



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y
SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL INSTITUTO
SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “MANUEL
SEOANE CORRALES” EN SAN JUAN DE LURIGANCHO
– LIMA 2023**



**PRESENTADO POR
MARTHA ALICIA CALLER LUNA**

**ASESOR
LUIS ANDRES ROEL ALVA**

TESIS

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

**LIMA – PERÚ
2024**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



**INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO**

**CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “MANUEL
SEOANE CORRALES” EN SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA 2023**

**TESIS PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR
MARTHA ALICIA CALLER LUNA**

**ASESOR:
MG. LUIS ANDRES ROEL ALVA**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
SISTEMAS ADMINISTRATIVOS DEL ESTADO**

LIMA - PERÚ

2024

Dedicatoria

A Dios por la fortaleza y permitir llegar a este momento de mi vida. A mi esposo Axel Palomino por su amor y gran apoyo incondicional para seguir adelante. A mis hijos Axel, Nicole y Rumaisa quienes con entusiasmo y cariño me alentaban a continuar y ser piezas importantes en mi motivación para concluir esta meta. A mi madre por enseñarme a ser perseverante. A mi padre, quien estaría orgulloso de

Agradecimiento

Deseo agradecer a los directivos de la Universidad San Martín de Porres. A los docentes de la Maestría por todas sus enseñanzas y dedicación. A mi asesor Dr. Luis Roel por su gran apoyo profesional y paciencia para culminar mi trabajo. A los estudiantes de los diferentes programas de estudio

ÍNDICE DE CONTENIDO

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1 Descripción de la Situación Problemática.....	4
1.2 Formulación del Problema.....	11
1.2.1 Pregunta General.....	11
1.2.2 Preguntas Específicas:.....	11
1.3 Objetivos de la Investigación.....	12
1.3.1 Objetivo General	12
1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4 Justificación de la Investigación.....	13
1.4.1. Importancia de la Investigación	13
1.4.2. Viabilidad de la Investigación	14
1.5 Limitaciones del Estudio	15
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	16
2.1 Antecedentes de la Investigación	16
2.1.1 Antecedentes Nacionales.....	16
2.2.2 Antecedentes Internacionales.....	18
2.2 Bases Teóricas.....	20
2.2.1 Calidad de Servicio	20
2.2.2 Satisfacción del usuario.....	23
2.3 Definición de Términos Básicos.....	25
2.3.1 Calidad.....	25

2.3.2 Capacidad de Respuesta	25
2.3.3 Cliente.....	26
2.3.4 Escala de Likert	26
2.3.5 Expectativas.....	26
2.3.6 Elementos Tangibles.....	27
2.3.7 Fiabilidad del Usuario.....	27
2.3.8 Modernización de la Gestión Pública	27
2.3.9 Modelo Servqual	28
2.3.10 OCDE	28
2.3.11 Satisfacción.....	29
2.3.12 Servicios	29
2.3.13 Servicios administrativos:	29
2.3.14 Servicios Públicos.....	30
2.3.15 Trámites administrativos.....	30
2.3.16 Usuario	31
2.3.17 Valor público	31
CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	32
3.1 Formulación de Hipótesis principal y derivadas	32
3.1.1 Hipótesis Principal.....	32
3.1.2 Hipótesis Derivadas:	32
3.2 Variables y Definición Operacional	33
3.2.1 Variables.....	33
3.2.2 Operacionalización de las variables (Anexo 02)	
CAPITULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
4.1 Diseño Metodológico	35
4.2 Diseño Muestral.....	36
4.3 Técnica de Recolección de datos	37

4.4 Técnicas Estadísticas para el procesamiento de la información	37
4.5 Aspectos Éticos	37
CAPITULO V. RESULTADOS	39
5.1 Resultados Descriptivos	39
5.2 Resultados Inferenciales.....	41
5.2.1 Prueba de Normalidad	41
5.2.2 Formulación de Hipótesis	42
CAPITULO VI. DISCUSIÓN	48
CONCLUSIONES	55
RECOMENDACIONES	57
FUENTES DE INFORMACIÓN	58
ANEXOS	

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Participación de estudiantes en la encuesta de los programas de estudio</i>	39
Tabla 2 <i>Participantes de los estudiantes en la encuesta según sexo</i>	40
Tabla 3 <i>Prueba de Normalidad de la variable Calidad de Servicio</i>	41
Tabla 4 <i>Prueba de Normalidad de la variable Satisfacción del usuario</i>	42
Tabla 5 <i>Correlación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario</i>	43
Tabla 6 <i>Correlación entre la calidad de servicio administrativo y el personal</i>	44
Tabla 7 <i>Correlación entre la calidad de servicio administrativo y las Instalaciones - materiales</i>	45
Tabla 8 <i>Correlación entre la calidad de servicio administrativo y los Servicios que presta el instituto</i>	46
Tabla 9 <i>Correlación entre la calidad de servicio administrativo y la Imagen de la organización</i>	47
Tabla 10 <i>Correlación entre la calidad de servicio administrativo y la Satisfacción con la organización</i>	48

