

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CALIDAD DE SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
ANDAHUAYLAS, 2020**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado
en Administración de Empresas

**Presentado por:
JAVIER MALLMA ROJAS**

Andahuaylas, Perú

2022

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

Escuela Profesional de Administración de Empresas



**CALIDAD DE SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA DE LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
ANDAHUAYLAS, 2020**

JAVIER MALLMA ROJAS

Asesor:

Mag. Grecia Valverde Mamani

Andahuaylas, Perú

2022



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En el aula virtual de la plataforma Google Meet, los docentes miembros del Jurado evaluador, tesista y asesor del informe final de tesis de la EPAE-UNAJMA, ubicado en el distrito de San Jerónimo de la provincia de Andahuaylas, siendo las **17.00 horas del día 12 de octubre del año 2022**, en atención a la Resolución N° 360-2022-CO-UNAJMA-FCE, donde preside el Dr. Juan Cielo Ramírez Cajamarca, Dra. Diana D. Reynoso Canicani y Mg. Carlos Huamanquispe Apaza integrantes del Jurado Evaluador del Informe Final de Tesis Titulado: "**CALIDAD DE SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ANDAHUAYLAS-2020**"

Cuyo autor es el (a) Bachiller en Administración de Empresas, JAVIER MALLMA ROJAS y Asesor Mg. Grecia Valverde Mamani.

Luego de la sustentación y defensa de la Tesis, el Jurado Evaluador ACORDÓ: **APROBAR** por **UNANIMIDAD**, al (a) Bachiller en Administración de Empresas JAVIER MALLMA ROJAS, obteniendo la siguiente calificación y mención:

Nota en escala vigesimal		Mención
Números	Letras	
15	Quince	BUENO

En señal de conformidad, se procede a la firma de la presente acta en tres (03) ejemplares

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

 Lic. Adm. Juan Cielo Ramírez Cajamarca
 DOCENTE EPAE

Presidente del Jurado Dictaminador

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
 FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

 Mg. Diana D. Reynoso Canicani
 DOCENTE

Secretario del Jurado Dictaminador

UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

 Mg. Carlos Huamanquispe Apaza
 DOCENTE
 CLAD: 018958

Vocal del Jurado Dictaminador

DEDICATORIA

Dedico este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis progenitores por su amor, sacrificio, apoyo y por haber cuidado de mi bienestar y educación, sobre todo por depositar su entera confianza en cada reto que se me presenta en la vida.

A mis hermanas por su apoyo incondicional en este proyecto de mi formación profesional.

Javier Mallma

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso, por ser mi inspiración para ser mejor persona cada día, por concederme la salud y la fortaleza, por iluminarme el camino y darme voluntad en los momentos más difíciles.

Mi perpetuo agradecimiento a todo mis familiares, por todo su valioso apoyo, en especial a mi madre y padre, quien siempre estuvo a mi lado brindándome todo lo que pudo, agradecerle por inculcarme valores como una base de mi formación profesional gracias a ellos soy quien soy hoy.

Agradezco también a todas aquellas personas que condujeron mi formación profesional. A la Mag. Grecia Valverde Mamani, asesor del presente trabajo de investigación por el apoyo para poder realizar este trabajo de investigación.

A mis jurados por guiarme en la elaboración del presente trabajo de investigación, docentes, y estudiantes de la Universidad Nacional José María Arguedas de la Facultad de Ciencias de la Empresa.

A Kandy Quispe Perez por su tiempo y vocación durante el proceso de este trabajo de investigación, por su constante apoyo incondicional.

Gracias a todos ustedes

Javier Mallma

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado de acuerdo con las disposiciones establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y sustentación de tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa, dispongo a vuestra consideración el trabajo de investigación titulada: Calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2020, con el propósito de obtener el título profesional de Licenciado en Administración de empresas.

Esta investigación surge a partir de la problemática en la calidad de servicio y la toma de decisiones observada en la Facultad de Ciencias de la Empresa, el cual se consta a partir del servicio brindado, percibiendo el descontento de los estudiantes y a través de la propia experiencia como egresado de la Escuela Profesional de Administración de Empresas; quienes aseguran que los problemas se dan por el mal manejo en la toma de decisiones por parte del personal administrativo en la Facultad de Ciencias de la Empresa.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal determinar el grado de relación que existe entre la calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Para lo cual se ejecutó considerando los pasos metodológicos y procedimentales que comprende el proceso de la investigación científica, de esta manera se pretende contribuir en ampliar el conocimiento teórico y que sirva para futuros trabajos de investigación relacionados a las variables estudiadas.

La investigación es de tipo descriptiva-correlacional, para la obtención de los datos y resultados se trabajó con 149 estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de las tres escuelas profesionales correspondientes, para el cual se elaboró el cuestionario estructurado con escala de Likert de 46 ítems la cual fue validada por tres jueces expertos y consecuentemente mediante el estadígrafo de Alfa de Cronbach se garantizó la fiabilidad de los datos obtenidos, una vez recogida la información se realizó el procesamiento de los datos en el programa SPSS para la obtención de las tablas de frecuencia y la contrastación de hipótesis con el objetivo de llegar a conocer los resultados.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN.....	15
CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.1. Planteamiento de Problema.....	17
1.2. Formulación del Problema	19
1.2.1.Problema General	19
1.2.2.Problema Específico.....	19
1.3. Delimitación de la Investigación.....	20
1.3.1.Delimitación Espacial.....	20
1.3.2.Delimitación Temporal.....	21
1.3.3.Delimitación Teórica	21
1.4. Justificación	21
1.4.1.Justificación Teórica – Científica.....	22
1.4.2.Justificación Metodológica	22
1.4.3.Justificación Social	22
1.4.4.Justificación Práctica	23
1.5. Objetivos.....	23
1.5.1.Objetivo General	23
1.5.2.Objetivos Específicos	23
CAPÍTULO II: FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN.....	25
2.1. Antecedentes.....	25
2.1.1.Antecedentes internacionales.....	25
2.1.2.Antecedentes Nacionales	27
2.1.3.Antecedentes locales	33
2.2. Marco teórico	35
2.2.1.Calidad de servicio.....	35

2.2.2. Toma de decisiones	49
2.3. Marco conceptual.....	56
2.4. Marco institucional	58
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	66
3.1. Hipótesis.....	66
3.1.1. Hipótesis general	66
3.1.2. Hipótesis específica	66
3.2. Variables.....	67
3.3. Operacionalización de variables	68
3.4. Metodología	69
3.4.1. Enfoque	69
3.4.2. Método de investigación	69
3.4.3. Tipo de investigación	69
3.4.4. Nivel de investigación	69
3.4.5. Diseño de investigación	70
3.5. Población y muestra	70
3.5.1. Población.....	70
3.5.2. Muestra	71
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	71
3.6.1. Técnicas	71
3.6.2. Instrumento.....	72
3.7. Método de análisis de datos.....	72
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN DE RESULTADOS.....	75
4.1. Resultados de la investigación.....	75
4.1.1. Validez del instrumento	75
4.1.2. Fiabilidad de instrumento- alfa de Cronbach.....	75
4.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones.....	81
4.4. Contrastación estadística de hipótesis	90
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN.....	101
DISCUSIÓN.....	101
CONCLUSIONES	109
RECOMENDACIONES.....	113
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	116
ANEXOS.....	122

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Tipos de toma de decisiones	54
Figura 2. Género de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA.....	77
Figura 3. Edad de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa	78
Figura 4. Ciclo que cursan los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa la Empresa	79
Figura 5. Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias de la Empresa	80
Figura 6. Variable 1- calidad de servicio	81
Figura 7. Dimensión 1: tangibilidad	82
Figura 8. Dimensión 2: fiabilidad	83
Figura 9. Dimensión 3: capacidad de respuesta	84
Figura 10. Dimensión 4: Seguridad.....	85
Figura 11. Dimensión 5: empatía	86
Figura 12. Variable 2: Toma de decisiones	87
Figura 13. Dimensión 1: tipos de toma de decisiones	88
Figura 14. Dimensión 2: Estilos de toma de decisiones	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Definición de calidad según autores.....	36
Tabla 2. Definición de servicio según autores.....	42
Tabla 3. Definición de toma de decisiones según autores	51
Tabla 4. Número de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de VI-VIII	70
Tabla 5. Escala de Likert de calificación del cuestionario.....	72
Tabla 6. Valores del Coeficiente de correlación Rho de Spearman.....	74
Tabla 7. Escala de fiabilidad según Kuder Richardson	76
Tabla 8. Estadística de fiabilidad (V1 y V2: Calidad de servicio y toma de decisiones) .	76
Tabla 9. Estadística de fiabilidad (V1: Calidad de servicio)	76
Tabla 10. Estadística de fiabilidad (V2: Toma de decisiones)	77
Tabla 11. Frecuencia de género de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA.	77
Tabla 12. Frecuencia de edad de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA.	78
Tabla 13. Frecuencia del ciclo que cursan los estudiantes de la FCE- UNAJMA.	79
Tabla 14. Frecuencia de las escuelas profesionales de la FCE.	80
Tabla 15. Frecuencia de la V1: Calidad de servicio	81
Tabla 16. Frecuencia de la V1-D1: Tangibilidad.....	82
Tabla 17. Frecuencia de la V1-D2: Fiabilidad	83
Tabla 18. Frecuencia de la V1-D3: Capacidad de respuesta	84
Tabla 19. Frecuencia de la V1-D4: Seguridad	85
Tabla 20. Frecuencia de la V1-D5: Empatía	86
Tabla 21. Frecuencia de la V2: Toma de decisiones.....	87
Tabla 22. Frecuencia de la V2-D1: Tipos de toma de decisiones.....	88
Tabla 23. Frecuencia de la V1-D2: Estilos de toma de decisiones.....	89
Tabla 24. Correlación entre calidad de servicio y toma de decisiones	90
Tabla 25. Correlación entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones	91
Tabla 26. Correlación entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones.....	92
Tabla 27. Correlación entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones	93
Tabla 28. Correlación entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones.....	94
Tabla 29. Correlación entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones.....	95
Tabla 30. Correlación entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones	96
Tabla 31. Correlación entre seguridad y tipos de toma de decisiones.....	97
Tabla 32. Correlación entre seguridad y estilos de toma de decisiones	98

Tabla 33. Correlación entre empatía y tipos de toma de decisiones	99
Tabla 34. Correlación entre empatía y estilos de toma de decisiones.....	100

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Matriz de consistencia	123
Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables	125
Anexo 3. Matriz de recojo de datos	126
Anexo 4. Cuestionario.....	129
Anexo 5. Ficha de validación por criterio de jueces o experto.....	132
Anexo 6. Información solicitada para el trabajo de investigación	135
Anexo 7. Fotografías de la investigación.....	141
Anexo 8. Base de datos del cuestionario en el programa Excel.....	144
Anexo 9. Instrumento de recojo de datos.....	148
Anexo 10. Marco institucional	150

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: Calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020, tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa; la metodología corresponde al enfoque cuantitativo, tipo básica, al diseño no experimental de corte transversal. La población se conformó por los estudiantes del sexto a octavo ciclo de la Facultad de Ciencias de la Empresa de dicha institución superior, que consta de un total de 250 estudiantes, en el cual se obtuvo una muestra a criterio de 149 estudiantes encuestados. Para la recolección de información se empleó la técnica de la encuesta, debidamente validado por el juicio de expertos; el instrumento fue el cuestionario que constó de 36 interrogantes para la variable calidad de servicio y 10 interrogantes para la variable toma de decisiones, ambas variables trabajadas con una escala de cinco alternativas (escala de Likert). Para el procesamiento de datos se realizó mediante el programa estadístico SPSS V25, el cual nos permitió medir la fiabilidad del instrumento, donde se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.956, que significa una excelente confiabilidad y una conclusión general positiva entre la calidad de servicio y toma de decisiones. Así mismo, al contrastar la hipótesis general de la investigación, se obtuvo un coeficiente de correlación de Rho de Spearman que arrojó un resultado de 0,662**, afirmando a un nivel de confianza del 99%, esto revela que existe una correlación positiva moderada entre la calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020, por lo tanto, el análisis de los resultados y la contrastación estadística de hipótesis ha permitido cumplir el objetivo de la investigación.

Palabras claves: Calidad de servicio, toma de decisiones, estilos de toma de decisiones, tipos de toma de decisiones, tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía.

ABSTRACT

The present research entitled: Quality of service and decision making at the Faculty of Business Sciences of the José María Arguedas National University, Andahuaylas-2020, aimed to determine the relationship that exists between quality of service and decision making in the Faculty of Business Sciences; the methodology corresponds to the quantitative approach, basic type, to the non-experimental design cross section. The population was made up of students from the sixth to eighth cycle of the Faculty of Business Sciences of said higher institution, which consists of a total of 250 students, in which a sample of 149 students surveyed was obtained. For the collection of information, the survey technique was used, duly validated by expert judgment; the instrument was the questionnaire that consisted of 36 questions for the service quality variable and 10 questions for the decision variable of decisions, both variables worked with a scale of five alternatives (scale of Likert). Data processing was performed using the statistical program SPSS V25, which allowed us to measure the reliability of the instrument, where a Cronbach's alpha 0.956, signifying excellent reliability and a conclusion overall positive relationship between quality of service and decision making. Likewise, when contrasting the general hypothesis of the investigation, a coefficient of Spearman's Rho correlation that yielded a result of 0.662**, affirming a confidence level of 99%, this reveals that there is a moderate positive correlation between the quality of service and decision making in the Faculty of Sciences of the Company of the José María Arguedas National University, Andahuaylas-2020, therefore Therefore, the analysis of the results and the statistical verification of hypotheses has allowed meet the research objective.

Keywords: Quality of service, decision making, decision making styles decisions, types of decision making, tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy

INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio juega un papel muy importante dentro de las instituciones de educación superior, debido a que en la actualidad la competencia entre una universidad pública y una privada es cada es cada vez más exigente, el cual ha llevado a las universidades a desempeñarse cada vez más por ofrecer un servicio de calidad al estudiantado. Es así que el gran problema de las universidades de hoy es la insatisfacción de los estudiantes, el cual surge muchas veces por incumplir con los estándares básicos de calidad y por la falta de atención de las condiciones del usuario. Por tanto, esto dependerá de la mejor toma de decisiones de sus autoridades para enfocarse no solo en los productos, sino también para atender las condiciones del estudiante que viene recibiendo del servicio.

Por consiguiente, la presente investigación titulada: Calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020, surge a raíz de la observación y por la necesidad de determinar la relación existente entre las variables de estudio y contrastar la hipótesis general, la cual contribuirá en la mejora de la toma de decisiones que se ejerce en la institución de educación superior ya que influye en la calidad de servicio de los usuarios.

El informe final de este trabajo de investigación consta de cinco capítulos, los cuales se detalla a continuación:

Capítulo I: Se desarrolló el planteamiento del problema, la formulación del problema general y específicas, así mismo, se incluye la delimitación temporal, espacial y teórica, la justificación teórica, social y práctica; además en este capítulo se incluye la formulación del objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

Capitulo II: se planteó la fundamentación teórica de las dos variables de la investigación, que contiene los antecedentes internacionales, nacionales y locales, marco teórico, marco conceptual y marco institucional.

Capitulo III: se presenta la metodología utilizada en la investigación, la hipótesis general y específica, la operacionalización de variables, el enfoque, tipo de investigación, el diseño de investigación, la población y la muestra, la técnica e instrumento de recojo de datos y el método para analizar los resultados de la investigación.

Capítulo IV: se muestran los resultados de investigación a través de la información recopilada mediante el cuestionario y el procesamiento del programa estadístico SPSS V25, donde se ha obtenido el Alfa de Cronbach y cuyos resultados se exponen mediante la distribución de frecuencia y el diagrama de barras por cada dimensión y variable, concluyendo con la contrastación de la hipótesis con los resultados obtenidos del Rho de Spearman.

Capítulo V: se presenta la discusión en base a los resultados obtenidos frente a las teorías sostenidas por diferentes autores, la conclusión y las recomendaciones; así mismo se concluye con las bibliografías y los anexos correspondientes que afianzan la consistencia del trabajo de investigación.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento de Problema

Hoy en día en el mundo globalizado, el concepto de calidad de servicio ha sido interpretado de diferentes maneras dentro del ámbito empresarial y administrativo. El primer interés por la calidad se centró en el mercado de la educación internacional, el cual se ha vuelto en un factor competitivo por sus diferentes estrategias que son implementadas por las universidades públicas y privadas con el fin de atraer a más usuarios que buscan una educación superior. Frente a esto la toma de decisiones se considera relevante por parte de sus autoridades quienes lo lideran. “Es por esto que estas instituciones no solo deben estar enfocadas en los productos y servicios que prestan sino también deben atender las condiciones en que el usuario, en este caso los estudiantes, vienen recibiendo del servicio” (Cervantes et al., 2018, p. 37). Así mismo la alta competitividad en el sector de la educación superior y el incremento en el número de estudiantes en las universidades es cada vez de mayor exigencia por los mismos estudiantes, esto ha llevado a las universidades a esforzarse cada vez más para ofrecerles un mejor servicio de calidad con el único objetivo de satisfacer sus necesidades.

No todos los países pueden proporcionar fácilmente un aumento en el acceso a la educación superior, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, UNESCO (2020) menciona que “existen muchas barreras para lograr el acceso universal, las más críticas y amplias de las cuales son: pobreza, crisis y emergencia, altas tasas de matrícula, exámenes de ingreso, movilidad geográfica y discriminación” (P.40). Así mismo, existen otros aspectos referidos a la infraestructura que dificultan el acceso universal que también podrían señalarse. Del mismo modo la UNESCO (2020) considera “insuficiente número de docentes en formación; profesores que abandonan la profesión; deficiencia de servicios como electricidad, internet y acceso a computadoras; bajo presupuesto; bajas aspiraciones presentes en algunos contextos; y muy pocas clases disponibles” (P.40).

A nivel nacional, las universidades ya sean públicas o privadas, existe un crecimiento muy elevado, de acuerdo a la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria SUNEDU (2020a) se constata que “a nivel nacional, en 10

años, la oferta y la matrícula universitaria experimentaron un crecimiento acelerado: entre los años 2008 y 2018 la matrícula se duplicó y se contó con 40 universidades nuevas” (p. 17). Por lo tanto cada universidad busca diferenciarse para ser más competitivo, brindando un servicio de calidad, cumpliendo un papel fundamental como: formar íntegramente a la persona, dar conocimientos dotando las competencias para hacer frente a la vida, capacitar para desempeñar en el ámbito laboral.

Lo cual significa que cada universidad de ámbito público o privado tiene que cumplir con los estándares básicos de calidad mencionadas, esto a su vez comprende conocer los niveles de satisfacción de los estudiantes, por consiguiente esto dependerá de la mejor toma de decisión de sus autoridades. Así mismo, para cumplir con las nuevas demandas, las universidades de formación profesional deben ofrecer servicios de acuerdo a los estándares de calidad cumpliendo con la satisfacción y las expectativas de cada uno de sus estudiantes con las siguientes características como elemento tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; de esta manera buscar fidelizar a sus estudiantes como cualquier empresa. Todos estos aspectos de acuerdo a la toma de decisiones de los directivos o personal administrativo de cada institución pública o privada. Si los estudiantes no ven satisfechas sus expectativas con los servicios que reciben, se dificulta su desarrollo en su formación profesional. Esta dificultad puede producir una desilusión en los estudiantes generando una consecuencia como: la falta de asistencia, la deserción estudiantil, bajo rendimiento académico y falta de identificación con la institución y no solo eso sino generando una mayor dificultad en la inserción laboral por lo cual exige que el graduado sea competente.

En la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, se observó como usuario de la Escuela Profesional de Administración de Empresas que el servicio brindado por personal administrativo tiene algunas deficiencias en cuanto a los diferentes tipos de servicio como: demora en el trámite documentario, muchas veces el estudiante tiene que realizar algunas estrategias supliendo las labores del personal, poco interés en solucionar problemas, en algunos casos los malos tratos del personal, como también desconocimiento de lo que realmente necesitan los estudiantes, por lo cual este panorama exige que los directivos tomen mayor importancia al momento de tomar de decisiones ya que estas deben estar acordes a la situación que se viene suscitando dentro de la Facultad de Ciencias de la Empresa.

En la Escuela Profesional de Administración de Empresas se ha demostrado que no brindan un servicio de calidad. Según Condori (2017) reportó un estudio “que de acuerdo a los resultados indicaron que un 36.68 de porcentaje del total de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe calidad del servicio por parte del personal administrativo de la escuela profesional de administración de empresas” (p. 12). De acuerdo a este resultado el investigador concluye que la precepción que tienen los estudiantes de calidad del servicio administrativo no es positivo, también menciona que de acuerdo a los resultados la Escuela Profesional de Administración de Empresas debe plantearse y realizar estrategias para poder mejorarlo, puesto que es un factor dinamizador que aporta en la educación superior de los estudiantes. Entonces podemos considerar que los estudiantes constituyen un público muy importante dentro de la universidad.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es el grado de relación que existe entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?

1.2.2. Problema Específico

- a. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?
- b. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?
- c. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?
- d. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?

- e. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?
- f. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?
- g. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?
- h. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?
- i. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?
- j. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?

1.3. Delimitación de la Investigación

Según Ñaupas, et al (2014) indicaron que “es el procedimiento básico de la investigación que consiste en determinar el objeto, el campo, los recursos humanos, la metodología y el nivel de la investigación científica. Es ver la viabilidad para el desarrollo de la investigación” (p.412).

1.3.1. Delimitación Espacial

El ámbito donde se desarrolló la investigación es en la Facultad de Ciencias de la Empresa en la Universidad Nacional José María Arguedas, donde se investigó a los estudiantes, cuya instalación se encuentra en Ccoyahuacho - San Jerónimo - Andahuaylas - Apurímac.

1.3.2. Delimitación Temporal

El estudio se desarrolló a los hechos correspondientes al año 2021. Al respecto Carrasco (2006) manifiesta que “está referida al periodo de tiempo que se toma en cuenta, con relación a los hechos, fenómenos y sujetos de la realidad, y deben ser de uno, dos o más años” (p. 87).

1.3.3. Delimitación Teórica

La presente investigación planteada tiene como estudio principal que hace referencia a dos variables de estudio (calidad de servicio y toma de decisiones), dentro de los cuales se ampliaron sus definiciones y conceptos referidos a las teorías de acuerdo a los variables mencionados con el propósito de ampliar y comprobar las teorías.

Dentro de variable calidad de servicio se tiene las siguientes definiciones:

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

Así como en la variable toma de decisiones se tiene las siguientes definiciones:

- Tipos de toma de decisiones
- Estilos de toma de decisiones

1.4. Justificación

Se presenta este trabajo de investigación, de acuerdo al problema de investigación con la variable 1, que es calidad de servicio que induce a comprender la relación con la variable 2, que es toma de decisiones, por lo cual este trabajo brindará la información a la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.

1.4.1. Justificación Teórica – Científica

El presente trabajo de investigación se realizó con el objetivo de aportar una información primaria útil, valiosa y suficiente para desarrollar futuros estudios o investigaciones sobre la calidad de servicio y toma de decisiones. Así mismo servirá como una referencia para la realización de futuros trabajos que se pueden desarrollar dentro de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. Así mismo la investigación permitió probar las teorías, conceptos, definiciones y paradigmas establecidos de acuerdo a los contenidos en la investigación relacionados con la calidad de servicio y la toma de decisiones.

1.4.2. Justificación Metodológica

El presente trabajo de investigación se realizó con un método deductivo, siendo una investigación básica de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de corte transversal y en cuanto a la recolección de datos se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, asimismo, se utilizó el estadígrafo SPSS para el análisis de datos y para garantizar la obtención de los resultados se midió la fiabilidad y correlación de las variables estudiadas, lo cual permitió con eficacia garantizar los resultados.

1.4.3. Justificación Social

Desde el punto de vista social la investigación proporcionará conocimientos y conclusiones específicas de calidad del servicio, satisfacción o insatisfacción, frente a la toma de decisiones, por lo tanto cuando la institución retroalimente, mejorará servicios universitarios de calidad, beneficiando directamente a los usuarios que vienen a ser los estudiantes de dicha institución y saber cuál es la relación de calidad de servicio frente a la toma de decisiones. Teniendo toda esta información será un buen aporte para la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.

1.4.4. Justificación Práctica

La elaboración de la investigación se plasmó con el propósito de encontrar la relación entre la calidad de servicio y la toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, para su posterior recomendación con soluciones al problema. Así mismo se ofrecerá como referencia bibliográfica para futuras investigaciones con respaldo en la validación del instrumento.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo General

Determinar el grado de relación que existe entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

- a. Determinar el grado de relación que existe entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- b. Determinar el grado de relación que existe entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- c. Determinar el grado de relación que existe entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- d. Determinar el grado de relación que existe entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- e. Determinar el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

- f. Determinar el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- g. Determinar el grado de relación que existe entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- h. Determinar el grado de relación que existe entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- i. Determinar el grado de relación que existe entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- j. Determinar el grado de relación que existe entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

- a. Donoso, Durán y Sanmartín (2020) realizaron la investigación: *Metodología para la toma de decisiones en el campo administrativo de las universidades públicas*, para la Revista Caribeña de Ciencias Sociales de la Universidad de Ecuador.

La investigación tuvo como objetivo principal diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa de las universidades. Para lo cual empleó una investigación de tipo cuantitativo. Así mismo la investigación tuvo una muestra de 10 profesionales expertos de las distintas Universidades del Ecuador, a los que para el levantamiento y procesamiento de la información se aplicó el método Delphi y se utilizó la encuesta como técnica y como instrumento el cuestionario.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- El problema común de las instituciones de educación superior, es que los procesos administrativos se encuentran desactualizados e incompletos, lo que significa que no han logrado sintonizar con las tendencias modernas de la gestión administrativa.
- Existe un alto grado de influencia de la criticidad política en la toma de decisiones. Por ello, el modelo metodológico propuesto considera variables de responsabilidad social universitaria que contrarresten en cierta medida esta influencia de criterio político en la toma de decisiones.
- Finalmente, la realidad de las instituciones de educación superior ecuatorianas y sus autoridades, pone en evidencia una falta de interés, conciencia e implicación universitaria a la hora de implantar estrategias de responsabilidad social universitaria.

- b. Alcivar (2018), realizó la investigación: *Evaluación de la calidad de servicios académicos percibida por los estudiantes de una educación superior en el Ecuador*, tesis para obtener el grado de maestría en marketing en la Facultad de Posgrados Samborondon de la Universidad Espíritu Santo, Ecuador.

La investigación tuvo como propósito evaluar la percepción que tienen los estudiantes sobre la calidad del servicio académico en las facultades de Economía, Derecho, Marketing, Turismo y Sistemas de una Universidad de Ecuador, empleando como metodología un enfoque cuantitativo, de alcance exploratorio – descriptivo y de diseño corte transversal-correlacional, la muestra de estudio estuvo constituido por 384 estudiantes de las facultades de Economía, Derecho, Marketing, Turismo y Sistemas de una institución de educación superior de Ecuador.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- En Ecuador las instituciones gubernamentales cada cierto tiempo realizan evaluaciones a las universidades con el propósito de conocer el nivel académico en el que se encuentran y si estas no llegan a cumplir con los procesos de calificación los estándares de calidad afectaran en su categoría.
 - Existe una capacidad de respuesta razonable entre el personal administrativo docente y estudiantil ya que se muestra un interés sincero adaptado a la formación integral y personal del estudiante, esto puede considerarse como una ventaja estratégica ya que son ejes esenciales a diferencia de los decanos o directores de las facultades que son muy bajas, además se deben mejorar los servicios electrónicos principalmente el Wi-Fi ya que es una red importante para mantener una buena comunicación con el personal de la universidad, y es el medio que sirve para investigar y realizar los trabajos en las diferentes plataformas virtuales que ofrece la universidad.
- c. Ruiz (2017) realizó la investigación: *Medición de la calidad de servicio al cliente en el instituto de transito de la ciudad de Sogamoso-INTRASOG*, para obtener el grado de Licenciado en Administración de Empresas en

la Facultad Seccional Sogamoso de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

La investigación se planteó como objetivo medir la calidad del servicio al cliente en el Instituto de Tránsito y Transporte de la ciudad de Sogamoso-Colombia, para lo cual la investigación empleó como metodología un enfoque cuantitativo de alcance exploratorio-descriptivo, con una población y muestra aplicado a 379 conductores, y para la recolección de datos se empleó como instrumento la encuesta y el cuestionario.

La investigación llevo a las siguientes conclusiones:

- La calidad del servicio al cliente no solo es percibida si no experimentada de manera regular por los usuarios que acuden al INTRASOG para la resolución de sus trámites, razón por la cual su satisfacción no está alejada de esta valoración ya que hay aspectos por mejorar.
- La entidad posee normas, mecanismos e indicadores del servicio y para la satisfacción del cliente, sin embargo debe entrar a evaluar que tanto se está cumpliendo, con qué frecuencia, los responsables de esta tarea y de qué manera mejorar continuamente con el fin de que a partir de la retroalimentación dada por los usuarios adoptar las medidas correctivas a que haya lugar.
- Los ciudadanos son más conscientes, críticos y participativos de los mecanismos sociales encaminados a la transformación de su comunidad por ende se encuentran más informados, exigentes y en contacto mucho más frecuente con las entidades con el fin de exigir calidad; por esta razón es importante que la entidad, sus funcionarios y las dependencias asignadas para ello focalicen esfuerzos para alcanzar los objetivos propuestos.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

- a. Espejo (2020) realizó la investigación: *Toma de decisiones y gestión universitaria en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana de los Andes,*

2018, para obtener el grado académico de Maestro en Investigación y Docencia Universitaria.

La investigación se planteó como objetivo delimitar el nivel de relación entre la toma de decisiones y gestión universitaria en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa. Se desarrolló un tipo de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo básica, nivel descriptivo correlacional, con un diseño de investigación no experimental de corte transversal, siendo el instrumento aplicado para ambas variables una encuesta a 68 trabajadores administrativos, a través del muestreo censal.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe relación significativa entre toma de decisiones y gestión universitaria en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana los Andes, 2018, al encontrar correlación mediante la prueba Tau b de Kendall cuyo resultado arrojó 0.839 con una magnitud muy buena, lo que permite inferir, que mayor y mejor es la toma de decisiones, en la misma medida se incrementa la gestión universitaria.
 - Existe relación significativa entre toma de decisión decisiva y gestión universitaria en el personal administrativo de la facultad de ciencias administrativas y contables de la Universidad Peruana los Andes, 2018, al encontrarse una correlación mediante la prueba Tau b de Kendall cuyo resultado arrojó 0.821 con la cual se concluye una magnitud muy buena, lo que permite inferir, que mayor es la toma de decisión decisiva, en el mismo nivel el incremento de la gestión universitaria.
- b. Vilcatoma (2020) realizó la investigación titulada: *La calidad del servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica –UNCP*, para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración.

La investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la

Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP, empleó como metodología un enfoque cuantitativo de tipo de investigación aplicada de nivel descriptivo correlacional, utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario que se aplicó a un total de 51 estudiantes.

La investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- El objetivo general fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP. Al 95% de confianza y al haber obtenido un resultado de relación de las variables, el valor de significancia igual a 0.200; demuestra que no existe relación entre ambas variables, la correlación de Pearson demuestra que la fuerza de asociación entre las variables es 0.276; lo que indica que existe una correlación positiva débil entre ambas variables.
- En el primer objetivo específico radicó en determinar la relación que existe entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los estudiantes, respecto a la correlación de Pearson de 0.225 que indica una correlación positiva muy débil. Estos resultados demuestran que mientras mayor sea la percepción que se tiene sobre la división, organización de áreas e implementación de biblioteca y mobiliario apropiado que rodean al servicio de la satisfacción de los estudiantes de la UPG, responderán positivamente; a pesar de existir diferentes motivaciones para la elección.
- En el segundo objetivo específico el cual determinó la relación que existe entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes, se obtuvo el valor de relación de 2.120 y con un valor de significancia igual a 0.346; el cual concluye que no existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los estudiantes, respecto a la correlación de Pearson de 0.181 indica una correlación positiva muy débil, esta dimensión que trata la presentación del servicio, cumplimiento de promesas, interés de escuchar, disponibilidad

permanente de equipos y contenido de sílabos, influye en las decisiones de satisfacción del estudiante.

- Finalmente en el tercer objetivo específico fue determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes, el cual se obtuvo el valor observado de 3.443 y con un valor de significancia igual a 0.179, deja concluir que no existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ingeniería Mecánica – UNCP.
- c. Tovar (2019) realizó la investigación: *Percepción de la toma de decisiones en la Caja Huancayo*, para obtener el título profesional de licenciada en administración y marketing, de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental, Huancayo-Perú.

La investigación tuvo como objetivo determinar la existencia de diferencias de percepción en la toma de decisiones entre los administrativos de la Caja Huancayo, empleó como metodología una investigación un enfoque cuantitativo de alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transeccional, con una población total de 23 colaboradores de la Caja Huancayo.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- El estilo analítico obtiene el resultado más alto igual a 86.59 puntos; el estilo directivo es el segundo estilo con promedio más alto ya que obtiene 82.68 puntos; le sigue en orden descendente el estilo conceptual con 71.64 puntos y finalmente el estilo conductual con 59.09 puntos. Es posible observar que aun cuando el estilo de decisión analítico obtiene el mayor ponderado numérico este, resulta ser, en la escala indicada, un estilo de retaguardia o que requiere respaldo o que está en formación; caso similar ocurre con el estilo conductual que aun cuando tiene obtiene el menor ponderado numérico este, resulta ser, en la escala indicada, un estilo de retaguardia; por su parte, el estilo conceptual, con el ponderado obtenido, resulta ser el estilo menos preferido; sin embargo, el estilo directivo es el que se ubica como un estilo dominante entre los administradores de agencia de la Zona I de la entidad financiera.

- d. Aguirre y Rodríguez (2017) realizaron la investigación: *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción de estudiantes y docentes en la universidad privada de la selva peruana, Iquitos 2017*, para obtener el título de licenciado en Administración y Emprendimiento.

La investigación planteó como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la percepción de la calidad de servicio en la Universidad Privada de la Selva Peruana de Iquitos. La metodología que empleó en la investigación es de enfoque cuantitativo de nivel descriptivo no experimental, de diseño correlacional; se utilizó la técnica de encuesta y análisis de documentos, la encuesta empleó a 200 estudiantes.

La investigación se llegó a la siguiente conclusión:

- Las diferencias señaladas entre las percepciones de los estudiantes de las unidades académicas que participaron en el estudio, reflejan que los esfuerzos y recursos invertidos por las facultades, tanto en la capacitación docente como en el equipamiento ofrecido en las prácticas de aprendizaje, son claramente valoradas por los estudiantes. Asimismo en las diferencias de percepciones entre estudiantes y docentes, se observa que los estudiantes son protagonistas demandantes de la calidad de los servicios y la razón de ser de cualquier institución educativa. El grupo docente femenino atribuyó a la dimensión comunicación y clima organizacional menor puntaje que los hombres, revistiendo esta situación un carácter psicosocial propicio de evaluar en futuras investigaciones. Estos resultados podrían estar asociados a una menor participación femenina observada en los asuntos que hacen al liderazgo y a la comunicación dentro de la vida institucional.

- e. Flores (2017) realizó la investigación: *Factores que inciden en la calidad de servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay-2016*, tesis para obtener el grado académico de Doctor en Educación.

La investigación desarrollada tuvo como propósito determinar los factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública; el estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, corte transversal, diseño descriptivo y causal; el muestreo fue no probabilístico y la muestra estuvo conformada por 332 estudiantes. Los instrumentos de investigación fueron sometidos a validez y confiabilidad. Se aplicó dos cuestionarios: de expectativa y percepción, adaptados según la estructura de la encuesta SERVQUAL.

La investigación llegó a la siguiente conclusión:

- El 26.99% de los estudiantes, califican en el nivel alto, el servicio universitario brindado por la UNAMBA, lo que equivale a que sus expectativas fueron superadas; el 30.81% considera el servicio en un nivel modesto, lo que equivale a que sus expectativas fueron satisfechas; y el 42.21% asigna un nivel bajo, lo que corresponde a que sus expectativas fueron insatisfechas; así mismo, se tiene una brecha negativa entre expectativas y percepciones. El orden de importancia de los factores, en función del Índice de Calidad en el Servicio (ICS), es como sigue: actitud empática, capacidad de respuesta, confiabilidad, elementos tangibles y proyección de seguridad; lo que significa que, los factores más críticos y que necesitan mayor atención desde el punto de su requerimiento de acciones de mejora, son proyección de seguridad y elementos tangibles. Así mismo, se encontró que no existe asociación de los factores de las variables expectativa y percepción de estudiantes con el nivel de calidad del servicio universitario ($p=0.602 > 0.05$) en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, Abancay-2016.
- f. Gonzales (2017) realizó la investigación: *La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C, los Olivos 2017*, para obtener el grado académico de Licenciado en Administración y marketing de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Continental.

La investigación tiene como objetivo general determinar la influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la empresa universidad tecnológica del Perú S.A.C los Olivos 2017, empleó como metodología un enfoque cuantitativo, tipo de investigación aplicada de corte transversal no experimental y la muestra de estudio estuvo constituida por 73 colaboradores de la Universidad Tecnológica del Perú.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Existe influencia entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en la Universidad Tecnológica del Perú; lo cual se interpreta que una buena aplicación de la gestión administrativa repercute significativamente en la toma de decisiones, dado que para ser una empresa o una universidad competitiva en el mercado es conveniente plantear buenas estrategias.
- Existe la influencia entre la administración y la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú, por lo cual concluye que si hay una buena administración impacta significativamente en la toma de decisiones, teniendo en cuenta la innovación, la productividad y los procesos que ejecutaron dentro de la empresa.

2.1.3. Antecedentes locales

- a. Condori (2017) realizó la investigación: *Percepción de Calidad de Servicio Administrativo por los Estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017*, tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración de Empresa.

La investigación tuvo como propósito describir la percepción de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017, empleó como metodología un enfoque cuantitativo de tipo de investigación descriptivo y de diseño transaccional de carácter no experimental, la muestra de estudio estuvo constituido por 203 estudiantes del sexto a décimo ciclo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

La investigación llegó a las siguientes conclusiones:

- Los resultados indicaron que un 36.68% del total de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe calidad del servicio por parte del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.
 - La percepción que tienen los estudiantes acerca de la calidad del servicio administrativo no es positivo.
 - La Escuela Profesional de Administración de Empresas debe plantearse y realizar estrategias para poder mejorarlo, ya que es un factor dinamizador que aporta en la educación superior de los estudiantes.
- b. Gamboa (2017) realizó la investigación: *Liderazgo y toma de decisiones en administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2016*, tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas.

