



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL**



**SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR  
ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA  
DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA  
UNIÓN, JULIACA 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:**  
**HOMAR SÁNCHEZ QUISPE**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN**  
**MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL**

JULIACA – PERÚ

2024



**UNIVERSIDAD ANDINA**

**NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN**

**MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL**


**SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023**

**TESIS PRESENTADA POR:  
HOMAR SÁNCHEZ QUISPE**


**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN: GESTIÓN EMPRESARIAL**

**APROBADA POR:**

**PRESIDENTE DEL JURADO :**   
Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

**MIEMBRO DEL JURADO :**   
Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA

**MIEMBRO DEL JURADO :**   
Mgtr. ARNALDO YANA TORRES

**ASESOR DE TESIS :**   
Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

**LINEA DE INVESTIGACIÓN :** ACTIVIDAD ECONOMICA – P60



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**

**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 053-2024-D-EPG-UANCV/J**

Juliaca, 03 de abril del 2024

**VISTOS:**

El expediente N° 2023-012583, presentado por el (la) Bachiller **SANCHEZ QUISPE HOMAR**, con número de DNI. **80670949**, asignado (a) con código de matrícula **1620100043**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GESTIÓN EMPRESARIAL**, de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de la Sede Central Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

Que, el (a) Bach. **SANCHEZ QUISPE HOMAR**, con número de DNI. **80670949**, asignado (a) con código de matrícula **1620100043**, de la **Maestría en ADMINISTRACIÓN, Mención: GESTIÓN EMPRESARIAL**, ha solicitado fecha, hora y modalidad de sustentación de la Tesis titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ACTIVIDAD ECONÓMICA -P60** y;

Que, el (a) referido (a) Dictamen de Tesis aprobado por los jurados el 02 de abril del 2024. Establece la fecha de sustentación; habiendo para el efecto cumplido los requisitos establecidos en el reglamento para la Obtención del Grado Académico de Magíster/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV;

Que, en el Artículo 66 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Postgrado es un trabajo de investigación original y crítico, de actualidad y de alto valor científico;

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR EXPEDITO** para la Sustentación de la Tesis titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023** Elaborado por el (la) Bachiller **SANCHEZ QUISPE HOMAR**. Integrado por los siguientes docentes:

<b>Presidente del Jurado</b>	<b>:</b>	<b>Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA</b>
<b>Miembro del Jurado</b>	<b>:</b>	<b>Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA</b>
<b>Miembro del Jurado</b>	<b>:</b>	<b>Mgr. ARNALDO YANA TORRES</b>
<b>Asesor de Tesis</b>	<b>:</b>	<b>Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA</b>

**ARTÍCULO SEGUNDO. -** El proceso de la Sustentación de la Tesis en mención, se llevará a cabo:

<b>Fecha</b>	<b>:</b>	<b>Viernes, 05 de abril del 2024</b>
<b>Hora</b>	<b>:</b>	<b>03:00 p.m.</b>
<b>Modalidad</b>	<b>:</b>	<b>Aula N° 310 EPG - UANCV - JULIACA</b>

A cuya finalización el Jurado registrará los resultados en el Libro de Actas de Sustentación de Tesis de Maestría con el grado **MAESTRO** de los estudiantes que ingresaron posterior a la aprobación de la ley Universitaria N° **30220**.

**ARTÍCULO TERCERO. -** Elévese la presente Resolución al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento.

Regístrese, comuníquese y Archívese.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condori Cari  
DIRECTOR (a)

Cc./Archiv.EPG (01)  
Interesado (01)  
Cargo (01)  
Jurados (03)  
Asesor (01)  
Expediente (01)  
LWCCNMMA



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



**RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0143-2024-USA-EPG/UANCV**

Juliaca, 22 de Marzo del 2024

**VISTOS:**

El expediente N°. 012583, Presentado por el (a) Bachiller **HOMAR SANCHEZ QUISPE** con DNI N° **80670949**, código de matrícula **1620100043**, quien solicita cambio del segundo miembro del jurado del Comité de Investigación del Proyecto de Tesis titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023** Línea de investigación **ACTIVIDAD ECONÓMICA - P60** para optar el grado académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** mención en **GESTIÓN EMPRESARIAL** de la Escuela de Postgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de la Sede Central Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

Que, mediante expediente No. 012583 el (a) Bachiller **HOMAR SANCHEZ QUISPE**, solicita cambio del segundo miembro del jurado del Comité de Investigación del Proyecto de Tesis titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023** Aprobado con Resolución Directoral N.º 634-2023-USA-EPG/UANCV, de fecha 04 de agosto del 2023, en el que se le asignó como segundo miembro al Mgtr. Enrique Genaro Apaza Chirinos, el mismo que se cambia por indisponibilidad de tiempo con la UANCV.

Que, el referido Dictamen de Tesis fue aprobado por los jurados el 01 de agosto del 2023, registrado en el Folio N° 003573 del Libro de Registro de Proyectos de Investigación de Maestría, establece que se encuentra apto para ser desarrollado a lo establecido en el reglamento de Grado de Investigación conducente al Grado Académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" de Juliaca;

Que, en el Reglamento General de la escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad y de alto valor científico.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el Art. 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO.- ACEPTAR EL CAMBIO DEL SEGUNDO MIEMBRO DEL JURADO DEL COMITÉ DE INVESTIGACIÓN** para su revisión de la Tesis titulada: **SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023** presentado por el (a) Bachiller **HOMAR SANCHEZ QUISPE**, de la maestría en **ADMINISTRACIÓN**, conformado por los siguientes docentes:

Presidente	: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Primer Miembro	: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Segundo Miembro	: Mgtr. ARNALDO YANA TORRES
Asesor	: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

**SEGUNDO- AUTORIZAR** el desarrollo de Tesis, de acuerdo al Reglamento de Investigación conducente al Grado Académico de **MAESTRO** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez.

**TERCERO.- ELEVAR** al Rectorado, Vicerrectorado Académico, Vicerrectorado Administrativo y Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento, así como a la Oficina de Economía, para cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese,



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"  
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenceslao Condon Cari  
DIRECTOR (e)

Cc: CARGO (01)  
ARCHIVO EPG - 2024 (01)  
INTERESADO (01)  
LWCC(e)/VRCH



TESIS UANCV



**UNIVERSIDAD ANDINA**  
**"NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
 "OFICINA DE INVESTIGACIÓN"



RESOLUCION DIRECTORAL N° 634- 2023- USA-EPG/UANCV

Juliaca, 04 de Agosto del 2023.

**VISTOS:**

El expediente N° 2023 – 06836, de fecha 01 de Agosto de 2023, presentado por el (la) Bach. **HOMAR SANCHEZ QUISPE** con DNI N° **80670949**, código de matrícula **1620100043** quien solicita resolución de aprobación de proyecto de tesis titulado **SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023** Línea de investigación **ACTIVIDAD ECONOMICA – P60** para optar el grado académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACION** mención en **GESTION EMPRESARIAL** en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez de la Sede Central Juliaca.

**CONSIDERANDO:**

Que, en el Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que la sustentación de tesis de Posgrado es un trabajo de investigación original y crítico de actualidad de alto valor científico.

Que, según Resolución N° 0555-2019-UANCV-CU-R, de fecha 08 de noviembre del 2019, se aprueba el Reglamento para la obtención del grado académico de Magister, Maestro, Doctor y Titulación de los Programas de Segunda Especialidad Profesional de la Escuela de Posgrado.

Que, el **Art. 17**, establece que la aprobación del proyecto de investigación de tesis para la obtención de grados académicos de Magister, Maestro, Doctor se inicia con la presentación del proyecto de investigación de tesis según corresponda, en forma individual y conforme a las recomendaciones de la Escuela de Posgrado y estándares de la investigación científica, tecnológica y humanística.

Que, en el **Art.60**, señala que la fecha límite para la presentación del borrador de tesis es de 02 años contados desde la emisión de la resolución de aprobación del proyecto de tesis, vencido el plazo máximo el candidato a Magister, Maestro o Doctor deberá presentar un nuevo proyecto de investigación de tesis.

Que, el **Art. 21**, establece que el Director de la Escuela de Posgrado y el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, nominarán por sorteo a 03 docentes miembros del comité de investigación.

Que, mediante oficio circular N° 423- 2023-USA-EPG/UANCV-J, de fecha 11 de Julio del 2023, se nombra al Comité de Investigación del proyecto de tesis conformado por los siguientes docentes:

<b>Presidente</b>	<b>: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA</b>
<b>Primer Miembro</b>	<b>: Dr. SEGUNDO ORTIZ CANSAYA</b>
<b>Segundo Miembro</b>	<b>: Mgtr. ENRIQUE GENARO APAZA CHIRINOS</b>
<b>Asesor</b>	<b>: Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA</b>

Que, con registro N° 003573, de fecha 01 de Agosto del 2023, el Comité de Investigación del proyecto de tesis titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023** presentado por el (la) Bach. **HOMAR SANCHEZ QUISPE** cumple con los lineamientos y contenidos establecidos en reglamento de grado de investigación conducentes al grado académico de Magister/Maestro y Doctor de la Escuela de Posgrado de la UANCV.

En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "j" del artículo 17 del Reglamento General de la Escuela de Posgrado y en el artículo 76 del Estatuto Universitario;

**SE RESUELVE:**

**PRIMERO:** **APROBAR**, el Proyecto de investigación de Tesis de **MAESTRIA** y **AUTORIZAR** el desarrollo de la Tesis, titulado: **SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023** presentado por el (la) Bach. **HOMAR SANCHEZ QUISPE** para obtener el grado académico de **MAESTRO** en **ADMINISTRACIÓN** de la UANCV.

**SEGUNDO:** **ELEVAR** al Rectorado, Vicerectorado Académico, Vicerectorado Administrativo, Vicerectorado de Investigación, Oficina del Órgano de Inspección y Control para conocimiento y cumplimiento de la presente resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese

c-/CARGO (01)  
 ARCHIVO EPG-2023 (01)  
 INTERESADO (01)  
 LWCC/VCH



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"  
 ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Leopoldo Wenzelso Cortobari Cari



UNIVERSIDAD ANDINA  
 "NÉSTOR CÁCERES VELÁZQUEZ"

Mg. PERLA GONZALO PERAZA  
 SECRETARIA ACADEMICO



## SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

27%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

15%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	3%
3	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	repositorio.uancv.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Alas Peruanas Trabajo del estudiante	1%
7	www.apesol.org Fuente de Internet	1%

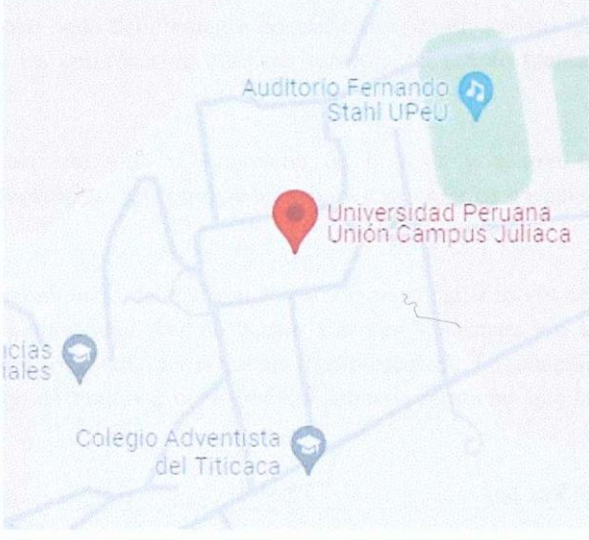
[repositorio.uladech.edu.pe](http://repositorio.uladech.edu.pe)



## Metadatos complementarios - UANCV

TITULO	
<b>SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023</b>	
<b>Datos de autor</b>	
Nombres y Apellidos	HOMAR SANCHEZ QUISPE
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	80670949
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0009-0003-1561-0514">https://orcid.org/0009-0003-1561-0514</a>
<b>Datos de asesor</b>	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01324434
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-9783-7733">https://orcid.org/0000-0002-9783-7733</a>
<b>Datos del jurado</b>	
<b>Presidente del jurado</b>	
Nombres Y Apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0001-8237-5735">https://orcid.org/0000-0001-8237-5735</a>
<b>Miembro del jurado 1</b>	
Nombres Y Apellidos	SEGUNDO ORTIZ CANSAYA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29309750
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0003-0224-8651">https://orcid.org/0000-0003-0224-8651</a>



Miembro del jurado 2	
Nombres Y Apellidos	ARNALDO YANA TORRES
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	41414676
URL de ORCID	<a href="https://orcid.org/0000-0002-6740-5024">https://orcid.org/0000-0002-6740-5024</a>
<b>Datos de investigación</b>	
Línea de investigación	ACTIVIDAD ECONÓMICA - P60
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	<p><b>Dirección:</b> Universidad Peruana Unión, Juliaca -15.51421, -70.18014</p> <p><b>País:</b> Perú</p> <p><b>Departamento:</b> Puno</p> <p><b>Provincia:</b> San Román</p> <p><b>Distrito:</b> Juliaca</p> <p><a href="https://maps.app.goo.gl/SBH7rXi51Hx3QCQS8">https://maps.app.goo.gl/SBH7rXi51Hx3QCQS8</a></p> 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2023 - 2024
URL de disciplinas OCDE	<p>Negocios, Administración <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04</a></p> <p>Administración pública <a href="https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02">https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02</a></p>
- Librería	<a href="https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html">https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html</a>



UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
ESCUELA DE POSTGRADO

*Dr. Segundo Ortiz Zansaya*  
DIRECTOR  
DE INVESTIGACIÓN - EPG



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo Homar Sánchez Quispe, identificado con DNI Nro. 80670949 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
Programa de Segunda Especialidad,
Programa de Maestría o Doctorado

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada: Sistema de Gestión y el Servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023

Asesorado por: Dra. Yenny Rosario Acero Apaza

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 08 de abril del 2024

Firma manuscrita del asesor

FIRMA (ASESOR)

Firma manuscrita del autor

FIRMA (obligatoria)



Huella



### **DEDICATORIA**

La culminación esta etapa tan importante de mi vida académica, se la quiero dedicar a mi familia, por todo su apoyo para forjarme como profesional y luego continuar estudios de posgrado, siempre estaré agradecido por su apoyo sobre todo en los momentos más difíciles.



### **AGRADECIMIENTOS**

Mi agradecimiento es para los miembros integrantes del jurado revisor del presente trabajo de investigación, así como a mi asesora por todos sus valiosos comentarios y sugerencias.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA..... iv

AGRADECIMIENTOS..... v

ÍNDICE GENERAL..... vi

ÍNDICE DE TABLAS..... x

ÍNDICE DE FIGURAS ..... xi

ABREVIATURAS ..... xii

RESUMEN ..... xiii

ABSTRACT ..... xiv

INTRODUCCIÓN..... xv

CAPÍTULO I..... 1

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 1

1.1. Exposición de la situación problemática..... 1

1.2. Formulación del planteamiento del problema..... 3

    1.2.1. Pregunta general ..... 3

    1.2.2. Preguntas específicas ..... 3

1.3. Justificación de la investigación. .... 3

1.4. Objetivos ..... 5

    1.4.1. Objetivo general ..... 5

    1.4.2. Objetivos específicos ..... 5

**1.5. Importancia y alcance de la investigación ..... 5**

Uno de los objetivos principales de esta investigación, es evaluar cómo un sistema de gestión puede influir y relacionarse con la percepción que tienen los estudiantes sobre los laboratorios de ingeniería de sistemas, considerando que la calidad de la educación es un factor crítico para el desarrollo de competencias y habilidades en los estudiantes, y la percepción de los servicios ofrecidos en los laboratorios es una parte integral de toda gestión con calidad. .... 5



La implementación de un sistema de gestión eficiente, puede ayudar a las instituciones educativas de nivel superior a optimizar sus recursos y mejorar la utilización de los laboratorios. Esto incluye la asignación adecuada de personal, la gestión de equipos y la planificación de actividades, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la experiencia de los estudiantes. .... 6

La percepción de los estudiantes sobre los servicios en los laboratorios de formación educativa es esencial para evaluar su satisfacción, considerando que un sistema de gestión puede proporcionar herramientas para recopilar datos sobre esta percepción y, a través de análisis, identificar áreas de mejora que pueden conducir a una mayor satisfacción estudiantil. .... 6

**1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación**..... 6

Una de las limitaciones de la investigación, fue el que la medición de la percepción de los estudiantes, considerando que es un concepto subjetivo y puede ser difícil de medir de manera objetiva, si bien los cuestionarios utilizados para evaluar presentaron una validez previa, la percepción puede no captar completamente la complejidad de este fenómeno como es la percepción de un servicio recibido. Esta limitación se debe a la medición vertical de esta investigación, es decir se tiene la percepción en un solo momento, aun cuando la percepción de un servicio puede tener connotaciones longitudinales. .... 6

Por otro lado el estudio esta delimitado a un segmento restringido de la población de la universidad, como son estudiantes de los laboratorios de ingeniería de sistemas, por lo que los hallazgos derivados del presente estudio solo pueden ser inferidos a dicha población, considerando que el aspecto metodológico estuvo dirigido y restringido a la misma. .... 6