RESUMEN

El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de los servicios administrativos y la satisfacción de los usuarios en un instituto técnico superior público ubicado en San Juan de Lurigancho. El diseño fue no experimental, de alcance correlacional, y la muestra estuvo conformada por 303 estudiantes de diferentes programas de estudio del instituto. Los resultados obtenidos en relación al objetivo general sobre la relación entre calidad de servicios administrativos y la satisfacción del usuario presenta una correlación directa y fuerte con $\rho = 0.832$. En relación a los objetivos específicos; la relación entre calidad de servicios administrativos y el personal del instituto existe una correlación directa y fuerte ($\rho = 0.798$), igualmente la relación entre calidad de los servicios administrativos con las instalaciones y materiales del instituto, existe una correlación directa y media-alta ($\rho = 0.622$), por otra parte la relación entre calidad de servicios administrativos y los servicios que presta el instituto existe una correlación directa y medio alto ($\rho = 0.738$), asimismo la relación entre calidad de servicio administrativo y la imagen de la organización se presenta una correlación directa y fuerte ($\rho = 0,740$), finalmente se examina entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción con la organización se presenta una correlación directa y fuerte ($\rho = 0,740$). Todo ello permite concluir a medida que aumente la calidad de servicio administrativo también aumentará la satisfacción de los usuarios del Instituto.

Palabras clave: calidad de servicios administrativo, satisfacción.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship between the quality of the administrative service and user satisfaction at the public Higher Technological Institute "Manuel Seoane Corrales" in San Juan de Lurigancho. The method used is quantitative with a descriptive–correlational approach and non-experimental design applied to 303 students from different study programs at the institute. The results obtained regarding the general objective, on the relationship between the quality of administrative service (spearman's correlation coefficient of 0.832). In the relation to the specific objectives; the relationship between the quality of administrative service and the institute's staff shows a direct and strong correlation ($\rho=0.798$), similarly, the relationship between the quality of administrative service and the institute's facilities and materials, there is a direct and moderate correlation ($\rho=0.622$), on the other hand, the relationship between the quality of administrative service and the services provided by the institute shows a direct and moderately high correlation ($\rho=0.738$). Also, the relationship between the quality of administrative service and the image of the organization has a direct and strong correlation ($\rho= 0.726$); Finally, it is examined that between the quality of administrative service and satisfaction with the organization there is a direct and strong correlation ($\rho=0.740$). All this leads to the conclusion that as the quality of administrative service increases, so will the satisfaction of the institute's users.

Keywords: Quality of administrative service, satisfaction.

PAPER NAME	AUTHOR
T234_TESIS MARTHA CALLER _CALIDA D DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATI SFACCI%C3%93N DEL USUARIO para TU RNITIN.docx	MARTHA ALICIA CALLER LUNA

WORD COUNT	CHARACTER COUNT
12732 Words	70589 Characters

PAGE COUNT	FILE SIZE
61 Pages	251.9KB

SUBMISSION DATE	REPORT DATE
Mar 3, 2024 8:05 PM GMT-5	Mar 3, 2024 8:10 PM GMT-5

● **16% Overall Similarity**

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

- 15% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 14% Submitted Works database

● **Excluded from Similarity Report**

- Bibliographic material
- Quoted material
- Cited material
- Small Matches (Less than 9 words)
- Manually excluded sources
- Manually excluded text blocks

INTRODUCCIÓN

El sistema educativo de los institutos tecnológicos públicos presenta muchas críticas en los servicios administrativos porque presenta muchas deficiencias en la atención de trámites y procesos engorrosos. Por dichas razones el Ministerio de Educación está aplicando un sistema de evaluación de los institutos superiores pedagógico y tecnológico para el licenciamiento y así asegurar su permanencia de funcionamiento.

