

MODELO DE GESTIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEL PERSONAL DE UN INSTITUTO TECNOLÓGICO EN PIURA

MANAGEMENT MODEL FOR THE PROVISION OF ADMINISTRATIVE SERVICES FOR THE STAFF OF A TECHNOLOGICAL INSTITUTE IN PIURA

Tipo de Publicación: Artículo Científico

Recibido: 13/07/2024

Aceptado: 14/08/2024

Publicado: 10/04/2024

Código Único AV: e367

Páginas: 1 (1199-1219)

DOI: <https://doi.org/10.5281/10.5281/zenodo.13890692>

Autores:

Cristhian Ovidio Ramírez Valladares

Licenciado en Administración

Magister en Administración de Negocios - MBA

 <https://orcid.org/0000-0002-6944-5652>

E-mail: cr Ramirezovidio@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad Cesar Vallejo

País: Piura - República del Perú

Irene Merino Flores

Licenciada en Psicología

Magister en Gestión del Talento Humano

 <https://orcid.org/0000-0003-3026-5766>

E-mail: imerinof@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad Cesar Vallejo

País: Piura - República del Perú

Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llaue

Abogado

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

 <https://orcid.org/0000-0002-1162-8755>

E-mail: cllauecet@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad Cesar Vallejo

País: Piura - República del Perú

Miguel Alberto Vélez Sancarranco

Licenciado en Psicología

Magister en Gestión y Docencia

 <https://orcid.org/0000-0002-5557-2378>

E-mail: mvelezs@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad Cesar Vallejo

País: Piura - República del Perú

Sandra Maribel Dioses Urbina

Licenciada en Turismo

Magister en Gestión Pública

 <https://orcid.org/0000-0002-9886-1954>

E-mail: smdioses@ucvvirtual.edu.pe

Afiliación: Universidad Cesar Vallejo

País: Piura - República del Perú

Resumen

El estudio tiene como objetivo general diseñar un modelo de gestión para la prestación de servicios administrativos del personal de un Instituto Tecnológico en Piura. La metodología utilizada es de enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, de diseño no experimental, de nivel descriptivo propositivo y de corte longitudinal. La muestra estuvo constituida por 50 administrativos de un Instituto Tecnológico de Piura, se utilizaron como instrumentos el cuestionario de modelo de gestión y el cuestionario de prestación de servicios. Los resultados obtenidos del estudio fueron que de las dimensiones del modelo de gestión se han encontrado en nivel regular teniendo a la planeación con 28 casos (56%). La organización, con 31 casos (62%). La dirección con 32 casos (64%). La dimensión control con 27 casos (54%). En las dimensiones de la prestación de servicios se encuentran en nivel regular las dimensiones tangibilidad con (56%). La fiabilidad, el (62%). La capacidad de respuesta (62%). La seguridad (64%) y la empatía (54%). Se concluye que el modelo de gestión tiene como mayor prevalencia con un (54%) donde más de la mitad de los encuestados perciben la gestión como regular y la prestación de servicios administrativos se ubica en un nivel regular con el (60%).

Palabras Clave:

Gestión, organización, prestación de servicios, planificación.

Abstract

The general objective of the study is to design a management model for the provision of administrative services for the staff of a Piura Technological Institute, 2023. The methodology used is a quantitative approach, of an applied type, of a non-experimental design, of a propositional descriptive level and of longitudinal cut. The sample was made up of 50 administrators from a Technological Institute of Piura, the management model questionnaire and the service provision questionnaire were used as instruments. The results obtained from the study were that the dimensions of the management model have been found at a regular level, with planning in 28 cases (56%). The organization, with 31 cases (62%). The address with 32 cases (64%). The control dimension with 27 cases (54%). In the dimensions of service provision, the tangibility dimensions are at a regular level with (56%). Reliability, (62%). Responsiveness (62%). Security (64%) and empathy (54%). It is concluded that the management model has the highest prevalence with (54%) where more than half of the respondents perceive management as regular and the provision of administrative services is at a regular level with (60%).

Keywords: Management, organization, service provision, planning.

Introducción

Los problemas por los que atraviesa la educación superior en América Latina, han llevado a las direcciones de los organismos educativos a no sólo buscar mecanismos que influyan en la calidad educativa, también se preocupan por elevar la eficiencia de los procesos administrativos y de gestión, con la finalidad de canalizar los recursos económicos, humanos y materiales a las actividades sustantivas de docencia, investigación, difusión, a las actividades de extensión, sin que distraigan de estas en gastos suntuosos o nóminas desproporcionadas y además para enfrentar la competencia con las instituciones similares de la misma o de otras entidades federativas.

La gestión administrativa en instituciones de educación superior públicas, es crucial para ofrecer una educación de calidad. La eficiencia administrativa no solo es un medio para un fin operativo, sino que también influye directamente en la prestación del servicio educativo proporcionado (Cedeño y Sotomayor, 2020). Analizando este contexto, se destaca que la gestión de educación superior implica un alto grado de responsabilidad y debe integrar características sociales relevantes, en este sentido, la administración en el ámbito educativo es más que la mera gestión de recursos y procesos; es una actividad que incide directamente en la formación de individuos capaces y en la contribución a la sociedad.

Por ello, los procesos administrativos en la educación superior deben ser evaluados y mejorados continuamente para asegurar que están alineados con la misión educativa de la institución. La relación entre los procesos gerenciales y la calidad educativa es directa y significativa. Una gestión eficiente y efectiva puede mejorar considerablemente la experiencia educativa de los estudiantes. Esto incluye desde la optimización de los procesos de inscripción y matriculación hasta la articulación de los recursos financieros y humanos de manera que apoyen directamente las actividades de enseñanza y aprendizaje (Quesada, 2021).

Por lo tanto, para que una entidad de educación superior pública preste un servicio de calidad, es fundamental considerar todos los elementos que componen su gestión administrativa. Esto implica no solo mirar los procesos internos sino también cómo estos procesos agregan valor a la productividad institucional en términos de entregar una educación de alta calidad.

