 Publicación
Nayara Ruiz Cintra. "Cursos de obstetrícia em países da América do Sul: caracteri... <1%

106 Publicación
Osorio Chaparro, Kary. "Estilos de aprendizaje del idioma inglés en estudiantes d... <1%

107 Publicación
Pava, Gisell Parra | González Hernández, Leila Biviana. "Barreras y Desafíos en la ... <1%

108 Publicación
Quispe Halire, Wilfredo. "Valoración de los estudiantes sobre los criterios de eval... <1%

109 Internet
repositorio.uco.edu.co <1%

110 Publicación
Andrea Lucía Córdoba Peralta. "Proposal of a methodology for the evaluation of t... <1%

111 Publicación
Bohorquez Yopan, Lisbeth Lorena|Junco Guerrero, María Elena|Sabino La Torre, ... <1%

112 Publicación
Centeno Mamani, Marino. "Motivación y logros de aprendizaje del área de educac... <1%

113 Publicación
Karen Lissette Zambrano-Pita, Washington Marcelo Gallardo-Medina, Jorge Orma... <1%

114 Publicación
Noriega Jugo, Carlos Alberto. "Comprensión de la insatisfacción del comprador d... <1%

115 Publicación
Onailis Oramas Santos. "La gestión de la cadena de valor en las ciencias de la vid... <1%

116 Internet
editorial.inudi.edu.pe <1%

117 Publicación
Acosta Tocasuche, Nury Mayerly | Aldana Caballero, Andrea Carolina | Herrera Iz... <1%

118 Publicación
Alanya Arce, Danitza Milagros. "El control interno bajo la metodología COSO y la c... <1%

119 Publicación
Brand Harrys Martel-Fretel, Aldair Jorginho Agustin-Hurtado, Emerson Junior Poli... <1%

120 Publicación
César Augusto Cruz Cárdenas, Ofelia Carmen Santos Jiménez. "La gestión de los d... <1%

121 Publicación
De la Rosa, Jeson Tomas González. "Modelo de factores predictores de desempeñ... <1%

122 Internet
archive.org <1%

123 Publicación
María Córdova Castillo, Allison Zapata Campuzano. "Estrategias lúdicas en niños ... <1%

124 Trabajos del estudiante
Universidad Politécnica del Perú <1%

125 Internet
repositorio.unach.edu.pe <1%

126 Publicación
Alvarez Avalos, Milagros. "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Cen... <1%

127 Publicación
Quispe, Luz Mery Chata. "Calidad de servicio y la satisfacción del docente usuario... <1%

128 Publicación
Sanchez Mamani, Ivan Grover. "Gestión de la felicidad laboral para mejorar la cali... <1%

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO
N° 566-2026-CU

Moquegua, 26 de agosto de 2026

VISTOS:

La Resolución de Consejo de Facultad N° 207-2026-CF-FACCS-UNAM, emitida por el Decano de la Facultad de Ciencias Sociales; el Informe Técnico N° D0117-2026-SG-GT, emitido por la Especialista Administrativo II de Grados y Títulos; el Informe N° D0418-2026-UNAM-R-SG, emitido por el Secretario General de la UNAM; el Proveído N° 4162-2026-R, emitido por el señor Rector; el Acuerdo del Pleno del Consejo Universitario de Sesión Extraordinaria N° 35-2026-SE-CU-UNAM, de fecha 25 de agosto de 2026; y,

CONSIDERANDO:

Que, conforme al cuarto párrafo del artículo 18 de la Constitución Política del Perú, dispone que cada Universidad es autónoma en su régimen normativo, de gobierno, académico, administrativo y económico. Y el artículo 8° de la Ley N° 30220-Ley Universitaria, establece que la referida autonomía inherente a las Universidades, se ejerce de conformidad con la Constitución y demás normativa aplicable. Concordante con el artículo 1, de la Ley N° 31520, Ley que restablece la autonomía y la institucionalidad de las universidades peruanas, así como la Ley N° 32141, Ley que modifica la Ley N° 30220-Ley Universitaria, a fin de fortalecer la institucionalidad de las Universidades Públicas licenciadas;

Que, el artículo 58 de la Ley N° 30220-Ley Universitaria, establece que el Consejo Universitario es el máximo órgano de gestión, dirección y ejecución académica y administrativa de la Universidad. Concordante con el artículo 18° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, aprobado bajo Resolución de Asamblea Universitaria N° 015-2025-AU-UNAM;

Que, el artículo 59 de la Ley Universitaria-Ley N° 30220, establece las atribuciones del Consejo Universitario, y específicamente el numeral 59.9 establece; Conferir los grados académicos y los títulos profesionales aprobados por las Facultades y Escuela de Posgrado, así como otorgar distinciones honoríficas y reconocer y revalidar los estudios, grados y títulos de universidades extranjeras, cuando la universidad está autorizada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria. Concordante con el numeral 14, del artículo 20° del Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua;