Los institutos de educación superior tecnológica en función al servicio ofertado deben realizar para ansiado licenciamiento, una secuencia de procesos de evaluación no solo el desempeño de los educadores, perfil de egreso sino también de la eficacia en la atención de los servicios administrativos que prestan; y así garantizar una adecuada calidad de servicio y por lo tanto obtener una satisfacción idónea por parte de todos sus usuarios. El instituto superior tecnológico "Manuel Seoane Corrales" es única de su categoría en el distrito de San Juan de Lurigancho (SJL) tiene una responsabilidad inherente para mantener un adecuado prestigio y por ello la importancia para realizar un trabajo de investigación para descubrir la relación que hay entre la calidad de servicio administrativo y cómo éste influye en la satisfacción del usuario y así poder proponer estrategias o acciones para optimizar su calidad del servicio en beneficio de los usuarios; puesto que su pertinencia social es relevante e importante para el distrito de SJL. A pesar de tener ciertas limitaciones con los horarios de los alumnos para responder las encuestas y la negativa de otros por el temor de no mantener la confidencialidad como estudiantes; se pudo realizar la investigación con la colaboración de alumnos de los diferentes programas de estudio en especial de Enfermería técnica.

El estudio se ha guiado de la metodología de basado en el diseño no experimental, donde se empleó el método descriptivo y no experimental – correlacional y se administró una encuesta para recopilar información con los alumnos de los programas de estudio que ofrece el instituto “Manuel Seoane Corrales” con una muestra de 303 alumnos. Es así que, el trabajo de investigación presenta cuatro capítulos. En cuanto al primer capítulo se dilucida la situación problemática del cual se desprende la pregunta de investigación, en este sentido, se desarrolla la elaboración del problema mediante las preguntas planteadas, los propósitos de la investigación, la justificación en la que se plasma su importancia y viabilidad, así como las barreras o límites que presenta. Prosiguiendo se desarrolla el marco teórico, en el cual desarrolladas que han tenido como base ambas variables o por lo menos una de las estudiadas en esta investigación estas describen el estado de avance de su estudio tanto a nivel nacional como internacional las mismas que sirven de base para el desarrollo de las discusiones respectivas, además, se incluye en este segundo capítulo las bases teóricas y las conceptualizaciones de términos utilizados y plantear un entendimiento adecuado.

En la tercera parte del presente estudio de presenta la hipótesis principal y derivadas planteadas para la investigación, asimismo la conceptualización teórica y operacional de ambas variables: calidad de atención administrativa y satisfacción del usuario con sus respectivas dimensiones, el cual permite tener un mejor entendimiento de cómo están relacionadas para la realización de la investigación. De igual modo, el cuarto capítulo se explica la metodología con el que desarrolla la investigación, en el cual está el diseño metodológico, el diseño muestral donde se describe cuáles son los programas de estudio que participaron en la investigación, la técnica para el acopio de datos y las técnicas utilizadas en la elaboración de

información para realizar el análisis e interpretación para los resultados; teniendo en cuenta los aspectos éticos que deben respetarse en toda investigación.

El quinto capítulo presenta todos los datos cuantitativos y cualitativos (resultados) de la investigación, dando a conocer los resultados descriptivos en relación a los programas de estudio y sexo de los participantes de la investigación; así como los resultados inferenciales donde se explica la conexión de las variables a través del análisis estadístico. Finalmente, en el sexto capítulo se explica la discusión de la investigación en base a los estudios previos encontrados en la investigación y su relación con las bases teóricas que sustentan los resultados obtenidos en el proceso. Además, es preciso dar a conocer que las investigaciones que se han realizado respecto a la calidad de atención administrativa y satisfacción del usuario son las áreas de las ciencias de la salud por lo que su campo es brindar un servicio y es factible ver su impacto en la satisfacción del usuario por la atención brindada.

CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Descripción de la Situación Problemática

En centros públicos presentan un común denominador el cual es la mala calidad de sus servicios, por ello la calidad debería ser una obligación central e indispensable para realizar una prestación de servicios que sea eficiente y eficaz, así tenga como resultado una adecuada satisfacción del usuario. El sistema educativo tecnológico público presenta muchas críticas en la calidad de atención en los servicios administrativos porque presentan muchas deficiencias en la atención de los trámites y procesos engorrosos entre otros. Las instituciones de educación superior en función al servicio ofertado realizan una serie de procesos para evaluar el desempeño de docentes, perfil de egreso y eficiencia en la calidad de atención de los servicios administrativos; todo ello para procesos de trámites de licenciamiento.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2021), la calidad de prestación de servicio incluye la gama de servicios que los usuarios reciben de manera eficiente, accesible y equitativa, con el único propósito de lograr y asegurar que estén satisfechos con la atención que reciben. En ese sentido la cuestión general sería dada por la respuesta a la pregunta de ¿qué tan bien se sintió con el servicio que se le brindó? También se considera como un concepto relacionado con el uso esperado y percibido de bienes o servicios con diferentes enfoques conceptuales. Algunos coinciden en que se refiere a la combinación de características de un producto o servicio (Bustamante; et al., 2020). Cardozo (2021) describe la calidad del servicio como diferenciación competitiva, como un elemento sumamente importante en las relaciones comerciales. Porque una mala experiencia puede impactar

negativamente en el proceso de obtención de un servicio o producto. Se puede concluir que los servicios percibidos siempre deben tener características y capacidades relativas que satisfagan las necesidades humanas para que se sientan satisfechos al recibir servicios de calidad que cumplan con sus requerimientos (Panchana, 2023).