La investigación tuvo como objetivo general de determinar la relación entre liderazgo y toma de decisiones del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, empleó como metodología de enfoque cuantitativo, de tipo de investigación básica y de diseño no experimental de tipo transeccional-correlacional, como muestra de estudio se constituyó por los trabajadores administrativos de la Universidad Nacional José María Arguedas con un total de 100 personas.

El investigador llegó a las siguientes conclusiones:

- La relación es altamente significativa entre el liderazgo y toma de decisiones del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas-2016. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman fue de 0.725** cuyo resultado revela que existe una correlación positiva moderada.
- La relación es significativa entre el liderazgo transformacional y tipos de decisiones del personal administrativo. El resultado obtenido del

coeficiente de correlación de Spearman de 0,676 revela que existe una correlación positiva moderada.

- La relación es significativa entre el liderazgo transformacional y estilo de decisiones del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas. El resultado obtenido del coeficiente de correlación de Spearman de 0,648 revela que existe una correlación positiva moderada.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Calidad de servicio.

2.2.1.1. Breve historia de la calidad.

Muchas veces se tiene la percepción sobre la calidad como un fenómeno actual del siglo XX que se implementó recientemente con la aparición de empresas lo cual no es verídico. “La calidad ha sido un elemento inherente a todas las actividades realizadas por el hombre desde la concepción misma de la civilización humana. Esto se evidencia principalmente en que desde el inicio del proceso evolutivo, el hombre ha debido controlar la calidad de los productos que consumía” (Cubillos y Rozo, 2009, p.82).

Izar y Gonzales (2004) sostiene que “en la edad media, surgieron los mercados basados en el prestigio de los productos y se comenzó a ponerles marcas, con lo cual los clientes podían identificar aquellos artículos de buena calidad” (p. 4). Es decir la inspección se volvió más común y esto hizo que un artesano experto se encargara de verificar antes de llegar al cliente.

Con la llegada de la revolución industrial “trajo consigo el sistema de fábricas para el trabajo en serie y la especialización del trabajo. Como consecuencia de los altos niveles de demanda y la necesidad implícita de mejorar la calidad de los procesos exigida por los nuevos esquemas productivos” (Cubillos y Rozo, 2009, p. 83).

Una vez terminada la segunda guerra mundial, trajo estragos en Japón debido a que en ese tiempo hubo escases de bienes, a consecuencia de que todo lo que se fabricaba se vendía

de inmediato. Por lo cual hubo la necesidad de contratar algunos expertos americanos para que impartieran los conocimientos de control estadístico de calidad (Izar & Gonzales, 2004). Joseph Juran, y el Dr. Edwards Deming presentaron a los japoneses técnicos de control de calidad estadístico que les ayudarían en sus esfuerzos de reconstrucción.

Gutarra (2007) sostiene “en la década de los noventa aparecen las normas internacionales ISO 9000, (...) referida a la denominación de un grupo de normas internacionales aprobadas por la organización internacional del trabajo que tratan sobre los requisitos que debe cumplir el Sistema de Calidad de la empresas”. Es decir, desde entonces es utilizado por las organizaciones ya seas públicas o privadas alrededor del mundo para demostrar que si pueden ofrecer productos o servicios en forma consistente de una buena calidad optimizando sus procedimientos de manera eficiente y eficaz.

Según Miranda, et. al (2007) mencionan que “en los primeros años del siglo XXI la calidad ha dejado de ser una prioridad competitiva para convertirse en un requisito imprescindible para competir en muchos mercados” (p.6). Es decir, la calidad no garantiza el éxito, sino que presume una posición previa para competir en el mercado.

2.2.1.2. Calidad.

A continuación en la siguiente tabla se presenta las diferentes definiciones según los siguientes autores:

Tabla 1
Definición de calidad según autores

Autor	Definición de calidad
Kaoru Ishikawa (1988)	Es el hecho de desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto de calidad. Este producto debe ser el más económico, el más útil y resultar siempre satisfactorio para el consumidor final.
E.W. Deming (1988)	Una serie de cuestionamiento hacia una mejora continua.

Harrington (1990)	El hecho de cumplir o exceder las expectativas del cliente a un precio que sea capaz de soportar.
Roger. G. Scholder (1992)	Es incluir cero defectos, mejora continua y gran enfoque en el cliente. Cada individuo tiene la facultad de definir la calidad con sus complementos.
M. Juran (1993)	Es el conjunto de características que satisfacen las necesidades de los clientes. Además consiste en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”.
Crosby (1996)	Es el cumplimiento de normas y requerimientos precisos
Norma de Calidad/ ISO 9000 (2005).	El grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.
Valls (2007)	Son requisitos que vienen demandados por el cliente. Debe priorizarse la eficacia en la consecución de dicho objetivo, lo más eficientemente posible y así se alcanzará una gestión efectiva de la organización.

Fuente: autoría propia en base a los autores.

La calidad implica factores y procesos de evaluación de la misma, ya que lo que no se puede medir no se puede valorar y si continuamos sin avanzar los logros son siempre los mismos, por lo que se recurre a indicadores directos e indirectos para su medida. Suelen atribuirse a la calidad los indicadores que nos muestran una mayor extensión, intensidad y equidad en la consecución de las finalidades declaradas. Los indicadores y factores son características o propiedades de un sujeto u objeto, de acuerdo las cuales formulamos sobre ellos un juicio de apreciación aunque no podemos olvidar que todos estos factores son dinámicos y cambiantes. Estos factores pueden ser tangibles (interactividad) o intangibles (capital intelectual, o valor añadido de una red), dependiendo de lo que deseemos evaluar (Canton y Vazquez, 2010, p 60).

Tigani (2006) conceptualiza la calidad como “la medida de la dimensión en que una cosa o experiencia satisface una necesidad, soluciona un problema o agrega valor para alguien” (p. 25).

Así mismo Farias (2015) considera la calidad como una manera mas eficiente para que los productos y servicios resalten las expectativas del usuario, tambien menciona que la calidad es un valor añadido al producto o como un cero error para brindar un servicio correcto en el momento correcto para que asi los clientes sean fidelizados y no solo eso sino sumarle un valor añadido.

Según Yirda (2020) define la calidad como “aquella cualidad de las cosas que son de excelente creación, fabricación o procedencia, calidad describe lo que es bueno, por definición, todo lo que es de calidad supone un buen desempeño” (párr.1).

2.2.1.3. Gestión de calidad.

Para una buena gestión o administración de calidad se sigue una serie de procesos sistemáticos como son la planificación, ejecución y control de las diferentes actividades para garantizar la estabilidad y consistencia para cumplir las satisfacciones y expectativas de los clientes (Raffino, 2020).

La gestión de calidad para Rubio (2016) conceptualiza que “es una filosofía adoptada por organizaciones que confían en el cambio orientado hacia el cliente y que persiguen mejoras continuas en sus procesos diarios. Esto implica que su personal (profesorado y personal de administración y servicios), también puede tomar decisiones” (párr. 1).

Sirvent (2017) sostiene, la gestión de la calidad como “La familia de normas ISO 9000 se basa en siete principios básicos de gestión de la calidad. Anteriormente, eran ocho, pero con la nueva revisión del 2015, los principios han quedado en siete” (p.12). A continuación, se detalla cada uno de ellos:

- **Enfoque al cliente.** Las organizaciones dependen de sus clientes por lo que deberían comprender sus necesidades actuales y futuras, satisfacer sus requisitos y esforzarse en exceder sus expectativas. Es por eso que se le da prioridad a este principio, ya que el cliente representa ganancias y más trabajo para las organizaciones. Además, la disponibilidad de recursos centrados en cumplir con la satisfacción del cliente produce un alto grado de eficiencia, lo cual representa una ventaja para la organización y una fidelización del cliente.
- **Liderazgo.** Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización. Es por eso que las organizaciones necesitan líderes que muevan masas, es decir, que sus ideologías deben traer beneficios para todos. Entre las ventajas para la organización podemos destacar la implicación y estimulación de la participación del personal, ofrecer a toda la organización la máxima información y dejar claro la visión de futuro para toda la organización.
- **Compromiso de las personas.** El compromiso de las personas que están involucradas en una organización es vital, ya que éstas son la parte más importante y posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización. La participación del personal es básica para mantener en funcionamiento un sistema de gestión de calidad. Además, es del personal operativo del que se pueden extraer las mejores ideas, ya que estos son los que pasan parte de su día a día con el producto o servicio que la organización ofrece.
- **Enfoque a procesos.** Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. Por eso, la organización debe estructurarse mediante procesos y marcar objetivos para cada uno de ellos. Para llevar a cabo un buen

control, las grandes empresas deberían subdividirse en varios procesos, lo cual les facilitará una mejor organización global de la misma.

Una buena gestión de los equipos, instalaciones e infraestructuras nos ayuda a analizar los costes y eliminar aquellos que sean inútiles, como, por ejemplo, disminuyendo los tiempos de máquinas o alargando el ciclo de vida de los equipos. Además, con una buena planificación, se alcanzan mejor los resultados.

- **Mejora.** La mejora continua del desempeño global de la organización debe ser un objetivo permanente. Se trata de algo intangible que la organización debe comprender para poder darle valor agregado, es decir, mejorar de forma interminable, sin estancarse. Podemos encontrar dos tipos de mejora, la primera, mediante un avance tecnológico y, la segunda, mediante la mejora de todo el proceso productivo. Alcanzar los mejores resultados no es labor de un día, sino que se trata de proceso progresivo en el que no puede haber retrocesos.
- **Toma de decisiones basadas en la evidencia.** Las decisiones deben basarse, en la medida de lo posible, en el análisis de datos y a partir de la mejor información. Toda decisión que impacte a la calidad del producto debe ser tomada ante un hecho previo que garantice o reduzca la posibilidad de un error.

Las ventajas para la organización es que la toma de decisiones basada en informaciones veraces y evidenciables la conducirá por el buen camino de la calidad. Además, demuestra que las posibilidades y oportunidades existentes son canalizadas hacia su realización de forma eficaz.

- **Gestión de las relaciones.** La organización es interdependiente de sus clientes y proveedores, por lo que una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de todos para crear valor. El cliente no se conforma con que una organización esté certificada, sino que requiere que los proveedores también

cumplan con esta certificación, lo cual indica que la materia prima con la que se realiza el producto o servicio final es de calidad y cumple con los requisitos del cliente directo.

La ventaja para la organización es que fomenta la creación de valor añadido, provoca un entendimiento claro de las necesidades y expectativas del cliente y consigue una reducción de tiempos, costes y recursos junto a un aumento de la rentabilidad en los resultados.

2.2.1.4. Servicio.

Según Sánchez (2019) sustenta que “un servicio, en el ámbito económico, es la acción o conjunto de actividades destinadas a satisfacer una determinada necesidad de los clientes, brindando un producto inmaterial y personalizado” (párr. 1).

Asimismo Tigani (2006) precisa que “cualquier trabajo hecho por una persona en beneficio de otra. Esta definición nos hace claro que quienes de alguna manera están dependiendo de nuestro trabajo, son nuestros clientes sin importar si están de éste u otro lado del mostrador” (p.26).

Con relación al servicio Tschol (2014) indica el servicio es “en todas las actividades realizadas por cualquier empleado de una empresa existe un elemento de servicio, ya que, en última instancia, todas ellas repercutirán en el nivel de calidad real o serán percibidas en los productos comprados por los clientes” (p. 9).

Paz (2005) sostiene el servicio como “orientar la empresa al cliente como objetivo integral y prioritario dirigido a obtener su satisfacción y permanecer en el mercado” (p.1).

El termino servicios se ha utilizado a menudo para referirse a “un conjunto de actividades económicas sumamente heterogéneas. Las actividades de los servicios que pertenecen al sector terciario se suelen definir en un sentido muy general como las actividades que no producen bienes” (Gonzales, et. al s.f, párr. 1).

Tabla 2
Definición de servicio según autores

AUTOR	DEFINICIÓN DE SERVICIO
ISO 9000	Es el resultado de llevar a cabo al menos una actividad en la interfaz proveedor-cliente.
Kotler	Es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra, es esencialmente intangible y no se puede poseer
Richard L. Sandhusen (2002)	Son actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en renta o a la venta, y que son esencialmente intangibles y no dan como resultado la propiedad de algo.
Lamb, Hair y McDaniel(2002)	Es el resultado de la aplicación de esfuerzos humanos o mecánicos a personas u objetos. Los servicios se refieren a un hecho, un desempeño o un esfuerzo que no es posible poseer físicamente"
Bloom y Hayes (2004)	Es una obra, una realización o un acto que es esencialmente intangible y no resulta necesariamente en la propiedad de algo. Su creación puede o no estar relacionada con un producto físico.
Collins, (2006)	Es decir, es todo lo que es perceptible para el cliente y que produce un valor agregado, en el preciso momento en que se produce un aumento en la satisfacción.
Lovelock, C. (2009)	Una actividad económica que implica desempeños basados en tiempo que buscan obtener o dar valor a cambio de dinero, tiempo y esfuerzo sin implicar la transferencia de propiedad. En este sentido, también involucra tres elementos alrededor del Servicio: Acciones, Procesos y Ejecuciones

Fuente: Autoría propia con base en los autores citados

2.2.1.5. Servicio Público.

El servicio público, es otra una actividad creada y controlada para asegurar la satisfacción de necesidades públicas. Al respecto Guzman (S.f) señala que:

El servicio público es entonces una modalidad de regulación económica, que es un mecanismo de intervención administrativa en la economía a la cual nos hemos referido con detalle anteriormente. Este servicio es técnico y ofrecido al público de manera regular y continua, y su contenido y los modos de gestión a utilizarse han ido variando en el tiempo según las necesidades a las que debía responder. En especial, considerando que el servicio público es un concepto instrumental, creado por el ordenamiento para someter a determinadas actividades económicas a una regulación económica de gran intensidad (párr. 1).

Así mismo Guzmán (S.f) sostiene, el servicio público puede ser prestado:

- **Directamente por el Estado:** a través de sus órganos y organismos de la administración central, a través de entidades autónomas o mediante el empleo de empresas públicas. Este modo de gestión se encuentra intensamente limitado por aplicación del principio de subsidiaridad, conforme lo señalado por el artículo 60° de la Constitución.
- **Indirectamente**, y manteniendo supuestamente la titularidad del servicio, a través de contratos de locación de colaboración o asociativos, sin transferencia de potestades públicas. Aquí se emplean mecanismos como el encargo de gestión, las empresas de accionariado mixto así como los mecanismos conocidos como asociaciones público privadas, que poseen su propia regulación.
- **Por los particulares**, por medio de concesionarios o permisionarios, constituyendo también mecanismos de asociaciones público privadas. Este modo de gestión es

conocido también como gestión indirecta, aludiendo a la concepción del Estado como titular del servicio público.

2.2.1.6. Tipos de servicio al cliente.

Según Villalobos (2019) considera el servicio al cliente como “la atención que una empresa o negocio le brinda a sus prospectos desde el momento de ofrecer sus productos o servicios. Es un proceso continuo de seguimiento para atender las necesidades del cliente” (párr. 1).

Al respecto Villalobos (2019) menciona que existen diferentes tipos de servicio al cliente para obtener los resultados que se desean:

- **Atención presencial.**-En este caso se propicia una visita o una cita con el cliente por parte del personal de la empresa. La presencia física de ambas figuras es necesaria en asuntos que conlleven papeleo, en la entrega o devolución de algún artículo o en el servicio de contacto con el cliente (como en los restaurantes y hoteles). Sin embargo, no se limita a esos casos, la atención presencial es requerida cuando el cliente así lo demande.
- **Atención telefónica.**-En la atención telefónica, se solicita que el personal cumpla una serie de normas para lograr la satisfacción del cliente.

Debido a que por este medio no se pueden observar las reacciones del interlocutor, los requerimientos presenciales a cubrir son distintos pero no menos importantes, pues también debe sentir disposición y una buena actitud. Para lograr un control en la calidad del servicio que se ofrece por teléfono, se pide a los clientes contestar una breve encuesta para calificar la eficacia de la llamada.

- **Atención virtual.**-Hoy en día, el éxito de muchos negocios ha dependido del uso de nuevas tecnologías digitales para brindar servicio de atención al cliente. Por ello, el comercio electrónico

se ha dado a la tarea de implementar herramientas que facilitan la comunicación con los usuarios en el momento y lugar que sea. Los clientes virtuales que adquieren tanto productos como servicio por internet, eligen la comodidad de su uso. Así evitan las filas en las tiendas o centros de atención. Para este tipo de clientes es necesario tener a la mano un medio que en sí mismo represente una solución al inconveniente, que significa asistir hasta el lugar para solucionar su primer problema.

- **Atención proactiva.**-Es aquella donde la compañía busca o se acerca directamente al cliente. Se utiliza la atención proactiva en cualquier fase del proceso de venta, durante el proceso de compra o en la relación que se desee mantener posteriormente con el cliente.
- **Atención reactiva.**- Es aquella que surge cuando el cliente contacta a la empresa por diversos motivos, y esta última tiene la obligación de responder a la solicitud. Así, es la empresa quien debe responder ante toda demanda de venta, de dudas, de soluciones, de agradecimiento y hasta de rumores. Conocer los tipos de servicio al cliente permite elevar los estándares de calidad y cuidar los detalles.

2.2.1.7. Calidad de servicio.

Según Tschol (2014) manifiesta, la calidad de servicio es la “orientación que siguen todos los recursos y empleados de una empresa para lograr la satisfacción de los clientes; esto incluye a todas las personas que trabajan en la empresa” (p. 9).

Al respecto Martin (2018) define la calidad del servicio “como la diferencia entre las expectativas de servicio del cliente y el servicio percibido. Si las expectativas son mayores que el rendimiento, la calidad percibida es menos que satisfactoria y el resultado es la insatisfacción del cliente” (párr.1).

López (2013) en relación a la calidad en el servicio al cliente “es uno de los puntos clave para permanecer entre la preferencia de los consumidores, dicho que esta es la imagen que se proyecta

en ellos; siendo a su vez un diferenciador ante la competencia, y es el punto decisivo en el cual dichos clientes se crean una opinión positiva o negativa sobre la organización” (p. 12).

2.2.1.8. Calidad de servicio universitario.

El sistema de aseguramiento de la calidad supone un conjunto de mecanismos que tienen como principal objetivo lograr que la universidad cumpla con estándares básicos de calidad. Al respecto la Dirección General de Educación Superior Universitaria DIGESU (2015) señala que:

Para cumplir los estándares básicos de calidad que sean superados constantemente, en la búsqueda de la excelencia académica. Para ello, este sistema se apoya en la provisión de información clara y objetiva a los diferentes actores involucrados en el Sistema Universitario respecto de las características, insumos, procesos y resultados de la prestación del servicio educativo; lo que permite una valoración individual y colectiva del mismo. En ese sentido, los Pilares sientan las bases para la creación e implementación gradual del SAC en la educación superior universitaria. De esta manera, incorporan mecanismos de aseguramiento de la calidad e instrumentos idóneos para su institucionalización y funcionamiento que luego podrán ser complementados, profundizados o innovados. En este inicio de la reforma, los pilares cumplen además la función de organizar de manera adecuada los roles y responsabilidades de los actores del sistema universitario en la educación superior universitaria (p.37).

2.2.1.9. Principios de la atención al cliente.

Como principios de la atención al cliente se establece que el cliente es el que valora la calidad en la atención que recibe. Cualquier sugerencia o consejo es fundamental para la mejora.. El diseño del servicio que se realiza debe satisfacer plenamente las necesidades de los clientes, además de garantizar la competitividad

de la empresa de forma tal que pueda permanecer en el mercado. El cliente tiene derecho a conocer qué puede esperar del servicio brindado por la empresa. La calidad en la atención al cliente debe sustentarse en políticas, normas y procedimientos que involucren a todas las personas de la empresa. Así cada empresa desarrolla su propia estrategia de calidad de servicio teniendo en cuenta el sector en el que opera y el tipo de negocio que desarrolla. Para cada segmento de mercado debe diseñarse el nivel de servicio más adecuado, ya que no siempre un único diseño de servicio al cliente es capaz de satisfacer todos los segmentos de mercado que debe atender la empresa (López, 2013).

De acuerdo con Molina (2014) indica algunos componentes de la calidad de servicio a continuación se mencionan:

- **Confiabilidad.** La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente. La confiabilidad significa realizar bien el servicio desde la primera vez.
- **Accesibilidad.** Las empresas de servicios especialmente deben facilitar que los clientes contacten con ellas y puedan recibir un servicio rápido.
- **Respuesta.** Se entiende por tal la disposición atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en éste sentido.
- **Seguridad.** Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen de riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones.
- **Empatía.** Quiere decir ponerse en la situación del cliente, en su lugar para saber cómo se siente.
- **Tangibles.** Las instalaciones físicas y el equipo de la organización deben ser lo mejor posible y los empleados, estar bien presentados, de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su gente.

2.2.1.10. Características del servicio de calidad

Según Aniorte (2013, como se citó en López, 2013) algunas de las características que se deben seguir y cumplir para un correcto servicio de calidad, son las siguientes:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseñó
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados.

2.2.1.11. Modelo servqual.

El modelo Servqual es una técnica de investigación comercial, que permite realizar la medición de la calidad del servicio, conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio. Este modelo permite analizar aspectos cuantitativos y cualitativos de los clientes. Permite conocer factores incontrolables e impredecibles de los clientes. El Servqual proporciona información detallada sobre; opiniones del cliente sobre el servicio de las empresas, comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores, impresiones de los empleados con respecto a la expectativa y percepción de los clientes. También éste modelo es un instrumento de mejora y comparación con otras organizaciones (Matsumoto, 2014).

Servqual cuenta con el enfoque más utilizado para medir la calidad del servicio y siempre ha tenido como objetivo comparar las expectativas de los clientes antes de un encuentro de servicio y sus percepciones del servicio real entregado. El modelo se deriva del estudio de Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985. Este constaba originalmente de 10 dimensiones de la calidad del servicio, las cuales eran: confiabilidad, receptividad, competencia, acceso, cortesía, comunicación, credibilidad, seguridad, comprensión / conocimiento del cliente y tangibles. Más tarde, Zeithaml, Berry y Parasuraman probaron las variables y las redujeron a cinco factores que incluyen tangibles, confiabilidad, receptividad, seguridad

(combinando comunicación, credibilidad, seguridad, competencia y cortesía) y empatía (combinando la comprensión y conociendo al cliente con accesibilidad (Martin, 2018).

- **Dimensiones del Modelo Servqual.** Según Martin (2018) menciona que en específico el modelo SERVQUAL considera cinco dimensiones que categorizan las expectativas de los consumidores respecto del servicio:
 - **Fiabilidad:** Tiene relación con la habilidad de prestar el servicio de forma precisa.
 - **Tangibilidad:** Apariencia de las instalaciones físicas (infraestructura), equipos, empleados y comunicación.
 - **Capacidad de respuesta:** Deseo genuino de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
 - **Seguridad:** Los consumidores deben percibir que los servicios que se le prestan carecen o que no haya riesgos, que no existen dudas sobre las prestaciones de servicio.
 - **Empatía:** Atención personalizada y con atención en los detalles.

2.2.2. Toma de decisiones

La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. El proceso de la toma de decisiones hace hincapié en conflictos que se presentan y a los cuales hay que encontrarles solución. En el ámbito de la conducta y psiquis humana, éste ha sido un tema fundamental. Debido a diversos elementos como la estructura de personalidad, el desarrollo, madurez, etapa de vida, entre otros, las personas no responden de la misma forma a una misma situación problemática (Raffino, 2020).

Se conoce como toma de decisiones al proceso que consiste en realizar una elección entre diversas alternativas. El proceso, en esencia, permite resolver los distintos desafíos a los que se debe enfrentar una persona o una organización. A la hora de tomar una decisión, entran en

juego diversos factores. En un caso ideal, se apela a la capacidad analítica (también llamada de razonamiento) para escoger el mejor camino posible; cuando los resultados son positivos, se produce una evolución, un paso a otro estadio, se abren las puertas a la solución de conflictos reales y potenciales. Cualquier toma de decisiones debería incluir un amplio conocimiento del problema que se desea superar, ya que solo luego del pertinente análisis es posible comprenderlo y dar con una solución adecuada. Sobra decir que ante cuestiones triviales, el nivel de razonamiento es mucho menos complejo y profundo, y se actúa de forma casi automática, dado que las consecuencias de una decisión equivocada no tienen mayor importancia (Loza , 2019).

La toma de decisiones es una capacidad netamente humana, deriva del poder de la razón y el poder de la voluntad, es decir, pensamiento y querer unidos en la misma dirección. Es el proceso de analizar, organizar y planificar en busca de un propósito específico. Para el administrador o gerente tomar decisiones representa una de las mayores responsabilidades que debe asumir a nivel laboral. Tomar la decisión correcta es una de las metas de quienes practican la gerencia, para ello deben contar con ciertos conocimientos, una amplia experiencia en el tema y seguridad personal (Riquelme , 2020).

Según los autores Gareth y Jennifer (2010) como se citó en Gamboa, (2016) La toma de decisiones es el proceso mediante el cual los gerentes responden a las oportunidades y amenazas que se les presentan, analizando opciones y tomando determinaciones, o decisiones, relacionadas con las metas y líneas de acción organizacionales” (p. 227).

Tabla 3*Definición de toma de decisiones según autores*

AUTOR	DEFINICIÓN
Wharton (2001)	La toma de decisiones implica: <ul style="list-style-type: none"> • Definir el propósito: qué es exactamente lo que se debe decidir. • Listar las opciones disponibles: cuales son las posibles alternativas. • Evaluar las opciones: cuales son los pros y contras de cada una. • Escoger entre las opciones disponibles: cuál de las opciones es la mejor. • Convertir la opción seleccionada en acción.
Remond Kast (2003)	Fundamental para el organismo la conducta de la organización. La toma de decisión suministra los medios para el control y permite la coherencia en los sistemas.
Hitt, et al, (2006)	Proceso de especificar la naturaleza de un problema o una oportunidad particulares y de seleccionar entre las alternativas disponibles para resolver un problema o aprovechar una oportunidad
Idalberto Chiavenato(2007)	Proceso de análisis y escogencia entre diversas alternativas, para determinar un curso a seguir.
Freeman y Gilbert (2008)	Proceso para identificar y seleccionar un curso de acción, está enfocada bajo los parámetros de la teoría de juegos y la de caos
Harold, Heinz, & Mark, (2012)	Es el núcleo de la planeación, y se define como la selección de un curso de acción entre varias alternativas

Fuente: Autoría propia en base a autores**2.2.2.1. Proceso de toma de decisiones.**

Para tomar una decisión es necesario disponer de toda la información posible sobre cada una de las alternativas entre las que es posible escoger y las consecuencias que cada una podría conllevar respecto a los objetivos marcados. Con los datos recopilados como materia prima, el tratamiento correcto de la información permite discernir mejor qué acción es más conveniente ejecutar (Zanatta, 2019).

Según Zanatta (2019) considera el proceso de seleccionar entre las diferentes alternativas para llevar a cabo acciones relacionadas con cualquiera de las funciones administrativas puede segmentarse en ocho etapas:

- **La identificación de un problema:** el primer paso del proceso de toma de decisiones es haber detectado que hay una diferencia entre el estado actual de la situación y el estado deseado. Esta discrepancia o problema ejerce una presión sobre el administrador que le obliga a actuar, ya sea por políticas de la organización, fechas límite, crisis financieros, futuras evaluaciones del desempeño, entre otros ejemplos. Para que una situación se pueda considerar un problema, el administrador debe disponer de la autoridad, el dinero, la información y cuantos recursos sean necesarios para actuar.
- **La identificación de los criterios para la toma de decisiones:** señalar la pauta o los métodos que resultarán relevantes para solucionar el problema. Cada individuo responsable de tomar decisiones en la empresa posee un abanico de criterios que lo guían en su cometido, y es importante conocer cuáles se tienen en cuenta y cuáles se omiten, ya que estos últimos resultarán irrelevantes para el encargado de tomar la decisión.
- **La asignación de ponderaciones a los criterios:** priorizar de forma correcta los criterios seleccionados en la etapa anterior, puesto que no todos van a tener la misma relevancia en la toma de la decisión final. Normalmente existe un criterio preferente, y el resto se pueden ponderar comparándolos entre ellos y valorándolos en relación al preferente.
- **El desarrollo de alternativas:** consiste en ser capaz de obtener y presentar todas las alternativas factibles que podrían resolver el problema con éxito.
- **El análisis de las alternativas:** el responsable de la toma de decisiones en la empresa debe estudiar minuciosamente las alternativas que se han propuesto. Las fortalezas y las

debilidades de cada una deberían ponerse de manifiesto de forma clara una vez comparadas con los criterios seleccionados y ordenados en la segunda y la tercera etapa.

- **La selección de una alternativa:** una vez establecidas y presentadas todas las alternativas, y una vez evaluadas por el responsable de la toma de decisiones según los criterios establecidos y jerarquizados, es el momento de elegir una sola alternativa: la mejor de las presentadas según el procedimiento establecido.
- **La implantación de la alternativa:** una vez completado el proceso de selección de la decisión a ejecutar, cobra una importancia también vital la aplicación de la misma. Lo primero que hay que hacer para llevar a cabo la decisión es comunicarla a las personas afectadas y conseguir que se comprometan con ella. Es más fácil conseguirlo si las personas responsables de ejecutar una decisión participan en el proceso. Estas decisiones se llevan a cabo desde una planificación, organización y dirección efectivas.
- **La evaluación de la efectividad de la decisión:** por último, hay que evaluar el resultado conseguido a raíz de la decisión tomada y la solución adoptada y comprobar si se ha corregido el problema. Si éste todavía persiste, tendrá que estudiarse cuál de las fases anteriores resultó errónea y afrontar una nueva decisión respecto.

2.2.2.2. Tipos de toma de decisiones.

Según Balaguer (2018) menciona que las decisiones varían de acuerdo a su nivel organizativo según la jerarquía, según método y según el número a continuación se detalla cada una:

a) Tipos de decisión según su jerarquía

- **Decisiones estratégicas:** La decisión estratégica se refiere a la elección que va a la meta última.

- **Decisiones tácticas:** Las decisiones tácticas se refieren al método, la toma la gerencia media.
- **Decisiones operativas:** La decisión operativa va dirigida sobre las tareas.

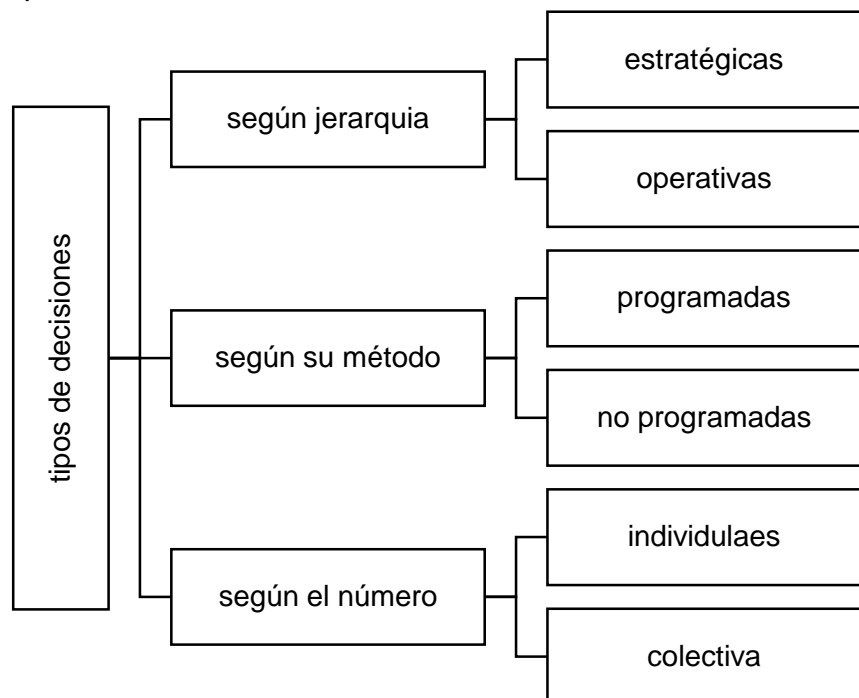
b) Tipos de decisión según su método

Según Bustillos (2020) las decisiones también pueden clasificarse de acuerdo a su método:

- **Decisiones programadas:** son aquellas previstas para situaciones de rutina.
- **Decisiones no programadas:** Son las que se aplican a problemas nuevos, inusualmente importantes, donde no hay un método para solucionarlos; por lo que debe recurrirse a la creatividad y criterio del personal decisor.

Figura 1

Tipos de toma de decisiones



Fuente: Autoría propia con referencia en el autor Bustillos (2020)

Según Marinez (2018) menciona uno de los campos de mayor trascendencia para el ser humano es el de la toma de decisiones, ya que debemos elegir (basándonos en actitudes o experiencias previas) entre varias alternativas aquellas que nos parezca suficientemente racional, existen nueve tipos de decisiones, las cuales son:

- **Individuales:** Este tipo de decisiones se dan cuando existe un problema que es fácil de resolver. Quien realiza el esfuerzo es una sola persona.
- **Gerenciales:** Son aquellas decisiones que toma el alto nivel gerencial. Son importantes y se buscará orientación, asesoría y evaluación en cada paso del proceso.
- **Programables:** Son tomadas como un hábito, regla o procedimiento. Este tipo de decisiones se aplican a problemas estructurados, rutinarios y repetitivos.
- **No programables:** Se usan en situaciones no estructuradas, novedosas y mal definidas de una naturaleza no recurrente.
- **En condiciones de certidumbre:** Son aquellas que se toman con certeza acerca de lo que sucederá, ya que se cuenta con información exacta, medible, confiable y se conocen las relaciones de causa-efecto.
- **En condiciones de incertidumbre:** Cuando existe falta de información, escasez de datos, falta confiabilidad de los datos y se ignoran las probabilidades de los datos.

2.2.2.3. Estilo de toma de decisiones

Robbins y Coulter (2009, como se citó en Farach, 2017) establecen cuatro diferentes estilos de toma de decisiones, estos son:

- **Directivo:** Este estilo se caracteriza por basarse en la racionalidad y tiene poca aceptación a la ambigüedad, las

personas que se inclinan a este estilo tienden a tomar decisiones con poca información y generalmente consideran pocas alternativas, ya que lo que buscan es solucionar y decidir de forma rápida y eficiente, esto se debe al alto grado de razonamiento lógico con el que cuentan.

- **Analítico:** Los individuos que tienen una orientación analítica en su estilo de toma de decisiones usualmente tienen una mayor tolerancia a la ambigüedad y se caracterizan por su forma racional de pensar. Estas personas tienen un alto razonamiento lo que los lleva realizar un análisis profundo de múltiples alternativas para lo cual requieren una gran cantidad de información.
- **Conceptual:** Quienes desarrollan un estilo conceptual en su forma de elegir y decidir generalmente buscan involucrar la participación de otros individuos por medio de sugerencias ya que buscan contar con información de diversas fuentes, se guían y piensan de forma analítica y tienen poca aceptación a la ambigüedad. Las personas que toman este tipo de decisiones usualmente proponen o desarrollan soluciones creativas a los problemas y adversidades.
- **Conductual:** Este estilo se caracteriza por una forma de pensar intuitiva pero con muy poca tolerancia hacia la ambigüedad y a solucionar en el corto plazo. Las personas con un enfoque conductual tienden a tomar en consideración las sugerencias de otros individuos ya que busca contar con la aceptación de otras personas. Quienes cuentan con este estilo muestran preocupación por el bienestar de quienes lo rodean y tienen un enfoque en disminuir o evitar los conflictos.

2.3. Marco conceptual

Administración

El término de administración según Chiavenato (2014) lo define como “un proceso continuo y sistemático que implica una serie de actividades impulsoras,

como planear, organizar, dirigir y controlar recursos y competencias para alcanzar metas y objetivos (p. 9).

Para Robbins y Coulter (2010) considera que la administración pueda ser de forma eficiente y eficaz incluye una coordinación y supervisión para que las actividades de los gerentes sean de forma sencilla.

Gestión

Para Robbins y Coulter (2005) indican, la gestión o administración “es la coordinación de actividades de trabajo, de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas” (p.7), es decir se convierte en el objetivo principal de toda gestión

Calidad

Es una cualidad con un conjunto de características que tiene la capacidad de dar valor al producto o servicio para satisfacer las necesidades.

Servicio

Es un conjunto o serie de actividades de prestación que tiene la finalidad satisfacer necesidades.

Calidad de servicio

Es el grado que utiliza para medir la satisfacción a través de un conjunto de estrategias para mejorar el servicio al nivel de excelencia en una organización.

Tangibilidad

Se refiere a todo los elementos que hacen referencia a todo aquello lo material de una organización los cuales pueden ser percibidos o probado de manera precisa, por ejemplo: las instalaciones físicas, equipamientos modernos, apariencia personal de una organización de acuerdo a las posibilidades de cada organización y de su personal.

Fiabilidad

Se refiere a la capacidad de ofrecer o prestación del servicio de manera segura, exacta y consistente desde el primer momento. Es decir dar la confianza a

los usuarios en todo los procesos para darle un servicio de calidad y tener a través de esto una buena reputación.

Capacidad de respuesta

Se refiere a la capacidad de disposición de cualquier organización al prestar un servicio de manera rápida, coordinada y oportuna a los usuarios o clientes.

Seguridad

Es la capacidad de los consumidores o clientes los cuales deben percibir que los servicios que se le prestan carecen o que no haya riesgos ni peligro es decir que no existen dudas sobre las prestaciones de servicio.

Empatía

Es la capacidad o habilidad de experimentar los sentimientos de otros como lo propio esto quiere decir ponerse en la situación del cliente o el usuario, en su lugar para saber cómo se siente. Las organizaciones pocas veces se ponen en lugar de los clientes o usuarios por lo cual no brindan una atención personalizada, las organizaciones deben mostrar un compromiso hacia el cliente.

Servqual

Es una herramienta o una técnica de investigación comercial, que permite descubrir y realizar la medición de la calidad del servicio de una organización ya sea pública o privada para conocer las expectativas de los clientes, y cómo ellos perciben el servicio. El modelo Servqual proporciona datos, testimonios e información detallada sobre; opiniones o expresiones del cliente sobre el servicio brindado por las organizaciones, también los comentarios y sugerencias de los clientes de mejoras en ciertos factores de la organización con respecto a la expectativa y percepción de los clientes o usuarios.