En este orden de ideas, en la educación superior pública los datos indican un aumento significativo en la Tasa Bruta de Matriculación (TBM) a nivel mundial, pasando del 19% en 2000 al 38% en 2018. Este incremento es notable tanto en hombres (del 19% al 36%) como en mujeres (del 19% al 41%), siendo estas últimas las principales beneficiarias. Esta tendencia refleja una mayor inclusión y democratización de la educación superior. Sin

embargo, existen desigualdades significativas en su acceso. Los obstáculos incluyen pobreza, crisis, altas tasas de matrícula, barreras geográficas y discriminación, lo que afecta principalmente a las comunidades marginadas.

Además, aunque la matriculación ha aumentado, sigue existiendo una brecha significativa entre la matriculación y la graduación, especialmente entre grupos desfavorecidos. En este contexto, las entidades de educación superior pública deben considerar crear políticas y programas que aborden directamente las barreras al acceso y la finalización de la educación superior mediante la prestación de los servicios administrativos, especialmente para los grupos desfavorecidos (Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura [Unesco], 2020).

En América Latina, entre 2010 y 2017 hubo un incremento en la inversión en educación superior. Este aumento estuvo asociado con el desarrollo en educación superior y el acceso de jóvenes de hogares con menores ingresos. Sin embargo, esta tendencia de inversión ha enfrentado desafíos significativos debido a la variabilidad económica y los cambios políticos en la región, lo que afecta la sostenibilidad de la financiación y, por ende, la equidad y calidad educativa.

En cuanto a la prestación del servicio administrativo en una entidad de educación superior pública, se han adoptado enfoques innovadores para la

asignación de recursos financieros. Además, en países como Chile y Colombia, se ha destinado una alta proporción de recursos financieros, para mejorar el acceso a las Escuelas de Educación Superior (EES), la graduación y fomentar el rendimiento académico.

Sin embargo, la variabilidad en la asignación de fondos, influenciada por la volatilidad económica y los cambios políticos, presenta un desafío constante (García, 2019). Por lo tanto, las instituciones de EES en América Latina deben desarrollar estrategias administrativas ágiles y sostenibles que les permitan navegar en un entorno financiero incierto, garantizando al mismo tiempo la provisión continua de educación de alta calidad y equitativa.

Por ello, la Educación Superior Técnico-Profesional (ESTP) en Perú revela importantes desafíos y oportunidades para la prestación del servicio administrativo en estas instituciones. Aunque ha habido un aumento en el número de instituciones y la cobertura de la ESTP, el acceso sigue siendo insuficiente e inequitativo, con solo un 20.4% de los estudiantes accediendo a la educación superior universitaria y un 15.3% a otras opciones no universitarias. Este desequilibrio sugiere la necesidad de una estrategia administrativa más inclusiva y diversificada.

En este sentido, la calidad y la gobernanza son esenciales, con instituciones educativas responsables de las condiciones básicas y la mejora continua (Ministerio de Educación [Minedu], 2020). Por lo tanto, el desafío administrativo aquí implica no solo

cumplir con las normativas, sino también participar activamente en políticas de calidad coordinadas por el Ministerio de Educación. En términos de recursos, la gestión y la generación de nuevos recursos son cruciales. Esto implica alinear actividades y proyectos con objetivos institucionales, teniendo en cuenta las capacidades de los profesionales especializados para maximizar el impacto social, la prestación de los servicios y la competitividad del sistema.

En un Instituto Tecnológico Superior de Piura, se viene observando que el modelo de gestión actual es ineficiente y no aborda la prestación de servicios administrativos, mediante las instalaciones, equipos y desempeño del personal, lo que no satisfacen las necesidades y expectativas de quienes buscan atención en el instituto, también, los servicios que se brindan no son confiables y según lo prometido. Existe ineficiencia en la respuesta que se brindan sobre consultas y requerimientos de los usuarios, incluyendo la rapidez y efectividad en la resolución de problemas y solicitudes. En este sentido, a pesar que el Instituto Superior pueda estar proporcionando servicios administrativos, existen brechas significativas en cómo estos servicios se gestionan y perciben en términos de calidad y eficacia.

Por lo tanto, la investigación propuesta buscará identificar estas brechas y mejorar el modelo de gestión actual, asegurando que los servicios administrativos no solo cumplan con los estándares operativos, sino que también respalden efectivamente

los requerimientos y expectativas de los usuarios del instituto. Con lo planteado nace la siguiente interrogante ¿Cómo un modelo de gestión influye en la prestación de servicios administrativos del personal de un Instituto Tecnológico Piura, 2023?

El estudio considera una justificación práctica, porque se aborda un aspecto crucial de la gestión en instituciones educativas superiores como es la efectividad y eficiencia en la prestación de servicios administrativos al personal. En tal sentido, el estudio busca proporcionar soluciones prácticas para mejorar estos servicios, lo que podría conducir a un funcionamiento más eficiente de la institución, considerando, que una gestión administrativa eficaz es esencial para la operatividad diaria y el logro de los objetivos organizacionales y educativos del instituto.

En términos sociales, esta investigación está orientada a impactar de manera positiva en el ambiente laboral del instituto. Al brindar una herramienta de mejora para la prestación de servicios administrativos, por lo tanto, se contribuye al bienestar del personal, lo que a su vez puede mejorar la calidad de la educación ofrecida a los estudiantes. Además, se busca establecer un modelo eficiente de servicios administrativos puede servir como ejemplo a seguir para otras instituciones educativas.

Metodológicamente, el estudio propone un enfoque integrado, combinando los modelos teóricos de Robbins y Coulter (2018) y Zeithaml y

Parasuraman (2004). Esta combinación permite un análisis comprensivo de la prestación de servicios y gestión administrativa desde una perspectiva de calidad y eficiencia.

