

Artículo original

Gestión administrativa y confianza institucional: un estudio basado en percepciones estudiantiles de México y Perú

Administrative management and institutional trust: a study based on student perceptions from Mexico and Peru

Emmanuel Sánchez-Sandoval^{1*}, José Luis De La Cruz-Ccora²

¹ Instituto Tecnológico de Tehuacán; México; ORCID: [0009-0002-1747-8038](https://orcid.org/0009-0002-1747-8038);
L21360643@tehuacan.tecnm.mx

² Universidad Nacional de Huancavelica; Perú; ORCID: [0000-0002-0834-4241](https://orcid.org/0000-0002-0834-4241);
jose.delacruz@unh.edu.pe

* Correo electrónico del autor corresponsal: L21360643@tehuacan.tecnm.mx

Recibido: 20/02/2026 / Aprobado: 27/03/2026

Resumen

La investigación analiza la relación entre la gestión administrativa, la confianza institucional y el comportamiento estudiantil en el contexto de la educación superior, a partir de un estudio comparativo entre estudiantes de educación superior de México y Perú. Bajo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y nivel descriptivo-comparativo, se aplicó un cuestionario estructurado a una muestra de 89 estudiantes. Los resultados evidencian que los estudiantes peruanos presentan una percepción más favorable de la gestión administrativa, mayores niveles de confianza institucional y un comportamiento más participativo frente a problemas administrativos, en contraste con los estudiantes mexicanos, donde predomina una percepción moderada y una actitud más pasiva. Se concluye que la eficiencia administrativa, la transparencia y la calidad de atención influyen significativamente en la construcción de confianza institucional y en la participación estudiantil, destacando la importancia de fortalecer la gestión universitaria para mejorar la legitimidad institucional y la relación con los estudiantes en el contexto latinoamericano.

Palabras clave: Educación superior, gestión administrativa, cultura organizacional, confianza institucional.

Abstract

This research analyzes the relationship between administrative management, institutional trust, and student behavior in the context of higher education, based on a comparative study of higher education students in Mexico and Peru. Using a quantitative approach, a non-experimental design, and a descriptive-comparative level of analysis, a structured questionnaire was administered to a sample of 89 students. The results show that Peruvian students have a more favorable perception of administrative management, higher levels of institutional trust, and more participatory behavior when faced with administrative problems, in contrast to Mexican students, where a moderate perception and a more passive attitude predominate. The study concludes that administrative efficiency, transparency, and quality of service significantly influence the development of institutional trust and student participation, highlighting the importance of strengthening university management to improve institutional legitimacy and student relations within the Latin American context.

Keywords: Higher education, administrative management, organizational culture, institutional trust.



1. Introducción

En el contexto de la educación superior, la gestión administrativa universitaria constituye un elemento fundamental para el adecuado funcionamiento institucional (Cuentas, 2026; Zeballos, 2025), la calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes. La eficiencia de los procesos administrativos, la atención del personal, la transparencia institucional y la digitalización de los servicios influyen directamente en la percepción que los estudiantes tienen sobre su universidad (Ocampo, 2025). En este sentido, la gestión administrativa no solo cumple una función operativa, sino también estratégica, ya que contribuye a la construcción de confianza institucional, identidad universitaria y participación estudiantil.