**1.7. Hipótesis**..... 7

**1.7.1. Hipótesis general** .....7

**1.7.2. Hipótesis específicas** .....7

**1.8. Variables e indicadores**..... 7

**1.8.1. Conceptualización de variables** .....7

**1.8.2. Operacionalización de variables** .....9

**II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**..... 10



2.1. Antecedentes del estudio.....	10
2.1.1. Internacional .....	10
2.1.2. Nacional.....	12
2.2. Bases teóricas .....	17
2.2.1. Sistema de gestión.....	17
2.2.2. Variable servicio percibido .....	23
2.3. Marco conceptual.....	28
<b>III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>31</b>
<b>3.1. Enfoque de la investigación .....</b>	<b>31</b>
<p>Se siguió el enfoque cuantitativo de la investigación, puesto que es una metodología que se utiliza para recopilar y analizar datos de manera numérica y objetiva con el fin de comprender y describir fenómenos, identificar patrones, establecer relaciones causales o verificar hipótesis (Behar, 2008). Este enfoque se caracteriza por la recolección de datos estructurados y cuantificables a través de instrumentos como cuestionarios, encuestas, pruebas estandarizadas o mediciones precisas, que se corresponde con los efectuado en el presente estudio.....</p>	
<b>3.2. Métodos aplicados a la investigación.....</b>	<b>31</b>
3.3. Tipo de investigación .....	32
3.4. Nivel de investigación.....	32
3.5. Diseño de la investigación .....	32
3.6. Población y muestra .....	33
3.6.1. Población.....	33
3.6.2. Muestra .....	33
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	34
3.7.1. Técnica.....	34
3.7.2. Instrumentos .....	34
3.8. Validez y confiabilidad del instrumento .....	35
3.8.1. Validez.....	35



3.8.2. Confiabilidad.....	35
Procedimiento de tratamiento de datos .....	36
3.9. Diseño de contrastación de hipótesis .....	36
<b>IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....</b>	<b>38</b>
<b>4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos .....</b>	<b>38</b>
4.1.1. Prueba de normalidad .....	38
4.1.2. Relación entre sistema de gestión con el servicio percibido.....	39
<b>4.1.3. Relación entre administración de recursos con el servicio percibido .....</b>	<b>40</b>
<b>4.1.4. Relación entre planificación de acciones con el servicio percibido .....</b>	<b>42</b>
<b>4.1.5. Relación entre toma de decisiones con el servicio percibido.....</b>	<b>43</b>
<b>4.1.6. Relación entre resolución de conflictos con el servicio percibido.....</b>	<b>45</b>
<b>4.2. Discusión de resultados.....</b>	<b>46</b>
CONCLUSIONES.....	50
RECOMENDACIONES .....	51
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	52
ANEXOS.....	58
Anexo 1. Matriz de consistencia.....	59
Anexo 2. Instrumentos de investigación .....	61
<b>Anexo 3. Validación del instrumento.....</b>	<b>64</b>



### ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Operacionalización de las variables de estudio .....	9
<b>Tabla 2.</b> Prueba de ajuste a distribución normal .....	38
<b>Tabla 3.</b> Análisis de correlación sistema de gestión y servicio percibido.....	39
<b>Tabla 4.</b> Análisis de correlación entre administración de recursos y servicio percibido ....	40
<b>Tabla 5.</b> Análisis de correlación entre planificación de acciones y servicio percibido.....	42
<b>Tabla 6.</b> Análisis de correlación entre toma de decisiones y servicio percibido.....	43
<b>Tabla 7.</b> Análisis de correlación entre resolución de conflictos y servicio percibido.....	45



### ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Análisis de correlación entre sistema de gestión y servicio percibido.....	39
<b>Figura 2.</b> Análisis de correlación entre administración de recursos y servicio percibido ..	41
<b>Figura 3.</b> Análisis de correlación entre planificación de acciones y servicio percibido.....	42
<b>Figura 4.</b> Análisis de correlación entre toma de decisiones y servicio percibido.....	44
<b>Figura 5.</b> Análisis de correlación entre resolución de conflictos y servicio percibido.....	45



### ABREVIATURAS

ISO: Organización Internacional de Normalización.

P: Probabilidad de significancia estadística.

S.A: Sociedad Anónima.

SAC: Sociedad Anónima Cerrada.

SGC: Sistema de Gestión de Calidad.

SRL: Sociedad de Responsabilidad Limitada.

UNP: Universidad Peruana Unión.



### RESUMEN

La investigación tuvo el objetivo de relacionar el sistema de gestión y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023. La metodología fue con enfoque cuantitativo, prospectivo, con diseño correlacional, la población de estudio fue de 127 estudiantes y la muestra de 96 obtenido por técnica probabilística, el recojo de datos fue por cuestionarios para medir el sistema de gestión y el servicio percibido previamente validados, el análisis estadístico fue correlacional. Los resultados indican que se identificó que el sistema de gestión se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido, el coeficiente  $\rho = 0.492$  indica un sentido positivo y fuerza regular. Se determinó que la administración de recursos se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido por estudiantes, el coeficiente  $\rho = 0.378$  indica un sentido positivo y fuerza regular. Se identificó que la planificación de acciones se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido, el coeficiente  $\rho = 0.393$  indica un sentido positivo y fuerza regular. Se determinó que la toma de decisiones se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido, el coeficiente  $\rho = 0.454$  indica un sentido positivo y fuerza regular. Se identificó que la resolución de conflictos se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido, el coeficiente  $\rho = 0.471$  indica un sentido positivo y fuerza regular. Se concluye que al mejorar el sistema de gestión se espera que también mejore la percepción del servicio por parte de los estudiantes.

**Palabras clave:** gestión, sistema, percepción, estudiantes, laboratorios.



## ABSTRACT

The research had the objective of relating the management system and the service perceived by students in the Systems Engineering laboratories of the Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023. The methodology was with a quantitative, prospective approach, with a correlational design, the study population It was 127 students and the sample of 96 obtained by probabilistic technique, the data collection was by questionnaires to measure the management system and the perceived service previously validated, the statistical analysis was correlational. The results indicate that it was identified that the management system is significantly related ( $p < 0.05$ ) with the perceived service, the coefficient  $\rho = 0.492$  indicates a positive sense and regular force. It was determined that the administration of resources is significantly related ( $p < 0.05$ ) with the service perceived by students, the coefficient  $\rho = 0.378$  indicates a positive sense and regular strength. It was identified that the planning of actions is significantly related ( $p < 0.05$ ) with the perceived service, the coefficient  $\rho = 0.393$  indicates a positive sense and regular force. It was determined that decision-making is significantly ( $p < 0.05$ ) related to the perceived service, the coefficient  $\rho = 0.454$  indicates a positive sense and regular force. It was identified that conflict resolution is significantly ( $p < 0.05$ ) related to the perceived service, the coefficient  $\rho = 0.471$  indicates a positive sense and regular force. It is concluded that by improving the management system it is expected that the perception of the service by the students will also improve.

**Keywords:** management, system, perception, students, laboratories.



## INTRODUCCIÓN

En el entorno de educación superior actual, los laboratorios de ingeniería juegan un papel importante en la formación de estudiantes de ingeniería de sistemas, brindándoles la oportunidad de aplicar los aspectos teóricos en un contexto práctico y realista. En este sentido, la eficacia de estos laboratorios no solo depende de la calidad de los recursos y equipos, sino también del sistema de gestión implementado para su administración y del nivel de servicio percibido por los estudiantes que los utilizan.

El sistema de gestión abarca un conjunto de procesos y procedimientos que influyen en la organización, planificación, seguimiento y mejora continua de las actividades en los laboratorios. Por otro lado, el servicio percibido por los estudiantes engloba la percepción subjetiva que tienen respecto a la atención, los recursos, la orientación y la utilidad que obtienen durante su experiencia en el laboratorio.

Esta investigación se plantea considerando dos de las variables importantes dentro de la prestación de un servicio educativo, como son en primer lugar el sistema de gestión, entendido como un grupo de procesos, herramientas y recursos utilizados para planificar, organizar, dirigir eficientemente una organización, un proyecto o una actividad, el objetivo importante es facilitar la administración de las tareas y/o actividades involucradas en la institución educativa de educación superior universitaria y en segundo lugar la variable considerada es el servicio percibido, que se entiende como la percepción subjetiva que tiene un usuario respecto a la calidad y el propio valor del servicio que realiza una institución educativa, empresa o proveedor, entonces es la evaluación que realiza el cliente o usuario en base a sus expectativas y experiencias durante la interacción con el proveedor de servicios.

En el primer capítulo abarca la presentación introductoria de la problemática, involucrando un análisis a profundidad de la actual situación en cuestión, la formulación



precisa del problema en consideración, así como la fundamentación de la necesidad imperante de llevar a cabo la indagación correspondiente.

En el segundo segmento, se despliega el marco teórico de referencia, donde se exponen los antecedentes que respaldan el estudio, el conjunto de teorías que sirven de sustento al análisis, así como el marco conceptual que define los términos fundamentales empleados en el contexto.

El tercer apartado se enfoca en la metodología subyacente al estudio, donde se pormenoriza el diseño seleccionado, los métodos y técnicas de investigación adoptados, las fuentes utilizadas para obtener información relevante, los instrumentos de investigación implementados, el enfoque para contrastar hipótesis, y la matriz de coherencia que evalúa la viabilidad y lógica de la propuesta investigativa en consideración.

El cuarto capítulo engloba los resultados obtenidos a partir del estudio, dispuestos según los objetivos previamente establecidos, presentados a través de tablas y figuras que son debidamente interpretadas, además de las pruebas de hipótesis realizadas y las correspondientes discusiones resultantes de tales hallazgos.

Dentro de este capítulo, se incorporan igualmente las conclusiones deducidas del estudio junto con las recomendaciones derivadas de las observaciones efectuadas. Finalmente, se presentan los apéndices y anexos que principalmente comprenden los instrumentos empleados durante el estudio, así como la matriz fundamental de datos utilizada en el análisis en cuestión.



## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1. Exposición de la situación problemática

En el contexto mundial, en la era actual de la globalización, las instituciones que prestan servicios educativos a nivel mundial, tienen que afrontar necesidades como la de proporcionar servicios de calidad a sus estudiantes. Esto es especialmente relevante en disciplinas técnicas como la Ingeniería de Sistemas, donde la formación práctica en laboratorios y de especialidad desempeña un rol principal para desarrollar habilidades y conocimientos. En este contexto, la calidad del servicio que perciben los estudiantes que asisten a los laboratorios, se convierte en un factor crítico que afecta directamente su enseñanza-aprendizaje y desarrollo académico. Un componente clave para garantizar la calidad del servicio es la implementación de un sistema de gestión eficiente, que permita una planificación, organización y control efectivos de los recursos y procesos relacionados con los laboratorios de Ingeniería de Sistemas (Ramírez, 2018).

Así mismo a nivel nacional, la Universidad Peruana Unión, se ha consolidado como una institución educativa superior universitaria reconocida por ofrecer programas de Ingeniería de Sistemas de alta calidad. Sin embargo, en el ámbito de los laboratorios de esta disciplina, es fundamental evaluar cómo el sistema de gestión actual, está relacionado con el servicio percibido por los estudiantes usuarios. La efectividad y eficiencia de este sistema



pueden influir significativamente en la percepción de satisfacción de los propios estudiantes como en su motivación, en su rendimiento académico y en su preparación para enfrentar los desafíos de la industria. Por lo tanto, es necesario investigar y analizar la relación existente entre el sistema de gestión y el servicio percibido por los estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de dicha Universidad (Universidad Peruana Unión, 2022).

Mientras que, a nivel local, en la filial Juliaca de la Universidad Peruana Unión, es esencial examinar y comprender cómo el sistema de gestión de como los laboratorios de Ingeniería de Sistemas, está afectando directamente a los estudiantes usuarios. La calidad que sienten del servicio recibido por los estudiantes, la disponibilidad y adecuación de los recursos tecnológicos, la eficacia de apoyo, la organización de los espacios de trabajo, entre otros factores relacionados, pueden tener un impacto directo en la enseñanza-aprendizaje, la experiencia educativa y la formación integral de los estudiantes. Por lo tanto, es necesario conocer para identificar las posibles deficiencias y áreas de mejora en el sistema de gestión actual, con el objetivo de optimizar el servicio ofrecido a los estudiantes y mejorar su experiencia educativa en la Universidad, así como relacionar ambas variables para entender a profundidad relaciones intrínsecas tanto a nivel de variables como de dimensiones específicas (Universidad Peruana Unión, 2022).

Por lo cual el presente estudio, tiene un planteamiento del problema que se concentra en evaluar la relación que existe entre el sistema de gestión y el servicio percibido por los estudiantes de los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023 lo cual nos permitirá identificar las posibles deficiencias y áreas de mejora, con el objetivo de optimizar el servicio ofrecido a los estudiantes y mejorar su experiencia educativa en la Universidad.



## 1.2. Formulación del planteamiento del problema.

### 1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?

### 1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es la relación entre la administración de recursos y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la planificación de acciones y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?
- ¿Cuál es la relación entre la resolución de conflictos y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?

### 1.3. Justificación de la investigación.

La justificación teórica de esta investigación, se fundamenta en varias teorías y conceptos relacionados, en primer lugar, se basa en la teoría de la calidad del servicio, que sostiene que dicha satisfacción depende de la percepción que tengan de la calidad del servicio recibido, teoría que se aplica al contexto educativo, donde los estudiantes son los clientes y el servicio educativo es el objeto de estudio, así también se respalda en la teoría de la gestión de la calidad total, que propone que la calidad debe estar presente en la totalidad de los procesos y actividades de una organización, incluyendo la gestión de laboratorios.



También se pueden considerar teorías relacionadas con la experiencia del cliente, como la teoría de la expectativa-percepción, que plantea que la satisfacción del cliente se basa en la comparación entre sus expectativas previas y su percepción posterior al recibir el servicio. Asimismo, la teoría de la cadena de valor puede ser relevante, ya que sugiere que una gestión eficiente de los procesos internos de una organización, como la gestión de los laboratorios, puede generar un mayor valor percibido por los estudiantes.

En el aspecto metodológico, la justificación es que se trata de abordar el tema propuesto, mediante una metodología con enfoque cuantitativo, puesto que se medirán ambas variables mediante instrumentos debidamente validados considerando tanto su contenido como la fiabilidad, así mismo se seguirán procedimientos estadísticos rigurosos para identificar la relación estadística de las variables, así como dimensiones que se desea investigar, todo con un nivel de confianza específico para investigaciones científicas, con lo cual se tendrá un conocimiento más profundo de la experiencia de los estudiantes, así como de aquellos factores influyentes en su satisfacción.

Mientras que la justificación práctica de esta investigación, radica en la importancia de mejorar la calidad del servicio ofrecido a los estudiantes de Ingeniería de Sistemas en la universidad, al comprender la relación entre el sistema de gestión y el servicio percibido, se podrán identificar áreas de mejora y tomar acciones concretas para optimizar los procesos y recursos en los laboratorios especializados. Esto puede resultar en una mayor satisfacción de los estudiantes, un mejor rendimiento académico y una mejor formación profesional.



## 1.4. Objetivos

### 1.4.1. Objetivo general

Relacionar el sistema de gestión y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.

### 1.4.2. Objetivos específicos

- Relacionar la administración de recursos y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.
- Relacionar la planificación de acciones y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.
- Relacionar la toma de decisiones y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.
- Relacionar la resolución de conflictos y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.

## 1.5. Importancia y alcance de la investigación

Uno de los objetivos principales de esta investigación, es evaluar cómo un sistema de gestión puede influir y relacionarse con la percepción que tienen los estudiantes sobre los laboratorios de ingeniería de sistemas, considerando que la calidad de la educación es un factor crítico para el desarrollo de competencias y habilidades en los estudiantes, y la percepción de los servicios ofrecidos en los laboratorios es una parte integral de toda gestión con calidad.



La implementación de un sistema de gestión eficiente, puede ayudar a las instituciones educativas de nivel superior a optimizar sus recursos y mejorar la utilización de los laboratorios. Esto incluye la asignación adecuada de personal, la gestión de equipos y la planificación de actividades, lo que a su vez puede tener un impacto positivo en la experiencia de los estudiantes.

La percepción de los estudiantes sobre los servicios en los laboratorios de formación educativa es esencial para evaluar su satisfacción, considerando que un sistema de gestión puede proporcionar herramientas para recopilar datos sobre esta percepción y, a través de análisis, identificar áreas de mejora que pueden conducir a una mayor satisfacción estudiantil.

## **1.6. Limitaciones y delimitaciones de la investigación**

Una de las limitaciones de la investigación, fue el que la medición de la percepción de los estudiantes, considerando que es un concepto subjetivo y puede ser difícil de medir de manera objetiva, si bien los cuestionarios utilizados para evaluar presentaron una validez previa, la percepción puede no captar completamente la complejidad de este fenómeno como es la percepción de un servicio recibido. Esta limitación se debe a la medición vertical de esta investigación, es decir se tiene la percepción en un solo momento, aun cuando la percepción de un servicio puede tener connotaciones longitudinales.

Por otro lado el estudio esta delimitado a un segmento restringido de la población de la universidad, como son estudiantes de los laboratorios de ingeniería de sistemas, por lo que los hallazgos derivados del presente estudio solo pueden ser inferidos a dicha población, considerando que el aspecto metodológico estuvo dirigido y restringido a la misma.



## 1.7. Hipótesis

### 1.7.1. Hipótesis general

El sistema de gestión está relacionado con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.

### 1.7.2. Hipótesis específicas

- La administración de recursos está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.
- La planificación de acciones está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.
- La toma de decisiones está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.
- La resolución de conflictos está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.

## 1.8. Variables e indicadores

### 1.8.1. Conceptualización de variables

**a. Sistema de gestión:** Conjunto de procesos, procedimientos, políticas, normas y prácticas organizacionales diseñadas para planificar, implementar, ejecutar, monitorear, revisar y mejorar continuamente las actividades de una organización con el objetivo de lograr sus metas y objetivos estratégicos de manera eficiente y efectiva (Ariza & Ariza, 2019).



**b. Servicio percibido:** Evaluación subjetiva que hacen los clientes o usuarios de un servicio sobre la calidad, satisfacción y valor de dicho servicio en función de sus propias experiencias, expectativas y percepciones. Este concepto es fundamental en el ámbito del marketing y la gestión de servicios, ya que reconoce que la calidad de un servicio no solo se basa en aspectos objetivos o medibles, sino también en la forma en que los clientes lo experimentan y lo valoran.