La aplicación de estos modelos en un contexto específico proporcionará una oportunidad para evaluar y validar su utilidad en un entorno práctico posterior. Desde una perspectiva teórica, la investigación contribuye en el conocimiento que se genere sobre la prestación de servicio y la gestión educativa. Al aplicar y posiblemente expandir los modelos de los autores antes mencionados en el contexto de un Instituto Superior, el estudio puede ofrecer contribuciones a la teoría existente, potencialmente llenando lagunas en la literatura sobre cómo se gestionan y evalúan los servicios administrativos en instituciones de educación superior.

Por consiguiente, el propósito principal de este estudio radica en la creación y desarrollo de un modelo de gestión integral destinado a optimizar la prestación de servicios administrativos para el personal del Instituto Tecnológico de Piura, en el año 2023.

Metodología

La investigación adoptó un enfoque aplicado, centrado en la resolución de un problema práctico dentro del contexto investigado. Su objetivo fue generar conocimiento y establecer las bases para un modelo de gestión que pueda implementarse y evaluarse en futuras investigaciones.

Se optó por un enfoque cuantitativo, empleando operaciones matemáticas para analizar los niveles de las variables y, a partir de un diagnóstico, desarrollar un modelo de gestión orientado a mejorar la prestación de servicios administrativos en el personal del Instituto de Educación Superior.

El diseño de la investigación fue no experimental, lo que implica que no se realizaron modificaciones o intervenciones en las variables para observar o generar efectos entre estas. Por consiguiente, la información se recolectó de la muestra de estudio en su estado natural.

En cuanto al nivel de análisis, el estudio se enmarcó en un enfoque descriptivo, cuyo propósito fue detallar las características de un fenómeno específico sin influir en él. De esta manera, se buscó describir el estado actual de la prestación de servicios y la gestión en el personal administrativo de manera objetiva y detallada.

En la investigación la muestra estuvo constituida por 50 administrativos que pertenecen a un Instituto de Educación Tecnológica de Piura. Ante la cantidad de la población esta fue utilizada en su totalidad como la muestra, generándose una población muestral para el estudio.

Personal administrativo	Total
Varones	35
Mujeres	15
Total	50

Tabla 1. Personal administrativo que conforman la muestra de estudio.

Nota. Control de asistencia del personal administrativo.

Criterios de inclusión

1. Personal administrativo que tiene como mínimo 2 años laborando.
2. Personal que consiente su participación con la firma del protocolo de consentimiento informado.
3. Personal que acude a laborar sin interrupciones por problemas de salud, permisos, entre otras.

Criterios de exclusión

1. Personal administrativo que no termine el llenado de instrumentos aplicados
2. Personal que deciden no continuar con el estudio.
3. Personal que no realiza labores administrativas.

El muestreo utilizado es el no probabilístico por conveniencia, es un tipo de muestreo que no considera el uso de la aleatoriedad mediante la estadística. En tal sentido, se basan y determinan la muestra utilizando la experiencia y el criterio del investigador para su elección. Para, Córdova (2020) son muestreos que no se basan en el uso de fórmulas estadísticas para determinar la muestra de estudio.

Como técnica se utilizó la encuesta que ha permitido recoger percepciones directas del personal sobre la prestación de los servicios administrativos. Esto incluye opiniones sobre la tangibilidad (infraestructura y recursos físicos), fiabilidad (consistencia y confiabilidad en el servicio), capacidad de

respuesta (rapidez en atender solicitudes), seguridad (protección de la información y confidencialidad) y empatía (atención personalizada y comprensiva). A través de las respuestas obtenidas, se identificaron áreas específicas que requieren mejoras, así como posibles deficiencias. Para Sánchez et al., (2018) la encuesta es una técnica en la que se puede apoyar el investigador para recoger datos relevantes y útiles para la investigación asociados a la muestra que se encuentra en estudio.

Como instrumento se utilizó el cuestionario que es un soporte el cual contiene un conjunto de preguntas o ítems que sirven para conocer la percepción de las unidades de análisis sobre un tema en particular. Para el estudio se utilizó el cuestionario estructurado dirigido al personal administrativo para medir la gestión y la prestación de servicios administrativos. El instrumento para ser aplicado a la muestra se ha realizado inicialmente un proceso de valoración por cinco jueces profesionales quienes revisaron la coherencia, relevancia y redacción de cada uno de los ítems, luego se la valoración se aplicó la V de Aiken donde se obtuvo un valor de 0.99 para ambos instrumentos lo que indica que tienen una muy buena validez de contenido.

Asimismo, se aplicó una prueba piloto para conocer la fiabilidad del instrumento mediante el uso de la estadística aplicando la prueba de confiabilidad del Alfa de Cronbach, en este sentido, se ha obtenido que para el instrumento gestión en el

personal administrativo se ha obtenido un valor de fiabilidad de 0.800 y para el instrumento prestación del servicio administrativo el valor es de 0.790 lo que significa que ambos instrumentos cuentan con una alta confiabilidad.

Resultados

Resultados de la variable 1: Modelo de gestión

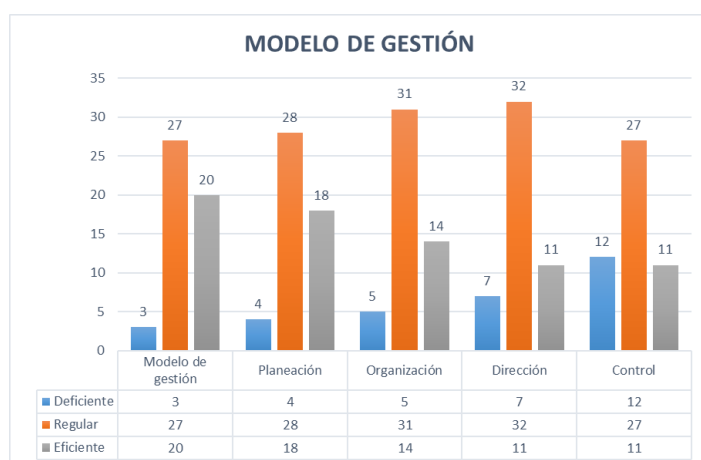


Gráfico 1. Modelo de gestión y sus dimensiones.