Toma de decisiones

Son pasos o procesos sistemáticos mediante cual la persona realiza una elección entre dos o más alternativas de acuerdo a una información o en base a criterios para da una solución en alguna situación.

2.4. Marco institucional

(Ver anexo 10)

2.4.1. Naturaleza y creación de la Universidad

Artículo 1º.-Naturaleza y creación de la Universidad

La Universidad Nacional José María Arguedas también conocida por sus siglas UNAJMA, es un centro de estudios universitarios de carácter público; fundado el 29 de octubre del 2004, se promulga la Ley N° 28372, Ley de Creación de la Universidad, bajo el nombre del más ilustre poblador de esta parte del país, el "amauta" José María Arguedas Altamirano, la cual cuenta con dieciséis años de sólida experiencia académica reconocida en el ámbito nacional. Cuenta con 6 carreras de pregrado: Ingeniería en Sistemas, Agroindustrial, Ingeniería, Administración de Empresas, Contabilidad y Educación Primaria Intercultural.

La universidad brinda una formación profesional integral y realiza investigación científica, humanista y tecnológica de calidad para el desarrollo de la región Apurímac y de todo el Perú. Cuenta con más de 35 convenios de cooperación con diversas instituciones para la realización de prácticas y otros fines. Tiene convenios con el Hospital Sub Regional de Andahuaylas, la Universidad de Vigo, la Universidad de Sucre en Colombia y muchas otras organizaciones.

La UNAJMA cuenta además con el licenciamiento otorgado por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU) desde el 2017.

Visión: Al 2021, somos una universidad intercultural de reconocido prestigio nacional e internacional, altamente generadora de ciencia y tecnología, en armonía con el ambiente, la historia y la cultura regional, con carreras profesionales acreditadas y una contribución efectiva al desarrollo local, regional y nacional.

Misión: Somos una universidad pública, con clara orientación intercultural, que brinda formación profesional integral y realiza investigación científica, humanista y tecnológica de calidad para el desarrollo de la región Apurímac y el País.

Objetivos: Desarrollar las actividades académicas de la Universidad Nacional José María Arguedas buscando la excelencia académica y el

desarrollo de la investigación científica con la participación de docentes y estudiantes.

Orientar adecuadamente las acciones administrativas de la estructura orgánica de la Universidad Nacional José María Arguedas para su buen funcionamiento, con una administración ágil que propicie la generación de recursos propios.

Compromiso social: La Universidad Nacional José María Arguedas actúa con alto espíritu de compromiso e identidad institucional y, al mismo tiempo, se compromete con los sectores sociales más vulnerables de la provincia de Andahuaylas y la Región de Apurímac, defendiendo la equidad de oportunidades para el desarrollo de las capacidades de su gente.

2.4.2. Facultad de Ciencias de la Empresa

Visión: Pioneros de la calidad educativa en la formación de profesionales competitivos para el Perú y el ámbito global.

Misión: Formamos profesionales competitivos, con conocimiento científico integral, alta excelencia académica e identidad definida, orientados al emprendimiento global, con sentido de respeto y responsabilidad social.

Valor fundamental: El respeto.

- Escuela Profesional de Administración de Empresas

Misión: "Somos una escuela profesional que promueve procesos académicos de alta calidad, desarrolla acciones científicas y de responsabilidad social con docentes competentes y estudiantes con identidad cultural, innovadores y con óptimas capacidades de gestión del desarrollo"

Visión : "Al 2021, somos una escuela profesional acreditada formadora de líderes en administración y gestión del desarrollo regional y nacional y productora de conocimientos y Tecnologías con enfoque de interculturalidad y desarrollo territorial"

Objetivos

- a) Formar profesionales líderes de gestión del desarrollo a través de un diseño curricular en el enfoque de competencias.
- b) Promover en los procesos de enseñanza aprendizaje el protagonismo del estudiante para desarrollar la capacidad propositiva y en consecuente desarrollo de sus inteligencias.

- Escuela Profesional de Contabilidad

La Escuela profesional de Contabilidad es parte de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas que inicio sus actividades académicas en el año 2018-I

- Escuela Profesional de Educación Primaria e Intercultural.

La Escuela profesional de Educación Primaria e Intercultural es parte de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas que inicio sus actividades académicas en el año 2018-I

2.4.2.1. Condiciones básicas de calidad (SUNEDU)

Las condiciones básicas de calidad son un conjunto de estándares mínimos con los que la universidad debe contar para obtener el licenciamiento. Estos constituyen un mecanismo de protección a los estudiantes, sus familias y a la sociedad en su conjunto. Y se muestra los siguientes ocho condiciones básicas de calidad (SUNEDU, 2020, párr. 1)

- **Condición I:** Existencia de objetivos académicos, grados y títulos a otorgar, y planes de estudios correspondientes.

La acción educativa requiere de objetivos claros por parte de los diversos actores de la comunidad universitaria. Estos deben formar parte de los planes de estudio. Asimismo, los programas académicos deben hacer explícito el procedimiento administrativo y las condiciones necesarias que todo estudiante debe cumplir desde su admisión hasta su graduación. Por lo tanto, la universidad debe prever que sus programas tengan

objetivos, exista una jerarquía respecto a los objetivos institucionales y guarden coherencia entre ellos.

- **Condición II:** Oferta educativa a crearse compatible con los fines propuestos en los instrumentos de planeamiento.

El servicio educativo requiere recursos para financiar sus actividades. Las universidades deben tener un presupuesto financiado y sustentado, coherente con los planes de operación de los siguientes años.

- **Condición III:** infraestructura y equipamiento adecuado al cumplimiento de sus funciones (aulas, bibliotecas, laboratorios, entre otros).

El servicio educativo debe prestarse en ambientes que cumplan requisitos mínimos de seguridad, capacidad y equipamiento necesario. La infraestructura de la universidad debe cumplir con la normativa existente. Si bien la educación viene sufriendo una transformación importante gracias al avance tecnológico, parte del servicio educativo se lleva y se seguirá llevando de manera presencial. La universidad debe tener la capacidad de gestionar que todas sus instalaciones cumplan con facilitar la consecución de sus propios fines en relación con el servicio educativo que brindan y su antropometría, que definirá el tipo de ambientes el mobiliario y equipamiento. Los estudiantes de educación superior universitaria deben contar con locales de uso exclusivo, pues los locales destinados a educación básica están diseñados para alumnos de otro grupo etario; en consecuencia, tienen otras características en la dimensión de sus ambientes, equipamiento y mobiliario. De igual manera, los locales destinados al uso de otras modalidades de educación superior comprenden la realización de actividades de acuerdo con sus propias características pedagógicas; por lo tanto, el tipo de ambientes, su dimensión, el mobiliario y el equipamiento que utilizan es diferente.

- **Condición IV:** Líneas de investigación a ser desarrolladas

La universidad debe desarrollar actividades de investigación bajo la dirección de sus docentes y estudiantes, de modo que se genere un ambiente propicio para la creación de conocimiento.

- **Condición V:** Verificación de la disponibilidad de personal docente calificado con no menos de 25% de docentes a tiempo completo

El rol que tienen los docentes en la mejora del aprendizaje es fundamental. Esta interacción, si bien se da en el aula, es muy importante que también ocurra fuera de ella, de manera que el estudiante pueda absolver sus dudas o participar en la investigación. Para ello, la universidad debe contar como mínimo con el 25% de docentes a tiempo completo, en proporción suficiente con respecto al total de las horas de los programas educativos.

- **Condición VI:** Verificación de los servicios educacionales complementarios básicos (servicio médico, social, psicopedagógico, deportivo, entre otros)

La educación es un servicio permanente y diverso. Forma parte de este servicio toda aquella gestión que complementa o facilita el aspecto formativo. En esa línea, la universidad debe estar en condición de proveer servicios educacionales complementarios para la satisfacción de sus estudiantes.

- **Condición VII:** Existencia de mecanismos de mediación e inserción laboral (bolsa de trabajo u otros)

Uno de los fines de la universidad moderna es formar profesionales aptos para insertarse en el mercado laboral. En ese esquema, los estudiantes deben tener la oportunidad de contar con prácticas pre profesionales que faciliten su progresiva inserción al mercado laboral.

- **Condición VIII:** CBC complementaria, transparencia de universidades.

Toda universidad debe hacer pública la información de su oferta académica, así como de la calidad del servicio que prestan. El propósito de ello es facilitar la toma de decisiones por parte de los estudiantes y sus familias.

2.4.2.2. SINEACE.

El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa – SINEACE es un organismo técnico especializado, adscrito al Ministerio de Educación, creado en el 2006 a través de la Ley N°28740. A continuación se menciona los siguientes como su finalidad, acreditación, certificación y funciones. (SINEACE, 2020, párr. 1)

- **Su finalidad.** Es garantizar a la sociedad que las instituciones educativas públicas y privadas ofrezcan un servicio de calidad, y que los trabajadores peruanos estén altamente calificados para la labor que realizan. Para lograrlo trabaja a través de dos grandes procesos.
- **La acreditación de la calidad educativa.** La acreditación es el reconocimiento público y temporal a la institución educativa, área, programa o carrera profesional que voluntariamente ha participado en un proceso de evaluación de su gestión pedagógica, institucional y administrativa.
- **La certificación de competencias.** La certificación es el reconocimiento público y temporal de las competencias adquiridas dentro o fuera de las instituciones educativas para ejercer funciones profesionales o laborales. SINEACE es la institución encargada de este proceso en todo el Perú.

2.4.2.3. Funciones.

Contribuir a mejorar la calidad de los servicios educativos en todas las etapas, niveles, modalidades, formas, ciclos y programas e instituciones del país.

Asegurar a la sociedad que las instituciones educativas que forman parte del sistema cumplen los requisitos de calidad y realizan su misión y objetivos.

Acreditar instituciones y programas educativos, así como certificar competencias laborales y profesionales.

Desarrollar procesos de certificación de competencias profesionales.

SINEACE (2017) Existe consenso en señalar que la educación es un derecho humano fundamental y un bien público irrenunciable, sin embargo no resulta fácil ensayar una definición sobre qué entender por calidad, al ser un concepto que en sí mismo puede tener múltiple acepciones. En la Ley 28044, Ley General de Educación (LGE), se establece calidad educativa como “el nivel óptimo de formación que deben alcanzar las personas para enfrentar los retos del desarrollo humano, ejercer su ciudadanía y continuar aprendiendo durante toda la vida”. Presenta la calidad en educación como el nivel óptimo de formación y requisito para ejercer la democracia y alcanzar el desarrollo, determinando la responsabilidad que tiene el Estado de brindarla a todos los estudiantes (p. 12).

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Existe un grado de relación moderada directa entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

3.1.2. Hipótesis específica

- a. Existe un grado de relación moderada directa entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- b. Existe un grado de relación moderada directa entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- c. Existe un grado de relación moderada directa entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- d. Existe un grado de relación moderada directa entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- e. Existe un grado de relación moderada directa entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- f. Existe un grado de relación moderada directa entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

- g. Existe un grado de relación moderada directa entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- h. Existe un grado de relación moderada directa entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- i. Existe un grado de relación moderada directa entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.
- j. Existe un grado de relación moderada directa entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

3.2. Variables

Arias (2020) señala que “la variable es aquella palabra o frase que se encuentra dentro del título o del tema de investigación, también lo podemos encontrar en el objetivo general, problema general y la hipótesis general” (p.33). En síntesis las variables están direccionados con el objetivo de estudio.

Variable 1: Calidad de servicio

Dimensiones:

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

Variable 2: Toma de decisiones

Dimensiones:

- Tipos de toma de decisiones
- Estilos de toma de decisiones

3.3. Operacionalización de variables

Título: Calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas Andahuaylas, 2020.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio	La definición más común utilizada para definir la calidad del servicio es la medida en que un servicio satisface las necesidades o expectativas de los clientes. Martin (2018)	Procesos o grado de satisfacción de necesidades y cumplir con las expectativas del cliente a través de un servicio prestado.	Tangibilidad. Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipamiento de aspecto moderno ✓ Instalaciones visualmente agradables ✓ Apariencia personal ✓ Materiales visualmente atractivos
			Fiabilidad. Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la organización cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de promesas ✓ Interés de solución de problemas ✓ Realización del servicio a la primera ✓ Compromiso con el servicio ✓ Ausencia de errores
			Capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes y responder preguntas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal comunicativo ✓ servicio rápido ✓ Personal colaborativo ✓ Personal informado ✓ Tiempo de duración de servicio ✓ Disposición a ayudar
			Seguridad. Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los servidores así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal que transmite confianza ✓ Seguridad en las operaciones ✓ Personal amable ✓ Personal bien formado
			Empatía. Nivel de atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus usuarios internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención individualizada ✓ Horario de atención conveniente ✓ Preocupación por los intereses ✓ Comprensión de las necesidades ✓ Gestionar
Toma de decisiones	La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. El proceso de la toma de decisiones hace hincapié en conflictos que se presentan y a los cuales hay que encontrarles solución. Raffino (2020)	Son los pasos de elección de una mejor alternativa de dos o varias opciones para poder solucionar los problemas o situaciones.	Tipos de toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estratégico ✓ Operativos ✓ Programadas ✓ No programada ✓ Individual ✓ Colectiva
			Estilos de toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Directivo ✓ Analítico ✓ Conductual ✓ Conceptual

3.4. Metodología

3.4.1. Enfoque

Cuantitativo

Esta investigación corresponde al enfoque cuantitativo puesto que “Utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías” (Hernández , Fernández, y Baptista, 2014, p. 4).

3.4.2. Método de investigación

Para la presente investigación se empleó el método deductivo, por lo que se tomará las conclusiones generales para obtener explicaciones particulares. Analizando las informaciones de manera general a lo específico desde las fuentes de la teoría de calidad de servicio y toma de decisiones, Hernández y Mendoza (2018) señala que “esta ruta se vale de la lógica o razonamiento deductivo, que parte de la teoría, de la cual se derivan las hipótesis que el investigador somete a prueba, de lo general a lo particular” (p. 7).

3.4.3. Tipo de investigación

El presente estudio corresponde al tipo de investigación básica puesto que busca el conocimiento de la realidad o de los fenómenos de la naturaleza, para contribuir a una sociedad cada vez más avanzada y que responda mejor a los retos de la humanidad; este tipo de investigación no busca la aplicación práctica de sus descubrimientos, sino el aumento del conocimiento para responder a preguntas o para que esos conocimientos puedan ser aplicados en otras investigaciones (Rodríguez, 2020). En este caso se profundizará las teorías en relación a las variables calidad de servicio y la toma de decisiones.

3.4.4. Nivel de investigación

La investigación corresponde al nivel descriptivo-correlacional; descriptivo porque estos estudios “tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado” y correlacional por que estas “investigaciones

que pretenden asociar conceptos, fenómenos, hechos o variables, miden las variables y su relación en términos estadísticos” (Hernández y Mendoza, 2018, pp. 108-109).

3.4.5. Diseño de investigación

En el presente estudio el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal; no experimental porque “en este diseño no hay estímulos o condiciones experimentales a las que se sometan las variables de estudio, los sujetos del estudio son estudiados en su contexto natural sin alterar ninguna situación, así mismo, no se manipulan las variables de estudio. Transversal porque “este diseño recoge los datos en un solo momento y solo una vez, es como tomar una foto o una radiografía para luego describirlas en la investigación, pueden tener alcances exploratorios, descriptivos y correlaciones” (Arias, 2020, p. 50).

3.5. Población y muestra

3.5.1. Población

Al respecto, Arias (2016) menciona que “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para las cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p. 81)

En la presente investigación se considera como población total a 250 estudiantes de sexto a octavo ciclo de la Facultad de Ciencias de la Empresa, de acuerdo a la información proporcionada por la Oficina de Registros Académicos de la Universidad Nacional José María Arguedas, a continuación se muestra:

Tabla 4

Número de estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de VI-VIII

N°	Estudiantes de 6to ciclo a 8vo ciclo	Número de estudiantes
01	Escuela Profesional de Administración de Empresas	99
02	Escuela Profesional de Contabilidad	71
03	Escuela Profesional de Educación Primaria e Intercultural	80
	Total	250

Fuente. *Elaboración propia en base a la información proporcionada por la Oficina de Registros Académicos de la Universidad Nacional José María Arguedas.*

3.5.2. Muestra

Según Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que es “un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población de manera probabilística, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población” (p.196).

Para la presente investigación se consideró una muestra no probabilística debido a que “no todos los elementos de la población tienen la probabilidad de ser elegidos para formar parte de la muestra, por ello no son representativos” (Carrasco, 2006, p. 243). Este tipo de método establece la cantidad que se debe tomar en cuenta. Si el tamaño de la población es pequeña o menor a 500 se tiene que tomar igual o la misma cantidad de la población para cualquier margen de error.

La muestra empleada es por conveniencia en este estudio comprende la disponibilidad de estudiantes de sexto a octavo ciclo de la Facultad de Ciencias de la Empresa, de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, Escuela Profesional de Educación Primaria Intercultural y Escuela Profesional de Contabilidad de la Universidad Nacional José María Arguedas a quienes se les realizó la encuesta, siendo la muestra (149) estudiantes.

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.6.1. Técnica

- **Observación**

En el presente trabajo de investigación se utilizó la técnica de observación porque “es el proceso de conocimiento de la realidad actual, mediante el contacto directo del sujeto cognoscente y el objeto o fenómeno por conocer, a través de los sentidos, principalmente la vista, el oído, el tacto y el olfato” (Palacios, et. al. 2018, p. 281).

- **Encuesta**

En el presente estudio se empleó la técnica de encuesta porque se define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de si mismo, o en relación con un tema en particular, en un momento único” (Arias, 2016, p. 72).

3.6.2. Instrumento

- **Cuestionario**

El presente trabajo de investigación se empleó como instrumento el cuestionario debido a que es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en formular un conjunto sistemático de preguntas escritas, en una cédula, que están relacionadas a la hipótesis de trabajo y por ende a las variables e indicadores de investigación. Su finalidad es recopilar información para verificar las hipótesis de trabajo (Palacios, et. al, 2018, p. 291).

El cuestionario de la investigación tiene como base la escala Likert, el cual consiste en un conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir el grado de acuerdo o reacción del respondiente en tres, cinco o siete categorías jerarquizadas de mayor a menor o viceversa. Todos los reactivos o ítems tienen las mismas opciones de respuesta tanto verbal como numéricamente (Hernández y Mendoza, 2018, p. 274).

Tabla 5

Escala de Likert de calificación del cuestionario

Escala de Likert				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Fuente: (Hernández et al., 2014, p. 241)

3.7. Método de análisis de datos.

Para el presente trabajo de investigación se analizaron los datos obtenidos de las técnicas e instrumentos a través de métodos estadísticos que se menciona a continuación:

a. **SPSS V25 (Statistical Package for the Social Sciences)**

Para el procesamiento de datos de la investigación se utilizó el programa estadístico SPSS V25 luego de haber aplicado el cuestionario de la encuesta, por lo cual este programa permitió analizar y representar los datos

a través de tablas y figuras estadísticas, y así darle interpretación a los resultados obtenidos. Para Hernández y Mendoza (2018) consideran que “el SPSS (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) es uno de los más difundidos y contiene todos los análisis estadísticos” (p.315).

b. Coeficiente de Alfa de cronbach

En el presente trabajo de investigación se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para garantizar la fiabilidad, confiabilidad y consistencia del instrumento de investigación de ambas variables de estudio. Al respecto InnovaMide (2010) menciona que es un “modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría (o empeoraría) la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem” (p.1).

c. Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Para determinar la relación que existe entre las variables de estudio, se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Al respecto Hernández et al. (2014) Menciona que “son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías)” (p.322).

La contrastación de la hipótesis planteada se determinó de acuerdo a los márgenes de error que muestre el programa estadístico informático SPSS V25.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

- Nivel de significancia
 - Si p valor es (menor) $< 0,05$, existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación.
 - Si p valor es (mayor) $> 0,05$, no existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sostiene la relación.

- Interpretación del coeficiente Rho de Spearman

El coeficiente de correlación oscila entre -1 y +1, el valor 0 que indica que no existe asociación lineal entre las dos variables de estudio.

Tabla 6
Valores del Coeficiente de correlación Rho de Spearman

Significado	Nivel
Correlación negativa grande y perfecta	-1
Correlación negativa muy alta	-0,9 a -0,99
Correlación negativa alta	-0,7 a -0,89
Correlación negativa moderada	-0,4 a -0,69
Correlación negativa baja	-0,2 a -0,39
Correlación negativa muy baja	-0,01 a -0,19
Correlación nula	0
Correlación positiva muy baja	0,01 a 0,19
Correlación positiva baja	0,2 a 0,39
Correlación positiva moderada	0,4 a 0,69
Correlación positiva alta	0,7 a 0,89
Correlación positiva muy alta	0,9 a 0,99
Correlación positiva grande y perfecta	1

Fuente: Hernández et al. (2014)

- Porcentaje de confianza para generalizar los resultados según Hernández, et al. (2014), existen dos niveles convenidos en ciencias sociales.
 - * Nivel 0,05; el cual implica que el investigador tiene 95% en su favor y el 5% en contra para generalizar los resultados.
 - ** Nivel 0,01; el cual implica que el investigador tiene el 99% en su favor y 1% en contra para generalizar los resultados.

d. Programa Excel

Para la presente investigación se utilizó el programa excel, después de la aplicación del cuestionario a la muestra de estudio. Este programa facilitó el proceso de los datos en forma estructurada y organizado.

CAPITULO IV

PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados de la investigación

A continuación, se presentan los resultados que se obtuvieron luego de la aplicación del instrumento de investigación, donde fueron aplicadas a 149 estudiantes de sexto a octavo ciclo, con el objetivo de determinar el grado de relación que existe entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

4.1.1. Validez del instrumento

Al respecto, Hernández y Mendoza, (2018) señalan que “la validez del contenido se obtienen mediante las opiniones de expertos y al asegurarse de que las dimensiones medidas por el instrumento sean representativas del universo o dominio de dimensiones de las variables de interés (p.326).

Para la validación del instrumento, en concordancia con las pautas para la elaboración y presentación de tesis de la Universidad Nacional José María Arguedas, fue desarrollada a través de tres (3) expertos que estuvieron conformados por la Mag. Rosa Nélide Ascue Ruiz, Mag. Julio Cesar Machaca Mamani y Mag. Edwin Mescoco Cáceres, quienes evaluaron la validez del cuestionario y en el cual se obtuvo como resultado la procedencia del instrumento para su aplicación. No obstante, para una mejor fiabilidad del cuestionario se tomó al coeficiente alfa Cronbach.

4.1.2. Fiabilidad de instrumento- alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach permite medir la fiabilidad y consistencia del instrumento que se utilizó en el presente trabajo de investigación, determinada en el rango de cero a uno, donde cero significa nula fiabilidad de los resultados y uno significa fiabilidad perfecta de los resultados, según tabla de Kuder Richardson que se muestra a continuación:

Tabla 7*Escala de fiabilidad según Kuder Richardson*

VALOR	SIGNIFICADO
,53 a menos	Nula confiabilidad
,54 a ,59	Baja confiabilidad
,60 a ,65	confiable
,66 a ,71	Muy confiable
,72 a ,99	Excelente confiabilidad
1.00	Perfecta confiabilidad

Fuente: Autoría propia

A continuación, se muestra el coeficiente de alfa de Cronbach obtenido en el presente trabajo de investigación.

Tabla 8*Estadística de fiabilidad (V1 y V2: Calidad de servicio y toma de decisiones)*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	46

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

En la tabla 8, se aprecia el resultado obtenido al aplicar el coeficiente de alfa de Cronbach a los datos obtenidos en el cuestionario de investigación de ambas variables de estudio que son calidad de servicio y toma de decisiones, donde se analizaron un total de 46 elementos. Este coeficiente arrojó un resultado de 0,956, que de acuerdo a los valores de Kuder Richardson la fiabilidad del instrumento de investigación de las dos variables tiene una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento.

Tabla 9*Estadística de fiabilidad (V1: Calidad de servicio)*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	36

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

En la tabla 9, se observa que el resultado del coeficiente alfa de Cronbach del cuestionario para medir la variable 1: calidad de servicio es de 0.944 que se ubica en el rango de 72 a 79. El cual representa una excelente confiabilidad de la aplicación del instrumento de investigación del presente estudio.

Tabla 10

Estadística de fiabilidad (V2: Toma de decisiones)

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,910	10

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

En la tabla 10, se observa que el resultado del coeficiente alfa de Cronbach del cuestionario para medir la variable 2: toma de decisiones es de 0.910, que según los parámetros de Kuder Richardson representa una excelente confiabilidad del instrumento de recolección de datos (cuestionario), con análisis de 10 elementos.

4.2. Datos generales

4.2.1. Género

Tabla 11

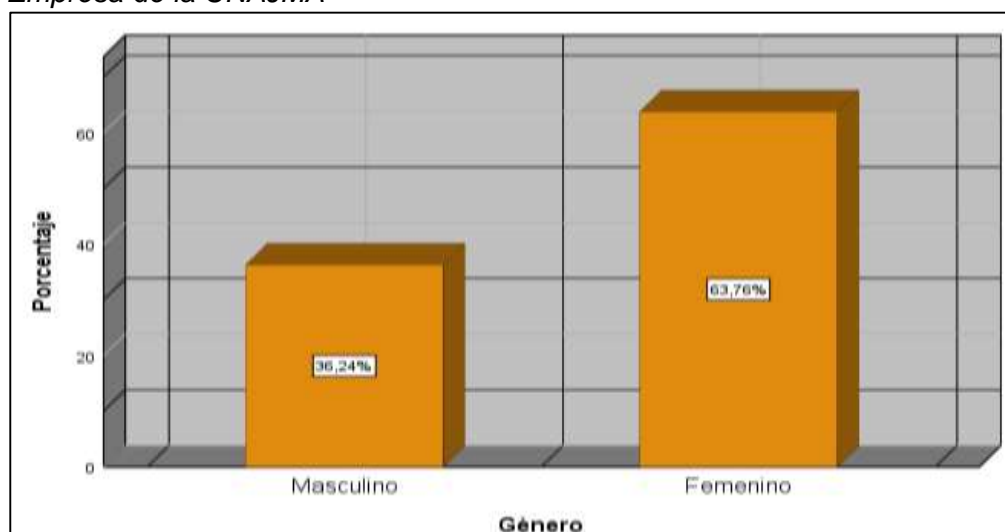
Frecuencia de género de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Masculino	54	36,2	36,2	36,2
Válido Femenino	95	63,8	63,8	100,0
Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 2

Frecuencia de género de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA



Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25.

En la tabla 11 y figura 2, se puede observar que, en la Facultad de Ciencias de la Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, de los 149 encuestados, el 63.76% que representa a 95 estudiantes del género femenino y el 36.24% que representa a 54 estudiantes del género masculino.

En conclusión, el resultado estadístico indica que en la Facultad de Ciencias de la Empresas predomina el género femenino.

4.2.2. Edad

Tabla 12

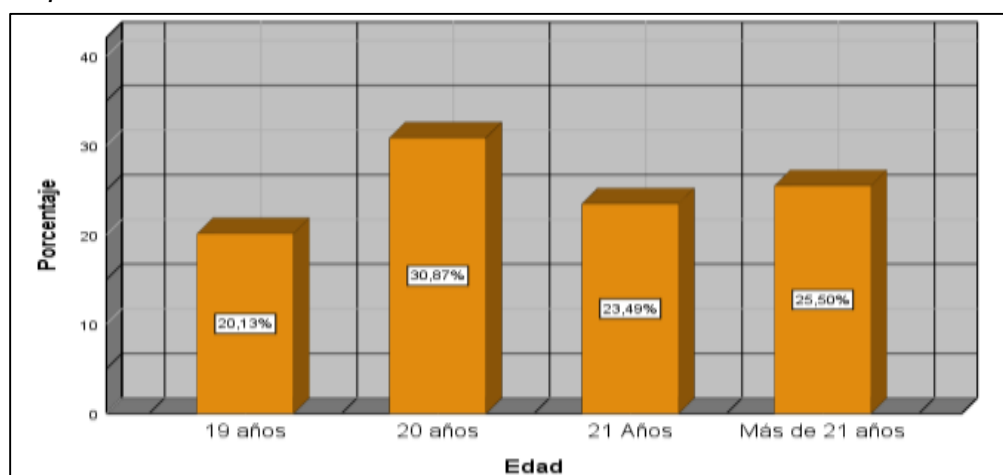
Frecuencia de edad de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	19 años	30	20,1	20,1
	20 años	46	30,9	51,0
	21 Años	35	23,5	74,5
	Más de 21 años	38	25,5	100,0
	Total	149	100,0	100,0

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 3

Frecuencia de edad de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 12 y figura 3, se puede observar que, en la Facultad de Ciencias de la Empresa, de los 149 estudiantes encuestados, el 30.87% que representa a 42 estudiantes tienen 20 años, el 25.50% que representa a 38 estudiantes tienen más de 21 años, el 23.49% que representa a 35

estudiantes que tienen 21 años y finalmente un 20.13% que representa a 30 estudiantes tienen 19 años de edad.

En conclusión, se puede afirmar que las edades predominantes entre los estudiantes del VI al VIII ciclo de la Facultad de Ciencias de la Empresa son de 20 años de edad.

4.2.3. Ciclo

Tabla 13

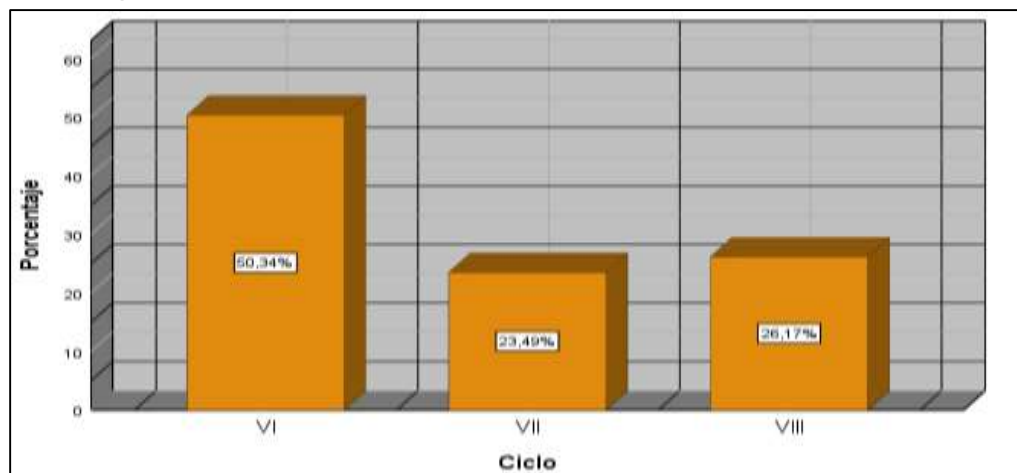
Frecuencia del ciclo que cursan los estudiantes de la FCE- UNAJMA.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	VI	75	50,3	50,3	50,3
	VII	35	23,5	23,5	73,8
	VIII	39	26,2	26,2	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Datos recogidos de la encuesta procesados en el programa SPSS V25

Figura 4

Frecuencia del ciclo que cursan los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 13 y figura 4, se puede observar el ciclo que cursan los estudiantes encuestados de la Facultad de Ciencias de la Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, donde el 50.34% que representa a 75 estudiantes están cursando el VI ciclo, mientras el 26.17% que representa a 39 estudiantes están cursando el VII ciclo y un 23.49% que representa a 35 estudiantes están cursando el VII ciclo.

Por lo tanto, se concluye que en la FCE existen mayor cantidad de estudiantes que están cursando el VI ciclo.

4.2.4. Escuela profesional

Tabla 14

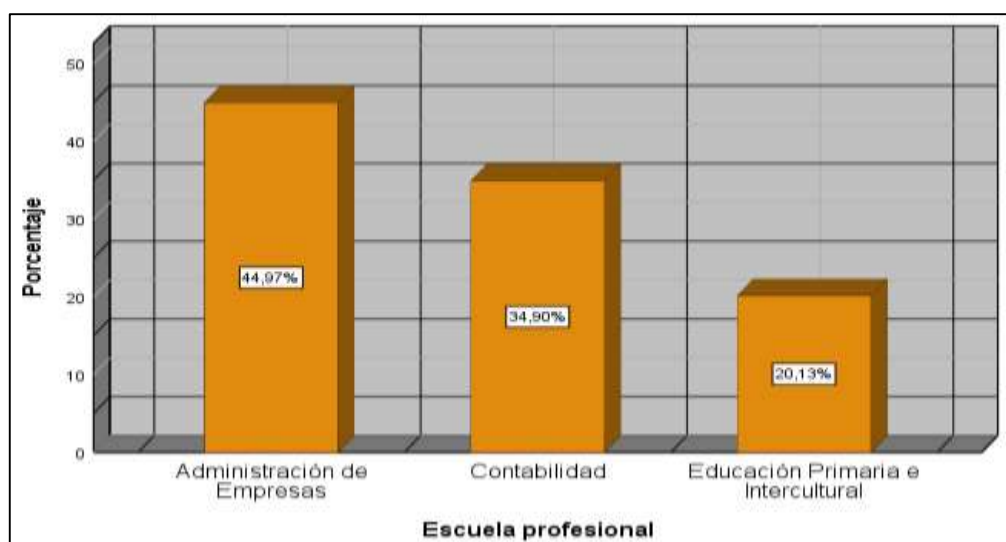
Frecuencia de las Escuelas Profesionales de la FCE.

	Escuela profesional	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Administración de Empresas	67	45,0	45,0	45,0
	Contabilidad	52	34,9	34,9	79,9
	Educación primaria e intercultural	30	20,1	20,1	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

Figura 5

Frecuencia de las Escuelas Profesionales de la Facultad de Ciencias de la Empresa



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa Spss V25

En la tabla 14 y figura 5, se puede observar que, de los estudiantes encuestados de la Facultad de Ciencias de la Empresas de la UNAJMA, el 44.97% que representa a 67 estudiantes son de la Escuela Profesional de Administración de Empresas, seguido de un 34.90% que representa a 52 estudiantes son de la Escuela profesional de Contabilidad y finalmente el 20.13% que representa a 30 estudiantes son de la Escuela Profesional de Educación Primaria e Intercultural.

Por lo tanto, se concluye que la mayor cantidad de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa son de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

4.3. Distribución de frecuencias de variables y dimensiones

Tabla 15

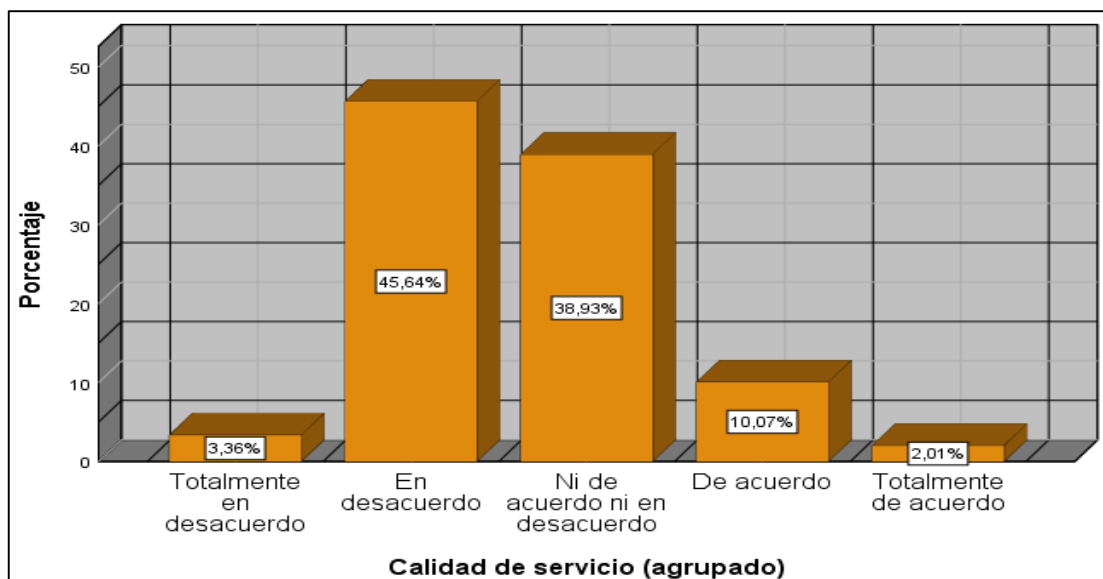
Frecuencia de la V1: Calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	5	3,4	3,4	3,4
En desacuerdo	68	45,6	45,6	49,0
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	38,9	38,9	87,9
De acuerdo	15	10,1	10,1	98,0
Totalmente de acuerdo	3	2,0	2,0	100,0
Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

Figura 6

Variable 1 – Calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 15 y figura 6, se puede observar que, de los 149 estudiantes, el 45.64% que representa a 68 estudiantes indican estar “en desacuerdo” con la calidad de servicio y el 38.93 % que representa a 58 estudiantes indican estar “ni en acuerdo ni en desacuerdo” con respecto a la calidad de servicio.

Por consiguiente, la mayoría de los estudiantes encuestados de la Facultad de Ciencia de la Empresa, manifiestan estar “en desacuerdo” con la calidad de servicio que reciben por parte de los directivos.