## 1.8.2. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de las variables de estudio*

VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	VALORES
<b>Sistema de gestión.</b>	<b>–Administración de recursos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Coherencia en la administración de recursos.</li> <li>–Equitatividad en la distribución de recursos.</li> <li>–Distribución adecuada de los recursos humanos.</li> </ul>	Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca
	<b>–Planificación de acciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Participación del personal en la planificación.</li> <li>–Usos de estrategias adecuadas en la planificación.</li> <li>–Desarrollo de metas y objetivos.</li> </ul>	
	<b>–Toma de decisiones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Estimulación y motivación del personal.</li> <li>–Habilidad directiva en toma de decisiones.</li> <li>–Compromiso y obligación en toma de decisiones.</li> </ul>	
	<b>–Resolución de conflictos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Compartir ideas positivas.</li> <li>–Búsqueda de un buen clima institucional.</li> <li>–Empatía entre trabajadores y usuarios.</li> </ul>	
	<b>– Eficiencia en el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Nivel de atención percibida.</li> <li>–Tiempo de respuesta adecuado.</li> <li>–Satisfacción con el servicio.</li> <li>–Calidad de atención al usuario.</li> <li>–Confianza.</li> <li>–Preparación para la atención.</li> </ul>	Muy satisfecho Satisfecho Medianamente satisfecho Insatisfecho Muy insatisfecho
<b>Servicio percibido.</b>	<b>– Relevancia en el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención oportuna.</li> <li>–Esmero en la atención.</li> <li>–Mejoramiento continuo.</li> </ul>	
	<b>– Pertinencia en el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>–Supervisión.</li> <li>–Equidad en las tareas.</li> <li>–Objetivos precisos.</li> </ul>	
	<b>– Satisfacción del servicio</b>		

*Nota.* Elaboración propia (2023).



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

#### 2.1. Antecedentes del estudio

##### 2.1.1. Internacional

Cañas (2018) en su estudio tuvo por objetivo analizar la implementación de un sistema de gestión de calidad mediante la norma ISO 9001 en su versión 2015 en la empresa Totality Services SAS., la metodología se corresponde con un enfoque cualitativo, donde se recogió información mediante entrevistas tanto a los trabajadores como usuarios de la empresa, se sistematizó la información en forma de síntesis. Los resultados indican que en el momento del estudio la empresa no cumple con las especificaciones técnicas de calidad, no cuenta con dicha certificación y esto interfiere con procesos de mejora y ampliación de la empresa. Entre las propuestas para superar la situación observada se tiene a la difusión de pasos a cumplir como son una organización orientada al cliente, compromiso y liderazgo, entre otros tanto a directivos como trabajadores. Se concluye que se requiere implementar una norma de calidad para que la gestión de la empresa.

Correa (2019) el estudio tuvo por objetivo proponer un Sistema de Gestión de Calidad que establezca criterios y estructuras para su implementación en la empresa Krontec



SPA., la metodología de desarrolló considerando como instrumento la lista de chequeo de las actividades de la empresa, así como una lista de cotejo del cumplimiento de los indicadores de una gestión de calidad. Los resultados fueron que se presenta un programa para el diseño e implementación del sistema de gestión de calidad, definiendo las actividades y los responsables involucrados tanto en el diseño como en la implementación de la norma ISO 9001:2015, según las proyecciones se espera mejorar el desempeño de la organización, ofrecer de manera consistente productos y servicios que satisfagan los requisitos de los clientes y las regulaciones vigentes, enfocarse en aumentar la satisfacción del cliente, abordar riesgos y oportunidades comerciales, fidelizar y atraer nuevos clientes, cumplir con los requisitos de proveedor homologado, acceder a nuevos mercados, generar confianza en los procesos de diseño, planificación, producción y/o prestación de servicios, aumentar la visibilidad y mejorar la imagen ante el mercado y la sociedad en general. Se concluye que se garantiza no solo la fidelización del cliente, sino también la competitividad y el desarrollo de la organización.

De la Cruz (2020) en su investigación tuvo por objetivo implementar un sistema de gestión de calidad con el fin de obtener la satisfacción del cliente. La metodología se desarrolló mediante la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para la empresa Grupo VARCUS S.A DE C.V. se basó en la investigación de diversas guías y metodologías existentes para la implementación de sistemas de gestión de calidad, estas guías fueron analizadas y tomadas como base para desarrollar la metodología propuesta. Los resultados es que se integraron las diferentes características, se estableció un orden y secuencia adecuados para su aplicación, y se propuso los pasos, métodos, técnicas y herramientas necesarios para cada etapa del proceso. Además, se utilizó una lista de verificación como instrumento de evaluación para medir la madurez del sistema de gestión



de calidad y determinar las acciones de mejora necesarias. Se concluye que se requiere un seguimiento de por lo menos tres meses para verificar las mejoras implementadas.

Peraza (2018) el objetivo del estudio fue evaluar la administración del proceso de calidad de servicio en la atención y el nivel de satisfacción del productor en el FONDAS durante el período 2014-2015. La metodología se llevó a cabo mediante un diseño de campo descriptivo utilizando el método analítico de tres fases, para recoger los datos se administró una encuesta denominada CESASI a 59 empleados del sector público, así como una encuesta dirigida a 56 productores del municipio Andrés Eloy Blanco. Los resultados identificaron diversas deficiencias, se observó que la institución cuenta con un organigrama, una misión y una visión, pero se detectaron problemas en estas áreas, donde los programas tecnológicos generalmente no están en funcionamiento. Además, se constató que el Fondo no cumple con las normas ISO 9000 y 9004, y no se preocupa por mejorar el talento humano. También se determinó que no se está llevando a cabo la realización adecuada de los productos y servicios, debido a la falta de responsabilidad en la medición de la calidad del servicio prestado. Se concluye que la institución presenta deficiencias de gestión y se realizaron las correcciones pertinentes.

### **2.1.2. Nacional**

Yomona (2019) en su investigación el objetivo fue evaluar la gestión de calidad y su impacto significativo en la satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Lima Metropolitana durante el año 2018. La metodología utilizada en esta investigación se basó en un enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional, se trabajó con una muestra no probabilística de forma aleatoria, compuesta por 67 contribuyentes a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados obtenidos revelaron que la gestión de calidad influye en el grado de satisfacción del usuario en un 55% del total, se obtuvieron resultados estadísticamente significativos que indicaron la influencia de la planeación en la eficiente



satisfacción de los contribuyentes, así como se cumplieron los resultados estadísticos que demostraron la influencia del control en la eficiente satisfacción de los contribuyentes, también se observó resultados estadísticamente significativos que evidenciaron la influencia del compromiso normativo en la eficiente satisfacción de los contribuyentes. Se concluye que la gestión de calidad presenta un impacto positivo sobre los niveles de satisfacción de los contribuyentes.

Ascoy & Carrasco (2021) el objetivo principal fue desarrollar un modelo de gestión por procesos con el fin de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la empresa Colpex International S.A.C. durante el año 2021. La metodología se desarrolló con el enfoque mixto, prospectivo, de corte transversal y no experimental. La muestra utilizada en el estudio incluye a 25 trabajadores y 8 clientes, se utilizaron diversos instrumentos como guías de observación, guías de entrevistas, fichas de recolección de datos y encuestas, estos instrumentos se basaron en las dimensiones de gestión por procesos y calidad de servicios. Los resultados revelaron que el 57.1% de los clientes se encuentran satisfechos con los servicios brindados por la empresa. Sin embargo, al analizar las dimensiones individualmente, se identificaron dos dimensiones que obtuvieron puntajes por debajo del promedio establecido, asimismo, se encontraron áreas de mejora en las dimensiones de gestión por procesos. Se concluye que se debe establecer una gestión de calidad para conseguir la satisfacción de los usuarios.

Castillo & Cueva (2019) su estudio tuvo por objetivo estudiar la elaboración de una propuesta para implementar un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) basado en la norma ISO 9001:2015. La metodología fue bajo un diseño de investigación de naturaleza cualitativa-cuantitativa, es decir, un enfoque mixto, se enmarca dentro de un enfoque descriptivo, no experimental y de corte transversal, la Norma ISO 9001:2015 ya ha sido validada, la muestra utilizada consistió en los seis trabajadores permanentes del Molino



Capricornio, siendo el total de la población, para recopilar los datos necesarios se emplearon métodos y técnicas como la observación, el análisis documental y cuestionarios (encuestas y entrevistas), los cuales fueron plasmados en listas de verificación requeridas por la norma. Los resultados revelaron un nivel de cumplimiento total del 48% en la empresa en relación con los requisitos de la norma, asimismo, se identificó que los apartados de competencia y liberación de productos y servicios presentaron el mayor porcentaje de cumplimiento con 75% en ambos casos. Se concluye que la empresa requiere un proceso de intervención de mejora al verificar que más de la mitad de las especificaciones no se cumplen.

Chuyo & Mendoza (2018) el objetivo del estudio fue implementar un sistema de gestión de calidad con el objetivo de mejorar la satisfacción del cliente en la empresa SMMOT SRL. La metodología seguida fue de nivel experimental, específicamente con un diseño experimental de tipo preexperimental. La población fue dividida en colaboradores de la empresa, que suman un total de 39 individuos, y por otro lado, los clientes, que se conformaron por 10 personas, como instrumentos de medición se utilizaron la entrevista dirigida al gerente, el check-list y el cuestionario aplicado a los colaboradores. Los resultados revelaron que el nivel actual de gestión de calidad en la empresa presentaba un incumplimiento global de la norma del 67.4%. Además, se determinó que el nivel de satisfacción de los clientes antes de la implementación del sistema de gestión de calidad era de solo el 38%, indicando un bajo nivel de satisfacción. Después de la implementación del manual de calidad en línea con los requisitos de la norma ISO 9001:2015, se observó un aumento en el nivel de cumplimiento de la norma hasta un 66%, lo que representó un nivel de cumplimiento medio, se constató un incremento en la satisfacción de los clientes alcanzando un 77% de satisfacción en general. En conclusión, se determinó que la implementación del sistema de gestión de calidad tuvo un impacto significativo en el nivel



de calidad del servicio ofrecido por la empresa, lo cual a su vez influyó directa y positivamente en el nivel de satisfacción percibido por los clientes.

Ormeño (2020) en la investigación el objetivo fue implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en la sede de Montalvo Salón & Spa ubicado en la Av. Cuba N° 987, distrito de Jesús María en la ciudad de Lima. La metodología fue cualitativa con un enfoque analítico-descriptivo, centrándose en el estudio de un solo caso, el desarrollo se dividió en cuatro fases, en la primera se observaron los procesos internos y externos de la empresa para evaluar su situación actual, en la segunda se analizaron las observaciones recopiladas para comprender cómo se llevan a cabo los procesos y los servicios ofrecidos, así como identificar a los actores involucrados, en la tercera fase, se evaluó el grado de cumplimiento de los procesos, verificando si su ejecución coincidía con la documentación existente. Los resultados indican que se identificó varios procesos que no se estaban llevando a cabo correctamente y proponiendo oportunidades de mejora, en base al análisis e interpretación de los requisitos de la Norma ISO 9001:2015, se desarrolló una propuesta de diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad específico para la sede de Montalvo en la Av. Cuba, esta propuesta incluirá procedimientos, protocolos, manuales, formatos y otros elementos necesarios, los cuales se consolidarán en el Manual de la Calidad. Se concluye que el sistema de gestión implementado presentará en el futuro una mejora en la calidad de servicio de la empresa Montalvo.

Rincón (2021) el estudio tuvo por objetivo identificar las herramientas y metodologías de calidad más adecuadas para alcanzar el objetivo de un sistema de gestión óptimo. La metodología se siguió con un enfoque aplicativo, prospectivo y transversal, dentro de un período de tiempo establecido en la organización. Los resultados indican que un diagnóstico inicial del nivel de cumplimiento de los estándares, y se encontró que era del 65%. Para poder obtener una certificación aceptable, era necesario alcanzar un porcentaje



de cumplimiento sin requisitos en un 0%, ya que cualquier incumplimiento total requeriría acciones correctivas significativas. Para abordar esto, se emplearon diversas herramientas de mejora continua, entre las cuales se utilizó el diagrama de Ishikawa. Este análisis reveló que la "falta de planificación" era la causa más relevante identificada. A partir de este diagnóstico, se desarrolló un plan de trabajo que incluyó herramientas de seguimiento como indicadores, se logró alcanzar un cumplimiento del 87% de los requisitos de la nueva versión de la Norma ISO 9001:2015. Se concluye que se produce una mejora significativa de la calidad con la implementación de un sistema de gestión adecuado.

Barreda (2019) la investigación tuvo por objetivo determinar la relación existente entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa COMPUTROCK E.I.R.L. ubicada en Chiclayo. La metodología fue con enfoque cuantitativo, utilizando un diseño descriptivo y correlacional de tipo no experimental, el cual permitió describir los niveles de calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa, así como identificar el grado de relación entre ambas variables, para recolectar los datos se empleó la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario compuesto por 20 preguntas cerradas con escala de respuesta tipo Likert, la población objetivo de estudio estuvo conformada por 1,789 clientes frecuentes de la organización, y se obtuvo una muestra de 64 clientes mediante muestreo aleatorio simple. Los resultados indican que existe una influencia significativa entre la gestión de calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa COMPUTROCK E.I.R.L., con un coeficiente de correlación de  $r=0.88$ , el cual se encuentra por debajo del nivel bilateral de 0.489. Se concluye que la calidad de servicio se caracterizó por tener un nivel alto, pero se identificaron aspectos en las dimensiones de elementos tangibles y empatía que no contribuyeron al incremento de la calidad de servicio ofrecida por la empresa.



Bravo (2021) el estudio tuvo el objetivo de determinar el impacto de los sistemas de gestión en la calidad de servicio de la empresa EPS Barranca S.A. La metodología se siguió con un enfoque cuantitativo, con corte transversal y prospectivo, la muestra utilizada consistió en 80 trabajadores administrativos de la empresa mencionada, para el recojo de datos se empleó una encuesta con escala Likert de 17 ítems para la variable de sistemas de gestión y 13 ítems para la variable de calidad de servicio. Los resultados obtenidos revelaron que existe una influencia significativa de los sistemas de gestión en la calidad de servicio de la empresa EPS Barranca S.A. Esto se evidencia mediante un valor de significancia asintótica (0,000) menor que el nivel de significación (0,05), lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa. Es decir, los sistemas de gestión tienen un impacto significativo en la calidad de servicio de la empresa. Además, se encontró una correlación de Spearman (Rho) de 0.945, lo cual indica una correlación positiva y alta. Se concluye que no se logra contar con elementos tangibles idóneos y se presenta una falta de confiabilidad, respuesta, certidumbre y empatía en el servicio ofrecido por la empresa.

## **2.2. Bases teóricas**

### **2.2.1. Sistema de gestión**

#### **2.2.1.1. Definiciones y conceptos.**

Un sistema de gestión es un marco estructurado y organizado que se utiliza para dirigir y supervisar las actividades de una organización. Incluye políticas, procedimientos y prácticas que permiten la planificación, implementación, control y mejora continua de los procesos y recursos de la organización. Su objetivo es optimizar el rendimiento y los resultados de la organización, alineando sus actividades con los objetivos estratégicos y garantizando el cumplimiento de las normas y regulaciones aplicables (Abad & Sanchez, 2012).



Así también se la define como una plataforma integral que facilita la coordinación y el control de las diversas funciones y actividades de una organización. Comprende la estructura organizativa, los procesos operativos, los sistemas de información, las políticas y los procedimientos, así como los mecanismos de retroalimentación y evaluación. El sistema de gestión proporciona una visión global de la organización y permite la toma de decisiones informadas para mejorar la eficiencia, la calidad y la rentabilidad (Alonso, 2004).

Mientras que en otro sentido es identificada como un enfoque sistemático y estructurado para administrar los recursos, procesos y actividades de una organización. Implica la planificación estratégica, la asignación de responsabilidades, el establecimiento de metas y objetivos, el monitoreo del desempeño y la implementación de acciones correctivas y preventivas. A través de la implementación de un sistema de gestión efectivo, una organización puede lograr una mayor eficacia, mejorar la satisfacción del cliente, reducir los riesgos y garantizar el cumplimiento de los requisitos legales y regulatorios (Fernández, 2014).

Otros la definen como un marco integral que permite a una organización gestionar de manera efectiva sus procesos, recursos y personas. Proporciona las herramientas, metodologías y mejores prácticas necesarias para planificar, ejecutar, controlar y mejorar continuamente las actividades de la organización. El sistema de gestión se basa en la recopilación y análisis de datos, la toma de decisiones basada en evidencia y la participación de todos los niveles de la organización. Al implementar un sistema de gestión sólido, una organización puede aumentar su eficiencia, productividad y competitividad en el mercado (Burckhardt et al., 2016).



## 2.2.1.2. Dimensiones de la calidad de servicio.

Existen diversos enfoques respecto cuales son las dimensiones que conforman la variable de sistema de gestión, para el presente estudio consideramos cuatro, las cuales se describen a continuación.

### **Administración de recursos**

La administración de recursos se refiere al conjunto de actividades y procesos destinados a planificar, coordinar y controlar eficientemente los recursos disponibles en una organización. Esto incluye la gestión de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos, con el objetivo de optimizar su asignación, uso y desarrollo. La administración de recursos busca asegurar que los recursos estén disponibles en el momento adecuado, en la cantidad necesaria y en las condiciones óptimas para cumplir con los objetivos y metas de la organización (Camisón & Cruz, 2006).

Como también se la define como la administración de recursos, donde se trata de manejar de manera efectiva y eficiente los recursos disponibles en una organización. Esto implica la identificación, adquisición, asignación y supervisión de recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos. La administración de recursos se enfoca en optimizar la utilización de estos recursos para alcanzar los objetivos organizacionales, maximizar la productividad y minimizar los desperdicios. Además, implica tomar decisiones estratégicas sobre la adquisición y desarrollo de recursos, así como su mantenimiento y renovación a lo largo del tiempo (Carrera et al., 2018).