La confianza institucional (Montenegro et al., 2025; Huerta et al., 2025) es un factor clave en las organizaciones educativas, debido a que influye en la legitimidad de las autoridades, la credibilidad institucional y el compromiso de los estudiantes con la universidad. Cuando los estudiantes perciben que la gestión administrativa es eficiente (Vásquez & Barba, 2020), transparente y organizada, tienden a desarrollar mayores niveles de confianza hacia la institución. Por el contrario, una gestión administrativa deficiente puede generar desconfianza, insatisfacción y comportamientos pasivos frente a los problemas institucionales. Por ello, la relación entre gestión administrativa y confianza institucional se ha convertido en un tema relevante en los estudios de educación superior y gestión universitaria. Asimismo, el comportamiento estudiantil frente a problemas administrativos constituye un indicador importante del nivel de participación y cultura organizacional dentro de las universidades (Añez, 2006; Mosqueira, 2020; Siqueiros & Vera, 2022; Carrillo et al., 2023). Los estudiantes pueden reaccionar de diferentes maneras ante dificultades administrativas, como no realizar ninguna acción, expresar su opinión con compañeros, presentar reclamos formales o participar en espacios de representación estudiantil. Estas formas de reacción reflejan el nivel de confianza institucional, el sentido de pertenencia y la percepción de legitimidad de la gestión universitaria.

En América Latina, las universidades presentan realidades institucionales diversas, influenciadas por factores sociales, culturales, económicos y organizacionales (Baltonado et al., 2024; Naidorf, 2017). En este contexto, los estudios comparativos internacionales permiten identificar diferencias en la percepción estudiantil, la confianza institucional y los niveles de participación universitaria (Balta & Alexander, 2026), contribuyendo a la comprensión de la gestión universitaria en diferentes contextos socioculturales. Sin embargo, aún existen pocos estudios comparativos entre universidades latinoamericanas que analicen de manera conjunta la gestión administrativa, la confianza institucional y el comportamiento estudiantil frente a problemas administrativos.

Por ello, la presente investigación tiene como objetivo comparar la percepción de la gestión administrativa, la confianza institucional y la reacción estudiantil frente a problemas administrativos entre estudiantes del Instituto Tecnológico de Tehuacán (México) y la Universidad Nacional de Huancavelica (Perú). El estudio busca identificar diferencias en la percepción institucional y en el comportamiento estudiantil en ambos contextos universitarios, contribuyendo a la literatura sobre gestión universitaria, confianza institucional y participación estudiantil en contextos comparados de educación superior en América Latina. Los resultados de esta investigación permitirán comprender cómo la gestión administrativa influye en la confianza institucional y en la participación estudiantil, aportando evidencia empírica para la mejora de la gestión universitaria y el fortalecimiento de la relación entre estudiantes e instituciones de educación superior.

2. Metodología

2.1. Enfoque y diseño de la investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo (Medina et al., 2023), debido a que se buscó medir la percepción de la gestión administrativa, la confianza institucional y el comportamiento estudiantil mediante datos numéricos obtenidos a través de encuestas estructuradas. El estudio fue de tipo básico (Garritz, 2018), ya que buscó generar conocimiento útil para la mejora de la gestión universitaria y la comprensión de las variables motivo de la pesquisa. El diseño de investigación fue no experimental debido a que las variables no fueron manipuladas, asimismo, el nivel

de investigación fue descriptivo – comparativo, ya que se describieron las percepciones estudiantiles y se compararon los resultados entre estudiantes de México y Perú.

2.2. Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por estudiantes del Tecnológico de Tehuacán (y la UNH. La muestra fue de tipo no probabilística por conveniencia, debido a la accesibilidad de los estudiantes participantes en ambas instituciones. La muestra total estuvo conformada por 89 estudiantes (Tabla 1), distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 1. Muestra de estudio

Variable	Categoría	México (n=53)	Perú – UNH (n=36)	Total
Universidad	Tecnológico de Tehuacán	53	–	53
	Universidad Nacional de Huancavelica	–	36	36
Carrera	Ingeniería en Gestión Empresarial	53	–	53
	Administración	–	14	14
	Economía	–	10	10
	Contabilidad	–	12	12
Ciclo de estudios	I – III ciclo	15	10	25
	IV – VI ciclo	22	14	36
	VII – X ciclo	16	12	28
Sexo	Masculino	29	20	49
	Femenino	24	16	40
Total estudiantes		53	36	89

El estudio tuvo un enfoque comparativo internacional, buscando identificar diferencias en la percepción de la gestión administrativa, la confianza institucional y la reacción estudiantil frente a problemas administrativos en ambos contextos universitarios latinoamericanos.