Tabla 16

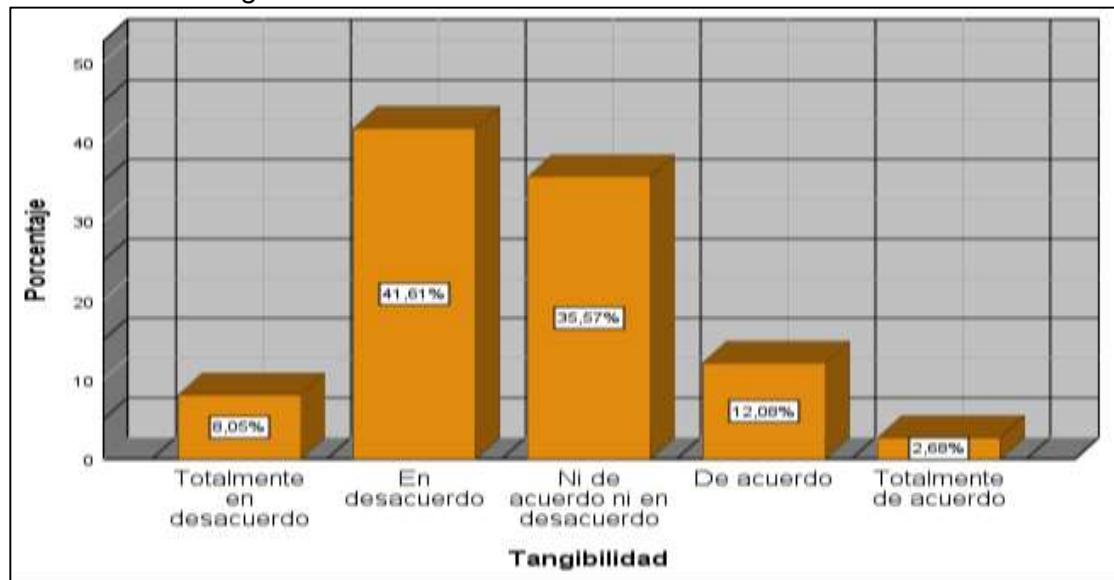
Frecuencia de la V1-D1: Tangibilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	12	8,1	8,1	8,1
En desacuerdo	62	41,6	41,6	49,7
Válido Ni de acuerdo ni en desacuerdo	53	35,6	35,6	85,2
De acuerdo	18	12,1	12,1	97,3
Totalmente de acuerdo	4	2,7	2,7	100,0
Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

Figura 7

Dimensión 1: Tangibilidad



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 16 y figura 7, se observa de los 149 estudiantes encuestados, el 41.61% que representa a 62 estudiantes indican que están “en desacuerdo” con la tangibilidad, es decir, con la infraestructura e instalaciones donde se encuentran los estudiantes y el 35.57% que representa a 53 estudiantes manifiestan estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” con respecto a la dimensión 1 tangibilidad.

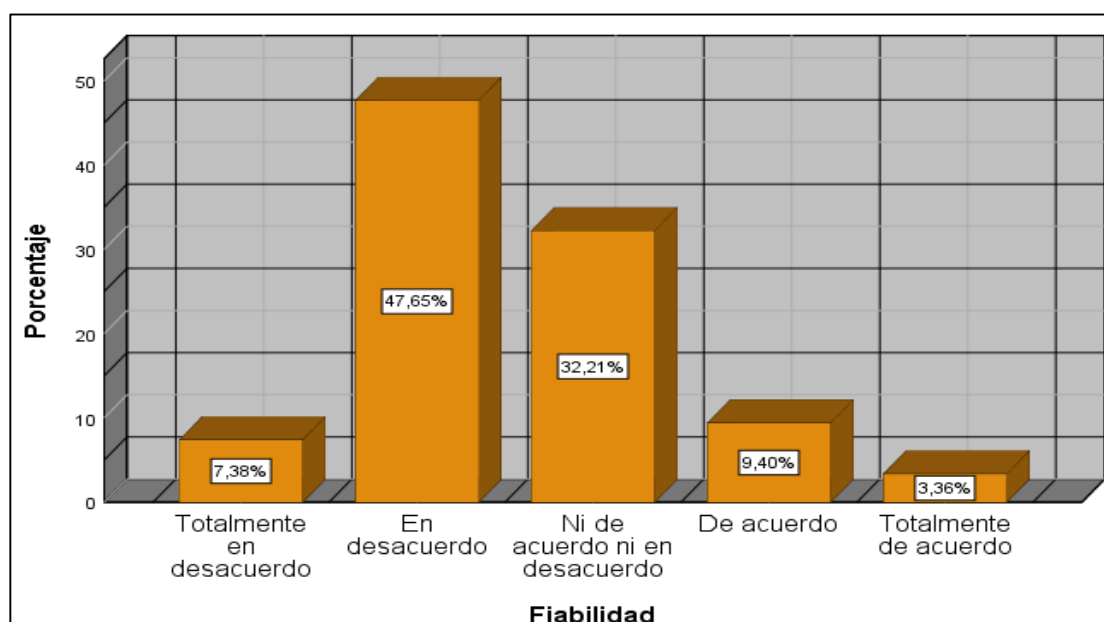
En conclusión, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa afirman estar “en desacuerdo” con la infraestructura, instalaciones físicas, materiales y equipos, donde los estudiantes consideran no atractivas al respecto, así mismo dos de las escuelas profesionales no cuentan con infraestructura propia.

Tabla 17
Frecuencia de la V1-D2: Fiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Totalmente en desacuerdo	11	7,4	7,4	7,4
Válido En desacuerdo	71	47,7	47,7	55,0
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	48	32,2	32,2	87,2
De acuerdo	14	9,4	9,4	96,6
Totalmente de acuerdo	5	3,4	3,4	100,0
Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

Figura 8
Dimensión 2: fiabilidad



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

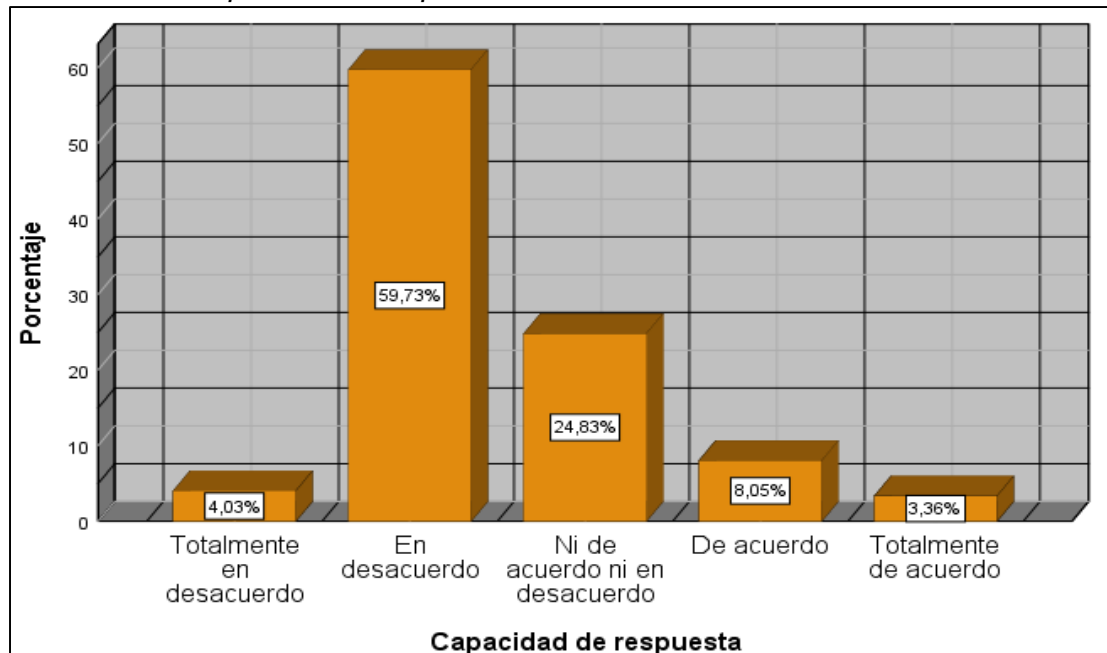
En la tabla 17 y figura 8, se observa que de los 149 estudiantes encuestados, el 47.65% que representa a 71 estudiantes indican que están en desacuerdo con la fiabilidad y el 32.21% que representa a 48 estudiantes indican estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

En conclusión, la mayoría de los estudiantes afirman estar “en desacuerdo” con la fiabilidad, es decir, el servicio que vienen recibiendo por parte del personal administrativo y directivos de esta institución, puesto que en mayoría de los casos no cumplen con las promesas, sobre entregas, suministro de servicio y solución de problemas.

Tabla 18*Frecuencia de la V1-D3: Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	89	59,7	59,7	63,8
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	37	24,8	24,8	88,6
	De acuerdo	12	8,1	8,1	96,6
	Totalmente de acuerdo	5	3,4	3,4	100,0
Total		149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

Figura 9*Dimensión 3: Capacidad de respuesta*

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 18 y figura 9, se observa de los 149 estudiantes encuestados, el 59.73% que representa a 89 estudiantes indican estar “en desacuerdo” con la capacidad de respuesta y el 24.83% que representa a 37 estudiantes manifiestan estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

En conclusión, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa afirman estar “en desacuerdo” con la capacidad de respuesta, es decir, existe demora en la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado por parte del personal administrativo.

Tabla 19

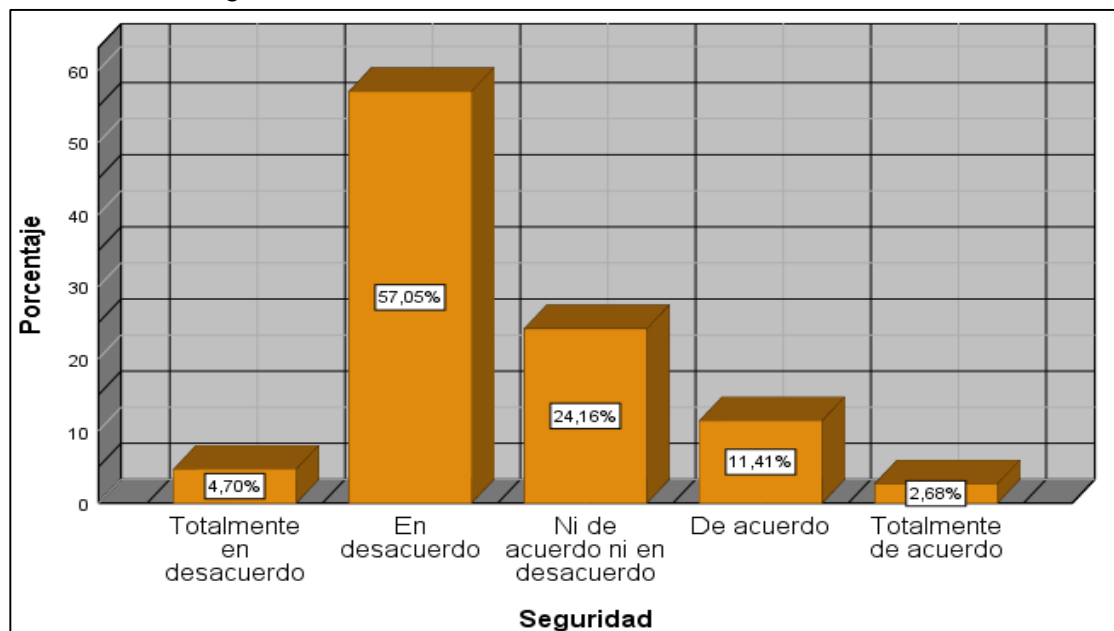
Frecuencia de la V1-D4: Seguridad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	7	4,7	4,7	4,7
	En desacuerdo	85	57,0	57,0	61,7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	24,2	24,2	85,9
	De acuerdo	17	11,4	11,4	97,3
	Totalmente de acuerdo	4	2,7	2,7	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

Figura 10

Dimensión 4: Seguridad



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 19 y figura 10, se observa de los 149 estudiantes encuestados, el 57.05% que representa a 85 estudiantes indican estar “en desacuerdo” con la seguridad, el 24.16% que representa a 16 estudiantes afirman estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo” y el 11.41 % que representa a 17 estudiantes indican estar “de acuerdo”.

En conclusión, la mayor parte de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa afirman estar “en desacuerdo” con la seguridad, es decir, perciben el comportamiento del personal administrativo de no transmitir confianza en el servicio prestado al usuario.

Tabla 20

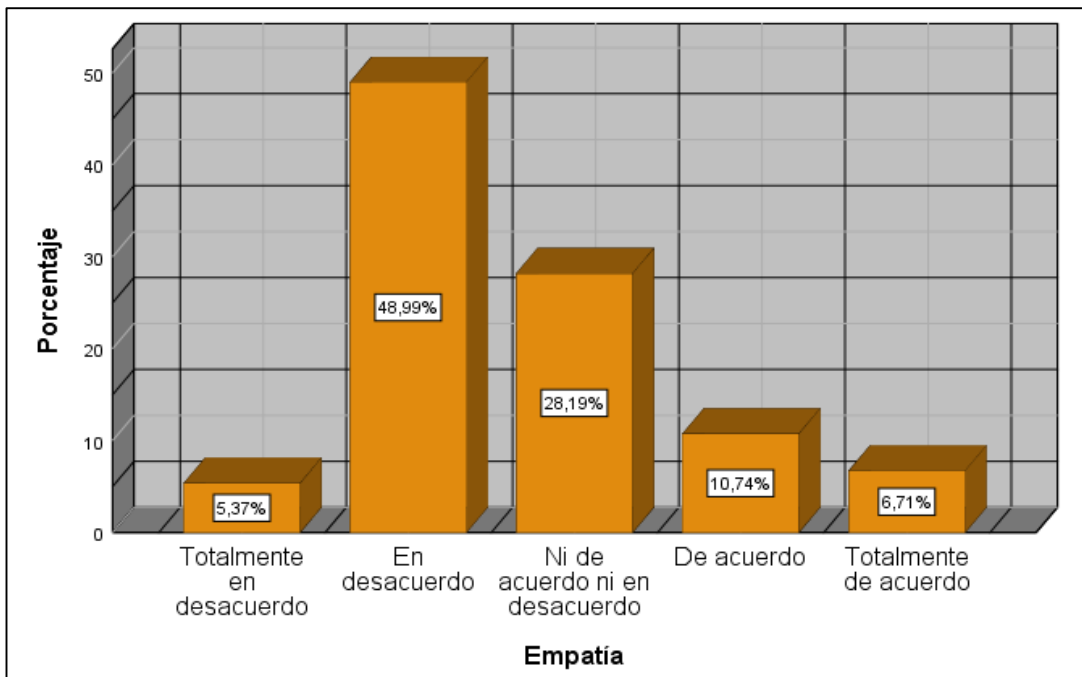
Frecuencia de la V1-D5: Empatía

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	8	5,4	5,4	5,4
	En desacuerdo	73	49,0	49,0	54,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	42	28,2	28,2	82,6
	De acuerdo	16	10,7	10,7	93,3
	Totalmente de acuerdo	10	6,7	6,7	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

Figura 11

Dimensión 5: Empatía



Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

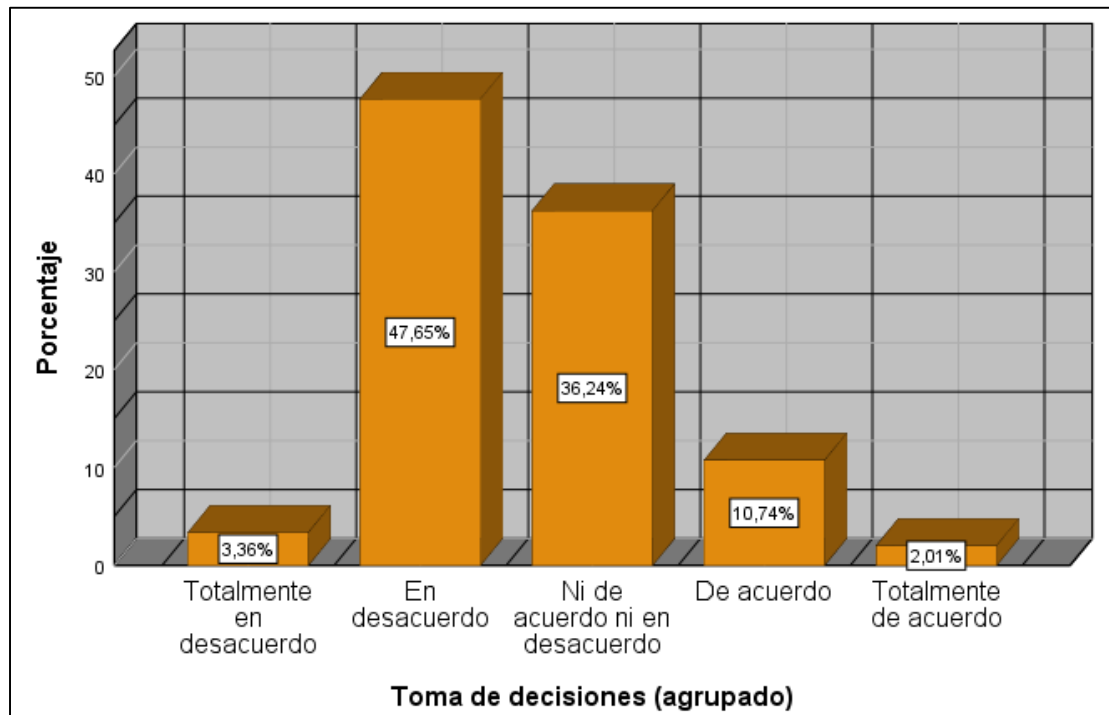
En la tabla 20 y figura 11, se observa que de los 149 estudiantes encuestados, el 48.99% que representa a 73 estudiantes indican estar “en desacuerdo” con la empatía y el 28.19% que representa a 42 estudiantes indican estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

En conclusión, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa indican estar “en desacuerdo” con la empatía, es decir, el nivel de atención individualizada que ofrece el personal administrativo a los usuarios no responde con las necesidades específicas del estudiante.

Tabla 21*Frecuencia de la V2: Toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	5	3,4	3,4	3,4
	En desacuerdo	71	47,7	47,7	51,0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	54	36,2	36,2	87,2
	De acuerdo	16	10,7	10,7	98,0
	Totalmente de acuerdo	3	2,0	2,0	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V2

Figura 12*Variable 2: Toma de decisiones*

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

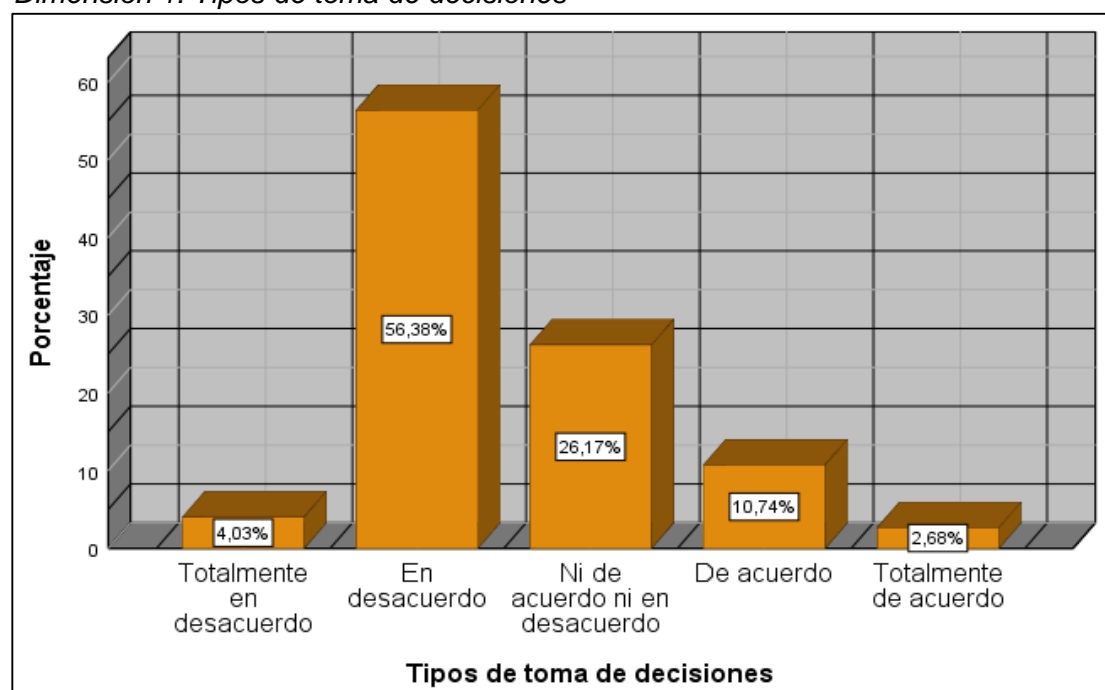
En la tabla 21 y figura 12, se puede observar que de los 149 estudiantes encuestados, el 47.65% que representa a 71 estudiantes indican estar “en desacuerdo” con la toma de decisiones y el 36.24% que representa a 54 estudiantes manifiestan estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

En conclusión, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa manifiestan estar “en desacuerdo” con la toma de decisiones, es decir, los estudiantes perciben la falta de interés en la toma de decisiones por parte de los directivos.

Tabla 22*Frecuencia de la V2-D1: Tipos de toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	84	56,4	56,4	60,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	39	26,2	26,2	86,6
	De acuerdo	16	10,7	10,7	97,3
	Totalmente de acuerdo	4	3,4	3,4	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

Figura 13*Dimensión 1: Tipos de toma de decisiones*

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

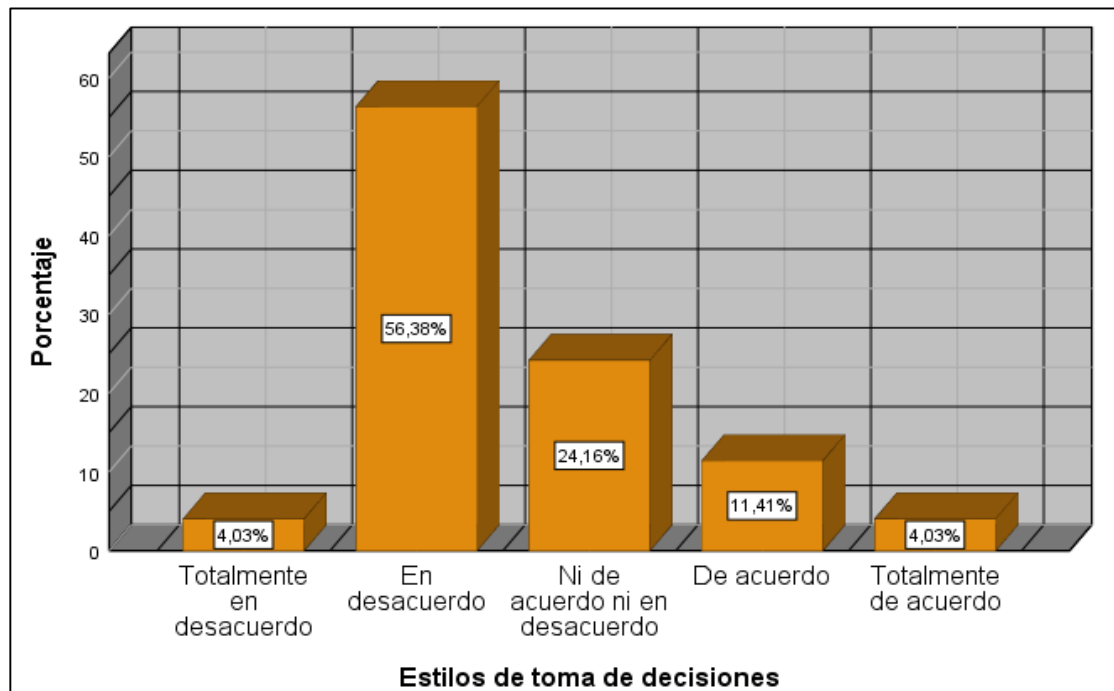
En la tabla 22 y figura 13, se observa de los 149 estudiantes encuestados, el 56.38% que representa a 84 estudiantes indican estar “en desacuerdo” con los tipos de toma de decisiones y el 26.17% que representa a 39 estudiantes indican estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

En conclusión, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa manifiestan estar “en desacuerdo” con los tipos de toma de decisiones, es decir, que la toma de decisiones que llevan a cabo los directivos no cubre las expectativas de los usuarios.

Tabla 23*Frecuencia de la V1-D2: Estilos de toma de decisiones*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	4,0	4,0	4,0
	En desacuerdo	84	56,4	56,4	60,4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	36	24,2	24,2	84,6
	De acuerdo	17	11,4	11,4	96,0
	Totalmente de acuerdo	6	4,0	4,0	100,0
	Total	149	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

Figura 14*Dimensión 2: Estilos de toma de decisiones*

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 23 y figura 14, se puede observar de los 149 estudiantes encuestados, el 56.38% que representa a 84 estudiantes indican estar “en desacuerdo” con los estilos de toma de decisiones y el 24.16% que representa a 36 estudiantes indican estar “ni de acuerdo ni en desacuerdo”.

En conclusión, la mayoría de los estudiantes de la Facultad de Ciencias de la Empresa manifiestan estar “en desacuerdo” con los estilos de toma de decisiones, es decir, que se manejan los procesos administrativos desactualizados al igual que los modelos de gestión por parte del personal administrativo y directivos.

4.4. Contrastación estadística de hipótesis

Hipótesis general

H0: No existe relación moderada directa entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 24

Correlación entre calidad de servicio y toma de decisiones

		V1: Calidad de servicio	V2: Toma de decisiones
Rho de Spearman	V1: Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,662**
		N	,000
	V2: Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 24, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,662^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 1

H0: No existe relación moderada directa entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 25

Correlación entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones

		V1D1: Tangibilidad	V2D1: Tipos de toma de decisiones
Rho de Spearman	V1D1:Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,395**
		N	. 149
	V2D1:Tipos de toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,395**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000 149

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 25, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,395^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva baja entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 2

H0: No existe relación moderada directa entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 26

Correlación entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones

			V1D1: Tangibilidad	V2D2:Estilos de toma decisiones
Rho de Spearman	V1D1: Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,436**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	V2D2:Estilos de toma decisiones	Coefficiente de correlación	,436**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 26, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,436^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre tangibilidad y estilos toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 3

H0: No existe relación moderada directa entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 27

Correlación entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones

		V1D2: Fiabilidad	V2D1:Tipos de toma de decisiones	
Rho de Spearman	V1D2: Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,517**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	V2D1: Tipos de toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,517**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 27, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,517^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 4

H0: No existe relación moderada directa entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 28

Correlación entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones

		V1D2: Fiabilidad	V2D2:Estilos de toma de decisiones
Rho de Spearman	V1D2:Fiabilidad	1,000	,624**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)		
	N	149	149
	V2D2:Estilos de toma de decisiones	,624**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)		
	N	149	149

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 28, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,624^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 5

H0: No existe relación moderada directa entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 29

Correlación entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones

		V1D3:Capacida d de respuesta	V2D1:Tipos de toma decisiones
Rho de Spearman	V1D3:Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,491**
		N	149
	V2D1:Tipos de toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,491**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	149

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25.

En la tabla 29, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,491^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 6

H0: No existe relación moderada directa entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 30

Correlación entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones

		V1D3:Capacidad de respuesta	V2D2:Estilos de toma decisiones	
Rho de Spearman	V1D3:Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,539**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	V2D2:Estilos de toma decisiones	Coeficiente de correlación	,539**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	149	149

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 30, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,539^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 7

H0: No existe relación moderada directa entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 31

Correlación entre seguridad y tipos de toma de decisiones

		V1D4: Seguridad	V2D1:Tipos de toma de decisiones
Rho de Spearman	V1D4:Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,563**
		N	. 149
	V2D1:Tipos de toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,563**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	. 149

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 31, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,563^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 8

H0: No existe relación moderada directa entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 32

Correlación entre seguridad y estilos de toma de decisiones

		V1D4: Seguridad	V2D2: Estilos de toma de decisiones	
Rho de Spearman	V1D4:Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,522**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	149	149
	V2D2:Estilos de toma de decisiones	Coeficiente de correlación	,522**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	149	149	

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 32, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,522^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 9

H0: No existe relación moderada directa entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 33

Correlación entre empatía y tipos de toma de decisiones

		V1D5: Empatía	V2D1: Tipos de toma decisiones
Rho de Spearman	V1D5: Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,657**
		N	,000
			149
	V2D1: Tipos de toma decisiones	Coeficiente de correlación	,657**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			149

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25

En la tabla 33, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,657^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

Hipótesis específica 10

H0: No existe relación moderada directa entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Ha: Existe relación moderada directa entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020.

Tabla 34

Correlación entre empatía y estilos de toma de decisiones

		V1D5: Empatía	V2D2: Estilos de toma de decisiones
Rho de Spearman	V1D5:Empatía	1,000	,489**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	149	149
<hr/>			
Rho de Spearman	V2D2:Estilos de toma de decisiones	,489**	1,000
	Coeficiente de correlación	,000	.
	Sig. (bilateral)	149	149
<hr/>			

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

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del programa SPSS V25.

En la tabla 34, se aprecia que el resultado obtenido del coeficiente de correlación de Rho de Spearman es de $r = 0,489^{**}$ con un nivel de significancia de 0,000, que es menor al nivel esperado ($p < 0.05$), por lo cual se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alterna (Ha); la cual es: existe relación moderada directa entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Por lo tanto, se puede afirmar con un nivel de confianza del 99%, que existe una correlación positiva moderada entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la UNAJMA, ello demuestra que las variables varían en el mismo sentido, es decir, de manera proporcional.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación pretende determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la toma de decisiones. Luego del procesamiento de los datos en el programa SPSS V25 de la investigación titulada: Calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Conformado por 149 estudiantes encuestados, con base a esto se expone la comparación entre las bases teóricas de acuerdo a lo que se muestra en el presente trabajo de investigación con los antecedentes utilizados, que confirman y argumentan la presente investigación, con relación al problema, objetivos e hipótesis planteados:

Primero: el presente trabajo de investigación se planteó como hipótesis general que, existe un grado de relación moderada directa entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. En la tabla 24 nos enseña que el nivel de sig bilateral es menor al 0.01, por lo tanto existe una relación entre los dos variables con un coeficiente de correlación de 662**, lo que manifiesta que existe una correlación positiva moderada.

Los antecedentes del trabajo de investigación sirven como argumento dando soporte a los resultados o contrastaciones de las hipótesis, Alcivar (2018) en la investigación titulada: Evaluación de la calidad de servicios académicos percibida por los estudiantes de una educación superior en el Ecuador, concluye que las instituciones gubernamentales cada cierto tiempo realizan evaluaciones a las universidades con el propósito de conocer el nivel académico en el que se encuentran y si estas no llegan a cumplir con los procesos de calificación de los estándares de calidad. Así mismo al medir la calidad de servicio académico recibido por los estudiantes, a través del cuestionario, se obtuvo las dimensiones tangibilidad, capacidad de repuesta y seguridad donde tienen las calificaciones más altas, aunque la empatía y fiabilidad tienen las calificaciones más bajas, esto puede considerarse como una ventaja estratégica ya que son ejes esenciales a diferencia de los decanos o directores de las facultades que son muy bajas por lo que se recomienda realizar un estudio para saber cuál es el canal de comunicación más apropiado para dirigirse a ellos y que haya una mayor interacción para implementar nuevas estrategias y atraer más estudiantes.

Donoso et al. (2020) en la investigación titulada: Metodología para la toma de decisiones en el campo administrativo de las universidades públicas. Los resultados de la investigación reflejan principalmente que las universidades se manejan mediante procesos administrativos desactualizados e incompletos y con criterio altamente político.

Gonzales (2017) en la investigación titulada: La Influencia de la Gestión Administrativa en la Toma de Decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C, los Olivos 2017, manifiesta que existe influencia entre la gestión administrativa y la toma de decisiones en la universidad tecnológica del Perú, los olivos del año 2017; por lo cual interpreta que una buena aplicación de la gestión administrativa repercute significativamente en la toma de decisiones, dado que para ser una empresa o una universidad competitiva en el mercado es conveniente plantear buenas estrategias.

Condori (2017), quien realizó el trabajo de investigación denominado: Percepción de calidad de servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017; en dicha investigación se concluye que el 36.68% del total de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe calidad del servicio por parte del personal administrativo de la Escuela Profesional de Administración de Empresa. De acuerdo a este resultado concluye que la percepción que tienen los estudiantes de la calidad del servicio administrativo no es positivo.

Después de contrastar los antecedentes y los resultados podemos afirmar que las dos variables se relacionan significativamente, si se mejora la toma de decisiones por lo tanto la calidad de servicio también mejorará.

Segundo: El presente trabajo de investigación se planteó la hipótesis específica 1:

Existe un grado de relación moderada directa entre tangibilidad y tipos toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. En la tabla 25 se muestra con un coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,395**, afirmando la existencia de una correlación positiva baja entre que las dimensiones tangibilidad y tipos de toma de decisiones, a un nivel de confianza del 99%, lo cual da a conocer que el resultado es suficiente confiable.

Condori (2017) en la investigación denominado: Percepción de calidad de servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. El

resultado revela que el 42.86% de estudiantes encuestados mencionan que casi siempre existen elementos tangibles de aspecto moderno y visualmente atractivos de la variable de calidad del servicio.

Espejo (2020) en el trabajo de investigación titulada: Toma de decisiones y gestión universitaria en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana de los Andes, 2018; donde concluye que existe relación significativa entre toma de decisiones y gestión universitaria en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y contables, al encontrar correlación mediante la prueba Tau b de Kendall ($r = 0.839$; $p = .000 < 0.05$) con una magnitud muy buena, lo que permite inferir, cuan mayor y mejor es la toma de decisiones, en la misma medida se incrementa la gestión universitaria en la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana de los Andes.

Después de contrastar los antecedentes y los resultados podemos afirmar que las dimensiones se relacionan significativamente, si se mejora la tipos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con la tangibilidad.

Tercero: en el presente estudio se planteó como hipótesis específica 2: Existe un grado de relación moderada directa entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. El coeficiente de correlación de rho de Spearman de 0,436** como se aprecia en la tabla 26, afirmando la existencia de correlación positiva moderada entre que las dimensiones tangibilidad y estilos de toma de decisiones, se muestra un nivel de confianza del 99%, lo cual se puede decir que el resultado es bastante confiable.

Gamboa(2017) en la presente investigación titulada: Liderazgo y toma de decisiones del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2016. Se ha planteado como hipótesis específico que, que el liderazgo carismático se relaciona de manera significativa con estilo de decisiones del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas. La correlación nos muestra que efectivamente sí existe dicha relación entre ambas dimensiones de las variables 1 y 2 con un coeficiente de correlación de ,641**, que significa una correlación positiva moderada.

Después de contrastar los antecedentes y los resultados podemos afirmar que las dimensiones de tangibilidad y estilos de toma de decisiones se relacionan

significativamente, si se mejora los estilos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con la tangibilidad.

Cuarto: Se planteó la hipótesis específica 3: Existe un grado de relación moderada directa entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,517** como se aprecia en la tabla 27, afirmando la existencia de correlación positiva moderada entre las dimensiones fiabilidad y tipos de toma de decisiones, se muestra un nivel de confianza del 99%, lo cual se puede decir que el resultado es bastante confiable.

Condori (2017) en la investigación denominado: Percepción de calidad de servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. El resultado muestra que el 39.90% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe fiabilidad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. Se concluye que los estudiantes están descontentos con respecto a los indicadores: Cumplen lo prometido, Sincero interés en solucionar problemas, realizar bien el servicio desde el primer momento, compromiso con el servicio, registro sin errores. Este resultado es preocupante porque ellos sienten que el personal administrativo no se compromete con brindar una buena atención a los estudiantes.

Después de contrastar los antecedentes y los resultados podemos afirmar que las dimensiones de fiabilidad y tipos de toma de decisiones se relacionan significativamente, si se mejora los tipos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con la fiabilidad.

Quinto: Se planteó la hipótesis específica 4: Existe un grado de relación moderada directa entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,624** como se aprecia en la tabla 28, afirmando la existencia de correlación positiva moderada entre las dimensiones fiabilidad y estilos de toma de decisiones, se muestra un nivel de confianza del 99%, lo cual se puede decir que el resultado es bastante confiable.

Esto significa, que existe una correlación significativa entre la fiabilidad con estilos de toma de decisiones, el resultado refleja que es suficientemente confiable y significativo.

Después de contrastar los antecedentes y los resultados podemos afirmar que las dimensiones de fiabilidad y estilos de toma de decisiones se relacionan significativamente, si se mejora los estilos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con la fiabilidad.

Sexto: Se planteó la hipótesis específica 5: Existe un grado de relación moderada directa entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,491** como se aprecia en la tabla 29, afirmando la existencia de correlación positiva moderada entre las dimensiones capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones, se muestra un nivel de confianza del 99%, lo cual se puede decir que el resultado es bastante confiable.

Condori (2017) en la investigación denominada: percepción de calidad de servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. El resultado demuestra que el 49.51% de estudiantes encuestados manifiestan que casi nunca existe capacidad de respuesta en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. De acuerdo a este resultado se concluye que los estudiantes respecto a los indicadores: tiempo de duración del servicio, servicio rápido, disposición a ayudar, nunca están demasiado ocupados para solucionar problemas. No sienten que el personal administrativo cumpla con ellos. Dicho resultado es muy lamentable porque los estudiantes son la razón de ser de la institución y no está bien que no le den un trato justo y oportuno.

Después de contrastar los antecedentes y los resultados podemos afirmar que las dimensiones de capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones se relacionan significativamente, si se mejora los tipos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con capacidad respuesta.

Séptimo: Se planteó la hipótesis específica 6: Existe un grado de relación moderada directa entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,539** como se aprecia en la tabla 30, afirmando la existencia de correlación positiva moderada entre las dimensiones capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones, se muestra un nivel de confianza del 99%, lo cual se puede decir que el resultado es bastante confiable.

Resultado que contrasta con la teoría encontrada por Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) menciona que el tiempo de entrega del servicio, su desenvolvimiento entre los resultados, resulta decir, la relación es directa con la coordinación del servicio que lleva a cabo el empleado administrativo en estas instituciones de educación superior, siendo la velocidad de respuesta uno de los factores críticos, donde el profesorado está considerando seleccionar un servicio en específico, observando de manera integral la situación y eligiendo el servicio que cubra sus expectativas.

Después de contrastar la teoría y los resultados podemos afirmar que las dimensiones de capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones se relacionan significativamente, si se mejora los estilos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con la capacidad de respuesta.

Octavo: Se planteó la hipótesis específica 7: Existe un grado de relación moderada directa entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,563** como se aprecia en la tabla 31, afirmando la existencia de correlación positiva moderada entre las dimensiones seguridad y tipos de toma de decisiones, se muestra un nivel de confianza del 99%, lo cual se puede decir que el resultado es confiable.

Condori (2017) en la investigación denominada: Percepción de calidad de servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, 2017. El resultado revela que el 41.50% de estudiantes encuestados señalan que casi nunca existe seguridad en la calidad del servicio que brinda el personal administrativo en la Escuela Profesional de Administración de Empresa. Este resultado nos hace llegar a la conclusión de que los estudiantes no sienten seguridad respecto a los indicadores: comportamiento que inspiran confianza, seguridad en los trámites, actitud cortés y conocimientos suficientes. Este resultado no es favorable, porque los estudiantes si no confían en el personal administrativo que les brinda los servicios complementarios y dinamizadores a su educación, entonces en quién podrán confiar.