Así mismo es definida como el proceso de gestionar los diversos recursos de una organización de manera integral. Esto implica la planificación, organización, asignación, supervisión y control de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos. La administración de recursos busca asegurar la disponibilidad oportuna y adecuada de los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades de la organización, así como su



utilización eficiente y efectiva. Además, implica evaluar y mejorar continuamente los procesos de administración de recursos para lograr un mejor desempeño organizacional y alcanzar los objetivos establecidos (Fernández, 2014).

### **Planificación de acciones**

La planificación de acciones es el proceso de identificar, diseñar y organizar las actividades necesarias para lograr un objetivo específico. Implica la elaboración de un plan detallado que incluye la secuencia de acciones, los recursos necesarios, los plazos y las responsabilidades asignadas a cada miembro del equipo. La planificación de acciones permite anticiparse a los posibles obstáculos, minimizar riesgos y optimizar los resultados, brindando una guía clara para la ejecución eficiente y efectiva de las tareas necesarias (García, 2021).

Por otro lado, es también definida como el proceso mediante el cual se determinan y definen las medidas necesarias para alcanzar un objetivo o resolver un problema. Implica analizar la situación actual, establecer metas claras, identificar las acciones requeridas y establecer un cronograma para su implementación. Durante la planificación de acciones, se consideran los recursos disponibles, los posibles riesgos y las restricciones existentes. El resultado es un plan estructurado que guía y orienta las actividades a seguir, con el fin de lograr los resultados deseados de manera eficiente (Preschern, 2011).

Así mismo la planificación de acciones, es el proceso de elaborar un conjunto de pasos y estrategias necesarios para lograr un objetivo determinado. Consiste en identificar y priorizar las acciones específicas que se deben realizar, establecer los recursos necesarios, definir los plazos y asignar las responsabilidades correspondientes. La planificación de acciones permite una mejor organización y coordinación de los esfuerzos, asegurando que las tareas se realicen de manera secuencial y eficiente. Además, facilita la evaluación y el



seguimiento del progreso, lo que permite ajustes y mejoras continuas en la implementación de las acciones planificadas (Uria, 2022).

### **Toma de decisiones**

La toma de decisiones es el proceso cognitivo y racional a través del cual se selecciona una opción entre varias alternativas posibles. Implica evaluar y analizar información relevante, considerar los objetivos y las consecuencias esperadas, y ponderar los riesgos y beneficios asociados. La toma de decisiones requiere habilidades de pensamiento crítico, capacidad de análisis y juicio para elegir la opción más adecuada y satisfactoria para resolver un problema o alcanzar un objetivo determinado (Lara et al., 2022).

También es identificado como el acto de elegir entre diferentes opciones disponibles en base a un análisis y evaluación de información relevante. Implica la identificación del problema o situación que requiere una decisión, la recopilación y el análisis de datos pertinentes, la consideración de los objetivos y las restricciones, y la selección de la alternativa óptima. La toma de decisiones puede ser individual o colectiva, y puede basarse en enfoques racionales, intuitivos o una combinación de ambos, dependiendo del contexto y la complejidad del problema (Tamayo, 2018).

Así mismo se reconoce que la toma de decisiones es el proceso mediante el cual se elige una opción entre varias alternativas disponibles. Implica evaluar las diferentes opciones, considerar los factores relevantes, evaluar los posibles resultados y consecuencias, y seleccionar la mejor opción en función de los objetivos y las necesidades. La toma de decisiones puede ser influenciada por factores emocionales, cognitivos y situacionales, y puede involucrar diferentes niveles de riesgo e incertidumbre. Es un proceso fundamental en la vida personal y profesional, y puede variar en complejidad y alcance, desde decisiones simples y rutinarias hasta decisiones estratégicas y de alto impacto (Suárez del Rey, 2010).



## **Resolución de conflictos**

La resolución de conflictos es el proceso de abordar y resolver las divergencias, disputas o problemas que surgen entre dos o más partes. Implica identificar las causas y las áreas de desacuerdo, buscar soluciones mutuamente satisfactorias y alcanzar acuerdos que satisfagan las necesidades e intereses de todas las partes involucradas. La resolución de conflictos puede implicar el uso de técnicas de comunicación efectiva, negociación, mediación o arbitraje, con el objetivo de restablecer la armonía, promover la colaboración y prevenir conflictos futuros (Mendoza, 2018).

Mientras que también es definida como el proceso de gestionar y resolver las tensiones, discrepancias o desacuerdos entre individuos, grupos o entidades. Implica el análisis de las diferentes perspectivas, intereses y necesidades de las partes involucradas, así como la búsqueda de soluciones que sean justas y equitativas. La resolución de conflictos puede involucrar la comunicación abierta y respetuosa, la búsqueda de compromisos, la identificación de intereses comunes y la búsqueda de soluciones. El objetivo final es alcanzar una solución pacífica y constructiva que promueva la cooperación y el entendimiento mutuo (Gómez & Macedo, 2011).

Así mismo se define a la resolución de conflictos como el proceso de encontrar una solución satisfactoria a un conflicto o disputa existente. Implica la identificación y comprensión de las causas subyacentes del conflicto, la exploración de diferentes opciones y alternativas, y la negociación de un acuerdo mutuamente aceptable. La resolución de conflictos puede implicar el uso de estrategias de resolución de problemas, la facilitación de la comunicación entre las partes, la gestión de emociones y la promoción de la colaboración. El objetivo es lograr una resolución pacífica y duradera, fomentando la reconciliación y la construcción de relaciones saludables (Gallegos, 2004).



## 2.2.2. Variable servicio percibido

### 2.2.2.1. Definiciones de servicio percibido.

El servicio percibido se refiere a la percepción subjetiva y personal de los clientes sobre la calidad y el valor del servicio recibido de una organización. Va más allá de los aspectos tangibles y se centra en las experiencias, las emociones y las expectativas individuales. El servicio percibido puede estar influenciado por factores como la atención al cliente, la competencia del personal, la fiabilidad, la rapidez y la capacidad de respuesta de la organización. Es un indicador clave para evaluar la satisfacción del cliente y la reputación de la empresa (Ariza & Ariza, 2019).

Otra definición es dada como el acto de cómo evalúan los clientes interpretan y evalúan la calidad y el valor del servicio que reciben de una organización. Se basa en sus percepciones subjetivas, sus expectativas previas y sus experiencias personales durante la interacción con la empresa. La calidad percibida del servicio puede estar relacionada con la cortesía y amabilidad del personal, la eficiencia en la entrega del servicio, la confiabilidad en cumplir con los compromisos y la capacidad de resolver problemas de manera satisfactoria. Es esencial gestionar y mejorar el servicio percibido para mantener la lealtad y la satisfacción del cliente (Balarezo, 2013).

Así mismo el servicio percibido es la evaluación subjetiva que hacen los clientes sobre la calidad y la excelencia del servicio recibido de una empresa u organización. Se basa en la comparación entre las expectativas previas del cliente y su experiencia real durante la interacción con la organización. La calidad percibida del servicio puede estar relacionada con aspectos como la accesibilidad, la comunicación efectiva, la empatía, la personalización y la capacidad de solucionar problemas. La percepción del servicio puede influir en la satisfacción del cliente, la lealtad hacia la empresa y la recomendación a otros potenciales clientes (Murillo, 2018).

Por otro lado, el servicio percibido se refiere a la impresión subjetiva que tienen los clientes sobre la calidad y el valor del servicio brindado por una organización. Se basa en sus percepciones individuales, experiencias personales y expectativas previas. La evaluación del servicio percibido puede estar relacionada con la competencia y conocimiento del personal, la atención y cuidado al cliente, la confiabilidad y consistencia en la entrega del servicio, y la capacidad de superar las expectativas del cliente. La gestión efectiva del servicio percibido implica la comprensión y satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente, lo que contribuye a una experiencia positiva y a la fidelidad hacia la organización (Tschohl, 2001).

#### **2.2.2.2. Dimensiones del servicio percibido.**

Los criterios son amplios para identificar las dimensiones que componen esta variable, para este estudio se utilizan cuatro fundamentales, como son las siguientes.

##### **Eficiencia en el servicio**

La eficiencia en el servicio se refiere a la capacidad de una organización para utilizar de manera óptima sus recursos y procesos con el fin de brindar un servicio de alta calidad en el menor tiempo y costo posibles. Implica minimizar los desperdicios, optimizar la utilización de los recursos humanos y materiales, y mejorar la productividad y la capacidad de respuesta. La eficiencia en el servicio busca eliminar las actividades innecesarias, simplificar los procesos y garantizar una entrega rápida y efectiva del servicio, sin comprometer la calidad y la satisfacción del cliente (Vizcaino & Sepúlveda, 2018).

Así mismo puede ser definida como la capacidad de una organización para lograr los resultados deseados con la menor cantidad de recursos y esfuerzos posibles. Implica optimizar los procesos, eliminar las actividades que no agregan valor y maximizar la utilización de los recursos disponibles. La eficiencia en el servicio se puede medir mediante indicadores como el tiempo de respuesta, la utilización de los recursos, la productividad y la



calidad del servicio. Una organización eficiente en el servicio busca eliminar la burocracia, simplificar los procedimientos y garantizar una experiencia fluida y satisfactoria para el cliente (Vizcaino & Sepúlveda, 2018).

Como también la eficiencia en el servicio se refiere a la capacidad de una organización para utilizar sus recursos de manera eficaz y obtener los mejores resultados en la prestación de servicios. Implica optimizar los procesos, eliminar los cuellos de botella y utilizar los recursos disponibles de manera productiva. La eficiencia en el servicio se traduce en una entrega oportuna, una utilización adecuada de los recursos humanos y materiales, y una minimización de los costos operativos. Una organización que busca la eficiencia en el servicio busca mejorar continuamente sus procesos, utilizar tecnología y herramientas eficientes, y ofrecer un servicio rápido, preciso y satisfactorio para los clientes (Galindo, 2021).

### **Relevancia en el servicio**

La relevancia en el servicio se refiere a la capacidad de una organización para comprender y satisfacer las necesidades y expectativas específicas de sus clientes. Implica brindar un servicio que sea pertinente y significativo para cada cliente, teniendo en cuenta sus características, preferencias y circunstancias individuales. La relevancia en el servicio implica personalizar la experiencia del cliente, ofrecer soluciones adaptadas a sus necesidades, y proporcionar información y asesoramiento relevante para su situación. Una organización que se enfoca en la relevancia en el servicio busca comprender a sus clientes y adaptar sus productos y servicios para brindarles una experiencia personalizada y satisfactoria (Martínez et al., 2016).

Así mismo otra definición indica que la relevancia en el servicio se trata de ofrecer a los clientes información, productos y soluciones que sean pertinentes y útiles para ellos en un momento dado. Implica comprender las necesidades y preferencias de los clientes, y

proporcionarles opciones y recomendaciones que se ajusten a sus circunstancias y objetivos individuales. La relevancia en el servicio implica estar atento a los cambios en las necesidades y expectativas de los clientes, mantenerse actualizado con respecto a las tendencias y novedades de la industria, y ofrecer una experiencia personalizada que se ajuste a las preferencias y situaciones de cada cliente. Es fundamental para generar una conexión y satisfacción duradera con los clientes (Valencia, 2015).

Por otro lado, se tiene que la relevancia en el servicio se refiere a la capacidad de una organización para ofrecer un servicio que sea significativo y valioso para sus clientes. Implica comprender las necesidades y prioridades de los clientes, y proporcionarles soluciones y experiencias que sean relevantes para ellos en un contexto determinado. La relevancia en el servicio implica adaptar las ofertas, la comunicación y la atención al cliente según las características y expectativas de cada segmento de clientes. Una organización que se centra en la relevancia en el servicio busca estar al tanto de las tendencias y cambios en el mercado, anticipar las necesidades de los clientes y ofrecer soluciones que sean relevantes y diferenciadoras (Ariza & Ariza, 2019).

### **Pertinencia en el servicio**

La pertinencia en el servicio se refiere a la capacidad de una organización para ofrecer soluciones y respuestas adecuadas a las necesidades y demandas específicas de sus clientes. Implica comprender las circunstancias individuales de cada cliente, identificar sus problemas o requerimientos particulares, y brindar un servicio que sea pertinente y relevante para resolver sus inquietudes. La pertinencia en el servicio implica adaptar los productos, los procesos y la comunicación a las particularidades de cada cliente, asegurando que se sientan comprendidos y atendidos de manera efectiva (Balarezo, 2013).

Como también se la puede definir como la acción de ofrecer soluciones y respuestas que sean adecuadas y apropiadas para las necesidades y expectativas de los clientes. Implica



comprender en profundidad las situaciones y desafíos que enfrentan los clientes, y proporcionarles un servicio que sea pertinente y aplicable a su contexto específico. La pertinencia en el servicio se logra a través de la escucha activa, la empatía y la personalización de las soluciones, adaptándolas a las circunstancias individuales de cada cliente. Una organización que se enfoca en la pertinencia en el servicio busca ofrecer respuestas prácticas y relevantes, que generen un impacto positivo y soluciones efectivas para sus clientes (Camisón & Cruz, 2006).

Por otro lado, se tiene que la pertinencia en el servicio se refiere a la capacidad de una organización para brindar soluciones y servicios que sean pertinentes y aplicables a las necesidades y contextos específicos de sus clientes. Implica comprender a fondo las expectativas y desafíos de los clientes, y ofrecer respuestas que sean adecuadas y útiles para sus situaciones individuales. La pertinencia en el servicio implica adaptar los procesos, las políticas y los productos a las particularidades de cada cliente, asegurando que se satisfagan sus necesidades de manera efectiva. Una organización que se centra en la pertinencia en el servicio busca ofrecer soluciones personalizadas, flexibles y ajustadas a las circunstancias cambiantes de sus clientes (Carrera et al., 2018).

### **Satisfacción del servicio**

La satisfacción del servicio se refiere al grado en que las expectativas y necesidades de los clientes son cumplidas o superadas por el servicio recibido de una organización. Es un indicador de la percepción subjetiva del cliente sobre la calidad y el valor del servicio brindado. La satisfacción del servicio puede estar influenciada por diferentes aspectos, como la atención al cliente, la calidad del producto o servicio, la eficiencia en la entrega, la resolución de problemas y la experiencia general. Una alta satisfacción del servicio indica que los clientes se sienten satisfechos y contentos con la experiencia proporcionada, lo que



puede conducir a una mayor fidelidad y recomendación hacia la organización (Samaniego, 2021).

Así mismo se define a la satisfacción del servicio se trata de la evaluación subjetiva que hacen los clientes sobre el grado de cumplimiento de sus expectativas y necesidades por parte de un servicio recibido. Se basa en la comparación entre las expectativas previas y la experiencia real durante la interacción con la organización. La satisfacción del servicio puede estar relacionada con factores como la calidad del servicio, la amabilidad y cortesía del personal, la rapidez y eficiencia en la atención, y la capacidad de resolver problemas de manera satisfactoria. Una alta satisfacción del servicio indica que los clientes han recibido un servicio que cumple o supera sus expectativas, lo que puede generar lealtad y repetición de negocio (Vergara et al., 2018).

Por otro lado, se tiene que la satisfacción del servicio se refiere al sentimiento de satisfacción o gratificación experimentado por un cliente después de recibir un servicio de una organización. Es el resultado de la evaluación subjetiva que realiza el cliente sobre la calidad, el valor y la experiencia general del servicio recibido. La satisfacción del servicio puede estar relacionada con diversos aspectos, como la atención al cliente, la calidad del producto o servicio, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y la puntualidad en la entrega. Una alta satisfacción del servicio indica que el cliente ha obtenido lo que esperaba y se siente satisfecho con la experiencia proporcionada, lo que puede contribuir a la fidelidad del cliente y a la reputación positiva de la organización (Suárez del Rey, 2010).

### **2.3. Marco conceptual.**

**Cliente:** Una persona o entidad que utiliza los productos o servicios de una organización. Los clientes son fundamentales para el éxito de una empresa, ya que su satisfacción y fidelidad son clave para mantener relaciones comerciales duraderas (Chiavenato, 2009).



**Conflictos:** Situaciones de desacuerdo, tensión o confrontación que surgen entre dos o más personas o grupos. Los conflictos pueden surgir por diferencias de opinión, intereses contrapuestos o la falta de comunicación efectiva. La resolución de conflictos implica encontrar soluciones mutuamente aceptables para todas las partes involucradas (Rodríguez, 2009).

**Desempeño:** El rendimiento, resultados o logros de una persona, equipo u organización en relación con sus metas y expectativas establecidas. El desempeño se evalúa en función de la eficacia, la eficiencia y la calidad de los resultados obtenidos (Cárdenas & Daza, 2004).

**Eficiencia:** La capacidad de utilizar los recursos de manera óptima para lograr los resultados deseados. La eficiencia implica minimizar los desperdicios, maximizar la productividad y obtener el máximo rendimiento con la menor cantidad de recursos posibles (Chiavenato, 2009).

**Lealtad:** La fidelidad y compromiso de un cliente hacia una marca, empresa o producto. La lealtad se basa en la satisfacción del cliente, la confianza en la calidad y el valor ofrecido, y la relación a largo plazo establecida con la organización u empresa (Rodríguez, 2009).

**Optimizar:** Mejorar o maximizar el rendimiento, la eficiencia o la calidad de algo. Optimizar implica identificar áreas de mejora, utilizar los recursos de manera eficiente y aplicar mejores prácticas para obtener los mejores resultados posibles (Rico, 2016).

**Organización:** Una entidad o estructura compuesta por personas, recursos y procesos que trabajan juntos para lograr objetivos comunes. Una organización puede ser una empresa, una institución, una asociación o cualquier otro tipo de entidad con una estructura y funciones definidas (Hospital San Juan de Lurigancho, 2013).