Por su parte, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) informa en este contexto, que el nivel de educación en la región latinoamericana que incluye los países del Caribe ha disminuido significativamente, puesto que al menos 73 millones de personas apenas tienen una alfabetización básica, lo mismo que manejan pobremente conceptos básicos de aritmética y escritura, lo que es crítico para la región, siendo un factor que sostiene o es la base para el estancamiento en el desarrollo socioeconómico de la región en general (Barón, 2016). Dado que las sociedades históricamente se han desarrollado basándose en mejores y más altas calificaciones de sus miembros, ha habido un enfoque cada vez mayor en mejorar la educación. En Latinoamérica, la calidad de los servicios educativos, está atravesando un proceso de estancamiento, en todos sus estratos o niveles, puesto que las autoridades dan mayor importancia a las cifras macroeconómicas. Una realidad en la mayoría de los países de la región que priorizan otros indicadores, como la economía, la producción o el turismo, en lugar de la calidad de la educación (Sánchez, 2015). Esto se ve reflejado cuando las pérdidas en la productividad arrojan cifras negativas llegando a pérdidas por un valor de US\$ 1,4 a US\$ 1,6 billones anuales por una calidad insuficiente en la atención (Alvear & Fajardo, 2020).

Sin embargo, Perú ha estado intensificando sus esfuerzos, con una tasa de incremento económico promedio del 5,1% entre 2000 y 2015, elevado a la tasa de crecimiento del 3,1% en América Latina y el Caribe durante un período idéntico. Este aumento económico ha llevado a un mayor bienestar y mayores oportunidades para los ciudadanos comunes. No obstante, Perú aún enfrenta desafíos importantes para convertirse en un país inclusivo y sostenible, el Perú tiene una capacidad insuficiente para proporcionar habilidades y servicios extracurriculares a pesar de contar con una infraestructura bien desarrollada. Ante la demanda de educación técnica productiva el Perú ha hecho esfuerzos para actualizar su plan de estudios y programas de estudio para centrarse en el desarrollo de habilidades necesarias para carreras técnicas específicas que necesiten las empresas. Además, la educación técnica productiva carece de un sistema adecuado que garantice la coherencia entre los programas de estudio puesto que la calidad de cada programa varía en detrimento de los estudiantes y empresarios (OCDE, 2019). A nivel del producto bruto interno (PBI), el gasto en educación pasó de 2.9% en 2010 a 3.6% en 2015; sin embargo, la calidad educativa especialmente los administrados por el estado mantienen una muy baja calidad de servicio (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2019).

Ante esta necesidad, se desarrolló un acuerdo en el marco de la Agenda 2030 impulsada por la UNESCO, que se refleja en la declaración de Educación para Todos. Según la organización, los países deben promover el 6% del PIB y/o el 20% del presupuesto total como objetivo de inversión en educación. Tomando como ejemplo a Perú, el presupuesto de educación

representa el 3,6% del PIB, lo que dista mucho de ratio propugnado por los organismos antes mencionados (Robalino, 2016).

La calidad de servicio es una obligación indispensable y es la clave para la competitividad, la eficiencia en la calidad de servicio adquiere una gran relevancia y su efecto en la satisfacción del usuario. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2020) los mecanismos de licenciamiento o evaluación permiten a las instituciones tecnológicas alcanzar una madurez institucional y por lo tanto llegar a tener un trato igualitario con el sector universitario en materia de calidad y esto puede permitir reconocimiento y estatus a los institutos tecnológicos.