Después de contrastar los antecedentes y los resultados podemos afirmar que las dimensiones de seguridad y tipos de toma de decisiones se relacionan significativamente, si se mejora los tipos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con la seguridad.

Noveno: Se planteó la hipótesis específica 8: Existe un grado de relación moderada directa entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,522** como se aprecia en la tabla 32, afirmando la existencia de correlación positiva moderada entre las dimensiones seguridad y estilos de toma de decisiones, se muestra un nivel de confianza del 99%, lo cual se puede decir que el resultado es confiable.

Resultado que se contrasta con la teoría encontrada por Luz y Unermb citado en Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) mencionan que en relación con las implicaciones que tiene el indicador “Respeto al Usuario”, es preciso decir, que éste forma parte de la lista de valores que poseen y practican los componentes del personal administrativo de las universidades, considerando este valor como parte del potencial para las relaciones humanas que desarrollan hacia mejorar la calidad del servicio.

Después de contrastar los antecedentes y los resultados podemos afirmar que las dimensiones de seguridad y estilos de toma de decisiones se relacionan significativamente, si se mejora los estilos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con la seguridad.

Decimo: Se planteó la hipótesis específica 9: Existe un grado de relación moderada directa entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,657** como se aprecia en la tabla 33, afirmando la existencia de correlación positiva moderada entre las dimensiones empatía y tipos de toma de decisiones, se muestra un nivel de confianza del 99%, lo cual se puede decir que el resultado es bastante confiable.

Contrastando con la base teórica se ve que este resultado obtenido según Plancarte (1998) considera la calidad como el servicio que tiene que ver con muchos aspectos de la persona, de allí que establezca que para tener calidad se requiere ante todo calidad en los individuos. De acuerdo con su opinión una persona de calidad es aquella que posee y acepta el deseo de cambiar; que acepta que todo puede ser perfectible y sujeto de ser mejorado; que se decide a tomar riesgos y a vivirlos.

Después de contrastar la teoría y los resultados podemos afirmar que las dimensiones de empatía y tipos de toma de decisiones se relacionan significativamente, si se mejora los tipos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con la empatía.

Décimo primero: Se planteó la hipótesis específica 10: Existe un grado de relación moderada directa entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. El coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,489** como se aprecia en la tabla 34, afirmando la existencia de correlación positiva moderada entre las dimensiones empatía y estilos de toma de decisiones, se muestra un nivel de confianza del 99%, lo cual se puede decir que el resultado es bastante confiable.

Resultado que contrasta con la teoría encontrada por Hernández, Chumaceiro y Atencio (2009) considera que el servicio en sí implica o involucra personas que tratan con personas. Entre todos los componentes que intervienen en las actividades del servicio, el factor humano parece ser el más crítico.”

Después de contrastar la teoría y los resultados podemos afirmar que las dimensiones de empatía y estilos de toma de decisiones se relacionan significativamente, si se mejora los estilos de toma de decisiones por la tanto será lo mismo con la empatía.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se llegó a las siguientes conclusiones de acuerdo a los objetivos planteados

1. En relación con el objetivo general se determinó que existe un grado de correlación directa positiva moderada entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Donde los resultados demuestran el Coeficiente de Correlación de Rho de Spearman es de (0,662**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), por lo tanto, los resultados indican que a mejor toma de decisiones, mejor calidad de servicio y por ende se obtiene la satisfacción de un buen servicio y así de manera viceversa.
2. En relación con el objetivo específico 1, del presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que existe un grado de correlación directa positiva baja de (0,395**), con un nivel de "Sig" significancia de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), ello demuestra, que a medida que se mejora la tangibilidad a través de las condiciones básicas como son la infraestructura e instalaciones, materiales y equipos, la percepción de los estudiantes será positiva a través del cumplimiento de las decisiones tomadas por los directivos, lo cual indica a mejor toma de decisiones, mayor tangibilidad, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.
3. En relación con el objetivo específico 2, del presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que existe un grado de correlación directa positiva moderada de (0,436**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), lo cual indica, que a mejor estilo de toma de decisión por los directivos, mejorará la tangibilidad a través del cumplimiento al decreto legislativo N° 1496 que modifica la ley universitaria 30220 para garantizar la calidad de servicio educativo, es decir, que si uno de ellos crece o viceversa la otra tiene el mismo comportamiento.

4. En relación con el objetivo específico 3, en el presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que existe un grado de correlación directa positiva moderada de (0,517**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), esto significa que la relación entre fiabilidad y tipos de decisiones, es positiva moderada, es decir, los estudiantes no están de acuerdo con el servicio que vienen recibiendo por parte del personal administrativo y directivos que vienen desarrollando en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas
5. En relación con el objetivo específico 4, en el presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que existe un grado de correlación directa positiva moderada de (0,624**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), esto revela, que a medida que se mejora la fiabilidad a través del cumplimiento de las promesas, entregas, suministro de servicio y solución de problemas, mejorarán los estilo de decisiones a través del fortalecimiento de la gestión administrativa.
6. En relación con el objetivo específico 5, en el presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que existe un grado de correlación directa positiva moderada de (0,491**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), ello demuestra, que a medida que se mejora la capacidad de respuesta a través del cumplimiento del tiempo de duración del servicio, la predisposición de ayudar a los usuarios en la solución de problemas, mejorará el tipo de toma de decisiones a través de una buena aplicación de la gestión administrativa.
7. En relación con el objetivo específico 6, en el presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que

existe un grado de correlación directa positiva moderada de (0,539**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), esto revela que a medida que se mejora la capacidad de respuesta a través de un servicio rápido y adecuado por parte del personal administrativo, mejorará el estilo de toma de decisión a través del interés por parte de los directivos

8. En relación con el objetivo específico 7, en el presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que existe un grado de correlación directa positiva moderada de (0,563**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), esto significa que la relación existente entre seguridad y tipos de toma de decisiones es positiva moderada, es decir los estudiantes están en desacuerdo con la seguridad porque perciben el comportamiento del personal administrativo de no transmitir confianza en el servicio prestado en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.
9. En relación con el objetivo específico 8, en el presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que existe un grado de correlación directa positiva moderada de (0,522**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), lo cual indica que, a medida que se incrementa la seguridad a través de la amabilidad y el respeto mutuo al momento de prestar el servicio, mejorará el estilo de toma de decisiones por los directivos
10. En relación con el objetivo específico 9, en el presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que existe un grado de correlación directa positiva moderada de (0,657**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), esto significa que la relación entre la empatía y tipos de toma de decisiones es positiva moderada, es decir, los estudiantes están "en desacuerdo" con el nivel de atención individualizada que

ofrece el personal administrativo en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.

11. En relación con el objetivo específico 10, en el presente trabajo de investigación se determinó el grado de relación que existe entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020. Lo cual nos demuestra que existe un grado de correlación directa positiva moderada de (0,489**), con un nivel de "Sig" significancia es de ,000 que es menor a ($p < 0.01$), lo cual indica que mientras mejor tipo de toma de decisiones que presenten los directivos, mayor nivel de empatía demostrará en personal administrativo.

RECOMENDACIONES

1. Con respecto al primer resultado de la investigación, se recomienda a las autoridades, a los directivos y al personal Administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, realizar mejoras en cuanto a su manejo de procesos administrativos actualizados, ya que esto repercute en la toma de decisiones, de esta manera el personal administrativo a través de buenas estrategias pueda ayudar a los estudiantes a que reciban una mejor calidad del servicio, a través de evaluaciones y cuestionarios con el propósito de conocer la satisfacción en la atención, tomando en cuenta las opiniones, de esta manera mejorar la calidad de servicio de la comunidad estudiantil, esto a su vez podrá implementar nuevas estrategias y así la universidad se verá adecuarse en marco a ley universitaria 30220 y mejorar su proceso de acreditación por cada Escuela Profesional.
2. Se recomienda a las autoridades y directivos de Universidad Nacional José María Arguedas tomar medidas para dar cumplimiento al decreto legislativo N° 1496 que modifica la ley universitaria 30220 para garantizar la calidad de servicio educativo a través de los coordinadores de cada Facultad de las Escuelas Profesionales, durante la emergencia sanitaria, en aspectos relacionados a la educación presencial, semi presencial y no presencial, así como esta medida se da en consideración a los retos que están afrontando los estudiantes para la virtualización de los cursos. Así mismo realizar un estudio para saber cuál es el canal más apropiado para dirigirse a la comunidad estudiantil para conocer las dificultades que tuvieran en la continuidad de los estudios.
3. Se recomienda al coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, supervisar las condiciones básicas de calidad cada inicio de semestre académico con el fin de fiscalizar el cumplimiento de la prestación del servicio de académico considerando la normativa establecida respecto a la materia.
4. Se recomienda al personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, seguir manteniendo el orden, la limpieza en las instalaciones físicas, estableciendo los protocolos de bioseguridad con medidas para la prevención de los riesgos a causa de la covid 19, conservar y

mejorar los equipos modernos, así mismo adquiriendo nuevas tecnologías que ayuden en la formación profesional de los estudiantes.

5. Se recomienda al personal administrativo a trabajar en coordinación en la prestación de servicio puesto que esto determina el servicio final. En el presente estudio los resultados reflejan una tendencia moderada, es decir que no están de acuerdo ni en desacuerdo, indicando trabajar de forma coordinada y ordenada con los departamentos académicos y coordinaciones administrativos de la universidad para satisfacer las demandas y expectativas de los usuarios.
6. De acuerdo a los resultados obtenidos la mayoría de los estudiantes manifiestan estar ni de acuerdo ni en desacuerdo, lo que representa que existe una debilidad en la entrega a tiempo de la prestación del servicio por el personal administrativo ya que solo algunas veces son cumplidas con puntualidad lo que afecta seriamente entre los usuarios y el personal administrativo, por lo cual se recomienda cumplir en mayoría de los casos con los cronogramas establecidos de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos-(TUPA) para los trámites correspondientes. Asimismo desarrollar instrumentos para fomentar la mejora en los trámites documentarios.
7. Se recomienda al coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, tomar acciones encaminadas al mejoramiento continuo de los servicios, esto debido a que al realizar la encuesta a los usuarios en mayoría mencionan que están de acuerdo ni en desacuerdo, por lo cual algunas veces el personal administrativo no está preparado para ofrecer el servicio de excelencia, lo que indica falta de motivación en la preparación profesional. Por ende se recomienda al área de recursos humanos de la Universidad Nacional José María Arguedas promover capacitaciones, talleres para mejorar la calidad de servicio y así mismo motivarlos.
8. Se recomienda al personal administrativo, mejorar la experiencia de servicio a través de un trato respetuoso al momento de realizar una solicitud de los servicios con tolerancia y aceptación de sugerencia en el servicio, así mismo que brinden una atención personalizada, con amabilidad y respeto puesto que es uno de los valores más representativo al momento de prestar servicio, logrando así mejorar en cierto modo la calidad en actitudes del personal así procurando los interés de los

estudiantes, entendiendo sus necesidades específicas, porque la función es dar una buena prestación de servicios.

9. Se recomienda a las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, realizar reuniones con todo el personal para tomar decisiones apropiadas, con la participación de todos, escuchando opiniones, sugerencias con el objetivo de lograr una buena gestión universitaria en base a una educación de calidad y dejar de lado esa gestión tradicional que hace todo monótono.
10. Se recomienda a las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, poner en práctica la toma de decisión cuando se presenten casos para dar solución inmediata y eficiente, para esto deben fijarse un plan, que ayude a pasar rápidamente de acción en acción, pero con buenos resultados y orientados a una buena gestión universitaria, con el compromiso de todos.
11. Se recomienda a las autoridades de la Facultad de Ciencias de la Empresa, actuar en base a decisiones jerárquicas, cuando se disponga de tiempo y la situación lo amerite, para que puedan buscar la mayor información, conocer los sucesos desde su origen, escuchar todas las opiniones y aportes que puedan dar el personal y así con una visión más clara optar por la mejor alternativa y decisión correcta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguirre, W., & Rodriguez, E. (2017). *Evaluacion de la calidad de servicio Universitario desde la percepcion de estudiantes y docentes en la Universidad Privada de la Selva Peruana, Iquitos 2017*. Universidad Privada de la Selva Peruana. Facultad de Ciencias Empresariales. Obtenido de <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/28/TESIS%20Aguirre-Espinoza-Wildher.pdf>
- Alcivar, D. C. (2018). *Evaluación de la calidad de servicios académicos percibida por los estudiantes de una educación superior en el Ecuador*. Tesis de Licenciatura, Universidad Espiritu Santo, Facultad de Pos Grado. Obtenido de <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/2582/1/ALCIVAR%20GARC%c3%8dA%20DIANA%20CAROLINA.pdf>
- Amaya, J. (2010). *Toma de Decisiones Gerenciales*. colombia: Ecoe Ediciones.
- Arias, F. G. (2016). *Proyecto de investigacion- introduccion a la metodologia cientifica*. caracas : Editorial Episteme.
- Arias, J. L. (2020). *proyecto de tesis- guia para la elaboracion*. arequipa: deposito legal en la biblioteca nacional del peru.
- Balaguer, L. (22 de Enero de 2018). *el-proceso-de-toma-de-decisiones/www.emprendepyme.net*. Obtenido de www.emprendepyme.net.html: <https://www.emprendepyme.net/el-proceso-de-toma-de-decisiones.html>
- Cabrera, M. (2015). *La toma de decisiones en la comunicacion organizacional*. Tesis Doctoral, Universidad Rey Juan Carlos, Facultad de Ciencias de Comunicacion, Paris. Obtenido de https://burjcdigital.urjc.es/bitstream/handle/10115/13729/TESIS_MARIANGELES_CABRERA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calderón, J., & Alzamora, L. (2018). Diseño de investigación para tesis de posgrado. *Revista Peruana de Psicología y Trabajo Social*, 7(2), 71-76.
- Canton , I., & Vazquez, J. L. (2010). los proceso en gestion de calidad. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 60.
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (1 ed.). San Marcos.
- Cervantes, V., Stefanell, C., Peralta, P., & Salgado, R. (2018). calidad de servicio en una institucion superior en la ciudad de barranquilla. *Revista digital FCE-UNLP*, 11- 42.
- Chiavenato, I. (2014). *Teoría general de la administracion*. México: McRAW.
- Condor, B. M., & Duran, F. (2017). *Influencia del servicio en la satisfacción de los usuarios de gimnasio IROM GYM Huancayo 2013*. Huancayo: Facultad de Ciencias de

- Administración. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1286/TESIS%20INFLUENCIA%20DE%20LA%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Condori, B. A. (2017). *Percepcion de la calidad del servicio administrativo por los estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de Empresas de la Universidad Nacional José María Arguedas, 2017*. Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de Empresa, Andahuaylas. Obtenido de [file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Bianca_Tesis_Bachiller_2017%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Toshiba/Downloads/Bianca_Tesis_Bachiller_2017%20(2).pdf)
- Coral, L., Mires, R., & Paredes, K. (2016). *Estudio cualitativo de los factores que determinar la calidad de servicio de taxi por aplicativos moviles*. Lima: Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. Obtenido de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621520/Tema%20071%20-%20Coral-Mires-Paredes.pdf?sequence=5&isAllowed=y>
- Cortez, Z. (2014). *Gestión de calidad de servicios en la satisfaccion del usuario interno de la dirección regional de salud Junin 2011*. Universidad Nacional del Centro del Perú. Huancayo: facultad de economía. Obtenido de <http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12894/1315/Tesis%20de%20Economia%20-%20Gestion%20de%20Calidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cubillos , M., & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*,(48), 80-89. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- DIGESU. (2015). *POLITICA DE ASEGURAMIENTO DE CALIDAD DE LA EDUCACION SUPERIOR UNIVERSITARIA*. LIMA: MINEDU.
- Donoso , F. M., Durán, A., & Sanmartín, M. I. (2020). Metodología para la toma de decisiones en el campo administrativo de las universidades públicas. *Revista caribeña de ciencias sociales*, 1-28.
- Espejo, M. (2020). *Toma de decisiones y gestión universitaria en el personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas y Contables de la Universidad Peruana de los Andes, 2018*. Universidad de Ciencias e Informática. Universidad de Ciencias e Informática Escuela de Posgrado. Obtenido de http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:0V_Lj67MPwIJ:repositorio.upci.edu.pe/bitstream/handle/upci/105/T-ESPEJO_RODRIGUEZ_MARICARMEN.pdf%3Fsequence%3D1%26isAllowed%3Dy+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=pe

- Farias, G. (22 de octubre de 2015). Obtenido de ¿Qué es la calidad?: <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>
- Flores, D. J. (2017). *Factores que inciden en la calidad de servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay-2016*. universidad César Vallejo. Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/5269/Flores_CDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gamboa, W. (2017). *Liderazgo y toma de decisiones del personal administrativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, 2016*. Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Facultad de Ciencia de la Empresa. Obtenido de https://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/299/Williams_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gonzales, A. (2017). *La influencia de la gestión administrativa en la toma de decisiones de la Universidad Tecnológica del Perú S.A.C., los Olivos 2017*. Universidad Cesar Vallejo. Lima: Lima.
- Gonzales, M., Del Rio, C., & Dominguez, M. (S.f.). *Dialnet-LosServicios*. Obtenido de <file:///C:/Users/Lenovo/Downloads/Dialnet-LosServiciosConceptoClasificacionYProblemasDeMedic-1317365.pdf>
- Gutarra, V. (2007). *Implementación de los círculos de calidad en el Instituto Superior Tecnológico Itec*. Lima: UNMSM. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/Gutarra_M_V/Cap2.pdf
- Guzman, C. (S.f). *blogposgrado.ucontinental.edu.pe*. Obtenido de blogposgrado.ucontinental.edu.pe/los-servicios-publicos-en-el-peru-quien-los-brinda: <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/los-servicios-publicos-en-el-peru-quien-los-brinda>
- Hernández , J., Chumaceiro, A., & Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamnetos. *Revista Venezolana de gerencia*(47), 14.
- Hernández , s., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Motodología de la investigación* (6 ed.). México: McGRAW-HILL.
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (1 Ed. ed.). Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- InnovaMide. (2010). Sps Analisis de fiabilidad. *Innovación Educativa*, 1-2. Obtenido de https://www.uv.es/innomide/spss/SPSS/SPSS_0801B.pdf
- Izar, J., & Gonzales, J. (2004). *Antecedentes de la calidad*.

- López, M. (2013). Importancia de calidad de servicio al cliente. *El buzón de pacioli*, 12.
- Loza, L. (01 de Abril de 2019). *toma-de-decisiones: integrandoequipos.com*. Obtenido de integrandoequipos.com: <https://integrandoequipos.com/2019/04/01/toma-de-decisiones/>
- Marinez, J. (2018 de Julio de 2018). *toma-de-decisiones/www.liderazgoymercadeo.co*. Obtenido de www.liderazgoymercadeo.co: <https://www.liderazgoymercadeo.co/toma-de-decisiones/>
- Martin, J. (25 de Septiembre de 2018). *como-medir-tu-servicio-con-servqual.cerem.pe/blog*. Obtenido de www.cerem.pe/blog: <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo servqual para la medición de calidad de servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. *Revistas perspectivas*(14). Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005
- Melera, M. (2 de Noviembre de 2017). *la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/marlonmelara*. Obtenido de marlonmelara.com: <https://marlonmelara.com/la-relacion-entre-calidad-de-servicio-y-satisfaccion-del-cliente/>
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la gestión de calidad*. Madrid: Publicaciones Delta.
- Molina, O. (2014). *ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios*. Obtenido de www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios: https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Palacios, J. J., Romero, H. E., Ñaupas, H., & Valdivias, M. R. (2018). *Metodología de investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. Bogotá: ediciones de la U.
- Paz, R. (2005). *Servicio al cliente*. España: Idea Propias Editorial.
- Plancarte, R. (1998). *El servicio como poder de cambio. la característica distintiva en los negocios*. Monterrey, México: Ediciones castillo.
- Quevedo, Y. A. (2018). *La percepción de calidad de servicio al cliente de las agencias de viajes en miraflores, a través de un análisis cualitativo, casos: costamar travel, domiruth Travel y Nuevo mundo de viajes, 2015*. Universidad San Martín de Porres. Facultad de Ciencias de la Comunicación Turismo y Psicología. Obtenido de

- https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3808/quevedo_cya.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Raffino, M. E. (03 de Junio de 2020). */toma-de-decisiones/concepto*. Obtenido de concepto.de/toma-de-decisiones/: <https://concepto.de/toma-de-decisiones/>
- Riquelme , M. (12 de Julio de 2020). <https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>: <https://www.webyempresas.com/toma-de-decisiones/>
- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administración*. México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administracion*. Pearson Educacion.
- Rodriguez, D. (17 de septiembre de 2020). *investigacion-basica*. Obtenido de [/investigacion-basica/www.lifeder.com:](https://www.lifeder.com/investigacion-basica/) <https://www.lifeder.com/investigacion-basica/>
- Rubio, D. (10 de Noviembre de 2016). *gestiondecalidaddiego.blogspot.com*. Obtenido de [gestiondecalidaddiego.blogspot.com.html:](http://gestiondecalidaddiego.blogspot.com/2016/11/gestion-de-calidad-es-una-filosofia.html) <http://gestiondecalidaddiego.blogspot.com/2016/11/gestion-de-calidad-es-una-filosofia.html>
- Ruiz, A. Y. (2017). *Medeción de la calida de servicio al cliente en el Instituto de Tránsitode la ciudad de Sogamoso "INTRASOG"*. ESCUELA DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS. SOGAMOSO- COLOMBIA: UNIVERSIDAD PEDAGOGIA Y TECNOLOGICA DE COLOMBIA. Obtenido de <https://repositorio.uptc.edu.co/bitstream/001/2255/1/TGT-797.pdf>
- Sanchez, J. (25 de agosto de 2019). *Definición de sesrvicio*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- SINEACE. (2017). *Modelo de Acreditacion para Programa de Estudios de Educacion Superior Universitaria*. Lima: Biblioteca Nacional del Peru.
- SINEACE. (10 de Noviembre de 2020). [quienessomos/www.sineace.gob.pe/quienessomos](https://www.sineace.gob.pe/quienessomos/). Obtenido de [www.sineace.gob.pe:](https://www.sineace.gob.pe/quienessomos/) <https://www.sineace.gob.pe/quienessomos/>
- Sirvent, S., Gisbert, V., & Perez, E. (2017). Los 7 principios de gestión de calidad en ISO 9001. *3C EMPRESA*, 10-19.
- SUNEDU. (2020a). *II Informe BENAL sobre la realidad universitaria en el Perú*. Biblioteca Nacional del Perú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1230044/Informe%20Bienal.pdf>
- SUNEDU. (10 de Noviembre de 2020b). *Condiciones básicas de calidad* . Obtenido de [www.sunedu.gob.pe:](https://www.sunedu.gob.pe/8-condiciones-basicas-de-calidad/#) <https://www.sunedu.gob.pe/8-condiciones-basicas-de-calidad/#>

- Tari Guillo , J. J. (2000). *calidad total fuente de ventaja competitiva*. Murcia: publicaciones universidad de alicante.
- Thompson, I. (agosto de 2006). *promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios*. Obtenido de www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html: <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia-servicios/definicion-servicios.html>
- Tigani, D. (2006). *Exelencia de servicio*. Argentina: Editorial Dunken.
- Tovar, M. V. (2019). *Percepcion de la toma de decisiones en la Caja Huancayo*. Universidad Continental. Huancayo: Facultad de Ciencias de la Empresa. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/7087>
- Tschol, J. (2014). *Servicio al cliente*. Estados Unidos: Service Quality Institute Latin America.
- UNESCO. (2020). *Hacia el acceso universal a la educación superior: tendencias internacionales*. Instituto Internacional para la Educación Superior en America Latina y el Caribe-IESALC. Obtenido de <https://www.iesalc.unesco.org/wp-content/uploads/2020/11/acceso-universal-a-la-ES-ESPANOL.pdf>
- Vilcatoma, N. P. (2020). *La calidad de servicio y la satisfaccion de los estudiantes de la Unidad de Posgrado de la Facultad*. Universidad Continental. Facultad de Ciencias de la Empresa. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12394/8375>
- Villalobos, C. (12 de junio de 2019). *Servicio al cliente*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/tipos-servicio-cliente>
- Yirda, A. (19 de Octubre de 2020). *concepto definicion*. Obtenido de Definición de calidad: <https://concepto definicion.de/calidad/>
- Zanatta, M. (16 de Mayu de 2019). *las ocho etapas en el proceso de toma de decisiones en la empresa*. www.captio.net/blog/ . Obtenido de www.captio.net/blog/: <https://www.captio.net/blog/las-ocho-etapas-en-el-proceso-de-toma-de-decisiones-de-la-empresa>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS ANDAHUAYLAS, 2020

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables
¿Cuál es el grado de relación que existe entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?	Determinar el grado de relación que existe entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020	Existe un grado de relación moderada directa entre calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad De Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020	Calidad de servicio Dimensiones : <ul style="list-style-type: none"> - Tangibilidad - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía
Problema Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Especifico	Toma de decisiones
<p>a. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>b. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>c. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>d. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>e. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la</p>	<p>a. Determinar el grado de relación que existe entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>b. Determinar el grado de relación que existe entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>c. Determinar el grado de relación que existe entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>d. Determinar el grado de relación que existe entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>e. Determinar el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la</p>	<p>a. Existe un grado de relación moderada directa entre tangibilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>b. Existe un grado de relación moderada directa entre tangibilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>c. Existe un grado de relación moderada directa entre fiabilidad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>d. Existe un grado de relación moderada directa entre fiabilidad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>e. Existe un grado de relación moderada directa entre capacidad de respuesta y tipos de decisiones en la Facultad de Ciencias de la</p>	Dimensiones : <ul style="list-style-type: none"> - Tipos de decisiones - Estilos de decisiones

<p>Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>f. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>g. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>h. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>i. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p> <p>j. ¿Cuál es el grado de relación que existe entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020?</p>	<p>Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>f. Determinar el grado de relación que existe entre capacidad de respuesta y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>g. Determinar el grado de relación que existe entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>h. Determinar el grado de relación que existe entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>i. Determinar el grado de relación que existe entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>j. Determinar el grado de relación que existe entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p>	<p>Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>f. Existe un grado de relación moderada directa entre capacidad de respuesta y estilos de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>g. Existe un grado de relación moderada directa entre seguridad y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>h. Existe un grado de relación moderada directa entre seguridad y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>i. Existe un grado de relación moderada directa entre empatía y tipos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p> <p>j. Existe un grado de relación moderada directa entre empatía y estilos de toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas-2020</p>	
Método y Diseño	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos de recolección	
<p>Método Deductivo Tipo de investigación Enfoque cuantitativa- básica de alcance correlacional Diseño Es una investigación no experimental de corte transversal</p>	<p>Población: integrada por estudiantes de 6to a 8vo ciclo de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, que hace un total de 250.</p> <p>Muestra: N=149 estudiantes</p>	<p>Técnica La encuesta Tratamiento estadístico El Microsoft Word 2016 El Microsoft Excel 2016 SPSS 25</p>	<p>Instrumento En esta investigación como instrumento se usara el cuestionario.</p>

Anexo 2. Matriz de Operacionalización de variables

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARIA ARGUEDAS ANDAHUAYLAS, 2020

	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Calidad de servicio	Es la medida en que un servicio satisface las necesidades o expectativas de los clientes. Martin (2018)	Procesos o grado de satisfacción de necesidades y cumplir con las expectativas del cliente a través de un servicio prestado.	Tangibilidad. Es la apariencia física, instalaciones físicas, como la infraestructura, equipos, materiales, personal.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Equipamiento de aspecto moderno ✓ Instalaciones visualmente agradables ✓ Apariencia personal ✓ Materiales visualmente atractivos
			Fiabilidad. Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la organización cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de promesas ✓ Interés de solución de problemas ✓ Realización del servicio a la primera ✓ Compromiso con el servicio ✓ Ausencia de errores
			Capacidad de respuesta. Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención y prontitud al tratar las solicitudes y responder preguntas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal comunicativo ✓ servicio rápido ✓ Personal colaborativo ✓ Personal informado ✓ Tiempo de duración de servicio ✓ Disposición a ayudar
			Seguridad. Se refiere al conocimiento del servicio prestado y amabilidad de los servidores así como su habilidad para transmitir confianza al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Personal que transmite confianza ✓ Seguridad en las operaciones ✓ Personal amable ✓ Personal bien formado
			Empatía. Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus usuarios internos y externos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención individualizada ✓ Horario de atención conveniente ✓ Preocupación por los interés ✓ Comprensión de las necesidades ✓ Gestionar
Toma de decisiones	La toma de decisiones es un proceso que atraviesan las personas cuando deben elegir entre distintas opciones. El proceso de la toma de decisiones hace hincapié en conflictos que se presentan y a los cuales hay que encontrarles solución. Raffino (2020)	Son los pasos de elección de una mejor alternativa de dos o varias opciones para poder solucionar los problemas o situaciones.	Tipos de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Estratégico ✓ Operativos ✓ Programadas ✓ No programada ✓ Individual ✓ Colectiva
			Estilos de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Directivo ✓ Analítico ✓ Conductual ✓ Conceptual

Anexo 3. Matriz de recojo de datos

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARIA ARGUEDAS ANDAHUAYLAS, 2020

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	PESO %	Nº DE ITEMS	ITEMS	ESCALA VALORATIVA
Variable 1: Calidad de servicio	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Equipamiento de aspecto moderno • Instalaciones físicas visualmente agradables • Apariencia personal • Materiales visualmente atractivos 	17.39	8	<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Usted considera que la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene un equipamiento moderno? 2. ¿Usted considera que la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene equipos de apariencia moderna? 3. ¿Usted considera que las instalaciones físicas de la Facultad de Ciencias de la Empresa son visualmente agradables? 4. ¿Usted considera que la oficina o centro de atención de la Facultad de Ciencias de la Empresa son visualmente atractivos? 5. ¿Usted considera que el personal de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene una apariencia agradable? 6. ¿Usted considera que la apariencia del personal de la Facultad de Ciencias de la Empresa es adecuada? 7. ¿Usted considera que los materiales asociados al servicio en la Facultad de Ciencias de la Empresa son visualmente atractivos? 8. ¿Usted considera que los materiales de información brindados por el personal administrativo en la Facultad de Ciencias de la Empresa son visualmente atractivos? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de promesas • Interés de solución de problemas • Realización del servicio a la primera • Compromiso con el servicio • Ausencia de errores 	21.74	10	<ol style="list-style-type: none"> 9. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa cumple con las actividades prometidas? 10. ¿Cuándo realizó una solicitud ha sido atendido(a) dentro de los plazos fijados por Facultad de Ciencias de la Empresa? 11. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene el interés de solución de problemas? 12. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa cuando un estudiante tiene un problema, muestra sincero interés en solucionarlo? 13. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa realiza bien el servicio a la primera o desde el primer momento? 14. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa brinda el servicio de manera correcta desde la primera vez? 15. ¿En la Facultad de Ciencias de la Empresa el personal administrativo tiene el compromiso con el servicio cuando promete hacerlo? 	

					<p>16. ¿En la Facultad de Ciencias de la Empresa el personal administrativo brinda la confianza con el servicio cuando promete hacerlo?</p> <p>17. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa brinda servicios con ausencia de errores?</p> <p>18. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa evita errores al brindar el servicio?</p>
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Personal comunicativo • servicio rápido • Personal colaborativo • Personal informado • Tiempo de duración de servicio • Disposición a ayudar 	13.04	6	<p>19. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad oportuna de comunicarse cuando brinda servicio al estudiante?</p> <p>20. ¿Durante la atención el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa le da un servicio rápido?</p> <p>21. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa siempre está dispuesto a colaborar a los estudiantes?</p> <p>22. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa está informado o tiene conocimiento sobre las necesidades de los estudiantes?</p> <p>23. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa responde las preguntas o necesidades en el momento o tiempo de servicio?</p> <p>24. ¿En la Facultad de Ciencias de la Empresa el personal administrativo siempre está dispuesto a ayudar y responder las preguntas o necesidades de los estudiantes?</p>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Personal que transmite confianza • Seguridad en las operaciones • Personal amable • Personal bien formado 	13.04	6	<p>25. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa transmite confianza en los estudiantes?</p> <p>26. ¿Usted siente seguridad al realizar trámites o pedir cualquier servicio en la Facultad de Ciencias de la Empresa?</p> <p>27. ¿Usted se siente seguro y satisfecho con el servicio que le ofrece el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa?</p> <p>28. ¿Durante la atención, el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa le brinda el servicio con amabilidad?</p> <p>29. ¿Usted considera que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad de responder las preguntas y necesidades de los estudiantes?</p> <p>30. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad para resolver las dudas respecto al servicio que brinda?</p>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención individualizada • Horario de atención conveniente 	13.04	6	<p>31. ¿Durante la atención, el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa le ofrece una atención personalizada?</p> <p>32. ¿La Facultad de Ciencias de la Empresa tiene un horario de atención conveniente para todos los usuarios?</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Preocupación por los intereses • Comprensión de las necesidades • Gestionar 			<p>33. ¿el personal administrativo de La Facultad de Ciencias de la Empresa tiene un horario de trabajo adecuados para la atención de los usuarios?</p> <p>34. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa se preocupa por los intereses de los usuarios?</p> <p>35. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa entiende las necesidades específicas de los usuarios?</p> <p>36. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa realiza o gestiona actividades en beneficio de todos los usuarios?</p>	
Variable 2: Toma de decisiones	Tipos de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Estratégico • Operativos • Programada • No programada • Colectiva • Individualidad 	13.04	6	<p>37. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones a largo plazo?</p> <p>38. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa delega a sus colaboradores para que puedan tomar decisiones si en caso amerite?</p> <p>39. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones programadas o sigue un modelo para generar una solución?</p> <p>40. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones no programadas para generar o dar una solución rápida?</p> <p>41. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisión en conjunto con participación y sugerencias de todos?</p> <p>42. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad como para tomar decisiones individuales ante situaciones que se presentan?</p>	
	Estilos de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> • Directivo • Analítico • Conceptual • Conductual 	8.70	4	<p>43. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones eficientes, lógicas y racionales de manera rápida sin ninguna dificultad?</p> <p>44. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa es analítico, procesa la información antes de tomar decisiones?</p> <p>45. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad de buscar soluciones creativas a los problemas?</p> <p>46. ¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma las decisiones analizando las diversas alternativas y en consenso para evitar el conflicto?</p>	



Universidad Nacional José María Arguedas
Facultad De Ciencias De Empresas
Escuela Profesional De Administración



CUESTIONARIO

Estimado estudiante:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, por dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado: Calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas-Andahuaylas, 2020. Es anónimo y confidencial.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

1.2. Edad:

- a) 19 años
- b) 20 años
- c) 21 años
- d) Más de 21 años

1.3. Usted que ciclo está cursando

- a) VI
- b) VII
- c) VIII

1.4. Escuela profesional

- a) Administración de Empresas
- b) Contabilidad
- c) Educación Primaria e Intercultural

Para evaluar las variables **marca con x** en el casillero de su preferencia de ítem correspondiente, utilice la siguiente escala.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

N°	ÍTEMS O PREGUNTAS	Escala valorativa				
		1	2	3	4	5
VARIABLE: Calidad de servicio						
DIMENSIÓN: Tangibilidad						
01	¿Usted considera que la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene un equipamiento moderno?					
02	¿Usted considera que la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene equipos de apariencia moderna?					
03	¿Usted considera que las instalaciones físicas de la Facultad de Ciencias de la Empresa son visualmente agradables?					
04	¿Usted considera que la oficina o centro de atención de la Facultad de Ciencias de la Empresa son visualmente atractivas?					
05	¿Usted considera que el personal de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene una apariencia agradable?					
06	¿Usted considera que la apariencia del personal de la Facultad de Ciencias de la Empresa es adecuada?					
07	¿Usted considera que los materiales asociados al servicio en la Facultad de Ciencias de la Empresa son visualmente atractivos?					
08	¿Usted considera que los materiales de información brindados por el personal administrativo en la Facultad de Ciencias de la Empresa son visualmente atractivos?					
DIMENSIÓN: Fiabilidad						
09	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa cumple con las actividades prometidas?					
10	¿Cuándo realizó una solicitud ha sido atendido(a) dentro de los plazos fijados por Facultad de Ciencias de la Empresa?					
11	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene el interés de solución de problemas?					
12	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa cuando un estudiante tiene un problema, muestra sincero interés en solucionarlo?					
13	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa realiza bien el servicio a la primera o desde el primer momento?					
14	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa brinda el servicio de manera correcta desde la primera vez?					
15	¿En la Facultad de Ciencias de la Empresa el personal administrativo tiene el compromiso con el servicio cuando promete hacerlo?					
16	¿En la Facultad de Ciencias de la Empresa el personal administrativo brinda la confianza con el servicio cuando promete hacerlo?					
17	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa brinda servicios con ausencia de errores?					
18	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa evita errores al brindar el servicio?					
DIMENSIÓN: capacidad de respuesta						
19	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad oportuna de comunicarse cuando brinda servicio al estudiante?					
20	¿Durante la atención el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa le da un servicio rápido?					
21	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa siempre está dispuesto a colaborar a los estudiantes?					
22	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa está informado o tiene conocimiento sobre las necesidades de los estudiantes?					
23	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa responde las preguntas o necesidades en el momento o tiempo de servicio?					
24	¿En la Facultad de Ciencias de la Empresa el personal administrativo siempre está dispuesto a ayudar y responder las preguntas o necesidades de los estudiantes?					