**Pertinencia:** La adecuación o relevancia de algo en relación con un contexto o propósito específico. La pertinencia implica adaptar, personalizar o ajustar algo para que sea adecuado y útil en una situación determinada (De la Peña, 2014).

**Productividad:** La relación entre la producción o los resultados obtenidos y los recursos utilizados para obtenerlos. La productividad se refiere a la eficiencia en la utilización de los recursos para lograr una mayor producción, rendimiento o eficacia en un determinado período de tiempo.

**Sistema:** Un conjunto de elementos interrelacionados que trabajan juntos para lograr un objetivo común. Un sistema puede ser físico, como una máquina, o conceptual, como un conjunto de procesos interconectados. Los sistemas tienen entradas, procesos y salidas, y pueden ser analizados y optimizados para mejorar su funcionamiento.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1. Enfoque de la investigación

Se siguió el enfoque cuantitativo de la investigación, puesto que es una metodología que se utiliza para recopilar y analizar datos de manera numérica y objetiva con el fin de comprender y describir fenómenos, identificar patrones, establecer relaciones causales o verificar hipótesis (Behar, 2008). Este enfoque se caracteriza por la recolección de datos estructurados y cuantificables a través de instrumentos como cuestionarios, encuestas, pruebas estandarizadas o mediciones precisas, que se corresponde con los efectuado en el presente estudio.

#### 3.2. Métodos aplicados a la investigación

Se empleó el método hipotético deductivo como enfoque de investigación para evaluar el sistema de gestión y el servicio percibido, este enfoque se basa en la identificación del problema y propone una serie de hipótesis probables. El enfoque metodológico seleccionado será de naturaleza cuantitativa, utilizando herramientas de medición para ambas variables, y los resultados serán expresados en términos numéricos mediante una escala ordinal. Los datos recopilados se someterán a análisis estadísticos adecuados con el fin de probar las hipótesis planteadas por el investigador (Sánchez et al., 2018).

### 3.3. Tipo de investigación

El estudio adoptará un enfoque descriptivo, sin realizar modificaciones o intervenciones deliberadas en las variables de interés, siguiendo la propuesta de Hernández et al. (2010). La recopilación de datos se llevará a cabo tal como se presentan en el momento de la aplicación de los cuestionarios, sin manipular ni alterar las condiciones. La información será obtenida directamente de los estudiantes a los servicios en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Peruana Unión, en su sede Juliaca.

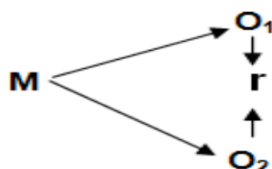
### 3.4. Nivel de investigación

Este estudio se desarrolla en el ámbito de la investigación relacional, concretamente en el tercer nivel de investigación, cuyo propósito es evaluar dos variables y establecer la conexión entre ellas. Este tipo de investigación se caracteriza por la formulación de hipótesis que serán sometidas a pruebas estadísticas inferenciales para su confirmación (Walpole et al., 2012).

### 3.5. Diseño de la investigación

#### Diseño correlacional.

Este enfoque se basa en la intención de establecer una relación entre dos o más variables. Para lograrlo, se deben medir ambas variables en los mismos sujetos, lo que implica un enfoque bivariado. Es crucial que la muestra utilizada sea representativa de la población objetivo. Durante este proceso, no se realiza ninguna modificación o intervención en las variables. El esquema que ilustra este diseño es el siguiente:



Donde:

M: Muestra donde se tomarán los datos.



O1: Valores de la primera variable.

O2: Valores de la segunda variable.

r: Relación entre las variables.

### 3.6. Población y muestra

#### 3.6.1. Población

La población de estudio estuvo conformada por los estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, de Juliaca, en el periodo de desarrollo del presente proyecto según los registros ascienden a 127 estudiantes usuarios.

#### 3.6.2. Muestra

El tamaño de la muestra se determinará utilizando una técnica de muestreo probabilístico, ya que esto nos permitirá obtener una muestra que sea representativa de la población objetivo y controlar el error muestral. Para calcular el tamaño de muestra, utilizaremos la siguiente fórmula:

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

Donde:

N: Total de la población

Z=Límite de confianza (1.96)

p q=Campo de variabilidad de aciertos y errores (p:0.5; q:0.5)

d=Nivel de precisión (0.05)

n=Tamaño de muestra

Reemplazando:

$$n = \frac{127^2 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{0.05^2 \times (127-1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5} = 96$$

Entonces la muestra corregida será de 96 estudiantes usuarios de los servicios de laboratorios especializados.

#### **Criterios de inclusión.**

- Estudiantes matriculados en el año académico 2023.
- Estudiantes que asisten de manera regular a los laboratorios.
- Estudiantes mayores de edad y que deseen participar del estudio.

#### **Criterios de exclusión.**

- Estudiantes no matriculados en el año académico 2023.
- Estudiantes que no asisten de manera regular a los laboratorios.
- Estudiantes menores de edad.

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

Se utilizó la técnica de la encuesta, que es útil para recopilar información y opiniones de un grupo de personas, consiste en una serie de preguntas diseñadas para obtener datos específicos sobre un tema o para medir la opinión o experiencia de los encuestados (Association, 2015).

#### **3.7.2. Instrumentos**

Para el recojo de los datos de las dos variables de estudio, se realizó la aplicación de un instrumento, específicamente de dos cuestionarios, los cuales incluyen una escala de tipo Likert, en seguida se especifica las características de los mismos.

#### **Cuestionario para medir el sistema de gestión.**

##### **Ficha técnica del instrumento:**

Instrumento: Cuestionario para medir el sistema de gestión.

Autor: Renato Alonso Samanamud Tafur.

Año de construcción: 2019.

País de origen: Perú.



Ámbito de aplicación: Centros de formación educativa.

Administración: Individual.

Objetivo: Medir la percepción sobre un sistema de gestión.

Duración de aplicación: 20 minutos.

Numero de ítems: 32.

Escala: Siempre, Casi siempre, Algunas veces, Casi nunca, Nunca.

Confiabilidad: Alpha de Cronbach de 0.847 (Bueno).

### **Cuestionario para medir el servicio percibido.**

#### **Ficha técnica del instrumento:**

Instrumento: Cuestionario para medir el servicio recibido.

Autores: Renato Alonso Samanamud Tafur.

Año de construcción: 2019.

País de origen: Perú.

Ámbito de aplicación: Centros de formación educativa.

Administración: Individual

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del servicio.

Duración: 15 minutos.

Confiabilidad: Alpha de Cronbach de 0.874 (Bueno).

## **3.8. Validez y confiabilidad del instrumento**

### **3.8.1. Validez**

Ambos cuestionarios cuentan con el análisis de validez mediante juicio de expertos, el cual se realizó por el autor de los mismos (Samanamud, 2019).

### **3.8.2. Confiabilidad**

El primer cuestionario para medir el sistema de gestión presentó una confiabilidad mediante el estadístico de Alpha de Cronbach de 0.847, el que es considerado como Bueno.

Mientras que el segundo instrumento que mide el servicio percibido presentó un valor de 0.874, el cual es valorado como Bueno, por tanto, ambos instrumentos son fiables.

### **Procedimiento de tratamiento de datos**

A continuación, se detallan los pasos necesarios para llevar a cabo el proceso de aplicación de ambos cuestionarios:

- Presentar una solicitud al rectorado de la Universidad Peruana Unión, en su sede Juliaca con el fin de llevar a cabo el estudio.
- Coordinar con el personal encargado de los laboratorios para establecer los días y horarios adecuados para aplicar los instrumentos.
- Llevar a cabo el estudio en los horarios apropiados para recopilar datos precisos sin interrumpir la atención de los estudiantes usuarios.
- Realizar una revisión exhaustiva de cada instrumento para asegurarse de que se completen correctamente.
- Crear una base de datos en una hoja de cálculo, como Excel.
- Exportar la hoja de cálculo al software estadístico SPSS.
- Generar tablas de frecuencia y realizar pruebas estadísticas para probar hipótesis.

### **3.9. Diseño de contrastación de hipótesis**

Con el fin de contrastar tanto las hipótesis generales como las específicas, se empleará la prueba estadística de correlación de Rho de Spearman. Esta prueba permite analizar tres aspectos clave: la significancia, el sentido y la fuerza de la correlación. Para garantizar un nivel de confianza del 95%, se considerará un margen de error del 5%. La fórmula utilizada para el cálculo será la siguiente: Aquí se debe incluir la fórmula de cálculo correspondiente, si tienes esa información (Alvarez, 2007):

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum D^2}{n(n^2 - 1)}$$



Donde:

D: Diferencia entre los estadísticos de orden (x-y).

N: Número de pares de datos.

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. Presentación, análisis e interpretación de los datos

##### 4.1.1. Prueba de normalidad

**Tabla 2**

*Prueba de ajuste a distribución normal*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Administración de recursos	,201	96	,000
Planificación de acciones	,136	96	,000
Toma de decisiones	,222	96	,000
Resolución de conflictos	,137	96	,000
Sistema de gestión	,106	96	,010
Servicio percibido	,255	96	,000

Nota: Valores de Sig. < 0.05 indican datos diferente a distribución normal

Considerando que inicialmente se requiere conocer si el conjunto de los datos se ajusta o no a una distribución normal, se ejecutó el análisis de Kolmogorov-Smirnov, esta prueba permite determinar si tanto las variables como dimensiones se distribuyen normalmente, además esta prueba es recomendable para conjuntos de datos superiores a 50 observaciones.

Al observar la significancia estadística se tiene que para todas las variables y dimensiones este valor es menor al 0.05, por lo tanto, se acepta que estos datos no se ajustan a una distribución normal, por lo cual, se debe ubicar una prueba estadística de correlación no paramétrica, siendo la elegida como idónea el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el mismo que fue aplicado con un 95% de confianza ( $\alpha=0.05$ ).

#### 4.1.2. Relación entre sistema de gestión con el servicio percibido

**Tabla 3**

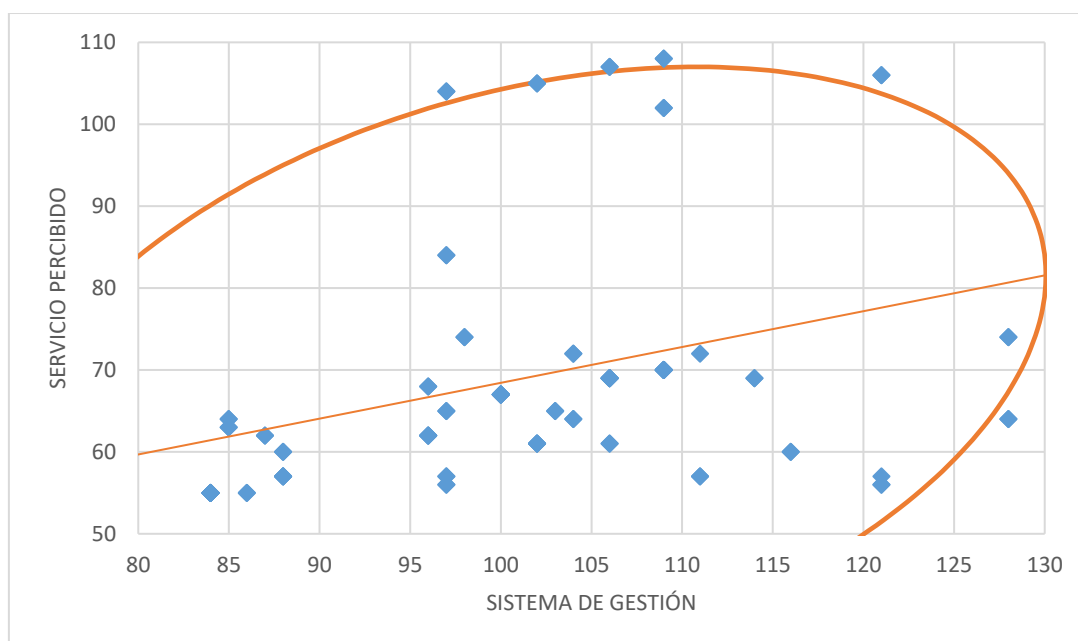
*Análisis de correlación sistema de gestión y servicio percibido*

Correlaciones		Sistema de gestión	Servicio percibido
Rho de Spearman	Sistema de gestión	1.000	0.492**
		.	0.000
		96	96

Nota: En base a los cuestionarios y analizados en SPSS Ver. 27

**Figura 1**

*Análisis de correlación entre sistema de gestión y servicio percibido*



Nota: Muestra como se distribuye en espacio bivariado las puntuaciones del sistema de gestión y servicio percibido.

Como se observa en la Tabla 3, se identifica que existe una relación estadísticamente significativa entre la variable de sistema de gestión y el servicio percibido, puesto que el valor de la significancia bilateral es de 0.000 que es menor al valor crítico de 0.05, a continuación, se observa que el coeficiente de rho=0.492 indica que el sentido que muestra esta relación es de sentido positivo y finalmente respecto a la fuerza de la misma es identificada como regular.

En la Figura 1, se observa que el sentido de la relación es positivo, puesto que al mejorar la puntuación del sistema de gestión se espera que el servicio percibido también mejore en su puntuación.

De los resultados del análisis estadístico se aprueba la hipótesis alterna general, es decir: **Ha:** El sistema de gestión está relacionado con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de ingeniería de sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.

#### 4.1.3. Relación entre administración de recursos con el servicio percibido

**Tabla 4**

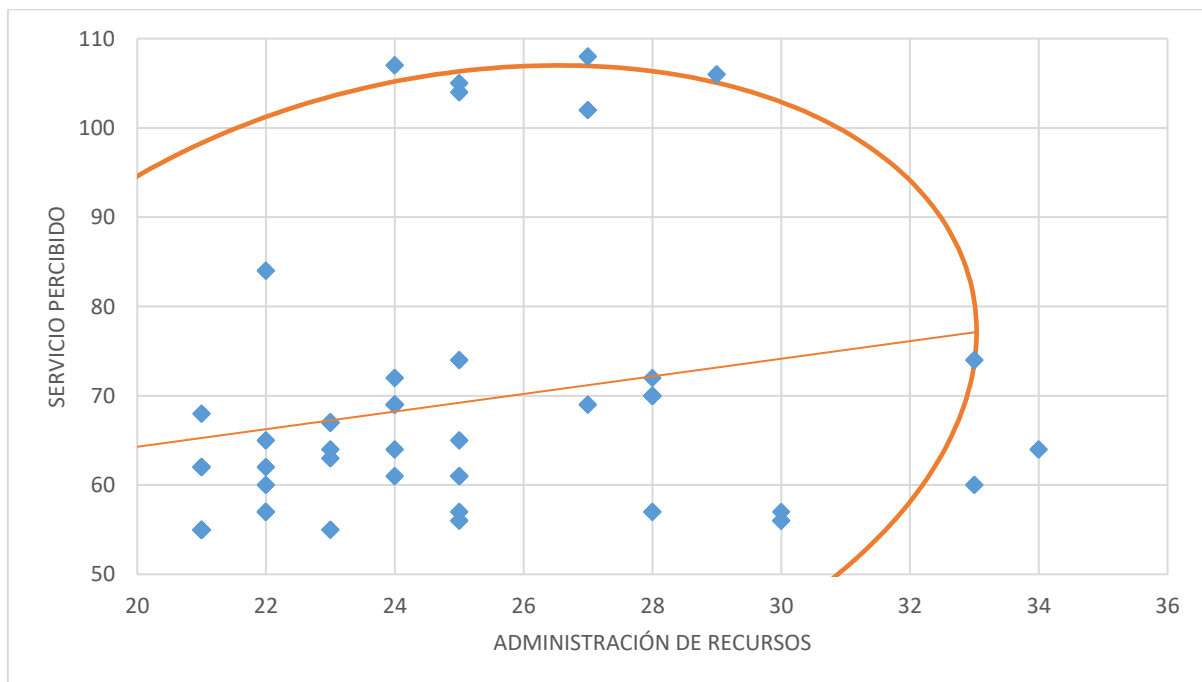
Análisis de correlación entre administración de recursos y servicio percibido

Correlaciones		Administración de recursos	Servicio percibido
Rho de Spearman	Administración de recursos	1.000	0.378**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	96

Nota: En base a los cuestionarios y analizados en SPSS Ver. 27

**Figura 2**

*Análisis de correlación entre administración de recursos y servicio percibido*



Nota: Muestra cómo se distribuye en espacio bivariado las puntuaciones de la administración de recursos y servicio percibido.

Como se observa en la Tabla 4, se identifica que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de administración de recursos y el servicio percibido, puesto que el valor de la significancia bilateral es de 0.000 que es menor al valor crítico de 0.05, a continuación, se observa que el coeficiente de rho=0.378 indica que el sentido que muestra esta relación es de sentido positivo y finalmente respecto a la fuerza de la misma es regular.

En la Figura 2 se observa que el sentido de la relación es positivo, puesto que al mejorar la puntuación de la administración de recursos se espera que el servicio percibido también mejore en su puntuación.