Que, mediante la Resolución de Consejo de Facultad N° 207-2026-CF-FACCS-UNAM, de fecha 11 de agosto de 2026, el Consejo de Facultad de Ciencias Sociales aprobó el otorgamiento de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social a favor de la Bach. BETTY DIONICIA MAMANI FELICIANO, identificada con código N° 2014101045 y DNI N° 73482333, egresada de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien ha cumplido con los requisitos académicos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos, (...);

Que, mediante Informe Técnico N° D0117-2026-SG-GT de fecha 17 de agosto de 2026, e Informe N° D0418-2026-UNAM-R-SG de fecha 17 de agosto de 2026, el Secretario General de la UNAM, remite al Rectorado el expediente para el trámite de Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social a favor de la Bachiller: BETTY DIONICIA MAMANI FELICIANO de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, quien se encuentra apta para la expedición del Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social, al haber cumplido satisfactoriamente con los requisitos legales y reglamentarios, exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua; razón por la cual, el señor Secretario General incluye dicho expediente como punto de agenda para ser tratado en Sesión Extraordinaria de Consejo Universitario de fecha 25 de agosto de 2026;

Que, el artículo 44° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria señala que las universidades otorgan los grados académicos de Bachiller, Maestro, Doctor y los Títulos Profesionales que correspondan, a nombre de la Nación (...). Asimismo, la Ley N° 31803, modifica el artículo en mención adicionando; La Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) determina los criterios, así como establece y supervisa el procedimiento administrativo para el reconocimiento de grados y títulos otorgados en el extranjero, en el marco de la normativa vigente;

Que, el numeral 45.2 del artículo 45° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, precisa los requisitos mínimos para la obtención del título profesional, como son: el grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Asimismo, establece que el título profesional solo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller;

Que, mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 1153-2021-UNAM, se aprobó el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional de Moquegua, el cual fue modificado a través de las Resoluciones de Comisión Organizadora N° 410; 453 y 890-2022, N° 880-2023-UNAM y N° 081, 484-2024-UNAM el cual establece los requisitos y norma los procedimientos para la obtención de los grados académicos y títulos profesionales conferidos por esta Casa Superior de Estudios;

Que, bajo el amparo de los considerandos precedentes, el Pleno del Consejo Universitario en Sesión Extraordinaria N° 35-2026-SE-CU-UNAM, de fecha 25 de agosto de 2026, emitió el siguiente acuerdo: POR UNANIMIDAD: CONFERIR, a nombre de la Nación el Título Profesional de Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social por la modalidad de Tesis a la Bachiller: BETTY

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe

Universidad Nacional de Moquegua

RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO

N° 566-2026-CU

Moquegua, 26 de agosto de 2026

DIONICIA MAMANI FELICIANO, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua;

En uso de las facultades y atribuciones conferidas por el artículo 18 de la Constitución Política del Perú, la Ley N° 30220 Ley Universitaria, el Estatuto de la Universidad Nacional de Moquegua, y a lo acordado por el pleno del Consejo Universitario;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO 1°: CONFERIR, A NOMBRE DE LA NACIÓN, a la Bachiller

- **BETTY DIONICIA MAMANI FELICIANO**

El **TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL.**

Por la modalidad de TESIS, de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social, de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 2°: ENCARGAR, al Secretario General de la UNAM, para que realice las acciones pertinentes relacionadas con la inscripción correspondiente en el Registro de Grados y Títulos de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - SUNEDU.

ARTÍCULO 3°: DISPONER, el cumplimiento de la presente Resolución a todas las dependencias de la Universidad Nacional de Moquegua.

ARTÍCULO 4°: DISPONER la publicación de la presente resolución en el Portal Institucional de la Universidad Nacional de Moquegua www.unam.edu.pe

REGÍSTRESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE;

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA SECRETARIA GENERAL

MTRO. JOSE LUIS PACHECO CACERES
SECRETARIO GENERAL

UNIVERSIDAD NACIONAL DE MOQUEGUA CONSEJO UNIVERSITARIO

DR. HUGO RUBEN MARCA MAQUERA
RECTOR
PRESIDENTE DEL CONSEJO UNIVERSITARIO

DISTRIBUCIÓN: VRA, VRI, FACCS, EPGPDS, GyT, DASA, OTI, *Interesada*, C.c. Arch.
SVR

Domicilio Legal: Prolongación Av., Ancash S/N - Moquegua
RUC: 20449347448 - Teléfono: (053) 670168
Página Web: www.unam.edu.pe