DIMENSIÓN: seguridad					
25	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa transmite confianza en los estudiantes?				
26	¿Usted siente seguridad al realizar trámites o pedir cualquier servicio en la Facultad de Ciencias de la Empresa?				
27	¿Usted se siente seguro y satisfecho con el servicio que le ofrece el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa?				
28	¿Durante la atención, el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa le brinda el servicio con amabilidad?				
29	¿Usted considera que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad de responder las preguntas y necesidades de los estudiantes?				
30	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad para resolver las dudas respecto al servicio que brinda?				
DIMENSIÓN: Empatía					
31	¿Durante la atención, el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa le ofrece una atención personalizada?				
32	¿La Facultad de Ciencias de la Empresa tiene un horario de atención conveniente para todos los usuarios?				
33	¿El personal administrativo de La Facultad de Ciencias de la Empresa tiene un horario de trabajo adecuados para la atención de los usuarios?				
34	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa se preocupa por los intereses de los usuarios?				
35	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa entiende las necesidades específicas de los usuarios?				
36	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa realiza o gestiona actividades en beneficio de todos los usuarios?				
VARIABLE 2: Toma de decisiones					
DIMENSIÓN: tipos de toma de decisiones					
37	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones a largo plazo?				
38	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa delega a sus colaboradores para que puedan tomar decisiones si en caso amerite?				
39	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones programadas o sigue un modelo para generar una solución?				
40	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones no programadas para generar o dar una solución rápida?				
41	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisión en conjunto con participación y sugerencias de todos?				
42	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad como para tomar decisiones individuales ante situaciones que se presentan?				
DIMENSIÓN: estilos de toma de decisiones					
43	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones eficientes, lógicas y racionales de manera rápida sin ninguna dificultad?				
44	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa es analítico, procesa la información antes de tomar decisiones?				
45	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad de buscar soluciones creativas a los problemas?				
46	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma las decisiones analizando las diversas alternativas y en consenso para evitar el conflicto?				

Muchas gracias por su colaboración

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CALIDAD DE SERVICIO Y TOMA DE DECISIONES EN LA FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARIA ARGUEDAS ANDAHUAYLAS, 2020".

II.-DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Julio César Machaca Mamani

Grado Académico: Doctor en Administración

Fecha: 29/11/2021

III.-OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

Presenta coherencia en la redacción

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Se evidencia coherencia en cuanto a dimensiones e indicadores

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

Se evidencia la muestra y los reactivos

IV.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación



Sello y Firma del Evaluador
DNI:01323624

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I.-DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

Calidad de servicio y Toma de decisiones en la Facultad
Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional
José María Arguedas - Andahuaylas, 2020

II.-DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: Edwin Mescco Colanes

Grado Académico: Magister

Fecha: 24 / 11 / 2021

III.-OBSERVACIONES EN CUANTO A:

FORMA: (Ortografía, coherencia, redacción)

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

IV.-VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación



Sello y Firma del Evaluador

DNI: 2500527

FORMATO DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

I. GENERALIDADES (Datos del Experto)

Nombres y Apellidos: Posa Nélida Asore Ruiz

Grado Académico: Mag. en Gestión Pública

Fecha:/...../.....

II. OBSERVACIONES:

FORMA (Referido a cumplimiento de normas y reglas de redacción)

Mejore su redacción y los términos sean claros y precisos.

ESTRUCTURA (Referido a la coherencia, dimensión, indicadores e ítems)

Busque más autores para considerar los indicadores

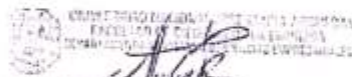
CONTENIDO (Referido a la presentación de los reactivos, al grupo muestral)

los reactivos presentados considere solo 1 tema no combine con otros

III. VALIDACIÓN:

Luego de observado el instrumento **Procede** **no Procede** para su aplicación

Levante las observaciones



Nombre: Nélida Asore Ruiz

DNI: 44346273

Sello y Firma del Evaluador

DNI: 44346273

Anexo 6. Información solicitada para el trabajo de investigación



Andahuaylas, 21 de Octubre del 2021

CARTA N° 01-2021/EPAE-FCE-UNAJMA/Br-MRJ

Señor:

LOPEZ HUARANCCA, Cirilo

Director de la Oficina de Registros Académicos

Presente.-

Asunto: Relación de los estudiantes matriculados en el semestre académico 2021-II, de los ciclo de sexto a octavo de las escuelas profesionales de: Administración de Empresas, Contabilidad y Educación Primaria e Intercultural de Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.

.....
En primer lugar, reciba usted un cordial saludo; y a su vez solicitarle la : Relación de los estudiantes matriculados en el semestre académico 2021-II, de los ciclos sexto a octavo de la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas, para utilizar dicha información en mi proyecto de investigación de tesis, que fue aprobada mediante resolución N° 013-2021-CO-UNAJMA-FCE titulado: "Calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2020". Teniendo como asesor al Mg. Grecia Valverde Mamani docente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

De antemano agradezco su atención al presente documento.

Atentamente,



.....
Tesista
BR. MALLMA ROJAS JAVIER



.....
Asesor
MG. GRECIA VALVERDE MAMANI



Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

"Año del Bicentenario: 200 años de Independencia"

Andahuaylas, 10 de noviembre de 2021

CARTA N° 0105 – 2021 – ORA-UNAJMA

Señor:

BR. JAVIER MALLMA ROJAS

TESISTA DE PREGRADO- EPAE-UNAJMA

Presente.-

ASUNTO: Remito información solicitada.

Ref: CARTA N° 01-2021/EPAE-FCE-UNAJMA/Br-MRJ

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarle cordialmente, asimismo, en atención al documento de la referencia, remitirle la relación de los estudiantes matriculados en el semestre académico 2021-II, correspondientes a los ciclos VI, VII y VIII de las escuelas profesionales de: Administración de Empresas, Contabilidad y Educación Primaria e Intercultural de Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,


UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS

Mag. Chris López Huaranca
DIRECTOR DE REGISTROS ACADÉMICOS

Cc.
Archivo

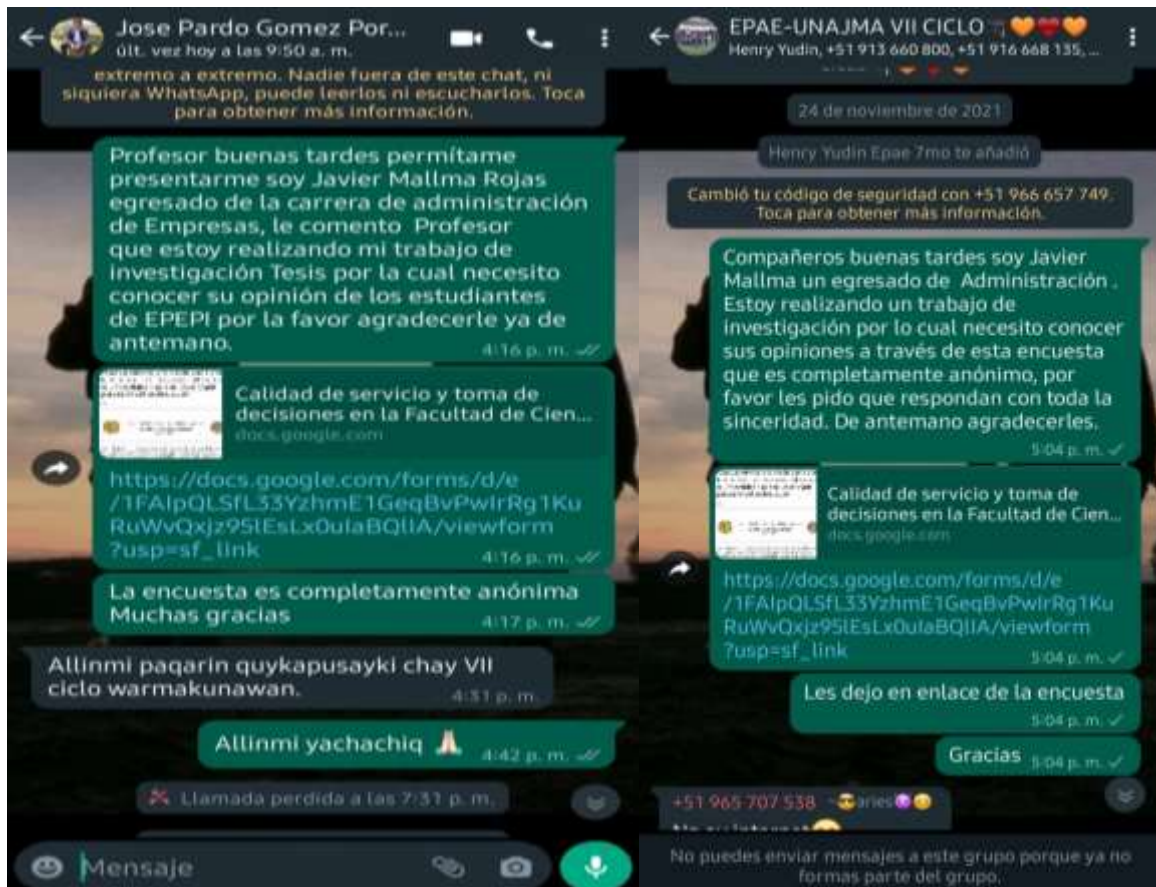
N°	ESCUELA PROFESIONAL	CÓDIGO	APELLIDOS	NOMBRES	CICLO
1	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120191	ALA MENDIVIL	RUTH MELISSA	6
2	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720172	ALARCON ROLDAN	LIZZET DANAY	8
3	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104120181	ALLCCA OSORIO	JONATHAN FORTUNATO	7
4	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520182	ALTAMIRANO HUACHUHULLCA	NERI	7
5	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920191	AMABLE AYALA	EDGAR	6
6	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220152	ANDÍA CHÁVEZ	RONALD	7
7	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820191	ANDRADE HERHUAY	RUTH JANETH	6
8	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620182	ARENAS RETAMOZO	KATHELIN MARA	7
9	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100620182	ARÉVALO BARBOZA	DIANA BEATRIZ	7
10	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020181	ARONI ARENAS	EDELMIRA	8
11	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1112620181	BORDA TITO	JUVENAL	7
12	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720191	CABRERA GUZMÁN	JUNIOR	6
13	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020181	CARRASCO LEGUÍA	JUAN CARLOS	7
14	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620182	CCENHUA PARIONA	RUTH KARINA	7
15	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320191	CCEPAYA LOAYZA	SARITA MAYUMI	6
16	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320181	CCORISONCCO BUITRÓN	DELMAR	7
17	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920172	CRUZ OBREGON	LISBETH ROCIO	8
18	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520191	DAMIAN CANCHARI	DANNY ROEL	6
19	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120181	DAMIANO FLORES	JHONATAN	8
20	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100520182	DIÁZ PEDRAZA	JUAN DIEGO	7
21	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120181	DIAZ QUISPE	OMAR	8
22	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320181	DONAYRE TUEROS	HELMA NAYELY	8
23	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720181	GUILLEN QUISPE	DAVID MARIO	8
24	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101920182	GUILLEN VASQUEZ	NAISA EUNICE	7
25	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220191	GUIZADO ZEDANO	VICTORIA	6
26	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420191	HUAMÁN CUYA	RONALD	6
27	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820181	HUAMÁN HUAMÁN	JHONATAN	8
28	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720181	HUAMÁN OMONTE	DAYSÍ	7
29	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220182	HUARACA CANCHARI	WILBER ALFREDO	7
30	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020171	HUARACA POCCO	EMILIANO	8
31	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120191	HUAYTA TANTA	MARITA GRE	6
32	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320181	JANAMPA RAMOS	ROSY INDIRA	8
33	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920172	JANAMPA YNTUSCA	EDINSON	8
34	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420181	LEGUÍA GUZMÁN	CARLOS RICARDO	7
35	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620172	LIMA VÁSQUEZ	WALDIMAR	8
36	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100420172	LIZUNDE JUNCO	FRINET	7
37	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020191	LLATAS VIVANCO	KATY LESLIE	6
38	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820182	LOA HUAMÁN	CHRISTIAN EDWIN	7
39	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102120182	MAÑUICO CUSI	LIDA	7
40	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103020181	MARIÑO GAMBOA	SISLEY YUIS	8
41	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420172	MEDINA GUTIÉRREZ	DORIAN	8
42	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020172	MISARI OSNAYO	KENIDEN DEL SANDER	8
43	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620181	MONTEAGUDO ORTÍZ	RUBÉN WILLIAM	7
44	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820191	MOZO CHIPANA	YUDITH CRIS	6
45	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104120152	ORIHUELA ORTIZ	YORCH	7
46	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720181	OROSCO CHILINGANO	YEMIR	8
47	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620191	OROSCO SILVERA	CRISTHEL SUSAN	6
48	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100320191	ORTEGA VIGURIA	JEFERSON NIELS	6
49	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720172	ORTÍZ AIQUIPA	MARIZOL	7
50	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220182	OSCO JIMENEZ	RUTH MELISSA	7
51	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103920181	PALOMINO CENTENO	YENY	8
52	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620181	PALOMINO FARFÁN	GLORIA JENIFER	8
53	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104220181	PALOMINO OROSCO	PABLO	8
54	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220191	PARIONA GUIA	JESUS MANUEL	6
55	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420182	PASTOR RAMIREZ	MERLY BERTHA	7
56	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820131	PECEROS VENEGAS	DANIEL DARÍO	8
57	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102520181	PERALTA FLORES	JEAN MARCO	8
58	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103520191	PÉREZ CÓNDOR	GIANFRANCO	6
59	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520182	PEREZ QUISPE	WILLIAN RAMON	7
60	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100120182	PICHIHUA QUISPE	HENRY YUDIN	7
61	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1104020182	POCCO TORRES	ROXANA	7
62	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103120182	QUIJADA TOLEDO	DICK ANGEL	7

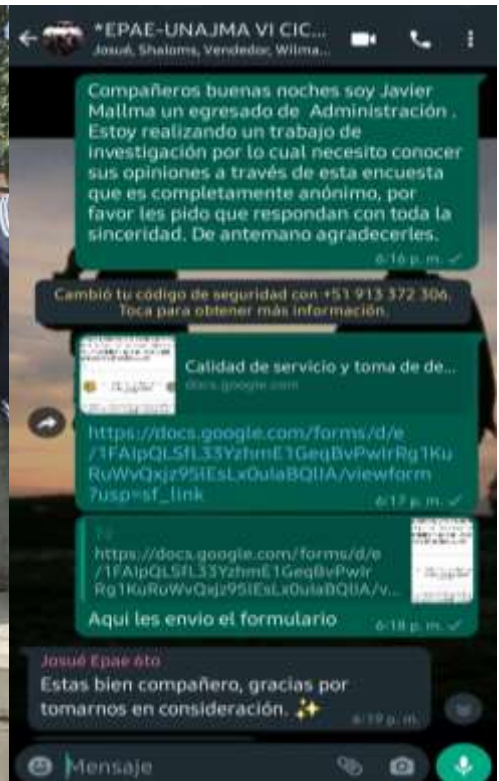
63	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101020182	QUIJANO HUAMÁN	HÉCTOR	7
64	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420172	QUISPE BENDEZU	CÉSAR EFRAIN	7
65	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420191	QUISPE COLLLCA	WILMAR	6
66	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820182	QUISPE MAUCAYLLE	HOOVER	7
67	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220182	QUISPE RUÍZ	OLFA YASMINE	7
68	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100720172	QUISPE TITO	FREDDY	8
69	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102020161	RAMÍREZ CENTENO	FLOR ALISON	7
70	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101120181	RIVAS VARGAS	YAMILETSI	7
71	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100220181	RIVAS YNCA	ELISEO ALFREDO	8
72	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100820181	ROBLES CASTRO	ROSY ROXANA	7
73	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103220172	RODAS SILVERA	LUISA	8
74	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102620181	ROJAS SOLANO	GIOVANA CARLA	7
75	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103320182	ROJAS QUISPE	JHEFERSON	7
76	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620182	ROMERO PONCECA	EMERSON OCTAVIO	7
77	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102920182	SÁLAZAR CHIPANA	ROLANDO	7
78	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101420172	TABOADA AGUILAR	ROSMERI	8
79	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420182	TAIPE VILLANO	YARICCSA	7
80	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102720191	TICA SÁNCHEZ	JOSUÉ	6
81	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220181	TINCO VARGAS	DIANA MILAGROS	8
82	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102420181	TOMAYLLA RUÍZ	YASSER	8
83	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103620191	TUÑOQUE PALOMINO	XIOMARA SARITZ	6
84	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103820171	TURPO CCASA	GABRIELA	7
85	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101620191	UNTAMA RIVAS	KAREN LIZ	6
86	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103920191	VARGAS ALLCCA	DEYSÍ EDITH	6
87	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220171	VARGAS QUISPE	RUSBEL	8
88	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101720181	VARGAS VARGAS	BERELIE	8
89	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103420181	VEGA MERINO	RENÉ DIANA	8
90	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101220182	VELASQUE ANDIA	LEIDY LAURA	7
91	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101820181	VELASQUE CHILINGANO	MIGUEL ANGEL	8
92	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1100920181	VELASQUEZ CASAS	MARITHZA ESTÉFANY	8
93	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320182	VILCAS AIQUIPA	YANELA SHERLY	7
94	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101520181	VILCHEZ VILCHEZ	JUNIOR	8
95	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102220181	YAUROS LAZO	BRICELDA	8
96	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1103720182	YAUROS TORRES	HENRY	7
97	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102820182	YUTO HUAMANÍ	YENNY	7
98	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1101320191	ZAMORA GUZMAN	HEYDY LIZBETH	6
99	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1102320182	ZUÑIGA HUAMÁN	JANICE BRIGGIITH	7
100	CONTABILIDAD	1105120191	ALCOS MAMANI	GIOVANA DALESCA	6
101	CONTABILIDAD	1104220182	ALFARO LOA	LIZBETH JOHANNA	7
102	CONTABILIDAD	1107620191	ALLCAHUAMÁN LEANDRES	YADINA KARLA	6
103	CONTABILIDAD	1105120182	ANTAY LAUPA	LUIS RONALD	6
104	CONTABILIDAD	1104420181	ANTEZANA ALARCÓN	ANDRYD ADYLÚ	8
105	CONTABILIDAD	1107320182	AROHUILLCA BUITRÓN	DINA	6
106	CONTABILIDAD	1105920182	ASTOQUILLCA PARIONA	WILFREDO	7
107	CONTABILIDAD	1104620191	BAUTISTA QUINTANA	DANY	6
108	CONTABILIDAD	1107520182	BENITES CÁRDENAS	YERSON	7
109	CONTABILIDAD	1108020182	BULEJE CÓRDOVA	MELISSA VALERY	6
110	CONTABILIDAD	1105620182	CABALLERO ABARCA	MICHAEL	7
111	CONTABILIDAD	1107420182	CÁRDENAS CUSI	LIZ YASMINA	7
112	CONTABILIDAD	1105620191	CASAS PASTOR	ERIKA MARIBEL	6
113	CONTABILIDAD	1104820181	CASTRO CUYA	LINCOLN JOHN	6
114	CONTABILIDAD	1104620181	CASTRO ROJAS	RUTH KARINA	8
115	CONTABILIDAD	1105520181	CCACCYA QUISPE	NELSON ANIBAL	6
116	CONTABILIDAD	1108220181	CCOPA HUARACA	YULIZA LUCIA	7
117	CONTABILIDAD	1104220191	CURSI QQUELCCA	LUISA MARIA	6
118	CONTABILIDAD	1106520182	CUSI TICONA	LEIDY CINTHIA	7
119	CONTABILIDAD	1105020182	DE LA CRUZ SILVERA	MAYKELYNE ALEXANDRA	7
120	CONTABILIDAD	1107020181	DOMINGUEZ GALDOS	JENNYFER EDITH	8
121	CONTABILIDAD	1108120181	FARFÁN BERROCAL	KAROL INGRITH	7
122	CONTABILIDAD	1107920182	GOMEZ PURE	YANET MARIBEL	7
123	CONTABILIDAD	1104120191	GUIZADO ZEDANO	ZEYDY DONATILA	6
124	CONTABILIDAD	1106820181	GUZMAN QUISPE	JANINA CELINDA	8
125	CONTABILIDAD	1107720181	HUACHUHUILLCA HUAMÁN	LÍZBETH	8

126	CONTABILIDAD	1105620181	HUAMAN HUACHUHULLCA	TANIA ADID	8
127	CONTABILIDAD	1104320182	HUAMÁN HUAMÁN	ARELY ARIANA SHAIN	7
128	CONTABILIDAD	1104920181	HUAMÁN IÑIGO	WILBER JESÚS	6
129	CONTABILIDAD	1104720182	HUAMÁN PACHECO	CINTHIA	7
130	CONTABILIDAD	1104520191	HUAMÁN SÁNCHEZ	IRIS ROSA	6
131	CONTABILIDAD	1105120181	HUARACA PILLACA	PAOLA ALEXANDRA	7
132	CONTABILIDAD	1107920191	HUASCO ESPINOZA	NANDO	6
133	CONTABILIDAD	1106420181	INFANTE QUISPE	JOSE AQUILES	8
134	CONTABILIDAD	1104520182	LEGÚA GUZMÁN	THALIA DANERI	7
135	CONTABILIDAD	1106120182	LLASACCE BAUTISTA	YANETH ROSALINDA	7
136	CONTABILIDAD	1107220182	MEDINA CASTRO	DIANA EULALIA	7
137	CONTABILIDAD	1107820181	MERCADO HUAUYA	PAMELA THAÍS	8
138	CONTABILIDAD	1108020181	MEZA MORVELI	MARILUZ	8
139	CONTABILIDAD	1105020191	MINAYA ALDAZABAL	VÍCTOR	6
140	CONTABILIDAD	1104720181	MINAYA UQUICHE	JOSÉ MOISÉS	6
141	CONTABILIDAD	1105820191	NAVARRERE HUAMÁN	SILVIA KAREN	6
142	CONTABILIDAD	1107420181	ORIHUELA ORTÍZ	INGRID	6
143	CONTABILIDAD	1104420182	OSCCO CCORISONCCO	JOSÉ LUÍS	7
144	CONTABILIDAD	1105920191	OSCCO QUISPE	RUTH VANESA	6
145	CONTABILIDAD	1106620182	OSCCO VÁSQUEZ	WILDER	7
146	CONTABILIDAD	1107620182	PALOMINO APARCO	JAVIER	7
147	CONTABILIDAD	1106320181	PEDRAZA ZAMORA	MERY LAURA	8
148	CONTABILIDAD	1106620181	PEÑALOZA ALARCÓN	PATRICIA ALEXANDRA	8
149	CONTABILIDAD	1105820181	PÉREZ ARÉVALO	ELIZABETH	8
150	CONTABILIDAD	1106320182	POCCO QUISPE	JHON AMILCAR	6
151	CONTABILIDAD	1112820181	PONSECA ROJAS	LIZETT ANAID	7
152	CONTABILIDAD	1107120181	QUISPE ALHUAY	THALIA EDITH	7
153	CONTABILIDAD	1107520191	QUISPE CCALA	ANA YOSELÍN	6
154	CONTABILIDAD	1106720181	QUISPE QUISPE	LOURDES YUDY	8
155	CONTABILIDAD	1106420191	QUISPE QUISPE	RUTH FANY	6
156	CONTABILIDAD	1107620181	RAMÍREZ VASQUEZ	ELIZABETH	8
157	CONTABILIDAD	1107120182	ROSALES CARLOS	KATHERINE MICAELA	7
158	CONTABILIDAD	1107720191	SILVERA PAUCAR	BETHSY EVELYN	6
159	CONTABILIDAD	1106020181	SOLANO RAMÍREZ	LUZ CAYA	8
160	CONTABILIDAD	1105020181	SOTO BAUTISTA	DIANA	8
161	CONTABILIDAD	1104620182	TAIPE FLORES	LISBETH YASMINE	7
162	CONTABILIDAD	1105920181	TAMBRAICO HUAMAN	KIMBERLY JULIA	7
163	CONTABILIDAD	1106820182	TAPIA ATAY	ESTHER ZARAHI	6
164	CONTABILIDAD	1107320191	TITO VEGA	SILVIA	6
165	CONTABILIDAD	1104120182	TORRES PUGA	NIXON	7
166	CONTABILIDAD	1105320181	USCAPI HUAMÁN	SHIRLEY JHADYRA	8
167	CONTABILIDAD	1107720182	VÁSQUEZ HUACHUHULLCA	LUIS ÁNGEL	6
168	CONTABILIDAD	1107820182	VILCHEZ CARIRE	CARLOS AUGUSTO	6
169	CONTABILIDAD	1106120181	YAUROS LLACUA	YENIFER	7
170	CONTABILIDAD	1105220191	ZÚÑIGA RIVAS	SMILEY SOLEDAD	6
171	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110520181	ALHUAY CARTOLÍN	YANET JUANA	6
172	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108320182	ALLCCA VEGA	LUCINDA	7
173	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110920182	ALTAMIRANO SALAZAR	YESSENIA	7
174	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108420182	AMABLE VARGAS	YERSON	7
175	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109220191	AMAO PACHECO	ROCIO VANESSA	6
176	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109120191	ANAYA ZUNIGA	MARIAN	6
177	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111720181	ANCCO CHIQUILLAN	FLOR MILUSKA	8
178	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110220191	ANCCO HUAMÁN	CAYDI FLOR	6
179	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110220181	ARANGURI MUÑOZ	KELLY CINTHIA	8
180	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109020191	ARÉVALO BARBOZA	YANETH FLOR	6
181	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110020181	AREVALO OSCCO	RUTH MERY	8
182	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1112920181	ATAUCUSI RAMOS	ROSMERY	7
183	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110820181	BAUTISTA CCAHUANA	NATALI	6
184	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108820182	BELLIDO HUARACA	YHOSSSELIN GUISELA	7
185	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108720181	CAMPOS SAYAGO	JHANETH STEFANY	7
186	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111020191	CÁRDENAS BACILIO	KAROL GABRIELA	6
187	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111220191	CASANCA ALHUAY	MARÍA ANGÉLICA	6
188	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108120191	CCOPA BUITRON	MIRIAM ANGELICA	6

189	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109420191	CHIPANA CASAPAICO	ROSARIO MILAGROS	6
190	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111420181	FLORES LLALLI	MERCEDES	8
191	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108920181	FRANCO CCORISONCCO	CRISTHIAN	8
192	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109220182	GALVAN DURAND	VANESA	7
193	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109920181	GÁRFIAS RIVAS	FLOR DE MARÍA	8
194	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1112020182	GUTIERREZ SULCA	ELIEZER	7
195	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1112220181	HUACCAYCACHACC VÁSQUES	EDWIN MOISES	6
196	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108420181	HUAMAN ATAO	DEISY GIMENA	6
197	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111020181	HUAMAN QUISPE	ROSA FLOR	8
198	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1112020191	HUAMÁN HUARACA	SAHI DHIOGO	6
199	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111620182	HUAMAN QUISPE	NAIDA ENITH	7
200	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110520191	HUAMÁN VARGAS	KERLY	6
201	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110120182	HUANCA GONZALES	JHONATAN SAMUEL	7
202	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110720182	HUARACA MARIÑO	JESSENIA	6
203	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110720181	HURTADO VARGAS	MARU GABINA	8
204	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108320181	JUAREZ FLORES	JAKELYN GREYSI	8
205	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108520182	JUÁREZ YUPANQUI	MELISSA ROSMERY	7
206	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110420191	LAURENTE HUAMANÍ	SILVIA	6
207	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111420191	LEGUÍA BERROCAL	MARGOTH	6
208	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110020182	MALLMA GOMEZ	HIRMA MADLENI	7
209	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109320182	MARTÍNEZ ENDERICA	DINALUZ	7
210	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111820191	MEDINA ALARCÓN	KATY	6
211	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111020182	MEMENZA ARCCE	YENY NATALY	7
212	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108920182	MENDOZA GRANADOS	JOSELYN SHEYLA	7
213	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109320181	MERINO SULLCAPUMA	VÍCTOR	8
214	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111820181	MEZA DIAZ	JUAN DIEGO	8
215	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109020181	MONTOYA VARGAS	LUZMILA	8
216	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108920191	MUÑOZ CARRIÓN	PAMELA ASTRID	6
217	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108320191	NOLBERTO VILLANO	RICHAR	6
218	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111520181	ORIHUELA HUAMANÍ	NANCY	8
219	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111820182	OSCCO FRANCO	NOEMI	7
220	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111620191	PALMA PEZÚA	JHON CÉSAR	6
221	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111720182	PALOMINO GARCIA	ANABEL CINTYA	7
222	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110620182	PALOMINO PUGA	ESTEFANI	7
223	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108520181	PALOMINO QUISPE	VERÓNICA	8
224	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111520182	PEDRAZA ORTIZ	JORGE LUIS	7
225	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110320191	PEREZ ALARCÓN	RICHARD	6
226	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110420181	PILLACA JORGE	YÁQUELIN AMELIA	7
227	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111520191	POLUCO GONZALES	EMELY	6
228	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110320182	PUGA CHACHAIMA	YULISA	7
229	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111920181	QUINTANA MERINO	SOCELY	6
230	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108420191	QUINTANA PECEROS	MERYLIN	6
231	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110120191	QUISPE AVENDAÑO	ALEXANDER	6
232	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109920182	QUISPE CÁRDENAS	ELIZABETH	7
233	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111420182	QUISPE DAMIANO	RUS YANETH	7
234	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111120181	QUISPE HUARCAYA	LISBETH	7
235	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111220182	QUISPE PÉREZ	FLOR DE MARÍA	7
236	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108820191	QUISPE SALAZAR	CINTHIA	6
237	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109620181	RAMIREZ TAIPE	CARMEN JULIA	7
238	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110720191	SACCACO RAMOS	FLOR	6
239	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111320191	SALAS SANTA CRUZ	MERY ELIANA	6
240	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110920191	SALCEDO DIAZ	ESTHER ANGÉLICA	6
241	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111920182	SURI SOLANO	YUDITH	7
242	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109820182	TELLO JUNCO	MARILUZ	7
243	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110320181	TIPULA GUIZADO	VALERIA LUCILA	8
244	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1111120191	VARGAS DAMIANO	LUIS DAIWICH	6
245	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108620181	VELARDE FLORES	MARY CARMEN	7
246	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1110120181	VELASQUE RODRIGUEZ	MILCA	8
247	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108620191	VIGURIA OSCCO	SENAY DORIS	6
248	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109820181	VILCHEZ CACERES	THALIA	7
249	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1109620182	VILCHEZ LLASACCE	JACOB	7
250	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL	1108220191	VIVANCO MEJÍA	EVELING	6

Anexo 7. Fotografías de la investigación







Anexo 9. Instrumento de recojo de datos



Universidad Nacional José María Arguedas
Facultad De Ciencias De Empresas
Escuela Profesional De Administración



CUESTIONARIO

Estimado estudiante:

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, por dar su opinión sobre el trabajo de investigación titulado: Calidad de servicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas-Andahuaylas, 2020. Es anónimo y confidencial.

I. DATOS GENERALES:

1.1. Género

- a) Masculino
- b) Femenino

1.2. Edad:

- a) 19 años
- b) 20 años
- c) 21 años
- d) Más de 21 años

1.3. Usted que ciclo está cursando

- a) VI
- b) VII
- c) VIII

1.4. Escuela profesional

- a) Administración de Empresas
- b) Contabilidad
- c) Educación Primaria e Intercultural

Para evaluar las variables **marca con x** en el casillero de su preferencia de ítem correspondiente, utilice la siguiente escala.

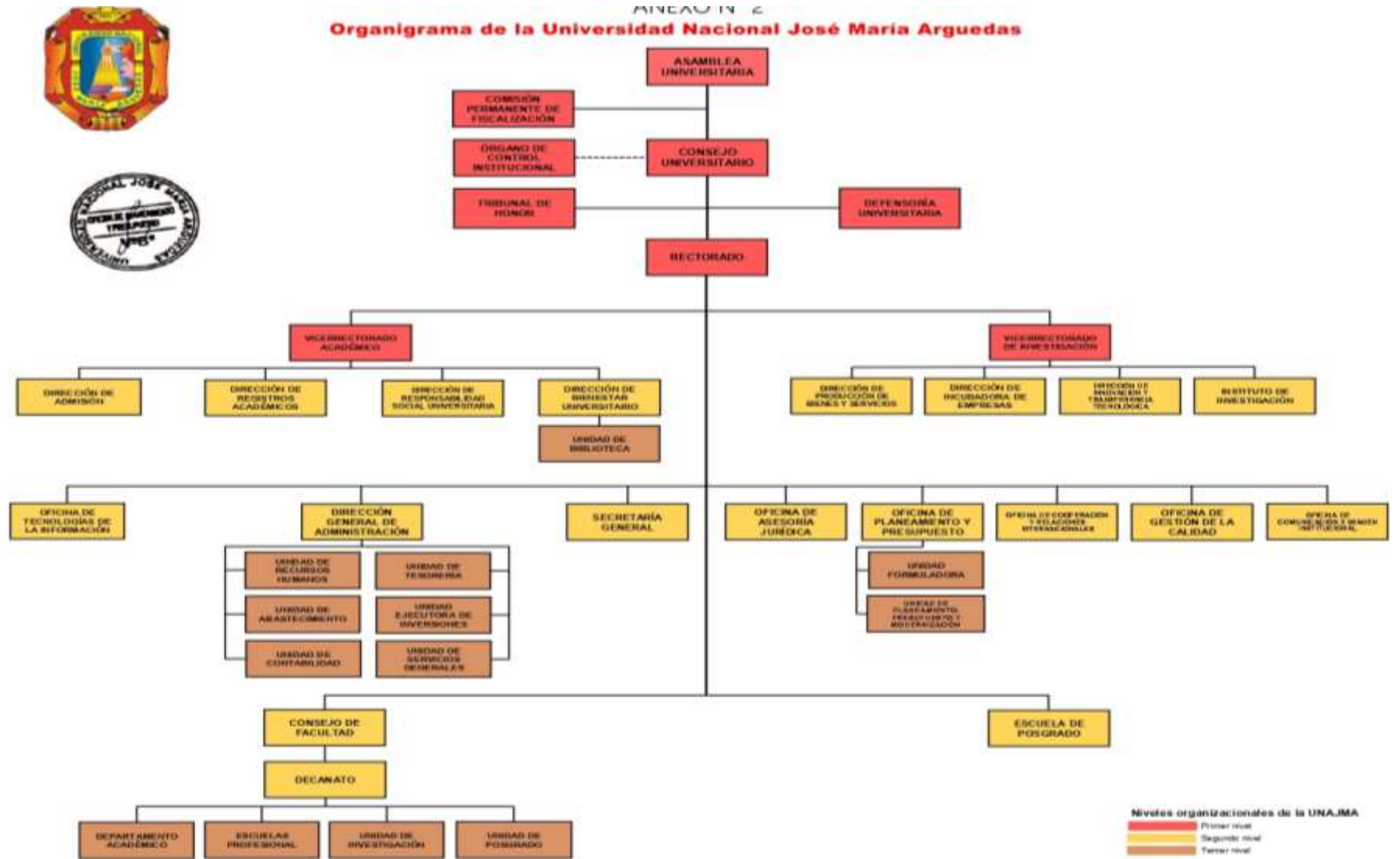
1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

DIMENSIÓN: seguridad				
25	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa transmite confianza en los estudiantes?			X
26	¿Usted siente seguridad al realizar trámites o pedir cualquier servicio en la Facultad de Ciencias de la Empresa?			X
27	¿Usted se siente seguro y satisfecho con el servicio que le ofrece el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa?	X		
28	¿Durante la atención, el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa le brinda el servicio con amabilidad?			X
29	¿Usted considera que el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad de responder las preguntas y necesidades de los estudiantes?			X
30	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad para resolver las dudas respecto al servicio que brinda?			X
DIMENSIÓN: Empatía				
31	¿Durante la atención, el personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa le ofrece una atención personalizada?			X
32	¿La Facultad de Ciencias de la Empresa tiene un horario de atención conveniente para todos los usuarios?	X		
33	¿El personal administrativo de La Facultad de Ciencias de la Empresa tiene un horario de trabajo adecuados para la atención de los usuarios?	X		
34	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa se preocupa por los intereses de los usuarios?			X
35	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa entiende las necesidades específicas de los usuarios?	X		
36	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa realiza o gestiona actividades en beneficio de todos los usuarios?			X
VARIABLE 2: Toma de decisiones				
DIMENSIÓN: tipos de toma de decisiones				
37	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones a largo plazo?			X
38	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa delega a sus colaboradores para que puedan tomar decisiones si en caso amerite?			X
39	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones programadas o sigue un modelo para generar una solución?			X
40	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones no programadas para generar o dar una solución rápida?			X
41	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisión en conjunto con participación y sugerencias de todos?	X		
42	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad como para tomar decisiones individuales ante situaciones que se presentan?			X
DIMENSIÓN: estilos de toma de decisiones				
43	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma decisiones eficientes, lógicas y racionales de manera rápida sin ninguna dificultad?			X
44	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa es analítico, procesa la información antes de tomar decisiones?			X
45	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa tiene la capacidad de buscar soluciones creativas a los problemas?			X
46	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa toma las decisiones analizando las diversas alternativas y en consenso para evitar el conflicto?			X

¡GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

22	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa está informado o tiene conocimiento sobre las necesidades de los estudiantes?			X
23	¿El personal administrativo de la Facultad de Ciencias de la Empresa responde las preguntas o necesidades en el momento o tiempo de servicio?			X
24	¿En la Facultad de Ciencias de la Empresa el personal administrativo siempre está dispuesto a ayudar y responder las preguntas o necesidades de los estudiantes?			X

Anexo 10. Marco institucional





Universidad Nacional José María Arguedas

Identidad y Excelección para el Trabajo Productivo y el Desarrollo

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Andahuaylas, 03 de febrero de 2022

Carta N° 021-2022-SG-UNAJMA

Sr. Br.
Javier Malima Rojas
Presente. -

ASUNTO: REMITE INFORMACIÓN SOLICITADA

Referencia: Carta N° 01-2022/EPAE-FCE-UNAJMA/Br-MRJ

Previo cordial saludo me dirijo a su usted, en atención al documento de la referencia, para remitirle los siguientes documentos:

- Resolución N° 222-2012-CONAFU
- Resolución de Consejo Directivo N°035-2017-SUNEDU/CD

Los cuales obran en los archivos de Secretaría General y constituyen los datos históricos de las carreras profesionales que menciona en su solicitud.

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarle mi deferencia personal.

Atentamente,



UNIVERSIDAD NACIONAL
JOSÉ MARÍA ARGUEDAS
Abon Rodney Veliz Montezinos
SECRETARIO GENERAL

RVM/vm

C.c.
Arch.

01



Universidad Nacional José María Arguedas



Identidad y Excelencia para el Trabajo Productivo y el Desarrollo
Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional del Perú

Andahuaylas, 24 de Enero del 2022

CARTA N° 01-2022/EPAE-FCE-UNAJMA/Br-MRJ

Señor:

VELIZ MONTESINOS, Rodney

Secretario General

Presente.-

Asunto: solicito reseña histórica de las escuelas profesionales de: Administración de Empresas, Contabilidad y Educación Primaria e Intercultural de Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas.