De los resultados del análisis estadístico se aprueba la hipótesis alterna específica, es decir:

**Ha:** La administración de recursos está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.

## 4.1.4. Relación entre planificación de acciones con el servicio percibido

**Tabla 5**

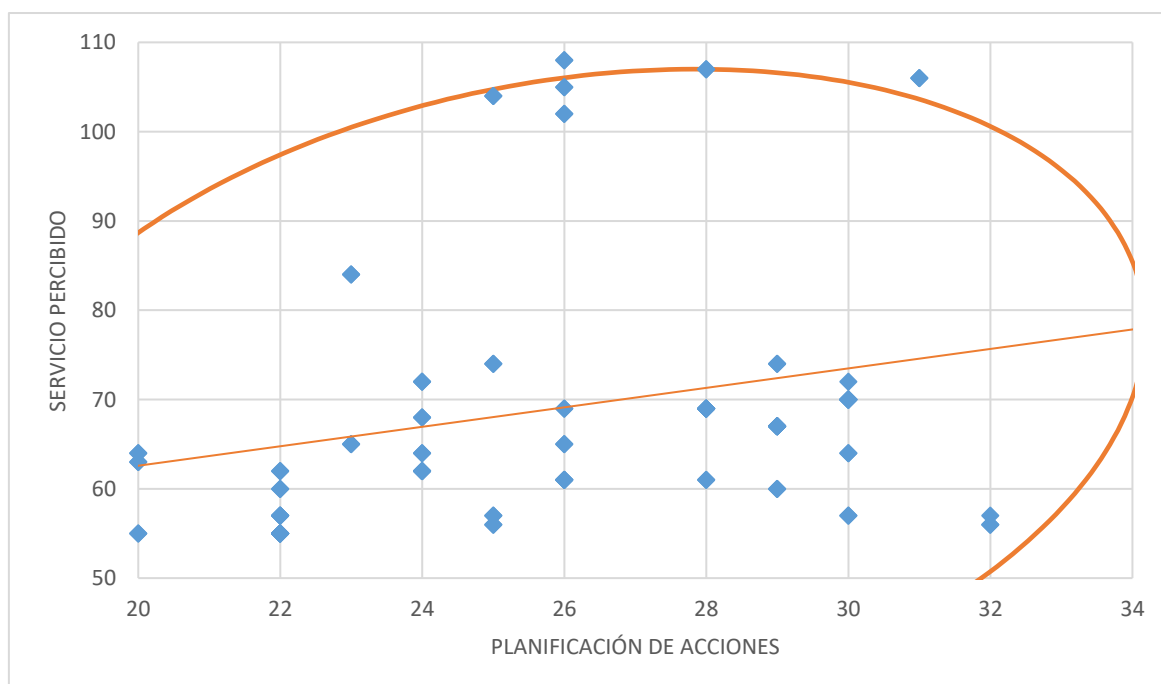
*Análisis de correlación entre planificación de acciones y servicio percibido*

Correlaciones			Planificación de acciones	Servicio percibido
Rho de Spearman	Planificación de acciones	Coefficiente de correlación	1.000	0.393**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	96	96

Nota: En base a los cuestionarios y analizados en SPSS Ver. 27

**Figura 3**

*Análisis de correlación entre planificación de acciones y servicio percibido*



Nota: Muestra cómo se distribuye en espacio bivariado las puntuaciones de la planificación de acciones y servicio percibido.

Como se observa en la Tabla 5, se identifica que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de planificación de acciones y el servicio percibido, puesto que el valor de la significancia bilateral es de 0.000 que es menor al valor crítico de 0.05, a

continuación, se observa que el coeficiente de  $\rho=0.393$  indica que el sentido que muestra esta relación es de sentido positivo y finalmente respecto a la fuerza de la misma es regular.

En la Figura 3, se observa que el sentido de la relación es positivo, puesto que al mejorar la puntuación de la planificación de acciones se espera que el servicio percibido también mejore en su puntuación.

De los resultados del análisis estadístico se aprueba la hipótesis alterna específica, es decir:

**Ha:** La planificación de acciones está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.

#### 4.1.5. Relación entre toma de decisiones con el servicio percibido

**Tabla 6**

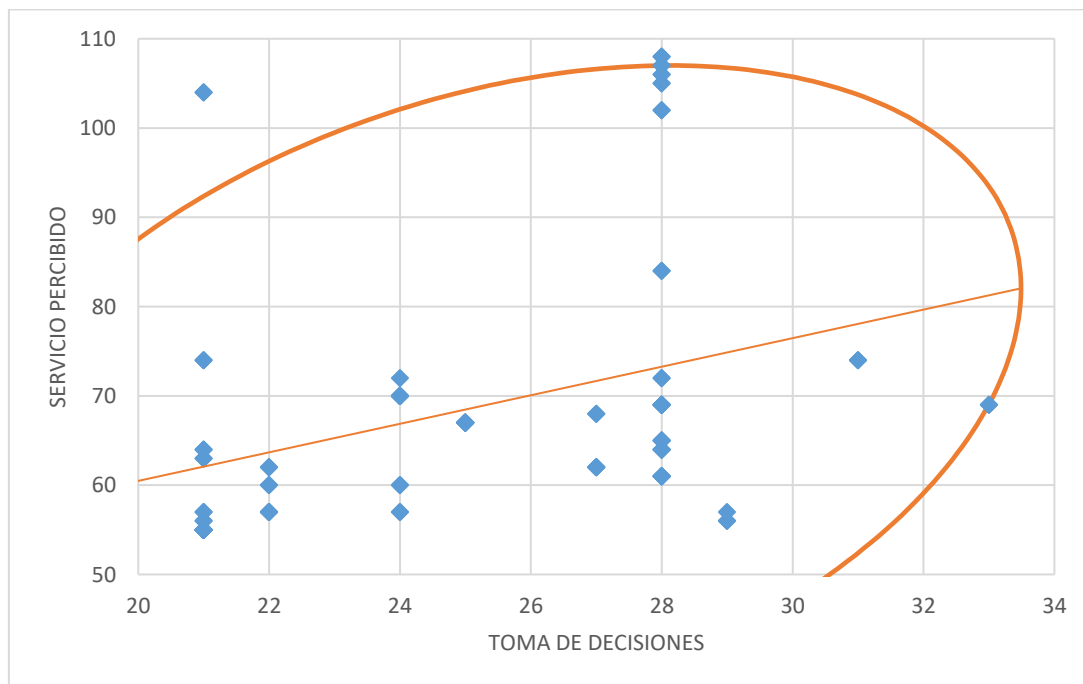
*Análisis de correlación entre toma de decisiones y servicio percibido*

Correlaciones		Toma de decisiones	Servicio percibido	
Rho de Spearman	Toma de decisiones	Coeficiente de correlación	1.000	0.454**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	96	96

Nota: En base a los cuestionarios y analizados en SPSS Ver. 27

**Figura 4**

Análisis de correlación entre toma de decisiones y servicio percibido



Nota: Muestra cómo se distribuye en espacio bivariado las puntuaciones de la toma de decisiones y servicio percibido.

Como se observa en la Tabla 6, se identifica que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de toma de decisiones y el servicio percibido, puesto que el valor de la significancia bilateral es de 0.000 que es menor al valor crítico de 0.05, a continuación, se observa que el coeficiente de  $\rho=0.454$  indica que el sentido que muestra esta relación es de sentido positivo y finalmente respecto a la fuerza de la misma es regular.

En la Figura 4, se observa que el sentido de la relación es positivo, puesto que al mejorar la puntuación de la toma de decisiones se espera que el servicio percibido también mejore en su puntuación.

De los resultados del análisis estadístico se aprueba la hipótesis alterna específica, es decir:

**Ha:** La toma de decisiones está relacionada con el servicio percibido en estudiantes de laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.

## 4.1.6. Relación entre resolución de conflictos con el servicio percibido

**Tabla 7**

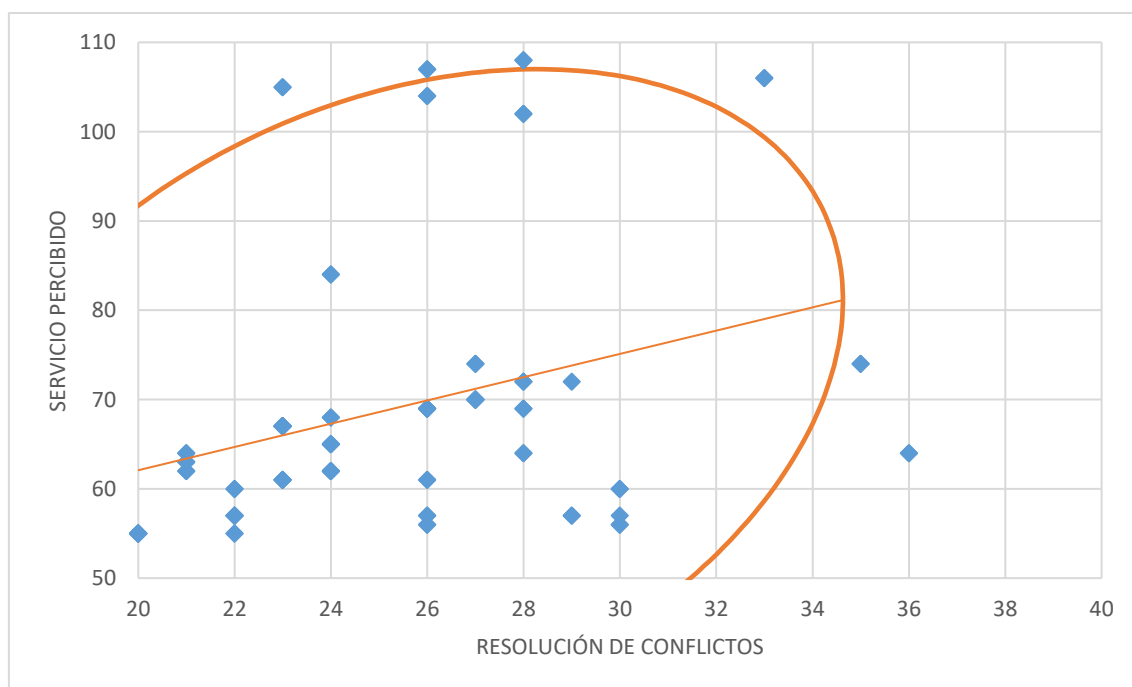
*Análisis de correlación entre resolución de conflictos y servicio percibido*

Correlaciones		Resolución de conflictos	Servicio percibido
Rho de Spearman	Resolución de conflictos	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	0.471**
		N	96

Nota: En base a los cuestionarios y analizados en SPSS Ver. 27

**Figura 5**

*Análisis de correlación entre resolución de conflictos y servicio percibido*



Nota: Muestra cómo se distribuye en espacio bivariado las puntuaciones de la resolución de conflictos y servicio percibido.

Como se observa en la Tabla 7, se identifica que existe una relación estadísticamente significativa entre la dimensión de resolución de conflictos y el servicio percibido, puesto que el valor de la significancia bilateral es de 0.000 que es menor al valor crítico de 0.05, a

continuación, se observa que el coeficiente de  $\rho=0.471$  indica que el sentido que muestra esta relación es de sentido positivo y finalmente respecto a la fuerza de la misma es regular.

En la Figura 5, se observa que el sentido de la relación es positivo, puesto que al mejorar la puntuación de la resolución de problemas se espera que el servicio percibido también mejore en su puntuación.

De los resultados del análisis estadístico se aprueba la hipótesis alterna específica, es decir:

**Ha:** La resolución de conflictos está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.

#### 4.2. Discusión de resultados

El principal hallazgo del estudio, fue la comprobación de la existencia de una relación significativa ( $p<0.05$ ) entre las variables de sistema de gestión y el servicio percibido en un grupo de estudiantes que hace uso de los laboratorios de ingeniería de sistemas en una universidad en el sur del Perú, así mismo los resultados mostraron significancia para las relaciones de las dimensiones de la primera variable (administración de recursos, planificación de acciones, toma de decisiones y resolución de conflictos) con el servicio percibido.

Al respecto Cañas (2018) indica en su estudio, que una gestión deficiente tiene su reflejo en una mala percepción del servicio que percibe el usuario, es decir una deficiente calidad de servicio, por tanto se infiere una relación entre las mismas, así también en el presente estudio se corroboró esta afirmación, puesto que el sistema de gestión y el servicio percibido, están estrechamente relacionados en el contexto de las organizaciones que ofrecen productos o servicios, esto se debe a que un sistema de gestión efectivo proporciona las estructuras y procesos necesarios para garantizar la calidad y la consistencia en la prestación de servicios, lo que a su vez influye en la percepción del cliente sobre la calidad y la satisfacción con el



servicio. Estos dos aspectos están interconectados y se complementan mutuamente para lograr el éxito de una organización en la prestación de servicios, como se ha comprobado con los resultados del presente estudio.

Mientras que Correa (2019), indica que el sistema de gestión es un componente vital para las organizaciones, puesto que del mismo se desprende una buena percepción de los usuarios respecto a los servicios, esta mutualidad es propia de cualquier entidad que preste algún servicio, ya que los servicios deben buscar satisfacer los requisitos de los clientes, siempre bajo las regulaciones vigentes de calidad.

De forma complementaria De la Cruz (2020) señala que cuando se implementa o mejora un sistema de gestión, se requiere un tiempo de seguimiento de por lo menos tres meses para verificar las mejoras implementadas, por tanto la medición de la percepción de los usuarios respecto a los servicios recibidos, es un proceso que refleja el efecto de la gestión, pero que es observable dentro de un lapso de tiempo, por lo tanto es también recomendable medir ambas variables en diferentes espacios de tiempo.

Mientras que Peraza (2018) añade que las organizaciones que presentan deficiencias es su gestión, con el tiempo tienden a no medir ni realizar evaluaciones de su funcionamiento según el servicio percibido por sus usuarios, así mismo añade que sobre todo en empresas que trabajan con tecnología, la poca o nula actualización de equipos y personal, tienden a disminuir e incluso desaparecer, puesto que el usuario busca organizaciones que satisfagan sus expectativas, lo cual también puede suceder en instituciones de educación superior, donde también existe una competencia sobre servicios de calidad.

En el contexto nacional Yomona (2019) indica en sus resultados que la gestión de calidad influye en el grado de satisfacción del usuario y por tanto en el servicio percibido, así también añade que toda organización debe presentar responsabilidad en la medición de la



calidad del servicio prestado, es decir la medición de como perciben los usuarios el servicio es una actividad que debe ser programada de forma continua. Los sistemas de gestión incluyen la evaluación constante del desempeño y la identificación de áreas de mejora. Esto permite a la organización ajustar sus procesos para ofrecer un servicio mejorado, la mejora continua es fundamental para la percepción positiva del servicio por parte de los clientes.

Mientras que Ascoy & Carrasco (2021) índice en señalar que en toda organización existen puntos débiles en su sistema de gestión, entre ellas se debe poner especial atención a la percepción del servicio, puesto que al medir la misma permite la recopilación de comentarios y datos sobre la satisfacción del cliente, esta retroalimentación se utiliza para adaptar y mejorar los servicios ofrecidos, lo que tiene un impacto directo en la percepción del cliente sobre la calidad y eficacia del servicio, aspectos que fueron también señalados en los resultados del presente estudio.

Al respecto Chuyo & Mendoza (2018) determinaron que se determinó que el nivel de satisfacción de los clientes antes de la implementación del sistema de gestión de calidad, indicando un bajo nivel de satisfacción, luego de la implementación de un sistema de gestión optimizado, se observó un aumento en el nivel de cumplimiento de la norma, que representó un incremento en la satisfacción de los clientes, por tanto se confirma que una buen sistema de gestión se ve reflejado en un servicio percibido calificado como bueno, lo cual también concuerda con los hallazgos del presente estudio.

Así mismo Ormeño (2020) indica que desarrolló una propuesta de diseño de un sistema de gestión de la calidad específico para una empresa en la ciudad de Lima, las proyecciones indican no solo una mejora en los ingresos económicos esperados, sino que también se espera una mejora significativa de la percepción de los servicios según los clientes, así se demuestra la relación entre estas dos variables.



En cuanto a ello Barreda (2019) identifica una estrecha correlación entre las dos variables de estudio, considerando que un adecuado sistema de gestión, tiene repercusiones directas sobre el servicio percibido, además añade que el coeficiente de correlación fue positivo, lo cual concuerda con el análisis estadístico que también halló un sentido positivo del mismo, tanto a nivel de variables como entre las dimensiones de la primera sobre la segunda. Esta misma conclusión es dada por Bravo (2021), quien de manera similar indica que la relación es de sentido positivo, además que la misma es significativa, concordante con los hallazgos del presente estudio.



## CONCLUSIONES

**PRIMERA:** Se identificó que el sistema de gestión se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, el coeficiente  $\rho = 0.492$  indica un sentido positivo y fuerza regular.

**SEGUNDA:** Se determinó que la administración de recursos se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, el coeficiente  $\rho = 0.378$  indica un sentido positivo y fuerza regular.

**TERCERA:** Se identificó que la planificación de acciones se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, el coeficiente  $\rho = 0.393$  indica un sentido positivo y fuerza regular.

**CUARTA:** Se determinó que la toma de decisiones se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, el coeficiente  $\rho = 0.454$  indica un sentido positivo y fuerza regular.

**QUINTA:** Se identificó que la resolución de conflictos se encuentra relacionado significativamente ( $p < 0.05$ ) con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas en la Universidad Peruana Unión, el coeficiente  $\rho = 0.471$  indica un sentido positivo y fuerza regular.



## RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Se recomienda a las autoridades de la Universidad Peruana Unión, mejorar continuamente el sistema de gestión de los laboratorios de Ingeniería de Sistemas, como parte de una gestión de calidad para formar profesionales competentes.

**SEGUNDA:** Se recomienda a los directivos, mejorar la administración de recursos en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas, para conseguir una buena calidad de servicio percibido por parte de los estudiantes usuarios de los mismos.

**TERCERA:** Se recomienda a los directivos y personal encargado, mejorar la planificación de acciones, como parte importante de la gestión de los laboratorios y por estar relacionado con una buena percepción del servicio percibido por los estudiantes.

**CUARTA:** Se recomienda implementar una buena gestión en la toma de decisiones en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, como una dimensión relevante para conseguir una percepción positiva del servicio brindado.