El Gráfico 1 muestra los resultados de la evaluación de un modelo de gestión en varias dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control. Las categorías evaluadas son Deficiente, Regular y Eficiente. A continuación, se presenta una interpretación detallada de cada dimensión basada en las frecuencias y porcentajes obtenidos.

Modelo de Gestión:

Tres (3) casos (6%) lo perciben como deficiente, este porcentaje sugiere que hay una pequeña fracción de usuarios que observan fallas considerables en el modelo de gestión. Estas fallas podrían estar relacionadas con problemas estructurales, falta

de recursos adecuados, o políticas y procedimientos que no están bien definidos o implementados. 27 casos (54%) más de la mitad de los encuestados perciben el modelo de gestión como regular. Esto implica que, aunque el modelo cumple con las funciones básicas y es funcional, existen áreas donde no se destaca ni ofrece un rendimiento excepcional. Los procesos actuales son aceptables, pero podrían beneficiarse de una revisión y optimización. 20 casos (40%) de los encuestados considera que el modelo de gestión es eficiente, lo que indica que una parte significativa está satisfecha con la estructura y funcionamiento actual. Este grupo de usuarios probablemente experimenta una gestión efectiva, con procedimientos bien definidos y recursos suficientes para cumplir con sus objetivos.

Planeación:

Cuatro (4) casos (8%) perciben como deficiente la planeación lo que indica problemas en la formulación y ejecución de planes estratégicos y operativos. Esto puede deberse a la falta de claridad en los objetivos, la ausencia de un plan detallado o la falta de recursos y herramientas para implementar los planes efectivamente. 28 casos (56%) de los encuestados considera la planeación como regular. Esto sugiere que, aunque los planes están presentes y son funcionales, pueden carecer de detalle, precisión y adaptabilidad para enfrentar los desafíos diarios.

Los planes pueden ser generalizados y no suficientemente específicos para las necesidades de cada área. 18 casos (36%) de los encuestados valora la planeación como eficiente, lo que indica que, para estos usuarios, los planes son claros, detallados y bien ejecutados. Este grupo experimenta una planificación estratégica que alinea los recursos y esfuerzos con los objetivos de la organización, permitiendo una ejecución efectiva.

Organización:

Cinco (5) casos (10%) perciben como deficiente la organización lo que sugiere problemas en la estructuración y asignación de recursos, roles y responsabilidades. Puede haber una falta de claridad en las funciones y una distribución ineficiente de los recursos, lo que afecta la productividad y eficiencia de la organización. 31 casos (62%) percibe la organización como regular, lo que indica que, aunque la estructura organizativa es funcional, no es óptima.

Los procesos y la estructura actual pueden ser suficientes para operar, pero no para maximizar la eficiencia y efectividad. Puede haber redundancias o lagunas en la organización. 14 casos (28%) valora la organización como eficiente, lo que sugiere que estos usuarios experimentan una estructura bien definida y una asignación adecuada de recursos y roles. La claridad en la estructura y la eficiencia en la asignación de recursos permiten una operación fluida y efectiva.

Dirección:

Siete (7) casos (14%) perciben como deficiente la dirección lo que refleja una falta de liderazgo efectivo. Esto puede estar relacionado con problemas de comunicación, falta de toma de decisiones claras, o una ausencia de visión y motivación por parte de los líderes. 32 casos (64%) considera la dirección como regular. Esto sugiere que, aunque existe liderazgo, no es suficientemente inspirador o decisivo.

Puede haber una falta de consistencia en las directrices y en la comunicación, lo que impide alcanzar niveles óptimos de rendimiento. 11 casos (22%) valora la dirección como eficiente, lo que indica que estos usuarios experimentan un liderazgo claro y efectivo. Los líderes en este contexto son capaces de comunicar una visión, tomar decisiones firmes y motivar a sus equipos hacia el logro de objetivos.

Control:

Doce (12) casos (24%) perciben como deficiente el control lo que sugiere problemas significativos en los sistemas de monitoreo y evaluación. Esto puede deberse a la falta de indicadores claros de rendimiento, una supervisión inadecuada, o la ausencia de mecanismos de retroalimentación y corrección. 27 casos (54%) percibe el control como regular, indicando que, aunque existen mecanismos

de control, estos no son suficientemente rigurosos o efectivos.

Los sistemas actuales pueden no estar capturando todas las áreas de mejora o no implementando adecuadamente las acciones correctivas necesarias. 11 casos (22%) considera el control eficiente, lo que muestra que, para estos usuarios, los mecanismos de monitoreo y evaluación son adecuados y efectivos. Este grupo experimenta un seguimiento continuo y una implementación de acciones correctivas que aseguran el cumplimiento de los objetivos y estándares.

De manera general, los resultados reflejan que mientras algunas áreas del modelo de gestión son percibidas como eficientes por una parte significativa de los usuarios, la mayoría de las dimensiones están mayoritariamente calificadas como regulares. Esto indica que, aunque los procesos actuales son funcionales, existe un considerable margen de mejora para alcanzar la excelencia.

Las áreas de planeación, organización, dirección y control podrían beneficiarse de una revisión y optimización para abordar las percepciones de deficiencia y elevar los estándares a niveles más altos de eficiencia y efectividad. Implementar estas mejoras puede transformar las percepciones de regular a eficientes, aumentando así la satisfacción y efectividad del modelo de gestión en general.