En este último decenio se está aplicando un sistema de evaluación a los institutos tecnológicos para lo cual se propuso incorporar un proceso de autoevaluación para garantizar la calidad del servicio; de esta manera se puede reflexionar sobre los logros y dificultades de los institutos tecnológicos para proponer planes de mejora y desarrollar estrategias que permitan mejorar el servicio prestado tanto en educación como en los procesos administrativos; en tal sentido es importante considerar la satisfacción del usuario y realizar todo lo necesario para mejorar aspectos significativos que determinen la calidad de servicio. Para el Ministerio de Educación (MINEDU) (2015). la calidad es una condición de excelencia y establece que debe cumplir una serie de estándares de rendimiento donde debe primar la de los procesos, siendo uno de ellos los procesos administrativos. Por ello es indispensable para los institutos tecnológicos cumplir con los requerimientos

básicos de calidad para lograr el licenciamiento por el Ministerio de Educación.

En este contexto, la reforma de la educación superior puede considerarse como fecha de inicio a julio del 2014, fecha en que por iniciativa legislativa se aprobó la Ley Universitaria N° 30220 tornando un giro de 180 grados con respecto a la situación anterior, bajo esta premisa, se impulsó el desarrollo de un sistema de control para el aseguramiento de la calidad del servicio académico de las instituciones de educación superior. En esta línea a finales del 2016 se estableció la ley N° 30512 con la finalidad de normar la estructura organizacional y funciones de los Colegios Técnicos, asimismo se anunció la reestructuración del Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Acreditación de la Calidad Educativa (SINEACE) a finales de 2020 y desarrolló un nuevo proyecto de ley. Además, con Resolución Ministerial (R.M N° 570-2018) se creó el Instituto de Educación Normal Superior con la finalidad de otorgar títulos de licenciatura y títulos a nombre del Estado.

Cabe señalar que el punto más importante de la nueva Ley Universitaria es fue la creación de la Superintendencia de Supervisión de la Educación Superior Universitaria Nacional (SUNEDU), cuya misión es normar y asegurar la calidad de la educación superior por lo menos supervisar que se cumplan con las condiciones básicas de calidad de la educación universitaria y promover el proceso de institucionalización (licenciamiento y acciones regulatorias). En el marco de las funciones asignadas por la nueva Ley Universitaria al MINEDU se le asigna la

implementación de una política que asegure la calidad en todos los aspectos de la educación superior.

Esta reforma educativa en el país, continuó el 2016 con la aprobación de la Ley 30512, denominada “Ley de la Profesión Pública de las Instituciones y Escuelas de Educación Superior y de sus Docentes”, que introdujo cambios significativos en la educación superior técnica, como el otorgamiento de licencias de programas y procesos para optimizar la oferta educativa. En este sentido, el objetivo de la educación técnica superior es desarrollar las competencias de las personas en aspectos científicos, técnicos y artísticos, contribuyendo a su desarrollo social individual e inclusivo y a su desarrollo integral en el entorno laboral nacional y global, la Ley N° 30512 tiene como objetivo optimizar estos servicios educativos y con ello facilitar la ejecución de procesos como la reorganización, fusión, cierre o creación del IEST y sus filiales y sus proyectos educativos. A través del RSG N° 322-2017-MINEDU, también ha establecido procedimientos para asegurar su calidad.

En cuanto a la modernización de gestión pública mediante el decreto Supremo N° 103-2022-PCM que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP) (2022). establece como problemática pública “Bienes, servicios y regulaciones que no responden a las expectativas y necesidades de las personas y creación del valor público” dentro del árbol de la problemática uno de los problemas más relevantes es que los ciudadanos confrontan barreras burocráticas que afectan la práctica de sus derechos; la mayoría de entidades públicas en este caso las ISTP no cuentan con políticas que aseguren la calidad de atención generando una brecha para la modernización de la gestión pública;

para ello es necesario la implementación y aplicación de herramientas que permitan llevar a práctica la perspectiva de integridad en gestión institucional de las entidades públicas.

Por otro lado, comprender el nivel de satisfacción del usuario al recibir atención nos hace tomar conciencia de las deficiencias organizativas y comenzar a abordar el tema tomando decisiones para realizar algunas mejoras de las falencias que desconocíamos (Panchana, 2023). Asimismo, la satisfacción del cliente se puede describir como la comparación entre las expectativas del usuario sobre el servicio y la imagen proporcionada por la marca en relación con el valor percibido tras la adquisición del bien o servicio (Cardozo, 2021).

El grado de satisfacción de los clientes se ve influenciada por la calidad del servicio administrativo otorgado el cual se trae como resultado la conformidad de los clientes por el servicio proporcionado, por ello es necesario que los institutos tecnológicos busquen la confianza de los usuarios para que la institución mantenga la oferta de servicios que requiere.