**QUINTA:** Mejorar la resolución de conflictos en la gestión de los laboratorios de Ingeniería de Sistemas, al haberse comprobado que la mismas se halla relacionada con el servicio percibido por estudiantes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abad, J., & Sanchez, A. (2012). Aspectos clave de la integración de sistemas de gestión. In *Aenor* (Priemra). Asociación Española de Normalización y Certificación. <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/15056.pdf>
- Alonso, L. (2004). *Sistema Integrado de Gestión SIG* (Primera). <https://qualitasbiblo.files.wordpress.com/2013/01/manual-del-sistema-integrado-de-gestion-del-cib.pdf>
- Alvarez, R. (2007). *Estadística aplicada a las ciencias de la salud* (D. Do Santos (ed.); 1st ed.). [https://books.google.com.pe/books/about/Estadística\\_aplicada\\_a\\_las\\_ciencias\\_de.htm?id=V2ZosgPYI0kC&printsec=frontcover&source=kp\\_read\\_button&hl=es-419&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books/about/Estadística_aplicada_a_las_ciencias_de.htm?id=V2ZosgPYI0kC&printsec=frontcover&source=kp_read_button&hl=es-419&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Ariza, F., & Ariza, J. (2019). Información y atención al cliente. *Comercio Y Marketing*, 168.
- Ascoy, K., & Carrasco, A. (2021). *Gestión por procesos para la calidad de servicio de la empresa Colpex International S.A.C.* [Universidad Privada del Norte]. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/30423>
- Asociation, A. P. (2015). *Encuesta estrés y problemas de salud.* <http://www.apa.org/news/press/releases/2016/03/encuesta-discriminacion.aspx>
- Balarezo, S. (2013). *Manual de atención al cliente* (Primera). Pontificia Universidad Católica Sede en Esmeraldas. <https://www.cepam.org.ec/wp-content/uploads/2021/06/MANUAL-DE-ATENCION-AL-CLIENTE.pdf>
- Barreda, S. (2019). Gestión de la calidad de servicio y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa Computrock E.I.R.L Chiclayo 2017 [Universidad Señor de Sipán]. In *Universidad Señor de Sipán.* <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/6604>
- Behar, D. (2008). *Metodología de la Investigación* (p. 220). Shalom Editores.
- Bravo, F. (2021). *Los sistemas de gestión y calidad de servicio de la empresa EPS Barranca S.A* [Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/6420>



- Burckhardt, V., Gisbert, V., & Pérez, A. (2016). *Estrategia y desarrollo de una guía de implantación de la norma ISO 9001:2015. aplicación pymes de la comunidad Valenciana* (Primera). Area de Innovación y Desarrollo. [https://www.rina.org/es/adv/iso-9001-certification?gclid=EAIaIQobChMIvsjzpKjS\\_wIVGdWRCh0vegLLEAAYAAEgKhzPD\\_BwE](https://www.rina.org/es/adv/iso-9001-certification?gclid=EAIaIQobChMIvsjzpKjS_wIVGdWRCh0vegLLEAAYAAEgKhzPD_BwE)
- Camisón, C., & Cruz, S. (2006). *Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas* (Primera). Pearson Educación. <https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cañas, J. (2018). *Análisis de la implementación de un sistema de gestión de calidad bajo la norma ISO 9001 versión 2015 en la empresa Totality Services S.A.S.* [Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano]. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>
- Cárdenas, G., & Daza, M. (2004). *Diccionario de contabilidad y sistemas de información* (Primera). Universidad de Guadalajara. [https://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones\\_drupal/pdfs/diccionariocontaysist.pdf](https://www.cucea.udg.mx/include/publicaciones_drupal/pdfs/diccionariocontaysist.pdf)
- Carrera, C., Ligña, C., Moreno, G., & Morales, R. (2018). *Sistemas de gestión de calidad* (Primera). Ediciones Grupo Compás. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.pdf>
- Castillo, R., & Cueva, M. (2019). *Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001: 2015 en el molino Capricornio Import SAC, Chiclayo* [Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/2025>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (Primera). McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/bitstream/123456789/2873/1/Comportamient>



o organizacional.pdf

- Chuyo, K., & Mendoza, J. (2018). *Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad para Mejorar la Satisfacción del Cliente en la Empresa Smmot Srl, 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37215>
- Correa, G. (2019). *Propuesta de sistema de gestión de calidad en base a la norma ISO 9001:2015 en contrato de servicio de mantenimiento, diagnóstico y mejoras del sistema de control para la empresa Krontec* [Universidad técnica Federico Santa María]. <https://repositorio.usm.cl/handle/11673/46887>
- De la Cruz, M. (2020). *Diseño de una metodología para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para empresas de servicio caso: grupo Varcus S.A de C.V.* [Universidad de Queretaro]. <https://ciateq.repositorioinstitucional.mx/jspui/handle/1020/467>
- De la Peña, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los servicios sociales comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. *Cuadernos de Trabajo Social*, 27(1), 115–125.
- Fernández, A. (2014). Sistemas integrados de gestión (SIG). In *Industrial Data* (Primera). Centro para la Calidad en Asturias. <https://doi.org/10.15381/idata.v2i2.6528>
- Galindo, A. (2021). *Estimación del impacto de mejoras a la calidad de servicio de una empresa de distribución logística en el comportamiento de sus clientes* [Universidad de Chile]. <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/184021>
- Gallegos, J. (2004). *Gestión educativa en un proceso de descentralización* (Primera). Editorial San Marcos. <https://www.librosperuanos.com/libros/detalle/5848/Gestion-Educativa-en-el-Proceso-de-Descentralizacion>
- García, J. (2021). *Sistema de Gestión Empresarial* (Primera). Editorial Síntesis. <https://www.sintesis.com/data/indices/9788413570778.pdf>
- Gómez, L., & Macedo, J. (2011). Hacia una mejor calidad de gestión educativa peruana en el siglo XX. *Investigación Educativa*, 14(26), 39–49. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/4179/3336>
- Hospital San Juan de Lurigancho. (2013). *Estudio de satisfacción del usuario externo*



*SERVQUAL* 2013 (pp. 1–34). Ministerio de Salud.  
[https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual\\_2013.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/InformeServqual_2013.pdf)

Lara, J., Campaña, E., Villamarín, A., & Balarezo, C. (2022). Gestión escolar durante la pandemia: relación entre el acompañamiento pedagógico y el desempeño docente. *Revista Venezolana*, 27(97), 58–70. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.5>

Martínez, G., Guevara, A., & Valles, M. (2016). El desempeño docente y la calidad educativa. *Ra Ximhai*, 12(6), 123–134.

Mendoza, E. (2018). Gestión de calidad y la satisfacción de los clientes en la Pollería El Pelao S.A.C, Piura [Universidad Autónoma del Perú]. In *Universidad Autónoma*.  
<https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/825>

Murillo, L. (2018). Fundamentos de servicio al cliente. In *Fundación Universitaria de Areandina* (Primera, Issue 8). Fundación Universitaria del Area Andina.  
[https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93\\_FUNDAMENTOS\\_DE\\_SERVICIO\\_AL\\_CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/3523/93_FUNDAMENTOS_DE_SERVICIO_AL_CLIENTE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ormeño, J. (2020). Propuesta de diseño de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la norma ISO 9001:2015 para una empresa de servicio dedicado al rubro de salones de belleza. Caso de Estudio: Montalvo salón & SPA sede Av. Cuba (Jesús María) [Pontificia Universidad Católica del Perú]. In *Pontificia Universidad Católica del Perú*.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/13131>

Peraza, M. (2018). Sistema de gestión del proceso de la calidad de servicio en la atención y nivel de satisfacción del productor en el fondo para el desarrollo agrario socialista (fondas) estado Lara. *Revista Científica Teorías Enfoques y Aplicaciones En Las Ciencias Sociales*, 1(1), 23.  
<https://revistas.uclave.org/index.php/teacs/article/view/1893>

Preschern, P. (2011). *Hacia un enfoque de gestión por resultados en el sector público La experiencia de Trinidad y Tobago* (Primera). Programa de las Naciones Unidas.  
<https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/130465-opac>

Ramírez, G. (2018). *Desarrollo de un sistema de gestión de calidad con base en la norma ISO 9001:2015 para la Jefatura de ingeniería industrial de la Universidad Tecnológica de la Mixteca* [Universidad Tecnológica de la Mixteca].



[https://www.researchgate.net/publication/358353371\\_DESARROLLO\\_DE\\_UN\\_SIS\\_TEMA\\_DE\\_GESTION\\_DE\\_CALIDAD\\_CON\\_BASE\\_EN\\_LA\\_NORMA\\_ISO\\_9001\\_2015\\_PARA\\_LA\\_JEFATURA\\_DE\\_INGENIERIA\\_INDUSTRIAL\\_DE\\_LA\\_UNIVERSIDAD\\_TECNOLOGICA\\_DE\\_LA\\_MIXTECA#pf34](https://www.researchgate.net/publication/358353371_DESARROLLO_DE_UN_SIS_TEMA_DE_GESTION_DE_CALIDAD_CON_BASE_EN_LA_NORMA_ISO_9001_2015_PARA_LA_JEFATURA_DE_INGENIERIA_INDUSTRIAL_DE_LA_UNIVERSIDAD_TECNOLOGICA_DE_LA_MIXTECA#pf34)

Rico, A. (2016). La gestión educativa: Hacia la optimización de la formación docente en la educación superior en Colombia. *Sophia*, 12(1), 55–70. <http://www.scielo.org.co/pdf/sph/v12n1/v12n1a04.pdf>

Rincón, Y. (2021). *Implementación de un sistema de gestión de calidad en la empresa Compañía Química* [Universidad Nacional del Callao]. <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/20.500.12952/7517>

Rodríguez, M. (2009). Diccionario de economía. In *Especial para estudiantes* (p. 117). <https://www.eumed.net/diccionario/dee/dee.pdf>

Samaniego, D. (2021). *Sistema de gestión de la calidad ISO 9001:2015 para la mejora del servicio educativo en la I.E.P. Cesar's* [Universidad Nacional del Centro del Perú]. <https://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/7202>

Sánchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* [Universidad Ricardo Palma]. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

Suárez del Rey, C. (2010). *Sistemas integrados de gestión*.

Tamayo, S. (2018). *Diseño de una propuesta de gestión por resultados que no afecte al talento humano del Sector Público (Caso ENAMI EP)* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/4460>

Tschohl, J. (2001). *Servicio al cliente: el arma secreta de la empresa que alcanza la excelencia* (Primera). Service Quality Institute Latin America. [www.servicequality.net](http://www.servicequality.net)

Universidad Peruana Unión. (2022). *Investigación UPeU*. <https://investigacion.upeu.edu.pe/>

Uria, M. (2022). *Diseño de un programa de aprendizaje experiencial enfocado en el desarrollo de competencias para la empresa Tim Consulting en la ciudad de Quito* [Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8610>



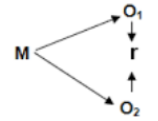
- Valencia, E. (2015). *Aplicación del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio de mantenimiento y limpieza de establecimientos educativos en la empresa SYRY*. Universidad Politécnica Salesiana.
- Vergara, J., Quesada, V., & Maza, F. (2018). Calidad del servicio y determinantes de la satisfacción en usuarios de los servicios hospitalarios de Cartagena de Indias, Colombia. *Revista de Métodos Cuantitativos Para La Economía y La Empresa*, 1(26), 203–219. <https://www.upo.es/revistas/index.php/RevMetCuant/article/view/2519>
- Vizcaino, A., & Sepúlveda, I. (2018). *Servicio al cliente e integración del marketing mix de servicios* (Primera). Universidad de Guadalajara. [https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos\\_pagina/servicio\\_al\\_cliente\\_e\\_integracion\\_del\\_marketing\\_mix\\_de\\_servicios.pdf](https://www.cucea.udg.mx/sites/default/files/documentos/adjuntos_pagina/servicio_al_cliente_e_integracion_del_marketing_mix_de_servicios.pdf)
- Walpole, R., Myers, R., Myer, S., & Ye, K. (2012). *Probabilidad y estadística para ingeniería y ciencias* (P. Educación (ed.); 5th ed.).
- Yomona, A. (2019). *Gestión de calidad y la satisfacción del contribuyente en la municipalidad de Lima Metropolitana 2018* [Universidad Peruana de las Américas]. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1443>



# ANEXOS



Anexo 1. Matriz de consistencia

SISTEMA DE GESTIÓN Y EL SERVICIO PERCIBIDO POR ESTUDIANTES EN LOS LABORATORIOS DE INGENIERÍA DE SISTEMAS DE LA UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN, JULIACA 2023								
MATRIZ DE CONSISTENCIA								
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Metodología	Variables	Dimensión	Indicador	Valores	Instrumento
¿Cuál es la relación entre el sistema de gestión y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?	Relacionar el sistema de gestión con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.	El sistema de gestión está relacionado con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.	<p><b>Tipo de investigación:</b> La investigación será de nivel relacional, puesto que se busca relacionar dos variables y sus dimensiones para explicar un proceso de gestión.</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> Diseño descriptivo-correlacional, porque el investigador busca y recoger información de las variables en unidades de observación, para luego probar las relaciones existentes:</p>  <p>Donde: M: Muestra con la que se realizará el estudio. O1: Información de la variable sistema de gestión. O2: Información de la variable servicio percibido.</p>	<b>Sistema de gestión.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Administración de recursos</li> <li>- Planificación de acciones</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Resolución de conflictos</li> <li>- Eficiencia en el servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coherencia en la administración de recursos.</li> <li>- Equitatividad en la distribución de recursos.</li> <li>- Distribución adecuada de los recursos humanos.</li> <li>- Participación del personal en la planificación.</li> <li>- Usos de estrategias adecuadas en la planificación.</li> <li>- Desarrollo de metas y objetivos.</li> <li>- Estimulación y motivación del personal.</li> <li>- Habilidad directiva en toma de decisiones.</li> <li>- Compromiso y obligación en toma de decisiones.</li> <li>- Compartir ideas positivas.</li> <li>- Búsqueda de un buen clima institucional.</li> <li>- Empatía entre trabajadores y usuarios.</li> <li>- Nivel de atención percibida.</li> <li>- Tiempo de respuesta adecuado.</li> </ul>	<p>Siempre Casi siempre A veces Casi nunca Nunca</p> <p>Muy satisfecho Satisfecho Medianamente satisfecho</p>	<p>Cuestionario sobre sistema de gestión.</p> <p>Cuestionario sobre servicio percibido.</p>
¿Cuál es la relación entre la administración de recursos y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?	Relacionar la administración de recursos y el servicio percibido por estudiantes de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.	La administración de recursos está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.						
¿Cuál es la relación entre la planificación de acciones y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?	Relacionar la planificación de acciones y el servicio percibido en estudiantes de laboratorios especializados de Ingeniería de	La planificación de acciones está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.						



<p>¿Cuál es la relación entre la toma de decisiones y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la resolución de conflictos y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023?</p>	<p>sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.</p> <p>Relacionar la toma de decisiones y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.</p> <p>Relacionar la resolución de conflictos y el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.</p>	<p>La toma de decisiones está relacionada con el servicio percibido en estudiantes de laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.</p> <p>La resolución de conflictos está relacionada con el servicio percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023.</p>	<p>r: Relación entre las variables.</p>	<p>Servicio percibido.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relevancia en el servicio</li> <li>- Pertinencia en el servicio</li> <li>- Satisfacción del servicio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción con el servicio.</li> <li>- Calidad de atención al usuario.</li> <li>- Confianza.</li> <li>- Preparación para la atención.</li> <li>- Atención oportuna.</li> <li>- Esmero en la atención.</li> <li>- Mejoramiento continuo.</li> <li>- Supervisión.</li> <li>- Equidad en las tareas.</li> <li>- Objetivos precisos.</li> </ul>	<p>Insatisfecho o Muy insatisfecho o</p>	
---	--	--	---	----------------------------	--	--	--	--

## Anexo 2. Instrumentos de investigación

	<p align="center"><b>CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SISTEMA DE GESTIÓN</b></p> <p>Aplicado por: HOMAR SÁNCHEZ QUISPE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN MENCIÓN: GESTION EMPRESARIAL</p>
--	--

**Instrucciones:** Lea atentamente cada ítem y marque solo una opción, con la que Ud. Se encuentre de acuerdo.

N°	ÍTEMS	CALIFICACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS</b>						
1	Los recursos de gestión en base al compromiso identificado con la institución como una universidad.					
2	Los recursos se destinan en coherencia con la necesidad del trabajo institucional en los laboratorios.					
3	Se aplica los recursos con el compromiso total de funciones administrativas.					
4	La distribución de recursos es equitativa en los laboratorios de la institución.					
5	Los encargados manejan con eficiencia los recursos destinados a los laboratorios.					
6	Existe distribución de recursos fijos para implementar tecnología de punta en los laboratorios.					
7	Se distribuye los recursos humanos con asertividad a la necesidad a los laboratorios.					
8	Los responsables de manera orgánica supervisan las actividades programadas en los laboratorios.					
<b>DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN DE ACCIONES</b>						
9	La gestión planifica, organiza, dirige y controla las actividades con el personal de laboratorio.					
10	Los directivos demuestran capacidad innovadora con perspectiva en el futuro de los laboratorios.					
11	Los directivos asumen retos administrativos para mejora de los laboratorios.					
12	Se emplea los procedimientos adecuados en la planificación de actividades de los laboratorios.					
13	Se utiliza estrategias pertinentes para la ejecución de acciones en los laboratorios.					
14	El personal en general participa en la elaboración de planes y proyectos respecto a los laboratorios.					
15	Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas trazadas en los laboratorios.					
16	En la gestión se fijan metas y objetivo claros respecto a los laboratorios.					
<b>DIMENSIÓN TOMA DE DECISIONES</b>						
17	La gestión estimula la motivación y asesoría al personal de los laboratorios.					
18	Los directivos delegan autoridad demostrando confianza en los laboratorios.					
19	Los directivos tienen habilidad para persuadir al personal en el logro de metas en los laboratorios.					
20	En la gestión se fomenta la participación en la toma de decisiones respecto a los laboratorios.					
21	Se fomenta una relación mutua de confianza ante problemas sociales y personales.					