Resultados de la variable 2: Prestación de servicios administrativos

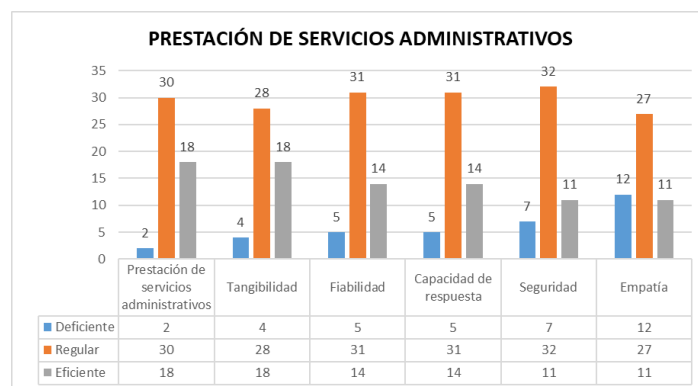


Gráfico 2. Prestación de servicios administrativos y sus variables

El análisis de los resultados del Gráfico 2 muestran los siguientes valores en la variable prestación de servicios administrativos: Solo el 4% de los encuestados consideran que la prestación de servicios administrativos es deficiente. Esto indica que hay una pequeña minoría insatisfecha, lo que podría deberse a problemas específicos que requieren atención. Un 60% considera que el servicio es regular, lo cual sugiere que hay áreas en las que se puede mejorar para satisfacer mejor a los usuarios. La mayoría, un 36%, considera que la prestación de servicios administrativos es eficiente, indicando que el servicio cumple con las expectativas de la mayoría de los encuestados.

Tangibilidad:

Un 8% de los encuestados considera deficiente la tangibilidad, lo que podría reflejar problemas con los recursos físicos o materiales. La mayoría (56%) opina que la tangibilidad es regular. Esto

sugiere que, aunque no es mala, hay margen para mejorar los aspectos tangibles del servicio. Un 36% considera que la tangibilidad es eficiente, lo que muestra que una proporción significativa de usuarios está satisfecha con los aspectos tangibles del servicio.

Fiabilidad:

El 9% de los encuestados perciben la fiabilidad como deficiente, indicando problemas en la consistencia y cumplimiento de las promesas del servicio. Regular (62%): Una mayoría significativa (62%) considera la fiabilidad como regular. Esto sugiere que, si bien el servicio es aceptable, no siempre es consistentemente confiable. Eficiente (29%): El 29% de los encuestados considera la fiabilidad como eficiente, indicando que una parte considerable de los usuarios confía en el servicio.

Capacidad de Respuesta:

Un 10% considera deficiente la capacidad de respuesta, lo que indica problemas con la prontitud y efectividad en la atención a los usuarios. La mayoría (62%) percibe la capacidad de respuesta como regular, sugiriendo que, aunque la atención es adecuada, no siempre es rápida o efectiva. Un 28% considera que la capacidad de respuesta es eficiente, lo que refleja que hay usuarios que están satisfechos con la rapidez y efectividad de la atención.

Seguridad:

Un 14% percibe la seguridad como deficiente, lo que podría indicar problemas con la percepción de seguridad y confianza en el servicio. La mayoría (64%) considera la seguridad como regular, lo que sugiere que, aunque la seguridad es adecuada, hay aspectos que podrían mejorarse. El 22% considera que la seguridad es eficiente, lo que indica que una parte de los usuarios confía en la seguridad del servicio.

Empatía:

Un 24% considera la empatía como deficiente, lo que sugiere problemas en la atención personalizada y la comprensión de las necesidades de los usuarios. La mayoría (54%) percibe la empatía como regular, lo que indica que, aunque hay atención a las necesidades de los usuarios, esta no siempre es adecuada. Un 22% considera que la empatía es eficiente, lo que muestra que algunos usuarios están satisfechos con la atención personalizada y la comprensión de sus necesidades.

La mayoría de los aspectos evaluados son percibidos como regulares, lo que indica un nivel aceptable de servicio, pero con áreas significativas de mejora. La prestación de servicios administrativos tiene una percepción más positiva, destacándose como eficiente para la mayoría de los encuestados. Las áreas de tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía muestran una

distribución de respuestas que sugiere la necesidad de estrategias específicas para mejorar estos aspectos y aumentar la satisfacción de los usuarios.

Discusión

Realizado el diagnóstico de las variables se ha encontrado que, en el modelo de gestión, el nivel de mayor prevalencia es el (54%), lo que significa que más de la mitad de los encuestados perciben el modelo de gestión como regular. Esto implica que, aunque el modelo cumple con las funciones básicas y es funcional, existen áreas donde no se destaca ni ofrece un rendimiento excepcional. Los procesos actuales son aceptables, pero podrían beneficiarse de una revisión y optimización. Comparando los resultados del estudio de Mendoza et al., (2022) con los del estudio actual, se observa que ambos reconocen la importancia crucial de la gestión administrativa para el desarrollo organizacional.

Mientras que Mendoza et al., (2022) encuentran una percepción más positiva y clara de esta relación, con un 49% de los encuestados destacando su importancia y una relación directa y positiva entre la gestión administrativa y el desarrollo, el estudio actual revela que la mayoría de los encuestados (54%) perciben el modelo de gestión como regular, indicando que, aunque es funcional, necesita mejoras. Sin embargo, aunque ambos estudios coinciden en la funcionalidad básica de los modelos de gestión, el estudio actual destaca una necesidad más urgente de revisión y optimización para lograr un

rendimiento excepcional y sostenible en la gestión administrativa.

Por su parte, Acevedo et al., (2020) presentan un enfoque cuantitativo transversal para crear modelos de gestión del conocimiento, destacando la necesidad de un diagnóstico preliminar y la contextualización de la intervención para identificar brechas y mejorar la gestión del conocimiento. En este sentido, ambos estudios coinciden en que la comprensión del contexto y la dinámica organizacional es crucial para implementar mejoras efectivas. Mientras Acevedo et al., (2020) enfatizan la validación teórica y práctica de su modelo a través de talleres interactivos, el estudio actual apunta a una necesidad urgente de optimización continua para mejorar la percepción y efectividad del modelo de gestión.

Al comparar los estudios de Mosqueira (2020), Adriazola et al., (2020) y Chafloque et al., (2019) con el estudio actual, se observa una preocupación común por mejorar la gestión. Mosqueira (2020) destacan la influencia significativa de la cultura de la organización en la calidad del servicio, encontrando niveles medios de cultura y servicio que sugieren la necesidad de una transformación cultural para mejorar el entorno laboral y el desempeño administrativo. Adriazola et al., (2020) identifican y analizan los riesgos asociados a los procesos administrativos, utilizando la norma ISO 9001:2015 para proponer un sistema de gestión de calidad que controle dichos riesgos, subrayando la importancia de

una gestión de riesgos sistemática para asegurar la calidad.