El distrito de San Juan de Lurigancho cuenta con instituciones de educación superior tecnológica privadas y sólo existe una de gestión pública, el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” (ISTP”MSC”) donde la autoevaluación debería ser constante, secuencial y permanente para que el instituto mantenga un adecuado prestigio; por ello es necesario realizar una evaluación de la atención administrativa de manera que oriente cómo deberían ser los servicios brindados por la institución educativa e identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y

satisfacción del usuario del instituto superior tecnológico público para realizar estrategias de mejora en el servicio administrativo.

1.2 Formulación del Problema

Para la investigación se plantea el siguiente problema de investigación:

1.2.1 Pregunta General:

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario del Instituto Superior tecnológico público de San Juan de Lurigancho- Lima 2023?

1.2.2 Preguntas Específicas:

- Pregunta específica 01

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio administrativo y el personal del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023?

- Pregunta Específica 02

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio administrativo con las Instalaciones y materiales del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023?

- Pregunta Específica 03

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio administrativo y los servicios que presta el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023

- Pregunta Específica 04

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio administrativo y la imagen de la organización en el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023?

- Pregunta Específica 05

¿Qué relación existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción con la organización en el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023?

1.3 Objetivos de la Investigación

1.3.1 Objetivo General

Determinar la relación que hay entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023

1.3.2 Objetivos Específicos

Objetivo específico 01

Determinar la relación entre la calidad de servicio administrativo y el personal del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023.

Objetivo específico 02

Determinar la relación entre la calidad de servicio administrativo con las Instalaciones y materiales del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023.

Objetivo específico 03

Determinar la relación entre la calidad de servicio administrativo y los servicios que presta el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023

Objetivo específico 04

Determinar la relación entre la calidad de servicio administrativo y la imagen de la organización del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023

Objetivo específico 05

Determinar la relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción con la organización del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023.

1.4 Justificación de la Investigación

1.4.1. Importancia de la Investigación

El estudio de la relación entre estas variables es relevante para explicar los aspectos teóricos de la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario para plantear acciones de mejora en la calidad de servicio administrativo del ISTP“MSC” puesto que al ser el único instituto público del distrito de SJL tiene una importancia social y es indispensable la satisfacción de los usuarios.

Una investigación es científicamente relevante cuando es interesante; en particular, el tema de calidad de servicio administrativo no se ha investigado mucho en el ámbito educativo como en institutos tecnológicos, pero tiene un impacto significativo de investigación en el ámbito de la salud como en hospitales, centros de salud y otros donde se brinda servicios de atención. Por lo tanto, la presente puede servir de base para futuras investigaciones. La relevancia social radica en satisfacer las necesidades de manera sostenible basada en evidencias verificables y potencialmente

tener un impacto positivo en la comunidad estudiantil del instituto. Además, la investigación es relevante para la gestión pública porque puede generar acciones de cambios en la realidad actual y crear valor público lo que proporcionaría un avance para la modernización de la gestión pública.

Presenta relevancia personal y profesional puesto que siendo un personal docente nombrado con más de 20 años de servicio he sido partícipe y responsable de procesos administrativos solicitados por la comunidad estudiantil y por ello es fundamental que la calidad de servicio administrativo sea idónea, adecuada y evitar los excesos en los procesos burocráticos.

1.4.2. Viabilidad de la Investigación

Se trata de un estudio bajo el enfoque cuantitativo que permite obtener datos cuantificables para probar o no la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario, asimismo el tipo de investigación es descriptiva y deductiva.

Para efectos de recolección de información la investigación se aplicó la técnica de la encuesta a los usuarios para reflejar su satisfacción y percepción de la calidad de servicio administrativo del ISTP “Manuel Seoane Corrales”; antes de realizar la encuesta se solicitó el previo consentimiento a los participantes y se solicitó el permiso correspondiente a las autoridades correspondientes de la institución.

El acceso a la información fue adecuada tanto a nivel primario como a través de las herramientas que provee las plataformas de internet que incluyeron trabajos de investigación, revistas científicas, libros, etc. El

estudio poblacional se realizó en los alumnos del ISTP “Manuel Seoane Corrales” del distrito de San Juan de Lurigancho.

El tiempo que se utilizó para el trabajo de investigación fue de corto plazo aproximadamente en tres meses dentro del año 2023 para todo el proceso. No requiere financiamiento adicional por ninguna entidad puesto que fueron con recursos propios del investigador.

1.5 Limitaciones del Estudio

Para la elaboración del estudio hubo ciertos contratiempos en referencia a la falta de tiempo de los alumnos para responder la encuesta por el horario de clases de las diferentes unidades didácticas, así como mi horario personal puesto que tenía cumplir con la jornada laboral y organizar mi tiempo para la aplicación de la encuesta.