2.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento utilizado fue un cuestionario estructurado compuesto por preguntas cerradas con escala tipo Likert de cinco puntos (1 = Muy en desacuerdo, 5 = Muy de acuerdo), así como preguntas de opción múltiple relacionadas con la reacción estudiantil frente a problemas administrativos (Tabla 2). El cuestionario estuvo estructurado en tres dimensiones principales:

Tabla 2. Dimensiones de trabajo propuestas

Dimensión	Indicadores	Tipo de pregunta	Escala
Percepción de la gestión administrativa	Eficiencia de los trámites administrativos	Cerrada	Likert (1–5)
	Atención del personal administrativo		
	Claridad de la información administrativa		

	Organización administrativa		
	Servicios virtuales y digitalización		
	Transparencia administrativa		
Confianza institucional	Confianza en autoridades universitarias	Cerrada	
	Confianza en la institución		
	Satisfacción institucional		
	Identidad institucional		
	Orgullo universitario		
	Recomendación de la universidad		
Reacción estudiantil frente a problemas administrativos	No realiza ninguna acción	Opción múltiple	Nominal
	Comenta con compañeros		
	Presenta reclamos formales		
	Participa en reuniones o representación estudiantil		

2.4. Validez y confiabilidad del instrumento

La validez del instrumento se estableció mediante juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con las variables de estudio: gestión administrativa y confianza institucional. La confiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, con el objetivo de medir la consistencia interna del cuestionario. El instrumento obtuvo un valor de $\alpha = 0.81$, lo que indica una confiabilidad alta y adecuada para estudios en ciencias sociales, permitiendo su aplicación en ambos contextos universitarios (Tabla 3).

Tabla 3. Validez y confiabilidad

Criterio	Método aplicado	Descripción	Resultado	Interpretación
Validez de contenido	Juicio de expertos	Evaluación de la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con las variables: gestión administrativa y confianza institucional	Aprobado por expertos	Instrumento válido para su aplicación
Confiabilidad	Alfa de Cronbach	Medición de la consistencia interna del cuestionario	$\alpha = 0.81$	Alta confiabilidad
Consistencia interna por dimensiones	Alfa de Cronbach	Evaluación de la estabilidad de las respuestas en cada dimensión del instrumento	Valores aceptables (>0.70)	Adecuada consistencia interna
Aplicabilidad	Prueba general del instrumento	Evaluación del funcionamiento del cuestionario en contexto real	Instrumento aplicable	Adecuado para estudios en ciencias sociales

2.5. Procesamiento y análisis de datos

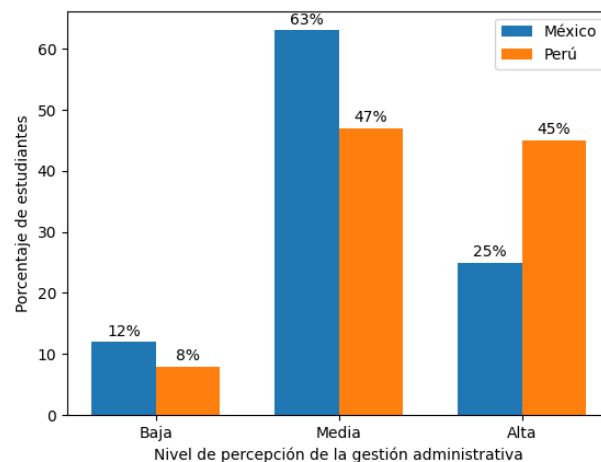
Los datos recolectados fueron procesados mediante SPSS en su última versión, asimismo, se realizó un análisis comparativo entre México y Perú, con el objetivo de identificar diferencias en las percepciones estudiantiles entre ambos contextos universitarios. El análisis de datos permitió identificar tendencias diferenciadas entre ambos países, especialmente en la percepción institucional, la confianza hacia la universidad y el comportamiento estudiantil frente a problemas administrativos.