Al respecto, Chafloque et al., (2019) sugieren un paradigma de gestión transformacional basado en el liderazgo para mejorar los procedimientos administrativos, evidenciando la falta de características de liderazgo transformacional en los directores y proponiendo este enfoque para mejorar significativamente los procesos. En conjunto, estos estudios subrayan la necesidad de una gestión proactiva y transformacional, apoyada por una cultura organizacional y sistemas de calidad bien definidos, para mejorar significativamente la efectividad y calidad de los servicios administrativos.

Para Saravia (2020) el modelo de gestión representa un conjunto de acciones y procesos con los que las entidades gubernamentales buscan cumplir sus metas alineadas a políticas organizacionales. Riffo (2019), define el modelo de gestión como un enfoque sistemático que debe integrar los cuatro pilares de la administración: planeamiento, organización control y dirección para el logro de objetivos educativos.

Este modelo enfatiza la selección de líderes idóneos con las habilidades y experiencias necesarias para una gestión efectiva, la anticipación y alineación de metas con recursos disponibles, y la creación de un ambiente de trabajo colaborativo (Cerdas et al., 2017). Asimismo, se centra en la eficiencia operativa y la efectividad en el

cumplimiento de tareas, asegurando la productividad a través del uso racional de recursos y la implementación de estrategias adaptativas (González et al., 2020).

Para Robbins y Coulter (2018) el modelo de gestión de procesos administrativos, se define como un marco estructurado que enfatiza la importancia de coordinar eficientemente las actividades y la labor realizada por los integrantes de una organización en post de metas compartidas. Este modelo subraya la necesidad de habilidades específicas para una gestión administrativa exitosa, integrando aspectos de planificación, organización, dirección y control. La eficacia de este modelo reside en su capacidad para fomentar una administración competente, considerada crucial para alcanzar la eficiencia y tener éxito en cualquier entidad organizacional.

Del análisis de las dimensiones del modelo de gestión se ha encontrado que la planeación se encuentra en un nivel de regular con 28 casos (56%). Esto sugiere que, aunque los planes están presentes y son funcionales, pueden carecer de detalle, precisión y adaptabilidad para enfrentar los desafíos diarios. Los planes pueden ser generalizados y no suficientemente específicos para las necesidades de cada área. La dimensión organización, se encuentra en un nivel de regular con 31 casos (62%), lo que indica que, aunque la estructura organizativa es funcional, no es óptima. Los procesos y la estructura actual pueden ser suficientes para operar, pero no

para maximizar la eficiencia y efectividad. Puede haber redundancias o lagunas en la organización.

La dimensión dirección se ubica en un nivel de regular con 32 casos (64%). Esto sugiere que, aunque existe liderazgo, no es suficientemente inspirador o decisivo. Puede haber una falta de consistencia en las directrices y en la comunicación, lo que impide alcanzar niveles óptimos de rendimiento. La dimensión control se ubica en un nivel regular con 27 casos (54%), indicando que, aunque existen mecanismos de control, estos no son suficientemente rigurosos o efectivos. Los sistemas actuales pueden no estar capturando todas las áreas de mejora o no implementando adecuadamente las acciones correctivas necesarias.

El modelo de gestión es una estructura administrativa coherente que amalgama planeación, organización, dirección y control, orientada hacia el logro de objetivos organizacionales. Este modelo, destacado por Riffo (2019) y Robbins y Coulter (2018), resalta la importancia de seleccionar líderes capacitados y crear un entorno de trabajo colaborativo, enfocándose en la eficiencia operativa y la efectividad en el cumplimiento de tareas.

Además, se adapta a la era de la información mediante la integración de estrategias de aprendizaje para empleados, gestión de clientes y finanzas. La efectividad de este modelo se basa en su capacidad para organizar y sincronizar actividades y personal hacia metas comunes, siendo esencial para el

éxito y la eficiencia en cualquier entidad organizacional.

La gestión administrativa se estructura en cuatro dimensiones principales: planeación, organización, dirección y control, cada una con sus respectivos indicadores y funciones específicas. Según Robbins y Coulter (2018), la planeación implica la predicción de desafíos futuros y la elaboración de estrategias. Los indicadores incluyen la definición de objetivos claros, y la revisión continua de estos planes. En los resultados obtenidos, la planeación se encuentra en un nivel de regular con 28 casos (56%). Esto sugiere que, aunque los planes existen y son funcionales, carecen de la precisión y adaptabilidad necesarias para enfrentar desafíos diarios. Los planes pueden ser demasiado generalizados y no suficientemente específicos para las necesidades de cada área, lo cual coincide parcialmente con la literatura que destaca la importancia de la precisión y la especificidad en la planeación.

El análisis de las dimensiones de la gestión administrativa revela que todas las dimensiones (planeación, organización, dirección y control) se encuentran en niveles de regularidad, con más del 50% de los casos indicando funcionalidad, pero no optimización.

Esto sugiere que mientras las estructuras y procesos básicos están en su lugar, hay una necesidad crítica de refinamiento y mejora en cada

área para alcanzar la eficiencia y efectividad organizativa. Las coincidencias con la literatura destacan la importancia de la precisión en la planeación, la claridad en la estructura organizativa, la efectividad del liderazgo y la rigurosidad en los mecanismos de control. Las discrepancias, sin embargo, reflejan áreas donde la implementación práctica no alcanza los estándares teóricos propuestos, subrayando la necesidad de una revisión y ajuste constante en la gestión administrativa.