Se presentó ciertas limitaciones como la falta de disposición de los alumnos por sus actividades curriculares y extracurriculares, prácticas, evaluaciones propias de su programa de estudio y la negativa de permiso para los alumnos de los docentes. Además, otra limitación es la negativa para responder la encuesta a fin de mantener la confidencialidad como estudiantes del instituto a pesar hacer de su conocimiento el anonimato de sus respuestas y lectura del consentimiento informado.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 Antecedentes Nacionales

Los trabajos a nivel Nacional que se han realizado, está la de Fernández y Torres (2020) quienes determinaron la relación que hay entre la calidad del servicio y la satisfacción con el servicio de los alumnos de distintas carreras de I.E.S.P. ubicado en Cajamarca, estudio de diseño no experimental a nivel correlacional, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman; en cuanto a los resultados se observa una correlación positiva muy marcada entre las variables estudiadas. Los resultados obtenidos fueron un coeficiente de correlación de 0.796 y un coeficiente de determinación de 63,39%. Este estudio es similar en la que he realizado en las variables de estudio: calidad de servicio y satisfacción de servicio; se diferencia del estudio de Fernández y Torres en que ellos investigan los servicios educativos mientras que el estudio trata sobre servicios administrativos.

Paralelamente, los autores Guzmán y Ramos (2017) investigaron para dilucidar el vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación del Distrito de Pasco. Concluyeron que existe una relación significativa entre las variables anteriores, con el objetivo de determinar el papel de la calidad del servicio en el logro de la satisfacción de los usuarios siendo la razón de ser de las instituciones públicas. El resultado muestra $\rho = 0,591$, lo que indica una correlación positiva moderada entre las variables estudiadas. Tiene similitudes en las variables de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios desarrollado en este estudio; pero es diferente con de Guzmán y Ramos porque en el

DRE de Pasco ya tuvo problemas por maltrato a los usuarios; no obstante, el ISTP “MSC” no tiene ningún antecedente de valoración positiva o negativa.

Además, Romero (2020) es su investigación buscó determinar la relación entre la calidad de servicio y atención del usuario de un instituto tecnológico Superior ubicado en la ciudad de Sullana, estudio de tipo descriptiva, de nivel cuantitativo y diseño no experimental; concluyendo que se cumplió con brindar servicios de calidad. Como resultados; el instituto brinda una adecuada atención en sus instalaciones (58,82%), además el carácter descentralizado de las instalaciones permite generalmente brindar un servicio adecuado (54,41%) y los estudiantes sienten seguridad dentro de las instalaciones del instituto (41,18%). En cuanto al análisis de ambos trabajos, se observa semejanza con respecto al contexto o lugar donde se realizó la investigación que es un instituto tecnológico; se diferencia porque éste busca investigar la calidad de servicio y atención del usuario en el sector administrativo a diferencia del estudio de Romero es el ámbito educativo.

Asimismo, Mendizábal y Palacios (2019) realizaron un estudio sobre la calidad de servicio y gestión administrativa en una institución educativa ubicada en el distrito de Piura; de diseño descriptivo correlacional; se utilizó Pearson, resultando $\rho=0,9608$ siendo una correlación positiva muy fuerte y concluyendo que la gestión administrativa repercute en la calidad de servicio. Se asemeja a la investigación en la variable percepción de la calidad, se diferencia en la variable satisfacción del servicio educativo investigada por Mendizábal y Palacios mientras el utilizado en esta investigación es en satisfacción del usuario en el servicio administrativo.

Finalmente, Donayre y Panta (2020) estudiaron sobre Calidad Educativa y Satisfacción de los estudiantes instituto de Educación Superior Huando de Huaral en la escuela de administración de negocios internacionales. Los resultados arrojados es una relación positiva, con un grado de correlación alto de Spearman ($\rho=0,826$); concluyendo que la calidad permite el logro de procesos y satisfacción. Presenta semejanza en la variable satisfacción del usuario, se diferencia en la variable calidad de servicio puesto que Donayre y Panda investigan sobre de Calidad educativa mientras que la presente investigación es en Calidad administrativa.

2.2.2 Antecedentes Internacionales

A nivel Internacional se han realizado trabajos de investigación y se han publicado revistas como la de Paredes y Morales (2020), estudiaron la asociación entre el estado o tipo de gestión administrativa y sus elementos en relación a la calidad de prestación de servicio en usuarios de una Universidad técnica de Ambato- Ecuador. Estudio tipo correlacional y corte transversal. Se reportó una correlación positiva moderada fuerte de $\rho=0,898$; por lo que se concluye que una prestación de servicios administrativos adecuado tiene una relación directa en la satisfacción de los usuarios después de haber utilizado los diferentes servicios. Presenta semejanza con ésta investigación en la variable gestión administrativa y calidad de servicio, pero se diferencia en la variable satisfacción del usuario puesto que Paredes y Morales no lo estudian.