3. Resultados

3.1. Percepción sobre la gestión administrativa

Los resultados evidencian diferencias relevantes en la percepción de la gestión administrativa entre los estudiantes de ambos contextos universitarios (Figura 1). En el caso de México, la mayoría de estudiantes se concentra en el nivel de percepción media (63%), mientras que solo el 25% manifiesta una percepción alta de la gestión administrativa. Esto sugiere una valoración moderada del funcionamiento administrativo institucional, sin llegar a niveles elevados de satisfacción o confianza. Por el contrario, en la Universidad Nacional de Huancavelica (Perú), se observa una tendencia más favorable hacia la gestión administrativa, ya que el 45% de estudiantes presenta una percepción alta, porcentaje considerablemente superior al registrado en México. Asimismo, el nivel de percepción media es menor (47%), lo que indica que una mayor proporción de estudiantes peruanos evalúa positivamente los procesos administrativos universitarios. En términos comparativos, los resultados sugieren que los estudiantes peruanos presentan una percepción más positiva de la gestión administrativa que los estudiantes mexicanos. Esta diferencia podría estar asociada a factores institucionales, culturales o a las expectativas que los estudiantes tienen respecto a la administración universitaria, lo que abre la posibilidad de futuras investigaciones sobre confianza institucional, cultura organizacional y participación estudiantil en la gestión universitaria.

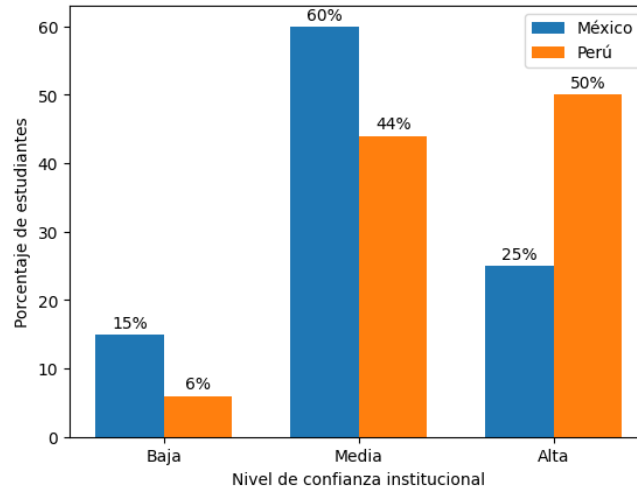
Figura 1. Percepción de la gestión administrativa por país



3.2. Confianza institucional

En relación con la confianza institucional, los resultados evidencian diferencias significativas entre ambos contextos universitarios (Figura 2). En México, predomina un nivel medio de confianza (60%), acompañado de un 25% de estudiantes con alta confianza y un 15% con baja confianza, lo que sugiere una percepción institucional relativamente moderada, con ciertos niveles de reserva o escepticismo por parte del estudiantado. En contraste, en la Universidad Nacional de Huancavelica (Perú), se observa una tendencia más sólida hacia niveles elevados de confianza institucional, alcanzando el 50% en el nivel alto, cifra que duplica prácticamente el valor registrado en México. Asimismo, el nivel de confianza media es menor (44%) y el nivel bajo es considerablemente reducido (6%), lo que refleja una percepción más favorable y consistente hacia la institución. En términos comparativos, los hallazgos indican que los estudiantes peruanos presentan mayores niveles de confianza institucional que sus pares mexicanos. Esta diferencia podría estar vinculada a factores como la cercanía institucional, la experiencia directa con la gestión administrativa o patrones socioculturales que influyen en la construcción de la confianza, lo que sugiere la necesidad de profundizar en estudios sobre legitimidad institucional y cultura organizacional en contextos universitarios comparados.