El análisis de los resultados en la variable prestación de servicios administrativos permite concluir que esta se ubica en un nivel regular (60%), lo cual sugiere que hay áreas en las que se puede mejorar para satisfacer mejor a los usuarios. Esta evaluación refleja la necesidad de implementar estrategias más efectivas en la gestión de recursos físicos, la consistencia y precisión del servicio, la rapidez y efectividad en la atención, la seguridad y protección de datos, así como una mayor empatía en la atención personalizada. Al abordar estas áreas, se podría elevar significativamente la percepción de la calidad del servicio y, en consecuencia, la satisfacción general de los usuarios. El análisis de los antecedentes relacionados con la prestación de servicios en instituciones de educación superior revela diversas perspectivas y enfoques.

Ante los resultados, Mendoza et al., (2022) destacaron que una gestión administrativa eficiente está estrechamente relacionada con el desarrollo

sostenible de las instituciones educativas, aunque existe una división de opiniones sobre la necesidad de implementar técnicas y proyectos administrativos específicos. Mosqueira (2020) encontró que la cultura organizacional impacta de forma significativa en la calidad del servicio al cliente brindado por el personal administrativo, sugiriendo que una transformación cultural es esencial para mejorar el desempeño y la satisfacción laboral.

Por otro lado, Adriazola et al., (2020) utilizaron la norma ISO 9001:2015 para identificar y gestionar los riesgos en los procesos administrativos universitarios, proponiendo un sistema de gestión de calidad que garantice procedimientos eficientes y confiables. Estos estudios, aunque con diferentes enfoques, subrayan la importancia de una gestión administrativa estratégica y culturalmente alineada orientada a ofrecer en los servicios un nivel de calidad alto dentro de las instituciones de educación superior.

En el análisis de las dimensiones de la variable prestación de servicios administrativos, encontrando que la tangibilidad se encuentra en un nivel regular (56%) donde la mayoría opina que la tangibilidad es regular. Esto sugiere que, aunque no es mala, hay margen para mejorar los aspectos tangibles del servicio. La dimensión fiabilidad, el (62%) considera la fiabilidad como regular. Esto sugiere que, si bien el servicio es aceptable, no siempre es

consistentemente confiable. La dimensión capacidad de respuesta la mayoría (62%) percibe la capacidad de respuesta como regular, sugiriendo que, aunque la atención es adecuada, no siempre es rápida o efectiva. La dimensión seguridad donde la mayoría (64%) considera la seguridad como regular, lo que sugiere que, aunque la seguridad es adecuada, hay aspectos que podrían mejorarse. La dimensión empatía, la mayoría (54%) percibe la empatía como regular, lo que indica que, aunque hay atención a las necesidades de los usuarios, esta no siempre es adecuada.

En el análisis de las dimensiones encuentra respaldo en diversos antecedentes que tienen relación con estas variables. Mendoza et al., (2022) demostraron que la gestión administrativa está estrechamente relacionada con el desarrollo sostenible de las instituciones de educación superior. La percepción regular de tangibilidad y fiabilidad en los servicios puede estar relacionada con la falta de consenso sobre la implementación de proyectos y técnicas administrativas, lo cual puede limitar el acceso a recursos de alta calidad. Mosqueira (2020) destacó que la percepción regular de la capacidad de respuesta y empatía puede reflejar una cultura organizacional que necesita fortalecerse para mejorar estos aspectos del servicio.

De esta manera, Adriazola et al., (2020) subrayan la importancia de gestionar los riesgos asociados a los procesos administrativos. Un

enfoque en la gestión de calidad y el control de riesgos es crucial para mejorar la fiabilidad y seguridad percibidas en los servicios administrativos. Estos antecedentes sugieren que las percepciones regulares en las dimensiones de la prestación de servicios administrativos pueden mejorarse mediante una gestión administrativa estratégica, la adopción de una cultura organizacional sólida y la implementación de estándares de calidad reconocidos.

Según Zeithaml y Parasuraman (2004), la tangibilidad se refiere a la calidad y presencia de recursos físicos, incluyendo la apariencia física, accesibilidad y el ambiente de trabajo. La percepción regular de tangibilidad refleja una necesidad de mejorar los aspectos estéticos y funcionales de los recursos físicos. Esto es consistente con la teoría que enfatiza la importancia de la apariencia física y accesibilidad en la percepción de la calidad del servicio. La fiabilidad implica consistencia y precisión en la gestión administrativa, abarcando la consistencia en el servicio, la precisión en las tareas y el cumplimiento de compromisos (Zeithaml y Parasuraman, 2004).

La percepción de fiabilidad regular coincide con la teoría, ya que resalta la necesidad de una mayor consistencia y precisión en la gestión administrativa para construir confianza y lealtad. Para la dimensión Capacidad de Respuesta, se centra en la habilidad del personal administrativo

para responder de manera oportuna y eficiente, destacando la rapidez en la atención, proactividad y disponibilidad del personal (Zeithaml y Parasuraman, 2004). La percepción regular de la capacidad de respuesta está alineada con la teoría, que subraya la importancia de una atención rápida y proactiva. Los resultados sugieren que hay oportunidades para mejorar la eficiencia y la disponibilidad del personal.

Conclusiones

Se concluye que realizado el diagnóstico de las variables se ha encontrado que en el modelo de gestión el nivel que mayor prevalencia tiene con un (54%) donde más de la mitad de los encuestados perciben la gestión como regular. Esto implica que, aunque el modelo cumple con las funciones básicas y es funcional, existen áreas donde no se destaca ni ofrece un rendimiento excepcional. Los procesos actuales son aceptables, pero podrían beneficiarse de una revisión y optimización.

Del análisis de las dimensiones del modelo de gestión se ha encontrado que la planeación se encuentra en un nivel de regular con 28 casos (56%). Esto sugiere que, aunque los planes están presentes y son funcionales, pueden carecer de detalle, precisión y adaptabilidad para enfrentar los desafíos diarios. La dimensión organización, se encuentra en un nivel de regular con 31 casos (62%), lo que indica que, aunque la estructura organizativa es funcional,

no es óptima. La dimensión dirección se ubica en un nivel de regular con 32 casos (64%).