En primer lugar, reciba usted un cordial saludo; y a su vez solicitarle: la información de reseña histórica de las escuelas profesionales de: Administración de Empresas, Contabilidad y Educación Primaria e Intercultural de Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas., para utilizar dicha información en mi proyecto de investigación de tesis, que fue aprobada mediante resolución N° 013-2021-CO-UNAJMA-FCE titulado: "Calidad deservicio y toma de decisiones en la Facultad de Ciencias de la Empresa de la Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas, 2020". Teniendo como asesor al Mg. Grecia Valverde Mamani docente de la Escuela Profesional de Administración de Empresas.

De antemano agradezco su atención al presente documento.

Atentamente,

Tesista
BR. MALLMA ROJAS JAVIER

Asesor
MG. GRECIA VALVERDE MAMANI



ANR
Asamblea Nacional de Rectores
Calle Arellano 301
P.O. Box 1081, Lima 101
Tel: 011 476 0000
www.anr.edu.pe

CONSEJO NACIONAL PARA LA AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO DE UNIVERSIDADES (CONAFU)

RESOLUCIÓN N° 222-2012-CONAFU

Lima, 07 de mayo de 2012

"UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS"

-I-

VISTOS: El Oficio N° 023-2012-UNAJMA-PCO recibido con fecha 15 de febrero de 2012, el Oficio N° 486-2012-CONAFU-P de fecha 05 de marzo de 2012, el Oficio N° 081-2012-UNAJMA-PCO recibido con fecha 08 de abril de 2012, el Oficio N° 443-2012-CONAFU-CDAА recibido con fecha 26 de abril de 2012, y el Acuerdo N° 265-2012-CONAFU de la sesión del Pleno del CONAFU de fecha 04 de mayo de 2012, y:

CONSIDERANDO:

Que, por Ley N° 26439, se crea el Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades - CONAFU, como ente rector del funcionamiento de las universidades del país bajo su competencia, siendo órgano autónomo de la Asamblea Nacional de Rectores;

Que, de conformidad a lo dispuesto en la Ley Universitaria - Ley 27333, artículo 9°: "Cada Universidad organiza y establece su régimen académico por Facultades de acuerdo a sus características y necesidades; asimismo, artículo 10°: "Las Facultades son las Unidades fundamentales de Organización y formación académico y profesional, y en ellas se estudia una o más disciplinas o Carreras, según la afinidad de sus contenidos y objetivos"; y artículo 11°: "Los Departamentos Académicos son unidades de servicio académico, específico a la Universidad, que reúnen a los profesores que cultivan disciplinas relacionadas entre sí";

Que, el artículo 23° del Reglamento aprobado por Resolución N° 100-2005-CONAFU de fecha 23 de marzo de 2005, establece: Para el inicio del Tercer año de Funcionamiento, la Comisión Organizadora en función al grado de Desarrollo Institucional solicitará la adecuación de las carreras profesionales al régimen facultativo con cuya aprobación se designarán a los coordinadores de facultad; lo cual es concordante con el artículo 27° del mismo cuerpo normativo, referido a la organización que debe asumir la Universidad a su Quinto año de Funcionamiento;

Que, mediante Oficio N° 023-2012-UNAJMA-PCO recibido con fecha 15 de febrero de 2012, el Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional José María Arguedas, solicitó a este Consejo Nacional la Adecuación de las Carreras Profesionales al Régimen de Facultades, de acuerdo a la normatividad vigente y a lo previsto en el PDI de la UNAJMA; para cuyo efecto adjuntan el expediente que contiene la información pertinente y copia de la Factura correspondiente al ítem 20 del TUPA del CONAFU, relacionada con la adecuación de sus 03 Carreras Profesionales a 02 Facultades.

Que, con Oficio N° 486-2012-CONAFU-P de fecha 05 de marzo de 2012, la Presidenta del CONAFU se dirige al Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional José María Arguedas, para comunicarle las siguientes observaciones: 1.- Deberá indicar con precisión la adscripción de los



ANR

Av. Alameda 3111
Lima, Perú 15001
Tel: 011 476 27342
Fax: 011 476 27342

CONSEJO NACIONAL PARA LA AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO DE UNIVERSIDADES (CONAFU)

RESOLUCIÓN N° 222-2012-CONAFU

Lima, 07 de mayo de 2012

"UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS"

-2-

Departamentos Académicos a la correspondiente unidad académica, 2.- Según lo dispuesto por la Resolución N° 498-2009-CONAFU, que modifica el artículo 24° del Reglamento de Funcionamiento, Evaluación y Certificación institucional de Universidades bajo competencia del CONAFU, aprobado por Resolución N° 100-2005-CONAFU, los profesionales: a) Ángel Fernando Navarro Raymundo, propuesto como Coordinador de la Facultad de Ingeniería, b) Joaquín Machaca Rejas, propuesto como Coordinador de la Facultad de Ciencias de la Empresa, y c) David Juan Ramos Hualpartupa, propuesto como Responsable de la Carrera Profesional de Ingeniería Agroindustrial; no cumplen con los requisitos para ser reconocidos en los cargos propuestos, 3.- En lo respecta a la Adecuación de sus Carreras Profesionales al Sistema Facultativo, debería implementar Escuelas Profesionales con sus respectivos Directores para cada una de dichas Carreras, además de contar con los respectivos Jefes de Departamentos Académicos; en consecuencia, el Presidente de la Comisión Organizadora, deberá remitir las propuestas acompañando las hojas de vida documentadas de los profesionales que acrediten su idoneidad para asumir los cargos y 4.- Deberá presentar nuevas propuestas para los cargos de Coordinadores de Facultades, adjuntando sus hojas de vida documentadas, otorgándole un plazo de ocho (08) días hábiles a fin de que cumpla con lo solicitado.

Que, mediante Oficio N° 081-2012-UNAJMA-PCO recibido con fecha 09 de abril de 2012, el Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional José María Arguedas, remite la subsanación de observaciones indicadas: 1.- Precisan la adscripción de los cuatro departamentos académicos, 2.- Solicitan considerar el reconocimiento de excepción en calidad de encargado a los profesores propuestos como Coordinadores de Facultad, Directores de Escuela Profesional y Jefes de Departamento Académico, 3.- Implementación de las Escuelas Profesionales y 4.- Adjuntan las hojas de vida de los docentes nombrados propuestos para los cargos correspondientes, dando cumplimiento a lo señalado mediante Oficio N° 486-2012-CONAFU-P;

Que, mediante Oficio N° 443-2012-CONAFU-CDAA recibido con fecha 25 de abril de 2012, la Comisión Académica dio a conocer al Pleno del CONAFU que el Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional José María Arguedas, remite documentación solicitada mediante Oficio N° 486-2012-CONAFU-P, relacionado a la Adecuación de sus Carreras Profesionales al Sistema Facultativo, revisado y analizado el expediente, la Comisión Académica pone a consideración del Pleno del CONAFU: 1.- En relación a la Adecuación de las Carreras Profesionales al Régimen Facultativo de la Universidad Nacional José María Arguedas, ninguno de los profesionales propuestos para los diferentes cargos, cumple con los requisitos para asumirlos, debido a que no tienen suficiente experiencia en la docencia universitaria y no acreditan estudios de Post Grado en la mayoría de los casos, 2.- La Universidad próximamente realizará un Concurso de Plazas Docentes Ordinarios, en el que se están convocando Plazas para Profesores en las Categorías de Principales y Asociados, hecho que determina la posibilidad de la Adecuación de las Carreras Profesionales al Régimen Facultativo con docente

RESOLUCIÓN N° 222-2012-CONAFU

Lima, 07 de mayo de 2012

"UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS"

-3-

titulares en los cargos, 3.- Respecto a la Adecuación de las Carreras Profesionales al Régimen Facultativo, se pone a consideración del Pleno la solicitud del Presidente de la Comisión Organizadora de la Universidad Nacional José María Arguedas, en el sentido de considerar el reconocimiento de excepción en calidad de encargados a los profesores propuestos como Coordinadores de Facultades, Directores de Escuelas Profesionales y como Jefes de Departamentos Académicos, en el siguiente orden: **Facultad de Ingeniería:** Coordinador: Ing. Ángel Fernando Navarro Raimundo, Escuela Profesional de Ingeniería Agroindustrial: Director: Ing. David Juan Ramos Huallpartupa, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas: Director: Ing. Herwin Alayn Huilcoen Baca, Departamento Académico de Ingeniería y Tecnología Agroindustrial: Jefe: M.Sc. Fidelia Tapia Tadeo, Departamento Académico de Ingeniería y Tecnología Informática: Jefe: Ing. Juan José Oré Cerrón, **Facultad de Ciencias de la Empresa:** Coordinador: Mg. Joaquín Machaca Rojas, Escuela Profesional de Administración de Empresas: Director: Lic. Edwin Mescco Cáceres, Departamento Académico de Ciencias Básicas Y Humanidades: Jefe: M.Sc. Manuel Octavio Fernández Athó y Departamento Académico de Ciencias Empresariales: Jefe: Lic. Juan Cielo Ramírez Cajamarca;

Que, en el artículo 10° del Estatuto de CONAFU, establece: "Son atribuciones del Pleno del Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades:... f) Cumplir las funciones que por Ley, Estatuto o Reglamentos correspondan al Pleno del CONAFU";

Que, en sesión ordinaria de fecha 04 de mayo de 2012, el Pleno del CONAFU después de deliberar, mediante Acuerdo N° 265-2012-CONAFU convinieron por **UNANIMIDAD:** Aprobar la Adecuación de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional José María Arguedas al Régimen de Facultades y Reconocer en calidad de encargados a los profesores propuestos como Coordinadores de Facultades, Directores de Escuelas Profesionales y como Jefes de Departamentos Académicos, conforme se indica en la parte resolutive;

En atención a lo expuesto en los considerandos precedentes, y en cumplimiento del artículo 38° incisos d) y e) del Estatuto del CONAFU;

SE RESUELVE:

ARTÍCULO ÚNICO.- APROBAR la Adecuación de las Carreras Profesionales de la Universidad Nacional José María Arguedas al Régimen de Facultades y **RECONOCER** en calidad de encargados a los profesores propuestos como Coordinadores de Facultades, Directores de Escuelas Profesionales y como Jefes de Departamentos Académicos, según el siguiente detalle:





Av. Jirón 3 107
Las Huelgas 01010
Lima 17140-21000
Perú

CONSEJO NACIONAL PARA LA AUTORIZACION DE FUNCIONAMIENTO DE UNIVERSIDADES (CONAFU)

RESOLUCIÓN N° 222-2012-CONAFU

Lima, 07 de mayo de 2012

"UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ MARÍA ARGUEDAS"

-4-

a. FACULTAD DE INGENIERÍA:

> Coordinador (e): Ing. Ángel Fernando Navarro Raimundo

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL

❖ Director (e): Ing. David Juan Ramos Huallpartupa

ESCUELA PROFESIONAL DE INGENIERÍA DE SISTEMAS

❖ Director (e): Ing. Herwin Alayn Huilfen Baca

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA AGROINDUSTRIAL

• Jefe (e): M.Sc. Fidelia Tapia Tadeo

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE INGENIERÍA Y TECNOLOGÍA INFORMÁTICA

• Jefe (e): Ing. Juan José Oré Cerrón

b. FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EMPRESA:

> Coordinador (e): Mg. Joaquín Machaca Rejas

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

❖ Director (e): Lic. Edwin Mescco Cáceres

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS BÁSICAS Y HUMANIDADES


Jefe (e): M.Sc. Manuel Octavio Fernández Athó

DEPARTAMENTO ACADÉMICO DE CIENCIAS EMPRESARIALES

Jefe (e): Lic. Juan Cielo Ramírez Cajamarca

Regístrese, comuníquese y archívese.




Martha Nancy Tapia Infantes
Presidente




Jasson Manuel Millán Camposano
Secretario General



SUNEDU

SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE EDUCACIÓN
SUPERIOR UNIVERSITARIA

**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO
N° 035-2017-SUNEDU/CD**

**RESOLUCIÓN QUE OTORGA LA
LICENCIA INSTITUCIONAL A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL JOSÉ
MARÍA ARGUEDAS, PARA OFRECER
EL SERVICIO EDUCATIVO SUPERIOR
UNIVERSITARIO**

NORMAS LEGALES

SEPARATA ESPECIAL

07

RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO
N° 036-2017-SUNEDU/CD

Lima, 28 de septiembre de 2017

I. VISTOS:

La Solicitud de Licenciamiento Institucional con registro de trámite documentario N° 11531-2016-SUNEDU-TD, presentada el 13 de mayo de 2016 por la Universidad Nacional José María Arguedas (en adelante, la Universidad), el Informe Técnico de Licenciamiento N° 008-2017-SUNEDU/02-12 de la Dirección de Licenciamiento (en adelante, Dilic); y el Informe Legal N° 203-2017-SUNEDU-03-06 de la Oficina de Asesoría Jurídica (en adelante, OAJ); y,

II. CONSIDERANDO:**II.1 Antecedentes**

Que, según lo establecido en el artículo 13 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria (en adelante, Ley Universitaria), el licenciamiento es el procedimiento administrativo que tiene como objetivo verificar el cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad (en adelante, CBC) para ofrecer el servicio educativo superior universitario y autorizar su funcionamiento;

Que, los numerales 15.1 y 19.3 de los artículos 15 y 19 de la citada ley, establecen como una de las funciones de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu, atribuida al Consejo Directivo, aprobar o denegar las solicitudes de licenciamiento de universidades;

Que, mediante Resolución N° 006-2015-SUNEDU/CD, el Consejo Directivo de la Sunedu, aprobó el "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano", que contiene: el Modelo de Licenciamiento Institucional, las CBC, el Plan de Implementación Progresiva del proceso de Licenciamiento y el Cronograma - Solicitud de Licenciamiento Institucional¹;

Que, de acuerdo a lo dispuesto en el "Reglamento del Procedimiento de Licenciamiento Institucional para Universidades Públicas o Privadas con autorización provisional o definitiva"² aprobado por Resolución del Consejo Directivo N° 007-2015-SUNEDU/CD, vigente al momento de la presentación de la Solicitud de Licenciamiento Institucional de la Universidad, el procedimiento se desarrolla en tres (3) etapas denominadas: revisión documentaria, verificación presencial y emisión de la resolución, encontrándose las dos (2) primeras de ellas, orientadas a evaluar las CBC por parte de las universidades solicitantes, a través de la revisión de los documentos que estas alcancen para dicho fin y su verificación a través de la visita correspondiente;

Que, el 13 de mayo de 2016, la Universidad presentó su Solicitud de Licenciamiento Institucional (en adelante, SLI), adjuntando la documentación exigida;

Que, la Dilic dio por iniciado el procedimiento de licenciamiento de la Universidad mediante Resolución de Trámite N° 064-2016-SUNEDU-DILIC del 19 de mayo de 2016, y se designó al equipo a cargo de la etapa de revisión documentaria mediante la Resolución de Trámite N° 086-2016-SUNEDU-DILIC del 23 de mayo de 2016;

Que, revisada la documentación remitida por la Universidad se emitió la Resolución de Trámite N° 101-2016-SUNEDU-DILIC del 27 de julio de 2016, y se comunicaron las observaciones realizadas mediante el Oficio N° 263-2016-SUNEDU/02-12, notificado el 2 de agosto de 2016, requiriendo a la Universidad que en un plazo de diez (10) días hábiles presente información para la subsanación de las referidas observaciones;

Que, mediante Oficio N° 0174-2016-PCO-UNAJMA recibido el 15 de agosto de 2016, la Universidad solicitó una prórroga de plazo para cumplir con la presentación de información adicional a fin de levantar las observaciones realizadas;

Que, mediante Oficio N° 298-2016-SUNEDU/02-12 notificado el 25 de agosto de 2016, la Dilic otorgó un plazo adicional de diez (10) días hábiles a fin que la Universidad cumpla con levantar las observaciones realizadas;

Que, en el marco de los Decretos Legislativo N° 1272, que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y que derogó la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo y los Decretos Legislativos

¹ Publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 24 de noviembre de 2015.

² Publicada en el Diario Oficial El Peruano, el 3 de diciembre de 2015.

N° 1246 y 1310; el 01 de marzo de 2017 la Dilic remitió al Despacho de la Superintendencia de la Sunedu el Informe N° 013-2017/SUNEDU-02-12, a través del cual puso en consideración del Consejo Directivo, una propuesta de "Medidas de simplificación administrativa para el licenciamiento institucional" y de "Reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional";

Que, posteriormente se publicó en el Diario Oficial "El Peruano", la Resolución del Consejo Directivo N° 008-2017-SUNEDU/CD, que aprueba las "Medidas de simplificación administrativa para el licenciamiento institucional" y el "Reglamento del procedimiento de licenciamiento institucional", dejando sin efecto los indicadores 16, 18, 25 y 26 del Anexo N° 2 del Modelo de Licenciamiento. Asimismo, la referida resolución dejó sin efecto parcialmente el indicador 19 respecto al requerimiento del Reglamento de Seguridad y Salud en el Trabajo y determinó que los indicadores 21, 22, 23 y 24 del Anexo N° 2 del Modelo de Licenciamiento sean evaluados en la etapa de verificación presencial, una vez que la Universidad cuente con una opinión favorable;

Que, mediante Oficio N° 0184-2016-PCO-UNAJMA recibido el 06 de setiembre de 2016, la Universidad remitió información adicional y precisiones con el objeto de levantar las observaciones realizadas;

Que, mediante Oficio N° 346-2016-SUNEDU/02-12 del 20 de setiembre de 2016, la Dilic comunica a la Universidad que, en mérito al Acuerdo de la Sesión de Consejo Directivo SCD 030-2016 del 02 de setiembre de 2016, el cómputo del plazo de licenciamiento será suspendido hasta que se remita el Proyecto Institucional Universitario (PIU) aprobado por el Ministerio de Educación (en adelante, el Minedu);

Que, la Dilic levantó la suspensión del procedimiento de licenciamiento de la Universidad mediante Resolución de Trámite N° 061-2017-SUNEDU-DILIC del 13 de febrero de 2017, la cual fue notificada mediante el Oficio N° 095-2017-SUNEDU/02-12 el 20 de febrero de 2017, donde, además se le requiere información complementaria respecto a Medios de Verificación específicos;

Que, mediante Oficio N° 033-2017-PCO-UNAJMA, recibido el 17 de febrero de 2017, Oficio N° 048-2017-PCO-UNAJMA, recibido el 01 de marzo de 2017, Oficio N° 108-2017-PCO-UNAJMA, recibido el 04 de mayo de 2017, Oficio N° 154-2017-PCO-UNAJMA, recibido el 09 de junio de 2017, y Oficio N° 178-2017-PCO-UNAJMA, recibido el 17 de julio de 2017, la Universidad remitió información complementaria;

Que, a través del Oficio N° 536-2017-SUNEDU/02-12 notificado el 4 de agosto de 2017, se informó a la Universidad el resultado favorable de la etapa de Revisión Documentaria, el inicio de la Etapa de Verificación Presencial y la designación de la Comisión de Verificación que realizaría dichas diligencias; así como las fechas programadas para realizarlas;

Que, la Universidad, mediante el Oficio N° 197-2017-PCO-UNAJMA, recepcionado el 8 de agosto de 2017, manifestó su conformidad con las fechas de la visita de verificación presencial y con la comisión de verificación designada para realizar la referida visita, y designó a los representantes para que faciliten el acceso a sus instalaciones y suscriban los documentos que sean requeridos;

Que, conforme a lo programado, el 16 y 17 de agosto de 2017 se realizó la visita de verificación presencial en la Sede ubicada en el Jr. Juan Francisco Ramos N° 380, Andahuaylas, y en los locales ubicados en Av. José María Arguedas s/n, distrito de San Jerónimo; y, en la Av. 28 de julio N° 1103, distrito de Talavera de la Reyna; donde se recabó información complementaria y actualizada al 2017, suscribiéndose las actas correspondientes;

Que, el 7 de setiembre de 2017, se expidió el Informe de Verificación Presencial N° 111-2017-SUNEDU/DILIC-EV, el cual concluyó la verificación del cumplimiento de las CBC por la Universidad;

Que, el 15 de setiembre de 2017, la Dilic emitió el Informe Técnico de Licenciamiento N° 008-2017-SUNEDU/02-12 (en adelante, el Informe Técnico de Licenciamiento), el cual concluyó con un resultado favorable y dispuso la remisión del expediente al Consejo Directivo, para el inicio de la tercera etapa del procedimiento de licenciamiento;

II.2 Análisis de cumplimiento de las Condiciones Básicas de Calidad

Que, según el análisis contenido en los informes emitidos por la Dilic, la Universidad cumple con las CBC para ofrecer el servicio educativo superior universitario, de acuerdo a lo expresado en el siguiente cuadro;

CONDICIÓN I. EXISTENCIA DE OBJETIVOS ACADÉMICOS, GRADOS Y TÍTULOS A OTORGAR Y PLANES DE ESTUDIO CORRESPONDIENTES.

Esta condición tiene seis (6) componentes: I.1 Objetivos institucionales, I.2 Objetivos académicos y planes de estudio, I.3 Grados y títulos, I.4 Sistemas de información, I.5 Procesos de admisión y I.6 Plan de Gestión de la Calidad Institucional.

Respecto al primer componente, se verificó que la Universidad estableció sus objetivos institucionales en el artículo 4 de su Estatuto, el mismo que fue aprobado por la Comisión Organizadora mediante la Resolución N° 048-2016-CO-UNA-JMA de fecha 23 de febrero de 2016.

Cabe precisar que, de acuerdo al artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, la Comisión Organizadora aprueba el estatuto de la Universidad.

En relación con el segundo componente, la Universidad declaró tres (3) programas; Administración de Empresas, Ingeniería Agroindustrial e Ingeniería de Sistemas. Asimismo, la Universidad propuso la creación de cinco (5) programas nuevos: Contabilidad, Ingeniería Civil, Ingeniería Ambiental, Educación Primaria Intercultural e Ingeniería de Telecomunicaciones. Sin embargo, de acuerdo al análisis realizado sobre la disponibilidad de recursos para su oferta, solo se dispone de recursos para la implementación de tres (3) programas: Contabilidad, Ingeniería Ambiental y Educación Primaria Intercultural.

Con relación al tercer componente, la Universidad presentó el "Reglamento General para la obtención del Grado de Académico de Bachiller y el Título Profesional de la Universidad Nacional José María Arguedas", aprobado por la Comisión Organizadora mediante Resolución N° 0205-2015-CO-UNA-JMA-CO del 6 de agosto de 2015, el cual norma los procedimientos a seguir para la obtención del grado académico de bachiller.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, la Comisión Organizadora tiene a su cargo la aprobación de reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la Universidad. En tal sentido, el reglamento presentado por la Universidad se encuentra aprobado por la autoridad competente.

El cuarto componente se refiere a la existencia de sistemas de información que brinden soporte a diversos procesos internos. Al respecto, la Universidad demostró tanto a nivel documentario como durante la verificación presencial, la existencia y uso de los siguientes sistemas:

- (i) Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) - Módulo Contable y Modulo Contable Web - Cierre presupuestal I, aprobados por el Presidente de la Comisión Organizadora el 3 de marzo de 2016.
- (ii) Sistema de Información de Gestión Docente (SIGA-Web) que incluye Módulos de Gestión Docente (MV2), de Matrícula (MV3) y Registro Académico (MV4).
- (iii) Sistema Moodle - Módulo-Estudiantes de Pregrado (MV5)
- (iv) Sistema de Gestión de Bibliotecas - KOHA (MV6)
- (v) Sistema de Indicadores de Gestión Institucional (MV7)

Respecto al quinto componente, la Universidad presentó el "Reglamento de Admisión 2017-I" aplicable a los procesos de admisión de pregrado, aprobado por Resolución de Comisión Organizadora N° 061-2017-UNA-JMA, del 1 de marzo de 2017. El Reglamento General de Admisión menciona que el proceso de admisión se realiza dos veces al año, uno por cada semestre académico, precisa que las vacantes ofertadas por la Universidad son asignadas en estricto orden de mérito y obteniendo el puntaje mínimo.

El Reglamento regula dos (2) modalidades de admisión: (i) Modalidad ordinaria y (ii) Modalidad extraordinaria; esta última está dirigida a: 1) Primeros y segundos puestos de las instituciones educativas del nivel secundario del país, 2) Deportistas destacados calificados, 3) Titulados y graduados en las universidades del país, el extranjero o en instituciones nacionales con rango universitario, 4) Personas con discapacidad, 5) Traslados internos y externos, 6) Víctimas de terrorismo, 7) Licenciados de las fuerzas armadas, previo convenio conforme al artículo 64° de la Ley N° 29248, 8) Estudiantes que se encuentren cursando el quinto de secundaria.

Además, la Universidad presentó informes estadísticos sobre la cantidad de vacantes, postulantes e ingresantes por periodo académico correspondiente a los semestres 2014 (I-II), 2015 (I-II) y 2016-I.

Respecto al último componente, la Universidad presentó el documento "Plan de Trabajo de Calidad Educativa de la Universidad Nacional José María Arguedas 2016", aprobado mediante Resolución de la Comisión Organizadora N° 0126-2016-CO-UNA-JMA del 22 de abril de 2016. El Plan se encuentra orientado a incrementar la calidad de la formación institucional, de igual modo señala que busca contribuir con el desarrollo social y cultural de la comunidad educativa en el ámbito de la región y del país, con la participación comprometida de estudiantes, docentes y egresados.

El documento contiene, entre otros las actividades a desarrollar con su respectivo presupuesto, responsables y cronograma de implementación.

CONDICIÓN II. OFERTA EDUCATIVA A CREARSE COMPATIBLE CON LOS FINES PROPUESTOS EN LOS INSTRUMENTOS DE PLANEAMIENTO.

La Condición II consta de los siguientes componentes: II.1 Creación de nuevas universidades y II.2 Creación de nuevos programas de estudio.

Es pertinente señalar que los indicadores 9 al 13 de las CBC, correspondientes al primer componente, no son aplicables a la Universidad, en tanto su aplicación corresponde para universidades nuevas. Respecto al segundo componente, la Universidad presentó la justificación y los planes de financiamiento para la creación de cinco (5) programas de estudio de pregrado, que forman parte de su nueva oferta académica: Contabilidad, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Civil, Educación Primaria Intercultural e Ingeniería de Telecomunicaciones; los cuales contienen información cualitativa y cuantitativa principalmente enfocada al contexto regional, dentro del marco nacional, y que responden a **11**

objetivos institucionales, a las demandas identificadas en el mercado laboral. Sin embargo, a partir del análisis de la disponibilidad de aulas, laboratorios, recursos económicos y docentes, que garanticen la oferta inicial y sostenibilidad de estos nuevos programas de estudio que proponen, se observa que los programas de Ingeniería Civil e Ingeniería de Telecomunicaciones no cuentan con los recursos materiales y académicos que les permita brindar el servicio educativo a partir del tercer ciclo, considerando lo definido por la Universidad y la factibilidad de ejecutar nuevos proyectos de infraestructura en ese plazo dada su condición de universidad pública; considerando además, que en la Programación Multianual de Inversiones 2018-2020 de la Universidad, no se señala la construcción de laboratorios especializados para los nuevos programas.

Por lo tanto, la Universidad demuestra la sostenibilidad para ofrecer tres (3) de los cinco (5) programas propuestos: Contabilidad, Ingeniería Ambiental y Educación Primaria Intercultural; dado que se evidencia la disponibilidad de recursos materiales y académicos para garantizar su sostenibilidad durante los dos (2) primeros años.

CONDICIÓN III: INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO ADECUADO AL CUMPLIMIENTO DE SUS FUNCIONES (AULAS, BIBLIOTECAS, LABORATORIOS, ENTRE OTROS).

La Condición III tiene los siguientes componentes: III.1 Ubicación de locales, III.2 Posesión de locales, III.3 Seguridad estructural y seguridad en caso de siniestros, III.4 Seguridad de uso de laboratorios y talleres, III.5 Disponibilidad de servicios públicos, III.6 Dotación de servicios higiénicos, III.7 Talleres y laboratorios para la enseñanza, III.8 Ambientes para docentes, III.9 Mantenimiento de la infraestructura y equipamiento.

La Universidad cuenta con mecanismos financieros y de gestión para dar mantenimiento a sus activos físicos, infraestructura, equipamiento y mobiliario, de sus dos (2) locales donde ofrece el servicio educativo conducente a grado académico, evidenciando su uso exclusivo, para el cumplimiento de las funciones y objetivos de la Universidad. Los recursos con los que cuenta corresponden a recursos ordinarios principalmente y recursos determinados provenientes del canon, además de los recursos otorgados por el Minedu por compromisos de gestión, para proyectos de inversión pública y mantenimiento de la infraestructura. La Universidad cuenta con el nivel suficiente para satisfacer sus propósitos y su proyecto institucional, que permiten la adquisición de insumos, equipos y mobiliario nuevo. De esta manera, la capacidad financiera de la institución permite sostener toda su propuesta académica vigente (3 programas) y sus planes de expansión de la infraestructura existente en sus locales. Asimismo, se verificó que los locales cuentan con los servicios básicos de agua, desagüe, energía eléctrica, telefonía e internet.

CONDICIÓN IV: LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN A SER DESARROLLADAS.

La Condición IV consta de tres componentes: IV.1 Líneas de investigación, IV.2 Docentes que realizan investigación; y, IV.3 Registro de documentos y proyectos de investigación.

Respecto al primer componente, el Vicerrectorado de Investigación es el órgano de más alto nivel de la Universidad en el ámbito de investigación.

Al respecto, mediante la Resolución de Comisión Organizadora N° 172-2017-CO-UNA-JMA del 31 de mayo de 2017, la Universidad aprobó las Líneas de Investigación que rigen a la institución. Son veintinueve (29) líneas de investigación, dieciocho (18) relacionadas a tres (3) programas existentes y once (11) a tres (3) programas nuevos. La Universidad establece en su Estatuto las políticas, normas y procedimientos vinculados al fomento y realización de la investigación. Se verificó que la Universidad cuenta con el "Código de Ética para la Investigación" aprobado mediante Resolución de Comisión Organizadora N° 172-2017-CO-UNA-JMA, del 31 de mayo de 2017, el cual contiene políticas anti plagio y mecanismos de sanción. Asimismo, la Universidad cuenta con políticas de protección de propiedad intelectual, las que describe en el título III del mencionado código. Ese instrumento establece las normas sobre autoría, propiedad intelectual y patentes, que regulan los aspectos de los investigadores en relación al respeto y protección de la propiedad intelectual relacionados con la difusión de resultados, autoría y derecho de propiedad intelectual, así como revisión por pares de publicaciones científicas.

Respecto del segundo componente, para el periodo 2017-I, la Universidad declaró setenta (70) docentes, de ellos, veintiuno (21) realizan investigación y están registrados en el Directorio Nacional de Investigadores e Innovadores (Dina) del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica (Concytec). Asimismo, un (1) docente que se encuentra contratado por la Universidad, figura en el Registro Nacional de Investigadores en Ciencia y Tecnología (Regina).

En relación al tercer componente, se verificó que la Universidad cuenta con Repositorio Institucional. Asimismo, se encuentra registrada en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, denominado Alicia.

CONDICIÓN V: VERIFICACIÓN DE LA DISPONIBILIDAD DE PERSONAL DOCENTE CALIFICADO CON NO MENOS DE 25% DE DOCENTES A TIEMPO COMPLETO.

La Condición V consta de tres componentes: V.1 Existencia del 25% del total de docentes, como mínimo, a tiempo completo, V.2 Requisitos para el ejercicio de la docencia y V.3 Selección, evaluación y capacitación docente.

Al 2017-I, la Universidad cuenta con setenta (70) docentes, sesenta y dos (62) tienen dedicación de más de 40 horas semanales (tiempo completo y dedicación exclusiva), lo cual representa el 89% de docentes a tiempo completo.

Con relación a los requisitos para ejercer la docencia, de los setenta (70) docentes declarados para el periodo 2017-I, sesenta y cinco (65) ejercían la docencia a la entrada en vigencia de la Ley Universitaria. Se verificó que los cinco (5) docentes contratados con posterioridad a la entrada en vigencia de la citada ley, cuentan con el grado de maestro. En tal sentido, todos los docentes declarados cumplen con los requisitos establecidos en Ley Universitaria.

La Universidad presentó los siguientes reglamentos: "Reglamento de Concurso Público de plazas para docentes ordinarios" aprobado por Resolución de Comisión Organizadora N° 019-2014-CG-UNAJMA del 3 de febrero de 2014, el "Reglamento de Concurso Público de plazas para docentes contratados" aprobado por Resolución de Comisión Organizadora N° 110-2016-CO-UNAJMA del 31 de marzo de 2016, el "Plan de Evaluación del Desempeño Docente" aprobado por Resolución de Comisión Organizadora N° 127-2016-CO-UNAJMA del 22 de abril de 2016 y el "Reglamento de Evaluación para Ratificación y/o Promoción Docente" aprobado por Resolución de Comisión Organizadora N° 269-2015-CO-UNAJMA del 24 de septiembre de 2015.

Estos documentos contienen los principales criterios y procedimientos para la evaluación periódica del desempeño para los docentes de la Universidad, así como para la selección, ratificación y promoción de los mismos; en estos últimos se incluye la calificación de los estudiantes.

CONDICIÓN VI: VERIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS EDUCACIONALES COMPLEMENTARIOS BÁSICOS (SERVICIO MÉDICO, SOCIAL, PSICOPEDAGÓGICO, DEPORTIVO, ENTRE OTROS).

La Condición VI consta de ocho componentes: VI.1 Servicios de salud (por local declarado), VI.2 Servicio social (por sede y filial), VI.3 Servicios psicopedagógicos (por sede y filial), VI.4 Servicios deportivos (por sede y filial), VI.5 Servicios culturales (por sede y filial), VI.6 Servicios de seguridad y vigilancia (por local declarado), VI.7 Adecuación al entorno y protección al ambiente (institucional) y VI.8 Acervo bibliográfico (por local declarado), todos ellos materia de verificación presencial, además de la correspondiente revisión documentaria.

En relación con los servicios de salud, la Universidad presentó el documento "Presupuesto de Bienestar y Asistencia social - año fiscal 2017", en donde se identificaron los montos asignados para los servicios de atención básica de salud y el "Presupuesto 2016 - rubro de Recursos ordinarios - tópicos UNAJMA". En la visita, se constató que la Universidad tiene tópicos de salud en cada uno de sus dos (2) locales conducentes a grado académico, los cuales cuentan con personal idóneo a tiempo completo; dentro de los referidos tópicos se brinda atención médica inmediata a los estudiantes, docentes y personal de administración. Los tópicos cuentan con espacios para la zona de atención, de reposo y zona de almacén de medicamentos.

En relación con el servicio social, la Universidad presentó el documento "Presupuesto de Bienestar y Asistencia social - año fiscal 2017" y se identificaron los montos asignados para los servicios de comedor universitario, servicio social y voluntariado. En la visita de verificación presencial se constató que la Universidad brinda el servicio de comedor universitario, dirigido a estudiantes en situación económica difícil; asimismo, se verificó que cuentan con personal, ambientes y mobiliario para brindar el servicio social.

En relación con los servicios psicopedagógicos, la Universidad presentó el documento "Presupuesto de Bienestar y Asistencia Social - año fiscal 2017", en donde se identificaron los montos asignados para los servicios educacionales complementarios que incluyen el contrato de psicólogo y psicopedagogo, así como el documento "Oficina de Psicopedagogía". En la visita de verificación presencial se verificó que la Universidad brinda servicios de atención psicopedagógica disponible para todos sus estudiantes. Asimismo, se verificó que cuentan con personal, ambientes y mobiliario para brindar el servicio psicopedagógico.

Respecto de los servicios deportivos, la Universidad presentó el documento "Presupuesto de Bienestar y Asistencia Social - año fiscal 2017", en donde se identificaron los montos asignados para deportes. En la visita de verificación presencial se verificó las actividades que realiza la Dirección de Bienestar y Atención Universitaria. Entre las principales disciplinas deportivas que fomenta y desarrolla la Universidad se encuentran el fútbol, vóleybol y básquetbol. Además, se constató que la Universidad cuenta con el personal y con ambientes físicos para realizar las actividades deportivas.

En lo referente a los servicios culturales, la Universidad presentó el documento denominado "Oficina Responsabilidad, Proyección Social y Extensión Universitaria", en donde se identificaron los montos asignados para servicios culturales. En la visita presencial se verificó las actividades que realiza la Dirección de Bienestar y Atención Universitaria que incluyen danza, teatro y tuna universitaria.

En relación con los servicios de seguridad y vigilancia, la Universidad presentó el documento "Gasto de ejecución del personal del área de seguridad y vigilancia" correspondiente al 2016. En la visita de verificación presencial se constató la prestación del servicio de vigilancia, así como las instalaciones y equipamiento respectivos, para cada uno de sus locales conducentes a grado académico.

La Universidad cuenta con políticas, planes y acciones de adecuación para la protección del medio ambiente, que se desarrollan en los documentos "Políticas de Responsabilidad y Gestión Ambiental" y "Proyecto de Implementación de la Eco-eficiencia en la UNA-JMA". Este proyecto contiene: justificación del proyecto, estructura del proyecto, plan de acción y presupuesto con actividades diversas.

Respecto del acervo bibliográfico, la Universidad presenta información tanto física como virtual. Cuentan con bibliotecas para cada uno de sus programas existentes, en las cuales se evidencia toda la información referente a libros, la misma que incluye título, autor, año de edición, cantidad de ejemplares, local y programa de estudio relacionado. Asimismo, se verificó que la Universidad cuenta con un Sistema de Gestión de Bibliotecas (KOHA) que permite el acceso libre a consulta del material bibliográfico (existencia y cantidad) y con el servicio de biblioteca virtual de la base de datos que proporciona Concytec.

CONDICIÓN VII: EXISTENCIA DE MECANISMOS DE MEDIACIÓN E INSERCIÓN LABORAL (BOLSA DE TRABAJO U OTROS).

La Condición VII consta de dos componentes: VII.1 Mecanismos de mediación e inserción laboral para estudiantes y egresados y VII.2 Mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas con el sector público o privado.

La Universidad cuenta con una Unidad de Seguimiento al Graduado (USEG), que depende jerárquica y funcionalmente de la Secretaría General, su creación fue aprobada mediante la Resolución de la Comisión Organizadora de la Universidad N° 040-2016-CO-UNA-JMA, del 10 de febrero de 2016, sus funciones están reguladas en el Reglamento de Organización y Funciones de la Universidad.

La Universidad presentó un registro con información de sus estudiantes graduados correspondiente a los años 2015 I, 2015 II, 2016 I y 2016 II, para los tres (3) programas académicos de la Universidad, el registro especifica la cantidad de graduados en dichos periodos para cada programa de estudio.