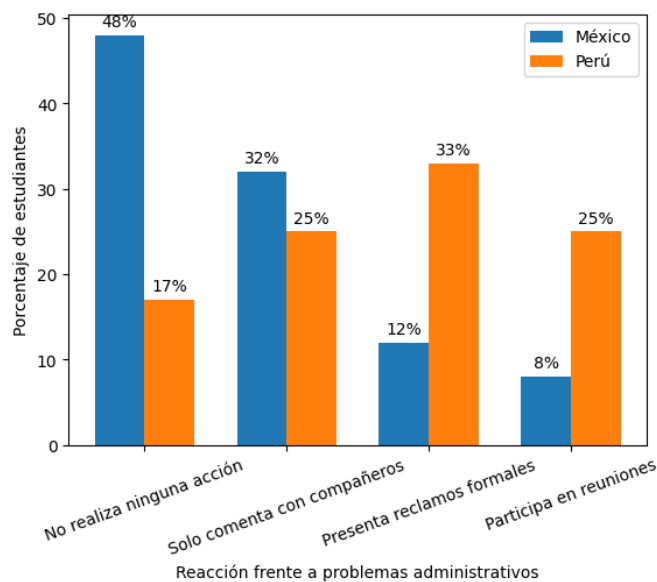
Figura 2. Nivel de confianza institucional por país



3.3. Participación y reacción estudiantil frente a la gestión administrativa

Los resultados evidencian diferencias significativas en el comportamiento estudiantil frente a problemas administrativos (Figura 3). En el caso de México, el 48% de estudiantes manifiesta no realizar ninguna acción frente a problemas administrativos, mientras que solo el 8% participa en espacios de representación estudiantil. Esto sugiere un comportamiento más pasivo frente a la gestión institucional. Por el contrario, en la Universidad Nacional de Huancavelica, solo el 17% de estudiantes no realiza ninguna acción, mientras que el 33% presenta reclamos formales y el 25% participa en reuniones o espacios de representación estudiantil. Esto evidencia un comportamiento más reactivo y participativo por parte de los estudiantes peruanos.

Figura 3. Reacción estudiantil frente a problemas administrativos





4. Discusión de Resultados

Los resultados obtenidos permiten evidenciar que la gestión administrativa universitaria desempeña un papel determinante en la configuración de la confianza institucional y en el comportamiento estudiantil, confirmando lo planteado en la literatura previa (Montenegro et al., 2025; Ocampo, 2025). En este sentido, los hallazgos muestran una coherencia teórica importante: a mejores niveles de percepción de la gestión administrativa, mayores niveles de confianza institucional y, a su vez, mayores niveles de participación estudiantil.

En primer lugar, la diferencia observada en la percepción de la gestión administrativa entre México y Perú sugiere que los estudiantes de la Universidad Nacional de Huancavelica presentan una valoración más positiva de los procesos administrativos. Este resultado puede interpretarse a la luz de la teoría de la satisfacción institucional, la cual sostiene que cuando los servicios administrativos responden de manera eficiente, clara y oportuna, los usuarios tienden a generar percepciones más favorables hacia la organización. Asimismo, estos hallazgos coinciden con lo señalado por Vásquez y Barba (2020), quienes destacan que la eficiencia administrativa es un componente clave en la construcción de percepciones positivas dentro de las instituciones educativas.

En segundo lugar, los resultados sobre confianza institucional refuerzan la relación directa entre gestión administrativa y legitimidad institucional. El hecho de que los estudiantes peruanos presenten mayores niveles de confianza (50% en nivel alto) en comparación con sus pares mexicanos evidencia que la confianza no solo depende de factores estructurales, sino también de la experiencia cotidiana con los servicios universitarios. Este hallazgo es consistente con lo planteado por Huerta et al. (2025), quienes señalan que la confianza institucional se construye a partir de interacciones reiteradas y percepciones de transparencia, eficiencia y trato justo. En contraste, el predominio de niveles medios de confianza en México sugiere la existencia de una confianza moderada, posiblemente asociada a experiencias institucionales menos consistentes o a mayores niveles de exigencia por parte del estudiantado.