22	Se toma acciones que demuestren compromiso y obligación con los laboratorios.					
23	Se guía al personal motivado en el ambiente de trabajo.					
24	Se busca la promoción del desarrollo del personal frente a su trabajo.					
	<b>DIMENSIÓN RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS</b>					
25	Se fomenta compartir ideas y tareas con actitud positiva.					
26	En la gestión se mantiene buenas relaciones interpersonales.					
27	El tipo de ambiente facilita la comunicación entre los colaboradores.					
28	En la gestión se incentiva el buen clima institucional.					
29	La gestión se preocupa por mantener la infraestructura adecuada.					
30	Los directivos facilitan la utilización de materiales tecnológicos.					
31	La gestión aplica técnicas y métodos eficaces de negociación frente a conflictos.					
32	Los directivos muestran empatía frente al personal.					



## CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SERVICIO PERCIBIDO

Aplicado por: HOMAR SÁNCHEZ QUISPE  
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN  
MENCIÓN: GESTION EMPRESARIAL

**Instrucciones:** Lea atentamente cada ítem y marque una sola opción, con la que Ud. Se encuentre de acuerdo.

N°	ÍTEMS	CALIFICACIÓN				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>DIMENSIÓN EFICIENCIA EN EL SERVICIO</b>						
1	Está satisfecho con la atención que le presta el personal del laboratorio.					
2	El personal del laboratorio atiende con amabilidad y cortesía.					
3	El tiempo de respuesta por parte del laboratorio es oportuna.					
4	Le ha asesorado el personal al presentar alguna duda e inquietud.					
5	Es satisfactorio el servicio que presta los laboratorios de la facultad.					
6	Es fácil y rápido obtener respuesta a sus inquietudes.					
7	Al hablar de calidad de atención usted se siente identificado.					
8	Es valorado el estudiante como el factor clave para las operaciones de los laboratorios.					
<b>DIMENSIÓN RELEVANCIA EN EL SERVICIO</b>						
9	Conoce usted si alguna institución como la Universidad emplea como parte de su visión la calidad de atención al estudiante en los laboratorios.					
10	El horario de atención está acorde a sus solicitudes en los laboratorios.					
11	La confianza que le inspira el personal que le atiende le hace sentir seguro en los laboratorios.					
12	Las alternativas que le brinda la Facultad en cuanto al servicio de laboratorios parecen adecuadas.					
13	Se considera su opinión en las propuestas de mejora de los laboratorios.					
14	Considera que el personal esta lo suficientemente preparado para atenderlo en los laboratorios.					
15	Es satisfactorio la tecnología que aplica la Facultad en los laboratorios.					
16	La tecnología aplicada agiliza los procesos y tiempos de respuestas en los laboratorios.					
<b>DIMENSIÓN PERTINENCIA EN EL SERVICIO</b>						
17	La atención oportuna general de los laboratorios de la Facultad cumple con las expectativas de los estudiantes.					
18	Los problemas le son resueltos de acuerdo a lo esperado en los laboratorios.					
19	En cuanto al uso y técnica de atención al estudiante en los laboratorios usted se siente tranquilo.					
20	Se esfuerzan y esmeran en atenderlo en los laboratorios.					
21	Existe un organigrama que permita visualizar el cargo que desempeña en los laboratorios.					
22	Las tareas que lleva acabo están acorde con su grado de instrucción del personal					
23	La institución educativa aplica algún sistema de reconocimiento y asenso al personal del laboratorio.					
24	Se da el mejoramiento continuo a través de cursos e inducciones, y puesta en práctica de nuevas herramientas para la atención al estudiante.					
<b>DIMENSIÓN SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO</b>						
25	Existen manuales de cargos y procedimientos como guías de trabajo para los cargos existente en los laboratorios.					
26	Hay supervisión directa que permite mejorar la atención oportuna al estudiante.					
27	Existen objetivos precisos relacionados con la calidad de servicio de laboratorios.					
28	Las tares y actividades son distribuidas equitativamente entre el grupo de trabajo de los laboratorios.					



Anexo 3. Validación del instrumento

FICHA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTOS DE ACOPIO DE DATOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. REFERENCIA:

1.1. Experto:.....

1.2. Especialidad:.....

1.3. Cargo actual:.....

1.4. Grado académico:.....

Escala de medición:

Autor de instrumento:

II. ASPECTO DE EVALUACIÓN

Nota: para cada criterio considerar la escala de 0.0 a 2.0 en donde:

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	VALORACIÓN				
	Muy deficiente 0.0	Deficiente 0.1	Regular 1.0	Buena 1.5	Muy buena 2.0
1. CLARIDAD. Está escrito en lenguaje científico de fácil comprensión y es apropiado al tipo de investigación que se pretende realizar.					
2. OBJETIVIDAD. Está expresado en forma de indicadores observables o medibles.					
3. ACTUALIDAD. Los ítems corresponden a las formas actuales de formulación de instrumentos de investigación.					
4. ORGANIZACIÓN. La formulación de los ítems tiene una secuencia lógica según el tipo de indicadores que se quiere medir.					
5. COHERENCIA ESTRUCTURAL. La cantidad de ítems es correspondiente a la cantidad de indicadores QUE se quiere medir.					
6. COHERENCIA SEMÁNTICA. Los ítems se refieren a las incógnitas de los problemas de investigación o al sentido de investigación.					
7. CONSISTENCIA TEÓRICA. Los ítems se sustentan en el marco teórico que se asume en la investigación.					
8. METODOLOGÍA. Este instrumento corresponde a la técnica de investigación apropiada para recoger datos confiables.					
9. ESTRUCTURA FORMAL. El instrumento contiene todos los instrumentos básicos.					
10. ORIGINALIDAD. El instrumento es elaborado por el autor o de lo contrario se menciona la fuente.					

III. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C= 75%) ( )
- b. Desaprobado (C= 25%) ( )

.....  
Experto

Nº de DNI: .....

Nº de celular:.....



### Anexo 4. Matriz de datos

#### Variable 1: Sistema de gestión

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2
2	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
3	4	2	4	3	3	1	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2
4	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	4	1	5	4	2	3	4	5	3
4	4	5	5	5	2	5	3	5	3	5	5	5	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4
6	5	3	3	4	4	2	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4
7	4	2	3	4	3	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4
8	4	1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	2	2	4	4	1	2	4
9	4	2	1	5	3	1	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	1	5	4	3	2	1	3
10	3	3	2	4	5	2	3	5	4	3	5	2	3	5	2	2	5	3	5	4	4	4	5	3	4	2	4	3	5	5	2	3
11	3	4	3	5	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5	4	2	4	4	3	5	3	4	4	3	2
12	2	3	3	3	1	2	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
13	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2
14	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
15	4	2	4	3	3	1	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2
16	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	4	1	5	4	2	3	4	5	3
17	5	3	4	5	2	2	5	3	3	5	3	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5
18	5	3	3	4	4	2	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4
19	4	2	3	4	3	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4
20	4	1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	2	2	4	4	1	2	4
21	4	5	5	5	5	1	5	3	5	4	2	5	3	3	5	2	2	5	3	2	4	3	3	2	2	5	5	5	3	2	5	3
22	3	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	2	3
23	3	4	3	5	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5	4	2	4	4	3	5	3	4	4	3	2
24	2	3	3	3	1	2	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
25	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2
26	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
27	4	2	4	3	3	1	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2
28	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	4	1	5	4	2	3	4	5	3
29	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
30	5	3	3	4	4	2	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4
31	4	2	3	4	3	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4
32	4	1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	2	2	4	4	1	2	4
33	4	2	1	5	3	1	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	1	5	4	3	2	1	3
34	3	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	2	3
35	5	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	3	5
36	2	3	3	3	1	2	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
37	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2
38	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
39	4	2	4	3	3	1	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2
40	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
41	5	2	4	5	3	5	2	4	5	4	5	4	2	5	4	3	5	2	3	5	5	3	4	2	4	4	5	2	4	5	4	2



42	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	4	3	5	4	2	3	4	5	3
43	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
44	5	3	3	4	4	2	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4
45	4	2	3	4	3	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4
46	4	1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	2	2	2	4	4	1	2	4
47	4	2	1	5	3	1	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	1	5	4	3	2	1	3
48	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2
49	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
50	4	2	4	3	3	1	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2
51	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	4	1	5	4	2	3	4	5	3
52	4	5	5	5	2	5	3	5	3	5	5	5	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	5	5	3	5	5	5	4
53	5	3	3	4	4	2	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4
54	4	2	3	4	3	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4
55	4	1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	2	2	4	4	1	2	4
56	4	2	1	5	3	1	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	1	5	4	3	2	1	3
57	3	3	2	4	5	2	3	5	4	3	5	2	3	5	2	2	5	3	5	4	4	4	5	3	4	2	4	3	5	5	2	3
58	3	4	3	5	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5	4	2	4	4	3	5	3	4	4	3	2
59	2	3	3	3	1	2	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
60	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2
61	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
62	4	2	4	3	3	1	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2
63	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	4	1	5	4	2	3	4	5	3
64	5	3	4	5	2	2	5	3	3	5	3	4	5	4	2	5	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	5	5	3	3	4	5
65	5	3	3	4	4	2	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4
66	4	2	3	4	3	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4
67	4	1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	2	2	4	4	1	2	4
68	4	5	5	5	5	1	5	3	5	4	2	5	3	3	5	2	2	5	3	2	4	3	3	2	2	5	5	5	3	2	5	3
69	3	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	2	3
70	3	4	3	5	2	3	3	4	4	3	4	3	2	4	3	3	4	4	3	2	5	4	2	4	4	3	5	3	4	4	3	2
71	2	3	3	3	1	2	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
72	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2
73	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
74	4	2	4	3	3	1	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2
75	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	4	1	5	4	2	3	4	5	3
76	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3
77	5	3	3	4	4	2	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	2	3	4	2	2	3	3	4
78	4	2	3	4	3	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	4
79	4	1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	2	2	4	4	1	2	4
80	4	2	1	5	3	1	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	2	1	5	4	3	2	1	3
81	3	3	2	4	2	2	3	3	4	3	3	2	3	4	2	2	4	3	1	4	4	4	5	3	4	2	4	3	3	3	2	3
82	5	4	5	5	2	3	5	4	4	3	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	2	4	4	5	5	5	4	4	3	5
83	2	3	3	3	1	2	4	3	5	2	3	3	2	3	2	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2
84	3	3	2	3	2	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	4	3	2	2
85	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3	3
86	4	2	4	3	3	1	2	4	5	4	2	4	2	5	4	3	2	2	3	5	4	3	4	2	2	4	3	2	4	2	4	2



87	3	3	3	3	2	2	3	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	5	3	3	3		
88	5	2	4	5	3	5	2	4	5	4	5	4	2	5	4	3	5	2	3	5	5	3	4	2	4	4	5	2	4	5	4	2	
89	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	4	3	5	4	2	3	4	5	3
90	3	3	4	4	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	2	2	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
91	5	3	3	4	4	2	2	2	3	5	3	3	4	3	2	3	2	4	4	4	3	5	3	3	3	3	4	2	2	3	3	4	
92	4	2	3	4	3	1	4	4	3	4	2	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	4	2	3	3	4	4	4	2	3	4	
93	4	1	2	2	3	2	4	4	2	4	1	2	4	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	1	2	2	2	4	4	1	2	4	
94	4	2	1	5	3	1	4	3	2	4	2	1	3	3	3	2	2	2	3	2	4	3	3	2	3	1	5	4	3	2	1	3	
95	5	2	4	5	3	5	2	4	5	4	5	4	2	5	4	3	5	2	3	5	5	3	4	2	4	4	5	2	4	5	4	2	
96	4	4	5	4	3	3	2	3	4	4	4	4	5	3	4	3	3	1	3	4	3	3	2	4	4	3	5	4	2	3	4	5	3



### Variable 2: Servicio percibido

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28
1	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
2	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
3	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	1	3	1	4	3	2	1	1	2	4	3	2	3	2	1	3	1	3
4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2
5	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3
6	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	4	2	3	2	1	3	2
7	4	4	4	5	4	3	5	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	2	2	5	3	5	2	5	5
8	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1
9	3	3	2	5	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	5	2	1	3	2	2	4	1	2	1	3
10	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	5	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3
11	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	3	2	4	3	4	4	3	3	2	5	4	3	5	4	3	5	3	4
12	3	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	5	1	5	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3
13	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
14	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
15	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	1	3	1	4	3	2	1	1	2	4	3	2	3	2	1	3	1	3
16	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2
17	3	4	5	3	5	2	5	5	5	5	2	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	2	5	3	3
18	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	4	2	3	2	1	3	2
19	1	2	1	3	4	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2
20	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	5	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1
21	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	5	2	2	4	1	2	1	3
22	2	3	5	3	4	3	2	2	3	2	2	5	2	3	1	5	3	2	2	5	3	3	2	3	5	4	2	3
23	2	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	2	5	3	2	2	3	5	2	1	4	5	3	4	3	5	3	4
24	3	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3
25	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
26	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
27	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	1	3	1	4	3	2	1	1	2	4	3	2	3	2	1	3	1	3
28	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2
29	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3
30	5	5	5	3	2	4	1	4	4	4	5	2	5	2	5	2	5	3	5	3	4	4	4	5	2	5	5	2
31	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2
32	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1
33	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	4	3	2	2	4	4	2	1	3
34	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3
35	2	2	3	4	1	4	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3	4	3	2	3	4
36	3	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3
37	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
38	5	2	5	2	5	3	2	5	5	5	5	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2
39	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	1	3	1	4	3	2	1	1	2	4	3	2	3	2	1	3	1	3
40	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	4	2	3	2	1	3	2
41	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2
42	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1



43	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	4	2	2	4	2	1	4	1	2	4	3	2	2	4	1	2	4	3
44	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3
45	2	2	3	4	1	4	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3	4	3	2	3	4
46	3	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3
47	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
48	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
49	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
50	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	1	3	1	4	3	2	1	1	2	4	3	2	3	2	1	3	1	3
51	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2
52	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3
53	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	4	2	3	2	1	3	2
54	4	4	4	5	4	3	5	4	2	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	5	2	2	5	3	5	2	5	5
55	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1
56	3	3	2	5	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	5	2	1	3	2	2	4	1	2	1	3
57	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	5	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3
58	5	5	3	4	5	4	5	3	5	5	3	2	4	3	4	4	3	3	2	5	4	3	5	4	3	5	3	4
59	3	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	5	1	5	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3
60	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
61	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
62	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	1	3	1	4	3	2	1	1	2	4	3	2	3	2	1	3	1	3
63	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2
64	3	4	5	3	5	2	5	5	5	5	2	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	3	5	3	2	5	3	3
65	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	4	2	3	2	1	3	2
66	1	2	1	3	4	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2
67	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	5	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1
68	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	5	2	2	4	1	2	1	3
69	2	3	5	3	4	3	2	2	3	2	2	5	2	3	1	5	3	2	2	5	3	3	2	3	5	4	2	3
70	2	5	5	4	5	4	5	3	5	5	3	2	5	3	2	2	3	5	2	1	4	5	3	4	3	5	3	4
71	3	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3
72	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
73	2	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2
74	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	1	3	1	4	3	2	1	1	2	4	3	2	3	2	1	3	1	3
75	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	2	2	2
76	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	1	3	3	2	3	2	1	3	3
77	5	5	5	3	2	4	1	4	4	4	5	2	5	2	5	2	5	3	5	3	4	4	4	5	2	5	5	2
78	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2
79	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1
80	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	1	2	2	2	2	1	1	1	2	4	3	2	2	4	4	2	1	3
81	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3
82	2	2	3	4	1	4	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3	4	3	2	3	4
83	3	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3
84	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
85	5	2	5	2	5	3	2	5	5	5	5	2	2	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	3	2
86	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	1	3	1	4	3	2	1	1	2	4	3	2	3	2	1	3	1	3
87	1	2	2	3	2	2	1	1	2	4	2	2	3	2	1	2	1	3	3	3	2	4	2	3	2	1	3	2



88	1	2	1	3	3	3	3	3	2	3	1	2	3	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2
89	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2	1
90	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	4	2	2	4	2	1	4	1	2	4	3	2	2	4	1	2	4	3
91	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	1	2	3	1	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	3
92	2	2	3	4	1	4	2	3	3	2	3	2	1	3	2	2	3	3	2	1	4	3	3	4	3	2	3	4
93	3	2	2	2	2	2	3	2	4	1	2	2	1	2	1	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	3
94	3	4	2	2	2	4	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1
95	4	3	1	1	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	1
96	3	3	2	4	2	2	3	2	1	3	4	2	2	4	2	1	4	1	2	4	3	2	2	4	1	2	4	3



ANEXO 1  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS  
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN  
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital

Fecha de entrega: 08/04/2024

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: Homar Sánchez Quispe

Dirección: Jr. San Agustín # 1145

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 80670949

Teléfono: 990183525 email: homar.del.alva@gmail.com

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ email: \_\_\_\_\_

Facultad y/o Escuela de Posgrado: Administración

Escuela Profesional o Mención: Gestión Empresarial

Título o Grado Académico a optar: Maestro en Administración

Asesor: Dra. Yenny Rosario Acero Apaza

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación  Tesis  Trabajo de Suficiencia Profesional  Trabajo Académico

Título: Sistema de Gestión y el Servicio Percibido por estudiantes en los laboratorios de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Peruana Unión, Juliaca 2023

Palabras claves, (3 a 5 términos): Gestión, sistema, percepción, estudiantes

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV <sup>1,2</sup>?

2

<sup>1</sup> Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entre otros relacionados.

<sup>2</sup> Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



**2. Referencia de tesis:**

Bachiller  Título  2da Especialidad  Maestría  Doctorado

**3. Licencias:**

**a) Licencia estándar:**

**Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.**

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

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

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

**Autorizo su publicación (marque con una X)**

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): \_\_\_\_\_
- No autorizo.

**b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:**

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

**¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?**

**Sí:** significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

**No:** significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



**Jurisdicción de su Licencia**

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: Actividad Económica - P60

Firma de Autor



huella digital

08/04/2024

Fecha