Esto sugiere que, aunque existe liderazgo, no es suficientemente inspirador o decisivo. Puede haber una falta de consistencia en las directrices y en la comunicación, lo que impide alcanzar niveles óptimos de rendimiento. La dimensión control se ubica en un nivel regular con 27 casos (54%), indicando que, aunque existen mecanismos de control, estos no son suficientemente rigurosos o efectivos.

El análisis de los resultados en la variable prestación de servicios administrativos permite concluir que esta se ubica en un nivel regular (60%), lo cual sugiere que hay áreas en las que se puede mejorar para satisfacer mejor a los usuarios. Esta evaluación refleja la necesidad de implementar estrategias más efectivas en la gestión de recursos físicos, la consistencia y precisión del servicio, la rapidez y efectividad en la atención, la seguridad y protección de datos, así como una mayor empatía en la atención personalizada. Al abordar estas áreas, se podría elevar significativamente la percepción de la calidad del servicio y, en consecuencia, la satisfacción general de los usuarios.

Se concluye que en el análisis de las dimensiones de la variable prestación de servicios administrativos, se ha encontrado que la tangibilidad se encuentra en un nivel regular (56%) donde la mayoría opina que la tangibilidad es regular. Esto sugiere que, aunque no es mala, hay margen para mejorar

los aspectos tangibles del servicio. La dimensión fiabilidad, el (62%) considera la fiabilidad como regular. Esto sugiere que, si bien el servicio es aceptable, no siempre es consistentemente confiable.

La dimensión capacidad de respuesta la mayoría (62%) percibe la capacidad de respuesta como regular, sugiriendo que, aunque la atención es adecuada, no siempre es rápida o efectiva. La dimensión seguridad donde la mayoría (64%) considera la seguridad como regular, lo que sugiere que, aunque la seguridad es adecuada, hay aspectos que podrían mejorarse. La dimensión empatía, la mayoría (54%) percibe la empatía como regular, lo que indica que, aunque hay atención a las necesidades de los usuarios, esta no siempre es adecuada.

Referencias

- Acevedo, C. Y., Aristizábal, B. C. A., Valencia, A. A., y Bran, P. L. (2020). Formulation of knowledge management models applied to the context of higher education institutions. *Informacion Tecnologica*, 31(1), 103–112. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000100103>
- Adriazola, L. A. M., Jara, S. D. M., Lara, T. I. M., Matos, C. G. L., y Reyes, S. P. L. (2020). Quality Management System in a Peruvian Public University: Analysis of the Main Processes and Risk Management. XXVI(2013), 109–120. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/http://doi.org/10.33539/educacion.2020.v26n2.2225>
- Cedeño, B. C., y Sotomayor, A. M. (2020). Influence of administrative processes on the productive quality of higher education institutions and university extensions of Manabí. *Recimundo*, 4(3), 251–266. Documento en línea. Disponible [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.251-266](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.251-266)
- Cerdas, M. V., García, M. J. A., Torres, V. N., y Fallas, V. M. A. (2017). Análisis de la gestión administrativa de centros educativos costarricenses: Percepción del colectivo docente y la dirección. *Revista Ensayos Pedagógicos*, 12(2), 95. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.15359/rep.12-2.5>
- Chafloque, C. R., Espinoza, P. J., y Salazar, S. B. (2019). Chiclayo-Lambayeque-Perú Models of management based on transformational leadership to improve the quality of university processes. Documento en línea. Disponible <https://orcid.org/0000-0002-8889-9676>
- Córdova, B. I. (2020). Instrumentos de investigación. Editorial: San Marcos.
- García, de F. A. (2019). El financiamiento de la educación superior en América Latina. Propuesta Educativa. Documento en línea. Disponible <https://www.redalyc.org/journal/4030/403062991010/html/>
- González, R. S. S., Viteri, I. D. A., Izquierdo, M. A. M., y Verdezoto, C. G. O. (2020). Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo. *Universidad y Sociedad*, 12(4), 32–37. Documento en línea. Disponible <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Mendoza, F. V. M., Moreira, C. J. S., y Mera, P. C. L. (2022). Influence of Administrative Management on the Organizational Development of Higher Education Institutions. *Revista Publicando*, 9(34), 31–40. Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2301>
- Ministerio de Educación [Minedu]. (2020). Política Nacional de Educación Superior y Técnico-Productiva. Documento en línea. Disponible <https://letras.unmsm.edu.pe/wp->

- content/uploads/2021/04/Política-Nacional-de-Educación-Superior-y-Técnico-Productiva.pdf
- Mosqueira, R. G. B. (2020). The organizational culture and its impact on the quality of service of the administrative staff of the National University of Trujillo: 2016. *Ciencia y Tecnología*, 16(2), 157–163. Documento en línea. Disponible <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2896/3062>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura [Unesco]. (2020). Hacia el acceso universal a la educación superior: tendencias internacionales. *Unesco/Ielsac*, 84. Documento en línea. Disponible <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/11/acceso-universal-a-la-ES-ESPANOL.pdf>
- Quesada, J. (2021). Calidad del servicio administrativo: impacto sobre el compromiso, la satisfacción y el rendimiento de estudiantes universitarios. *Revista Universidad y Empresa*, 23(41). Documento en línea. Disponible <https://doi.org/10.12804/REVISTAS.UROSARIO.EDU.CO/EMPRESA/A.10352>
- Riffo, S. M. R. S. (2019). Administrative and quality management in schools in the Chorrillos Abstract. *Revista Científica*, 4(April), 153–172. Documento en línea. Disponible http://www.indteca.com/ojs/index.php/Revista_Scientific/article/view/386/518
- Robbins, S. P., y Coulter, M. (2018). Administración (13th ed.). Pearson.
- Sánchez, C. H., Reyes, R. C., y Mejía, S. K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. In *Mycological Research*. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Saravia, S. J. I. (2020). A historical perspective of public management in Peru (19th -21st centuries). *En Líneas Generales*, 1(2), 143–161. Documento en línea. Disponible
- <https://doi.org/10.26439/en.lineas.generales2018.n002.2674>
- Zeithaml, V., y Parasuraman, A. (2004). Relevant knowledge series: Service Quality. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.