En tercer lugar, los resultados sobre la reacción estudiantil frente a problemas administrativos permiten profundizar en la dimensión conductual de la confianza institucional. Se observa que, en el contexto mexicano, predomina una actitud pasiva (48% no realiza ninguna acción), lo cual podría interpretarse como un indicador de menor apropiación institucional o de percepciones limitadas sobre la efectividad de los mecanismos de participación. Por el contrario, en el contexto peruano, los estudiantes muestran una mayor disposición a participar activamente mediante reclamos formales y espacios de representación. Este comportamiento es coherente con niveles más altos de confianza institucional, ya que, como señalan Carrillo et al. (2023), la participación estudiantil se fortalece cuando los individuos perciben que sus acciones pueden generar cambios reales dentro de la institución.

Desde una perspectiva comparativa, los resultados sugieren que las diferencias entre ambos contextos no solo responden a factores administrativos, sino también a elementos socioculturales e institucionales. Tal como lo plantean Naidorf (2017) y Baltonado et al. (2024), las universidades latinoamericanas operan en contextos diversos que influyen en la forma en que los estudiantes perciben la autoridad, la organización y los canales de participación. En este sentido, es posible que en el caso peruano exista una mayor cercanía institucional o una cultura organizacional que fomente la participación, mientras que en el caso mexicano podrían existir barreras percibidas que limitan la acción estudiantil. Finalmente, los resultados aportan evidencia empírica relevante para la literatura sobre gestión universitaria en América Latina, al demostrar que la gestión administrativa no solo influye en la satisfacción estudiantil, sino también en la construcción de confianza institucional y en el fortalecimiento de la participación estudiantil.

5. Conclusiones

La investigación muestra que la gestión administrativa universitaria influye de manera directa en la confianza institucional y en el comportamiento estudiantil frente a los problemas administrativos, evidenciándose que una mejor percepción de la gestión se asocia con mayores niveles de confianza y mayor participación estudiantil. El



estudio comparativo permitió identificar que los estudiantes de la Universidad Nacional de Huancavelica presentan percepciones más favorables de la gestión administrativa, mayores niveles de confianza institucional y un comportamiento más participativo en comparación con los estudiantes del Tecnológico de Tehuacán, donde predomina una actitud más pasiva frente a los problemas administrativos. Estos resultados confirman que la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y la calidad de atención no solo impactan en la satisfacción del estudiante, sino también en la legitimidad institucional y en la cultura de participación universitaria. En ese sentido, se concluye que fortalecer la gestión administrativa universitaria constituye una estrategia clave para mejorar la confianza institucional, promover la participación estudiantil y consolidar instituciones de educación superior más eficientes, legítimas y orientadas al estudiante en el contexto latinoamericano.

6. Conflicto de Intereses

No existe ningún tipo de conflicto de interés relacionado con la materia del trabajo.

7. Fuente de Financiamiento

Los autores no recibieron ningún patrocinio para llevar a cabo este estudio.

8. Contribución de Autoría

- Conceptualización: Emmanuel Sánchez-Sandoval, José Luis De La Cruz-Ccora
- Curación de datos: Emmanuel Sánchez-Sandoval
- Análisis formal: José Luis De La Cruz-Ccora
- Investigación: Emmanuel Sánchez-Sandoval, José Luis De La Cruz-Ccora
- Metodología: Emmanuel Sánchez-Sandoval, José Luis De La Cruz-Ccora
- Software: Emmanuel Sánchez-Sandoval
- Validación: José Luis De La Cruz-Ccora
- Redacción – borrador original: Emmanuel Sánchez-Sandoval, José Luis De La Cruz-Ccora
- Redacción – revisión y edición: Emmanuel Sánchez-Sandoval, José Luis De La Cruz-Ccora