La Universidad cuenta con una plataforma virtual de bolsa de trabajo, disponible para sus estudiantes y egresados, la cual brinda la posibilidad de postular a las plazas disponibles en la bolsa. Además, la Universidad presentó una plataforma para el seguimiento al graduado denominado Sistema de información Gestión del egresado SIGA -WEB, el cual es administrado por la USEG.

La Universidad presentó siete (7) resoluciones de la Comisión Organizadora de los periodos 2015-2016 y cuatro (4) resoluciones de la Comisión de Gobierno del periodo 2014, para la firma de convenios con entidades públicas, que define las actividades que se deben efectuar para generar mecanismos de coordinación y alianzas estratégicas con instituciones del sector público y/o privado.

La Universidad cuenta con convenios celebrados con instituciones públicas y privadas, para la ejecución de prácticas preprofesionales y profesionales de sus alumnos y egresados.

CONDICIÓN VIII: CBC COMPLEMENTARIA: TRANSPARENCIA DE UNIVERSIDADES.

La Condición VIII evalúa la transparencia de la información institucional de la Universidad.

En la página web institucional se verificó la publicación de la misión y visión de la Universidad, el reglamento y calendario de admisión, el temario para los exámenes de admisión, el número de postulantes e ingresantes según modalidades de ingreso de los últimos dos años, las convocatorias a concursos públicos para el ingreso a la carrera docente, el número de estudiantes por facultades y programas de estudio, el Reglamento General del Estudiante de la Universidad, los ambientes o espacios destinados a brindar los servicios sociales, deportivos o culturales, el título de los proyectos de investigación, las tarifas de los servicios prestados por toda índole, la plana docente y docentes investigadores y la malla curricular de todos sus programas de estudios.

Que, en adición al análisis expuesto, este Consejo Directivo considera importante destacar algunas consideraciones que han sido tomadas en cuenta para el presente pronunciamiento, en atención a la información evaluada y en atención a las particularidades de la Universidad, que serán desarrolladas en los apartados siguientes:

II.3 De la importancia de la universidad pública

Que, el artículo 18 de la Constitución Política del Perú, establece que la educación universitaria tiene como fines la formación profesional, la difusión cultural, la creación intelectual y artística y la investigación científica y tecnológica; asimismo, el artículo 58 de la Constitución, señala que el Estado orienta el desarrollo del país y actúa principalmente en las áreas de promoción de empleo, salud, educación, seguridad, servicios públicos e infraestructura;

Que, siendo la educación superior universitaria un derecho fundamental y un servicio público esencial, la universidad pública cobra vital importancia, como actor del sistema de educación superior universitaria, por su estrecha vinculación con la economía y la política, es parte fundamental para la movilidad social e integración de todos los sectores que logran acceder a la misma; por ello, el Estado está obligado a asegurar el cumplimiento de ciertas condiciones a efectos

de garantizar la tutela efectiva de este derecho a través del cumplimiento de cuatro (4) características interrelacionadas y fundamentales: la accesibilidad, adaptabilidad, aceptabilidad y disponibilidad³.

Que, para el presente caso, la accesibilidad implica que las instituciones y los programas de enseñanza deben ser accesibles a todos. Tiene tres dimensiones: no discriminación, accesibilidad material y accesibilidad económica; la aceptabilidad implica que la forma y el fondo de la educación, comprendidos en los programas de estudio y los métodos pedagógicos, han de ser aceptables (por ejemplo, pertinentes, adecuados culturalmente) para los estudiantes. Por su parte, la adaptabilidad implica que la educación ha de tener la flexibilidad necesaria para adaptarse a las necesidades de sociedades y comunidades en transformación y responder a las necesidades de los estudiantes en contextos culturales y sociales variados⁴.

Que, tales características encuentran correlato en diversas disposiciones de la Ley Universitaria, la cual ha previsto una serie de principios que deben regir el funcionamiento de las universidades, entre ellos, el principio de pluralismo, tolerancia, diálogo intercultural e inclusión⁵.

Que, del mismo modo, la norma citada prevé que son fines de la universidad el promover el desarrollo humano y sostenible en el ámbito local, regional, nacional y mundial; así como difundir el conocimiento universal en beneficio de la comunidad. Con relación a este último, el Tribunal Constitucional⁶ ha resaltado que las universidades deben favorecer la difusión de todo tipo de conocimiento; el cosmopolita pero también el autóctono, derivado de nuestra específica y propia tradición cultural, el cual constituye el fundamento de nuestro "ser nacional". De acuerdo al Tribunal, ello se corresponde con lo dispuesto en el artículo 17 de la Constitución que establece el deber del Estado de fomentar la educación bilingüe e intercultural, así como preservar las diversas manifestaciones culturales y lingüísticas del país.

Que, las características, principios y fines señalados, además de guiar la labor que desarrollan las universidades, pueden también servir de fundamento a las decisiones de este Consejo Directivo al momento de evaluar el otorgamiento de la licencia institucional para la prestación del servicio educativo.

Que, en el departamento de Apurímac, solo existen dos universidades públicas, la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac ubicada en la ciudad de Abancay, y la Universidad Nacional José María Arguedas; además, de una filial de la Universidad Nacional de San Antonio de Abad del Cusco que solo ofrece el programa de Obstetricia e Ingeniería Agropecuaria⁷.

Que, la Universidad Nacional José María Arguedas es una institución con características propias, debido a que su propuesta educativa responde a las necesidades de desarrollo de la provincia y la cultura andina, además de llevar un mensaje de inclusión cultural y progreso educativo adaptándose a la realidad socioeconómica y cultural de la provincia de Andahuaylas y a su entorno; esta provincia se ubica en el departamento de Apurímac, cuya población es mayoritariamente rural y con reducidos índices de desarrollo humano respecto del resto del país, integra el segundo grupo con incidencia de pobreza más alta en el Perú, que fluctúa entre 34,28 % y 38,55%⁸.

Que, la Universidad Nacional José María Arguedas es la primera casa de estudios con permanencia en Andahuaylas, siendo su naturaleza de universidad pública con Comisión Organizadora; es decir, una entidad en proceso de constitución; su ubicación y su oferta académica demandadas por un amplio sector de pobladores de las zonas aledañas, lo que la convierte en una oportunidad para los jóvenes de formarse en esa provincia.

II.4 De las universidades con Comisión Organizadora y con actividad académica

Que, de acuerdo al artículo 29 de la Ley N° 30220, Ley Universitaria, una vez creada una universidad pública, el Minedu constituye una Comisión Organizadora que tiene a su cargo la aprobación del estatuto, reglamentos y documentos de gestión académica y administrativa de la Universidad, formulados en los instrumentos de planeamiento,

³ Jurisprudencia incorporada por el Tribunal Constitucional peruano a partir del desarrollo previsto por el Comité del Pacto Interamericano de Derechos Económicos, Sociales y Culturales en la Observación General N° 13. Ver sentencia del 10 de noviembre de 2015, emitida en los expedientes acumulados N° 0014-2014-PVTC, 0016-2014-PVTC, 0019-2014-PVTC y 0007-2015-PVTC.

⁴ *Ibidem*.

⁵ Art. 5, Ley 30220, Ley Universitaria.

⁶ Tribunal Constitucional del Perú. Sentencia recaída en los Expedientes N° 0014-2014-PVTC, 0016-2014-PVTC, 0019-2014-PVTC y 0007-2015-PVTC, fundamentos 65-67.

⁷ Portal web: <http://www.ponteencarrera.pe>; del Minedu y Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo.

⁸ INEI, 2015. Evolución de la Pobreza Monetaria 2009-2015. Informe Técnico. Web: <https://www.inei.gov.pe>.

así como su conducción y dirección hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a dicha ley, le correspondan; asimismo, señala que el proceso de constitución de una universidad concluye con la designación de sus autoridades, dentro de los plazos establecidos por el Minedu;

Que, en ese sentido, el Minedu cumple un rol promotor⁹ en la creación de nueva oferta en la educación superior pública. Por un lado, garantiza el acceso a la educación; y, por otro lado, garantiza su calidad, siendo el ente rector de la política de aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria. Para ello, dirige y supervisa el proceso de diseño e implementación de mecanismos y herramientas técnicas que fomenten la mejora continua de la calidad de la educación superior universitaria y además destina un presupuesto y diseña mecanismos institucionales para la articulación de las instituciones públicas que son miembros del sistema de educación superior en torno a la Política de Aseguramiento de la Calidad;

Que, en el marco de estas funciones, se deben tomar en cuenta ciertos criterios básicos que aseguren una educación superior de calidad, como son: la producción de conocimiento, la formación ciudadana integral, la igualdad de oportunidades, la equidad de género, la cooperación con el mundo del trabajo y las necesidades sociales y la orientación fundada en la pertinencia. Sobre esta última, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco) señala que la pertinencia "debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen",¹⁰ lo cual permite que la educación superior contribuya al desarrollo del conjunto del sistema educativo; es decir, la pertinencia estaría a su vez vinculada con la necesidad de eficiencia y eficacia, en especial, a lo referente a la formación del personal docente, la elaboración de los planes de estudio y la investigación;

Que, la Resolución Viceministerial N° 088-2017-MINEDU, aprueba la Norma Técnica denominada "Disposiciones para la constitución y funcionamiento de las comisiones organizadoras de las universidades públicas en proceso de constitución", la cual tiene por finalidad orientar el proceso de institucionalización de las universidades públicas en proceso de constitución;

Que, la disposición 6.1.3 en el literal a) señala como una de las funciones de la Comisión Organizadora, la de conducir y dirigir la universidad hasta que se constituyan los órganos de gobierno que, de acuerdo a la Ley, le correspondan; asimismo, en el literal c) se establece como otra función de estos órganos colegiados, el gestionar el licenciamiento institucional y de programas ante la Sunedu;

Que, la disposición 6.4.4 establece que para el caso de las universidades que actualmente cuentan con estudiantes, este plazo será establecido por la Dirección General de Educación Superior Universitaria - Digesu, previa evaluación de la situación de las consideraciones señaladas en el numeral 6.4.2¹¹ de la norma técnica;

⁹ Decreto Supremo N° 001-2015-MINEDU.-Aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio de Educación

Artículo 148.- Funciones de la Dirección General de Educación Superior Universitaria

La Dirección General de Educación Superior Universitaria tiene las siguientes funciones:

- a) Planificar, proponer, dirigir, coordinar, monitorear y evaluar la política y documentos normativos para el desarrollo y aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria, así como programas y proyectos en dicha materia.
 - b) Dirigir y supervisar el proceso de diseño e implementación de mecanismos y herramientas técnicas que fomenten la mejora continua de la calidad de la educación superior universitaria.
 - c) Coordinar y articular, en el marco de su competencia, el diseño e implementación de incentivos para mejorar la calidad del servicio educativo.
 - d) Participar y coordinar en el diseño e implementación del sistema de información para el aseguramiento de la calidad de la educación superior universitaria, supervisar su funcionamiento y elevar reportes periódicos al Despacho Viceministerial de Gestión Pedagógica.
 - e) Proponer acciones y estrategias de articulación, asistencia técnica y colaboración dirigidas a las universidades, en las materias de su competencia.
- (...)

¹⁰ Declaración mundial sobre la educación superior en el siglo XXI La educación superior en el siglo XXI: Visión y acción. Conferencia mundial sobre la educación superior, 9 de octubre de 1998

Artículo 6. Orientación a largo plazo fundada en la pertinencia

- a) La pertinencia de la educación superior debe evaluarse en función de la adecuación entre lo que la sociedad espera de las instituciones y lo que éstas hacen. Esto requiere normas éticas, imparcialidad política, capacidad crítica y, al mismo tiempo, una mejor articulación con los problemas de la sociedad y del mundo del trabajo, fundando las orientaciones a largo plazo en objetivos y necesidades sociales, comprendidos el respeto de las culturas y la protección del medio ambiente. El objetivo es facilitar el acceso a una educación general amplia, y también a una educación especializada y para determinadas carreras, a menudo interdisciplinaria, centrada en las competencias y aptitudes, pues ambas preparan a los individuos para vivir en situaciones diversas y poder cambiar de actividad.
- b) La educación superior debe reorientar sus funciones de servicio a la sociedad, y más concretamente sus actividades encaminadas a erradicar la pobreza, la intolerancia, la violencia, el analfabetismo, el hambre, el deterioro del medio ambiente y las enfermedades, principalmente mediante un planteamiento interdisciplinario y transdisciplinario para analizar los problemas y las cuestiones planteados.
- c) La educación superior debe aumentar su contribución al desarrollo del conjunto del sistema educativo, sobre todo mejorando la formación del personal docente, la elaboración de los planes de estudio y la investigación sobre la educación.
- d) En última instancia, la educación superior debería apuntar a crear una nueva sociedad no violenta y de la que esté excluida la explotación, sociedad formada por personas muy cultas, motivadas e integradas, movidas por el amor hacia la humanidad y guiadas por la sabiduría.

¹¹ Consideraciones para la constitución de órganos de gobierno y la elección de autoridades universitarias.

Que, en ese sentido, el Minedu asume un rol de garante en sentido integral, implementando mecanismos que garanticen la sostenibilidad en la puesta en marcha de los proyectos de nuevas universidades públicas, con un enfoque de largo plazo para la dotación de los recursos financieros y humanos de la propuesta; por ello, corresponde emitir una recomendación a la Universidad, con la finalidad de que coordine de manera permanente con dicho Ministerio a fin de que, como entidad promotora, pueda monitorear el avance y cumplimiento de la situación de las consideraciones señaladas en el numeral 6.4.2 de las "Disposiciones para la constitución y funcionamiento de las comisiones organizadoras de las universidades públicas en proceso de constitución", poniendo en conocimiento de la Sunedu, los avances y cumplimientos, de ser el caso;

II.5 De la Política de Calidad

Que, conforme a la Política de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior Universitaria, la Universidad señala que la calidad es la búsqueda de la excelencia que se visibiliza en la eficiencia de los procesos, la eficacia de los resultados, así como en la congruencia y relevancia de estos procesos y resultados frente a las exigencias y expectativas sociales;

Que, según la Ley Universitaria, la Universidad debe regir su accionar por los principios de calidad académica, mejora continua de la calidad académica, pertinencia y compromiso con el desarrollo del país, así como de ética profesional. De este modo, corresponde que enfoque su accionar en la búsqueda constante de la calidad institucional para lograr el grado óptimo de ajuste entre las actividades que la orientan a cumplir sus objetivos misionales y los resultados que produce a nivel académico y en la investigación científica que desarrolla;

Que, de la revisión del Plan de Trabajo de Calidad Educativa de la Universidad se advierte que dicho instrumento establece estrategias orientadas a la gestión de la calidad educativa y la gestión de la docencia;

Que, la Universidad viene realizando su gestión institucional, integrando la gestión docente con la investigación, así como con la proyección social y extensión universitaria, mediante el mejoramiento continuo de sus procesos, ejecutando las acciones propuestas en su Plan de Trabajo de Calidad Educativa; para lo cual cuenta con instrumentos normativos, todos ellos alineados a la Ley Universitaria;

Que, la consistencia de la gestión institucional y académica de la Universidad está alineada con su Misión de "(...) brindar formación profesional integral y realizar investigación científica, humanista y tecnológica de calidad para el desarrollo de la región Apurímac y el país";

II.6 De la Carrera Docente

Que, conforme al artículo 83 de la Ley Universitaria, la promoción de la carrera docente es un derecho del cual gozan todos los docentes que laboran en las universidades, siendo la calidad intelectual y académica de los concursantes (futuros docentes), la base fundamental sobre la cual se promueve la misma, conforme a lo establecido en el estatuto de cada universidad;

Que, el Reglamento de Evaluación para Ratificación y/o Promoción Docente, establece que la evaluación es un proceso permanente e integral en el cual se evalúa el desenvolvimiento académico del docente en las funciones de enseñanza, investigación, proyección social, capacitación, tutoría y labor administrativa, entre otros, lo cual permite confirmar la existencia del fortalecimiento del docente;

Que, la Universidad ha dispuesto para el acceso a la promoción docente un conjunto de normas que demuestran la adjudicación de plazas de manera estructurada en las categorías, ordinario principal, asociado y auxiliar; asimismo, se han establecido los requisitos vinculados a la Ley Universitaria;

Que, la Universidad ha declarado para el semestre 2016-II, un total de setenta y siete (77) docentes calificados¹², de los cuales siete (7) son docentes ordinarios principales a tiempo completo y con dedicación exclusiva, veinticuatro (24) docentes son ordinarios asociados, a tiempo completo y con dedicación exclusiva, diecinueve (19) docentes son ordinarios auxiliares, siendo dieciocho (18) a tiempo completo y uno (1) a tiempo parcial; veintisiete (27) docentes son contratados, siendo veintitrés (23) docentes contratados a tiempo completo y cuatro (4) docentes son contratados a tiempo parcial;

Que, la Universidad ha declarado para el semestre 2016-II, seis (6) docentes con el grado de doctor; treinta y cinco (35) docentes con el grado de maestro y treinta y seis (36) con el grado de bachiller, estos últimos eran docentes a la entrada en vigencia de Ley Universitaria. Al respecto, la Universidad viene ejecutando acciones para la adecuación efectiva, y se encuentran realizando estudios de maestría o tramitando la obtención del grado de maestro;

¹² Docentes calificados: Docentes que cumplen con lo establecido en el artículo 82° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria.

Que, la Universidad ha declarado para el semestre 2017-I, un total de setenta (69) docentes calificados¹³, de los cuales siete (7) tienen la categoría de docentes ordinarios principales a tiempo completo y con dedicación exclusiva, veintitrés (23) tienen la categoría de docentes ordinarios asociados a tiempo completo y con dedicación exclusiva, diecinueve (19) tienen la categoría de docentes ordinarios auxiliares, siendo dieciocho (18) docentes auxiliares a tiempo completo y uno (1) a tiempo parcial; y, veinte (20) son docentes contratados, siendo catorce (14) docentes a tiempo completo y seis (6) a tiempo parcial. Por lo tanto, esta estructura de categoría docente demuestra la oportunidad que tienen estos de desarrollar una línea de carrera docente universitaria;

Que, la Universidad de acuerdo a las plazas y a la asignación presupuestal interna y externa asignada por el Ministerio de Economía y Finanzas, y en base a sus requerimientos, promueve la convocatoria a concurso público de profesionales que cumplan con los requisitos de ley para el ejercicio de la Docencia Universitaria. Además de ello, internamente ha ejecutado la normativa correspondiente a promoción y ratificación docente;

Que, la Universidad promueve la captación de docentes que realizan investigación y que fortalecen la investigación científica y formativa de la Universidad. Dentro de su Plan Estratégico se detallan las actividades de los objetivos específicos relacionados a la formación de sus docentes, tales como: captar, promover e incentivar profesores con vocación docente, capacidad proba y motivación por la investigación;

Que, la Universidad destina un fondo para la investigación en el presupuesto anual institucional, en esa línea, la Vicepresidencia de Investigación incentiva la realización de concursos de investigación entre sus docentes, en la búsqueda de una investigación enfocada a la solución de problemas del entorno local y departamental;

Que, en ese sentido, la promoción de la carrera docente es ejecutada por la Universidad promoviendo el fortalecimiento intelectual (competencias profesionales) y académica de los docentes (habilidades en investigación), según lo establecido en sus normas internas,

II.7 De la Política de Investigación

Que, conforme al artículo 48 de la Ley Universitaria, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la universidad, que fomenta y realiza a través del conocimiento, desarrollo de tecnologías y según las necesidades de la sociedad, con especial énfasis en la realidad nacional. Los docentes, estudiantes y graduados participan en la actividad investigadora en su propia institución o en redes de investigación nacional o internacional, creadas por las instituciones universitarias públicas o privadas;

Que, bajo la premisa anterior, la Universidad ha establecido políticas generales de investigación, dirigidas al fomento y realización de la investigación. Estas son coherentes con la misión de la investigación, la cual se encuentra orientada al desarrollo del conocimiento científico, tecnológico y humanísticos, hacia búsqueda de la verdad, como un proceso dinámico, multidisciplinario e integrador del cambio social contribuyendo con alternativas para la solución de la problemática de la región y de la sociedad;

Que, en virtud de la verificación documental y presencial favorable respecto a la condición IV: "Líneas de Investigación a ser desarrolladas", se ha identificado un total de veintinueve (29) líneas de investigación, distribuidas entre los programas existentes (18 líneas) y los nuevos programas (11 líneas);

Que, parte del 2016 y lo que resta del 2017, la Universidad declaró diez (10) proyectos de investigación, los mismos que se encuentran en proceso de ejecución. Dichos proyectos han sido financiados con recursos provenientes del canon, por un monto global equivalente a S/ 316 263.00 (trescientos dieciséis mil doscientos sesenta y tres y 00/100 soles);

Que, para el 2017 la Universidad ha destinado financiamiento para concursos de investigación en las categorías de: (i) investigación docente, (ii) tesis para optar el título profesional, (iii) "investigación de pregrado"¹⁴ y (iv) semilleros de investigación, para lo cual ha aprobado el concurso denominado, "IV Concurso de Proyectos de Investigación UNAJMA 2017" con fondos equivalentes a un total de S/ 143 242.00 (ciento cuarenta y tres mil doscientos cuarenta y dos y 00/100 soles), de recursos ordinarios.

Que, la Universidad cuenta actualmente con veintiún docentes (21) docentes calificados registrados en el Directorio Nacional de Investigadores e Innovadores (Dina) y un (1) docente que se encuentra incorporado en el Registro Nacional de Investigadores en Ciencia y Tecnología (Regina), todos ellos evidencian producción científica, trabajos y/o proyectos de investigación vinculados a la Universidad. Así, su producción conjunta suma un total de ciento cuarenta y dos

¹³ Docentes calificados: Docentes que cumplen con lo establecido en el artículo 82° de la Ley N° 30220, Ley Universitaria.

¹⁴ Denominación otorgada en las bases del "IV concurso de proyectos de investigación UNAJMA 2017". De acuerdo a la disposición 4.3 de las bases, "en esta categoría podrán participar estudiantes que estén cursando el último año de formación profesional (IX y X ciclo) con la asesoría de un docente para desarrollar un proyecto orientado al desarrollo de capacidades investigativas en base a la formación profesional adquirida (...)".

(142) trabajos de investigación distribuidos de la siguiente manera: veintitrés (23) libros; sesenta y un (61) proyectos de investigación; cuatro (4) artículos en Alicia, y, cincuenta y cuatro (54) artículos en general; además, el Convenio de Financiamiento N° 011-2014-FONDECYT "CIENTÍFICOS INC - CÍRCULOS DE INVESTIGACIÓN EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA", suscrito entre el Fondo Nacional de Desarrollo Científico, Tecnológico y de Innovación tecnológica - FONDECYT, y la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, incluye a dos (2) de estos docentes, quienes tuvieron la condición de co-investigadores;

Que, en ese sentido la Universidad demuestra que cumple con el fomento y realización de la investigación, transmitiendo conocimiento a través de la investigación formativa, producción científica y desarrollo de actividades que impactan en la comunidad. Además de ello, los docentes y estudiantes se ven favorecidos por el fomento de la investigación por la existencia de concursos de investigación, investigación multidisciplinaria y la generación de redes de investigación nacional;

Que, no obstante, lo señalado, corresponde emitir una recomendación con el objetivo que la Universidad evidencie la ejecución de los proyectos de investigación previstos para los años 2016 y 2017, y las respectivas publicaciones en revista científicas; y, el desarrollo de nuevos proyectos de investigación;

II.8 De la nueva oferta académica

Que, en virtud de la propuesta para la creación de cinco (5) nuevos programas de estudio de pregrado: Contabilidad, Ingeniería Ambiental, Ingeniería Civil, Educación Primaria Intercultural e Ingeniería de Telecomunicaciones, se determinó que la Universidad requiere diez (10) aulas para el desarrollo del primer año académico de estos programas de estudio. Sin embargo, en el análisis de ocupabilidad se evidenció que solo cuenta con nueve (9) aulas disponibles; por consiguiente, la capacidad actual podría albergar tres (3) programas de estudio; debido a que, además de estas aulas, la Universidad cuenta con dos (2) aulas en el nuevo Pabellón de Laboratorios de Ciencias Básicas;

Que, se verificó la disponibilidad de laboratorios de cómputo para los dos (2) primeros años, para los cinco (5) nuevos programas de estudio, así como de laboratorios para cursos generales como: Química, Física y Biología. Sin embargo, no cuenta con laboratorios especializados para los programas de Ingeniería Civil e Ingeniería de Telecomunicaciones, los cuales requerirían de laboratorios de la especialidad a partir del tercer ciclo; por lo cual, dispondría de laboratorios para los programas de estudio de Contabilidad, Ingeniería Ambiental y Educación Primaria Intercultural, aunque en el caso de Ingeniería Ambiental no cuenta con dos (2) laboratorios especializados requeridos para el cuarto y quinto ciclo;

Que, la Universidad declaró disponer de recursos económicos para la implementación de los nuevos programas, y que no realizará gastos de inversión en el primer año, y que a partir del tercer año ejecutará el equipamiento de laboratorios. No obstante, estos requerimientos económicos son inconsistentes, dado que los desembolsos económicos deben ser ejecutados a partir del primer mes de cada año, con la elaboración del perfil del proyecto de Inversión Pública y posterior ejecución de la infraestructura, a fin de que se concluya a finales del segundo año como plazo máximo. Además, según el análisis de capacidad de gestión de proyectos de inversión pública, se evidenció que la Universidad necesita un plazo mayor a dos (2) años para la construcción e implementación de una nueva infraestructura;

Que, en relación a la disponibilidad de docentes, se determinó que aproximadamente diez (10) de los docentes existentes podrían impartir los cursos generales para los programas de estudio de Contabilidad, Ingeniería Ambiental y Educación Primaria Intercultural. Cabe señalar que, al analizar la especialidad de los docentes declarados, se evidenció que se cuenta en mayor número con administradores, ingenieros de sistemas, ingenieros agroindustriales y educadores, no disponiéndose de docentes especializados para los programas de Ingeniería de Telecomunicaciones e Ingeniería Civil;

Que, por lo expuesto, se determina que los programas de Ingeniería Civil e Ingeniería de Telecomunicaciones no cuentan con los recursos materiales y académicos que les permita brindar el servicio educativo a partir del tercer ciclo, considerando lo definido por la Universidad y la factibilidad de ejecutar nuevos proyectos de infraestructura en ese plazo. Por lo tanto, la Universidad puede ofrecer tres (3) de los cinco (5) programas propuestos: Contabilidad, Ingeniería Ambiental y Educación Primaria Intercultural; dado que se evidencia la disponibilidad de recursos materiales y académicos para garantizar su sostenibilidad durante los dos (2) primeros años;

Que, los numerales 15.1 y 19.3 de los artículos 15 y 19 de la Ley Universitaria; y, los artículos 4 y 8 del Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU, Reglamento de Organización y Funciones de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu, establecen como una de sus funciones, atribuida al Consejo Directivo, aprobar o denegar las solicitudes de licenciamiento de universidades, filiales, facultades, escuelas y programas de estudios conducentes a grado académico, de conformidad con la presente Ley y la normativa aplicable;

Que, el numeral 12 del Glosario de Términos y el numeral 3.2 del acápite 3 del "Modelo de Licenciamiento y su implementación en el Sistema Universitario Peruano" establece que la licencia institucional comprende a la

Universidad, detallando sus filiales y anexando la lista de programas académicos que ofrece, luego de evaluar, entre otros componentes, la oferta educativa a crearse;

Que, por lo expuesto durante el procedimiento de licenciamiento institucional respecto de la oferta académica a crearse por la Universidad, se ha verificado que:

- La Universidad no evidencia contar con la disponibilidad de recursos materiales y académicos para garantizar la sostenibilidad, a partir del tercer ciclo, de los programas académicos de pregrado de Ingeniería Civil e Ingeniería de Telecomunicaciones. En ese sentido, la Universidad no acreditó contar con la disponibilidad de recursos para ofrecer estos programas, por lo tanto, corresponde desestimar su solicitud de licenciamiento institucional en ese extremo;

- La Universidad puede ofrecer tres (3) de los cinco (5) programas académicos propuestos, como parte de su nueva oferta académica: Contabilidad, Ingeniería Ambiental y Educación Primaria Intercultural; dado que se evidencia la disponibilidad de recursos materiales y académicos para garantizar su sostenibilidad durante los dos (2) primeros años. Sin embargo, existe la necesidad de contar con información vinculada al cronograma de implementación de estos nuevos programas.

Que, de los párrafos precedentes se colige que, es necesario contar con información respecto al avance y ejecución de los proyectos de inversión pública referidos a infraestructura y equipamiento de aulas y laboratorios, requeridos para el desarrollo de estos programas a partir del tercer año de estudios. Asimismo, es necesario que la Universidad diseñe e implemente acciones para contratar docentes y docentes investigadores para sus nuevos programas. En ese sentido, corresponde emitir una recomendación vinculada a cada uno de estos puntos;

II.9 Del plazo de vigencia de la Licencia Institucional

Que, el plazo de la licencia institucional, de conformidad con el artículo 13 de la Ley Universitaria, tendrá una vigencia mínima de seis (6) años, siempre que la universidad acredite el cumplimiento integral con las CBC;

Que, en relación al plazo de la licencia institucional, mediante Acuerdo N°01-023-2016 de la Sesión del Consejo Directivo N° 023-2016 este Consejo Directivo aprobó la metodología para determinar la vigencia de la licencia desarrollada por la Dilic. Al respecto, la Ley Universitaria establece que la universidad es una comunidad académica orientada, entre otros fines, principalmente a la investigación, como una función esencial y obligatoria. En ese sentido, la producción científica de una universidad es un criterio objetivo -adicional al cumplimiento de las CBC- que puede ser utilizado para determinar el plazo para el otorgamiento de la licencia institucional;

Que, la citada metodología se basa en un análisis cuantitativo y otro cualitativo. El primero consiste en la categorización de universidades peruanas, de acuerdo con los resultados que estas evidenciaron en el Scimago Institutions Ranking - SIR IBER 2015¹⁹. Dicho ranking se elabora sobre la base de tres (3) dimensiones: investigación, innovación y posicionamiento en la web. Esta metodología utiliza dos (2) variables objetivas dentro de la dimensión de investigación: producción científica e impacto normalizado. Considerando estas dos (2) variables, la Dilic ha desarrollado un análisis a través de quintiles, con el objeto de categorizar a las universidades peruanas y ver su posición relativa respecto a otras universidades de la región de América Latina, lo que permite visualizar el nivel de producción científica y el impacto que ellas tienen respecto a la cantidad de citas en otros documentos;

Que, aplicando el análisis cuantitativo, el periodo de licencia institucional se determina del modo siguiente: diez (10) años de licencia, en caso se encuentre ubicada en el quintil cinco (5) de producción científica y en el quintil cinco (5) de impacto normalizado (según el ranking SIR); ocho (8) años de licencia, en caso su ubicación sea en el quintil cuatro (4) o cinco (5) de producción científica y quintil cinco (5) o cuatro (4) en impacto normalizado; y seis (6) años de licencia, en caso se ubique por debajo del quintil cuatro (4) en por lo menos uno de los dos indicadores utilizados. Asimismo, si no llegara a figurar en el ranking SIR, también se otorgará el periodo de licencia mínimo de seis (6) años;

Que, sobre la base del análisis cuantitativo la Universidad no se ubica en ningún quintil, por lo tanto, el Consejo Directivo de la Sunedu, con base en el análisis descrito y en virtud a las atribuciones otorgadas por la Ley Universitaria, ha determinado que corresponde otorgar a la Universidad una licencia institucional por un plazo de seis (6) años;

¹⁹ Ranking disponible en la página web: http://www.scimagoir.com/pdf/iber_new/SIR%20Iber%202015%20HE.pdf. Para efectos de elaborar el ranking para América Latina, se sistematizó el listado de Universidades pertenecientes a la mencionada región.

Que, la Quinta Disposición Complementaria Final del Reglamento del Procedimiento de Licenciamiento Institucional, establece como obligación de la Universidad mantener las CBC que dieron lugar al otorgamiento de la licencia de funcionamiento institucional, quedando sujeto a las acciones de supervisión y fiscalización posterior;

II.10 De las resoluciones otorgadas por el extinto Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (CONAFU)

Que, mediante la Resolución N° 280-2006-CONAFU de fecha 25 de agosto de 2006, el extinto Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (Conafu) otorgó a la Universidad la autorización de funcionamiento provisional;

Que, al haber concluido el procedimiento de licenciamiento con el otorgamiento de la licencia institucional, corresponde dejar sin efecto la resolución del extinto Conafu mencionada en el presente numeral;

Que, en virtud de lo expuesto, y de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 13, numeral 15.1 del artículo 15, el numeral 19.3 del artículo 19 de la Ley Universitaria, el literal c) del artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones de la Sunedu, aprobado mediante el Decreto Supremo N° 012-2014-MINEDU, el artículo 24 del Reglamento del Procedimiento de Licenciamiento Institucional, aprobado mediante la Resolución N° 008-2017-SUNEDU/CD del Consejo Directivo, a lo acordado en la sesión SCD N° 035-2017 del Consejo Directivo; y contando con el visado de la Dirección de Licenciamiento y de la Oficina de Asesoría Jurídica;

SE RESUELVE:

Primero.- OTORGAR LA LICENCIA INSTITUCIONAL a la Universidad Nacional José María Arguedas, para ofrecer el servicio educativo superior universitario relativo a los programas académicos indicados en el Anexo 02 de la presente resolución, en sus locales ubicados en Av. José María Arguedas S/N, en el distrito de San Jerónimo; y, en la Av. 28 de julio N° 1103, en el distrito de Talavera de la Reyna; ambos en la provincia de Andahuaylas, del departamento de Apurímac, con una vigencia de seis (6) años, computados a partir de la notificación de la presente resolución.

Segundo.- DECLARAR que la Universidad Nacional José María Arguedas no evidenció contar con la disponibilidad de recursos materiales y académicos para garantizar la sostenibilidad de sus nuevos programas de pregrado Ingeniería Civil e Ingeniería de Telecomunicaciones durante los dos (2) primeros años¹⁹, por lo que corresponde desestimar su solicitud de licenciamiento institucional en ese extremo.

Tercero.- DEJAR SIN EFECTO la Resolución N° 280-2006-CONAFU de fecha 25 de agosto de 2006, emitida por el extinto Consejo Nacional para la Autorización de Funcionamiento de Universidades (Conafu).

Cuarto.- RECONOCER que la Universidad Nacional José María Arguedas cuenta con tres (3) programas académicos existentes y con tres (3) programas académicos nuevos, los cuales se encuentran indicados en el Anexo 02 de la presente resolución.

Quinto.- RECOMENDAR que la Universidad Nacional José María Arguedas:

(i) Presente con periodicidad semestral, a partir del otorgamiento de la licencia y por el lapso de dos (2) años, evidencia de la culminación de la ejecución de los proyectos de investigación previstos para los años 2016 y 2017, y las respectivas publicaciones en revista científicas, así como el desarrollo de nuevos proyectos de investigación.

(ii) Presente, dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la publicación de la presente resolución, el cronograma de implementación de sus nuevos programas.

(iii) Presente, en el primer semestre del 2018, los proyectos de inversión pública declarados viables, concernientes a infraestructura y equipamiento de aulas y laboratorios requeridos para el desarrollo de los nuevos programas a partir del tercer año de estudios, para garantizar su sostenibilidad.

(iv) Presente un plan que contemple las acciones para contratar docentes, así como a docentes investigadores para sus nuevos programas, a fin de garantizar la sostenibilidad de esta nueva oferta.

(v) Coordine, de manera permanente, con el Ministerio de Educación, a fin de que, como entidad promotora, pueda monitorear el avance y cumplimiento de la situación de las consideraciones señaladas en el numeral 6.4.2

¹⁹ En la Programación Multianual de Inversiones 2018-2020 de la Universidad, no se señala la construcción de laboratorios especializados para los nuevos programas.

de las "Disposiciones para la constitución y funcionamiento de las comisiones organizadoras de las universidades públicas en proceso de constitución", poniendo en conocimiento de la Sunedu, los avances y cumplimientos, de ser el caso.

Sexto.- ESTABLECER que el otorgamiento de la presente licencia institucional no exime a la Universidad Nacional José María Arguedas de cumplir con las Condiciones Básicas de Calidad específicas por programas que establezca la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu.

Séptimo.- NOTIFICAR la presente Resolución a la Universidad Nacional José María Arguedas.

Octavo.- DISPONER la publicación de la presente Resolución en el Diario Oficial El Peruano y en el Portal institucional de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe).

Regístrese, comuníquese y publíquese.

Lorena de Guadalupe Masías Quiroga
Presidente del Consejo Directivo de la SUNEDU

ANEXO N° 01
LOCALES PARA OFRECER EL SERVICIO EDUCATIVO SUPERIOR

CÓDIGO DE LOCAL	DISTRITO	DIRECCIÓN
SL01 (Ccoyahuacho)	San Jerónimo	Av. José María Arguedas S/N
SL02 (Santa Rosa)	Talavera de la Reyna	Av. 28 de Julio N° 1103

ANEXO N° 02
DISTRIBUCIÓN DE LOS PROGRAMAS ACADÉMICOS POR LOCAL DECLARADO

CÓDIGO DEL LOCAL	N°	PROGRAMAS EXISTENTES	GRADO ACADÉMICO	DENOMINACIÓN DEL GRADO	TÍTULO PROFESIONAL QUE OTORGA
SL01	1	ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	BACHILLER	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
	2	INGENIERÍA DE SISTEMAS		BACHILLER EN INGENIERÍA DE SISTEMAS	TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO DE SISTEMAS
SL02	3	INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL		BACHILLER EN INGENIERÍA AGROINDUSTRIAL	TÍTULO PROFESIONAL DE INGENIERO AGROINDUSTRIAL

CÓDIGO DEL LOCAL	N°	PROGRAMAS NUEVOS	GRADO ACADÉMICO	DENOMINACIÓN DEL GRADO	TÍTULO PROFESIONAL QUE OTORGA
SL01	1	CONTABILIDAD	BACHILLER	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS	TÍTULO DE CONTADOR PÚBLICO
	2	EDUCACIÓN PRIMARIA INTERCULTURAL		BACHILLER EN EDUCACIÓN	LICENCIADO EN EDUCACIÓN
SL02	3	INGENIERÍA AMBIENTAL		BACHILLER EN INGENIERÍA AMBIENTAL	TÍTULO DE INGENIERO AMBIENTAL