9. Referencias

- Añez, S. (2006). Cultura organizacional y motivación laboral de los docentes universitarios. *CICAG: Revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales*, 4(1), 102-126. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3218348>
- Balta Sevillano, G. D. C., & Alexander Sagastegui, P. (2026). Impacto de la gestión institucional en el bienestar de los estudiantes de educación superior: análisis sistemático. *Revista InveCom*, 6(1). <https://doi.org/10.5281/zenodo.15637418>
- Baltonado, G., Leyva, O. & Hernández, A. (2024). Factores asociados al desempeño de las instituciones de educación superior públicas: un aporte para las universidades de América Latina. *IE Revista de Investigación Educativa de la REDIECH*, 15, 1-17. <https://www.redalyc.org/journal/5216/521676741018/521676741018.pdf>
- Carrillo Punina, A. P., Galarza Torres, S. P., Aguirre Casco, C., & Tipán Tapia, L. A. (2023). Cultura organizacional: criterios de éxito en las instituciones de Educación Superior del Ecuador. *Revista Universidad y Sociedad*, 15(2), 120-131. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v15n2/2218-3620-rus-15-02-120.pdf>
- Cuentas Dávila, I. M. (2026). *Gestión administrativa y la calidad del servicio educativo en estudiantes de la Universidad Nacional de Barranca durante el año 2025*. [Tesis Para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/12884>
- Garriz, A. (2018). Investigación básica vs. investigación aplicada ¿una antinomia falsa?. *Educación química*, 15(3), 186-190. <https://doi.org/10.22201/fq.18708404e.2004.3.66175>
- Huerta-Cuervo, R., Fernández-Yáñez, J. O., Montiel-Espinosa, L. I., Flores-Vasconcelos, A., y Plata-Miranda, A. C. (2025). La confianza estudiantil en las organizaciones de educación superior, una variable que requiere ser atendida. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones Y Negocios)*, 12(1), e-1223. <https://doi.org/10.22579/23463910.1223>
- Medina Romero, M. Ángel, Hurtado Tiza, D. R., Muñoz Murillo, J. P., Ochoa Cervantez, D. O., & Izundegui Ordóñez, G. (2023). *Método mixto de investigación: Cuantitativo y cualitativo*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.105>



- Montenegro, W., Caridad, M., & de Clavero, A. Y. S. (2025). Desafíos y oportunidades en la gestión de confianza y reputación en Instituciones de Educación Superior. *Revista de ciencias sociales*, 31(1), 146-161.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10020886>
- Mosqueira, G. (2020). La cultura organizacional y su incidencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la Universidad Nacional de Trujillo: 2016. *SCIENDO INGENIUM*, 16(2), 157-163. Recuperado a partir de
<https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/2896>
- Naidorf, J. (2017). *Los cambios en la cultura académica de la universidad pública*. Eudeba.
- Ocampo Lozano, L. K. (2025). *Calidad del servicio y satisfacción estudiantil en la universidad nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas, 2024*. [Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas]. Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza. <https://repositorio.untrm.edu.pe/handle/20.500.14077/4971>
- Siqueiros-Quintana, M. G., & Vera-Noriega, J. Á. (2022). Cultura organizacional en instituciones de educación superior: conceptualización, medidas y variables asociadas. *Revista iberoamericana de educación superior*, 13(36), 181-199.
<https://doi.org/10.22201/iisue.20072872e.2022.36.1190>
- Vásquez Villanueva, L., & Barba-Briceno, L. E. (2020). Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el programa de educación superior a distancia, en una universidad privada de Lima. *Paidagogo*, 2(1), 83-105.
<https://doi.org/10.52936/p.v2i1.27>
- Zeballos Alay, G. A. (2025). *Efectos de los servicios administrativos en la relación de la calidad educativa y satisfacción de estudiantes en una universidad pública-Ilo, 2024*. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración y Gestión Estratégica con mención en Gerencia Pública]. Universidad José Carlos Mariátegui. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/3801>