En tanto Flores, Flores y Romero (2019), realizaron una investigación para valorar la calidad de los servicios y satisfacción de los consumidores en el transcurso de inscripción de una institución de educación superior,

teniendo como resultado la existencia de un alto nivel de insatisfacción de 23,1% por lo que no se cumple con las expectativas de los usuarios; concluyendo que la calidad de los servicios debería ser prioridad para las organizaciones, tanto para su fidelización, para su imagen y posicionamiento en el mercado. Presenta semejanza en las variables de estudio, pero se diferencia con la de Flores, Flores y Romero ya que su investigación fue en un proceso de inscripción mientras que la presente investigación es en todos los procesos administrativos del instituto.

Además; Fariño, Cercado, Vera, Valle & Ocaña (2018), realizaron una investigación de diseño no experimental, corte trasversal y alcance descriptivo sobre la satisfacción de los consumidores y la calidad de atención brindada en las unidades operativas de atención primaria en salud ubicadas en Ecuador. Se reporta rangos altos de satisfacción de los beneficiarios; en las dimensiones; tangibilidad (77% y 83%), capacidad de respuesta (83% y 92%) y empatía (73% y 85%) pero en Fiabilidad se muestran insatisfechos siendo el más alto de 79%; concluyendo de todas las dimensiones, presenta una calidad de atención y satisfacción media de acuerdo a la percepción del usuario. Presenta semejanza en las variables de estudio, pero se diferencia en el sentido que ellos investigan la calidad de servicio en una entidad de atención primaria de salud en cambio ésta investigación es de calidad de atención administrativa en una Institución educativa.

Asimismo, Patrón (2020) realizó la investigación de Calidad y Satisfacción de los servicios escolares (SE) de una institución de educación superior Mexicana cuya finalidad es medir la calidad de servicio ofrecido desde la impresión de los usuarios; siendo un estudio exploratorio y

descriptivo concluyendo que los estudiantes captan que el servicio que ofrecen presenta adecuada calidad pero presenta calificaciones bajas en capacidad de respuesta (Media: 3.48) y empatía (Media: 3.49) debido a que presenta inconvenientes en la actitud del personal, falta de amabilidad, disposición y tipo de respuesta. Presenta semejanza en la variable calidad de servicio; se diferencia al estudio de Patrón quien investiga la satisfacción de los servicios escolares mientras éste estudio se realizó en la satisfacción de los usuarios en los servicios administrativos.

Finalmente, Guerrero (2018) en la investigación desarrollada en usuarios de un hospital de la policía ubicada en Guayaquil que asisten a consulta externa. Según los resultados se concluye que hay insatisfacción en elementos tangibles (25,58%), capacidad de respuesta (40,70%) y empatía (33,72), medianamente satisfecho en la apreciación de la seguridad (31,98%) aunque la dimensión confiabilidad fue satisfactoria (83,72%). Presenta semejanza en las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, pero se diferencia en que Guerrero investiga la calidad de servicio en una institución de salud mientras que la presente investigación es de calidad de atención en una institución educativa.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad de Servicio

2.2.1.1 Definición de Calidad

Al hablar sobre calidad se hace concepto del conjunto de cualidades que un producto tiene, como producto del sistema al que pertenece, también cubre la satisfacción del usuario sobre cada requerimiento, además cubre las especificaciones según diseño de los productos mismos que se van

ajustando al objetivo del cliente (Cuatrecasas, 2010). La calidad está determinada por ciertas cualidades que necesita tener el servicio o producto ofrecido y así como una estrecha relación con el cumplimiento de los de los anhelos o expectativas del cliente sobre el producto o servicio prestado.

Para Civera, la eficacia es establecida por el consumidor, basado en el grado de satisfacción que este perciba del servicio. Esta calidad es considerada el más importante que cualquier otro atributo. Además, contempla expectativas del cliente a los servicios que éste requiere. (Civera, 2008). La calidad es un atributo que tan sólo el cliente puede percibirlo y será evidente mediante la satisfacción que éste percibe frente al servicio que se le brinda.

En otras explicaciones como las de Sosa, enmarca su definición “calidad es aquel atributo en sí, del producto para su servicio, esta se ajusta a la preferencia de la persona eso asegura que cada artículo cubra un artículo según su necesidad” (Sosa, 2006). Para Sosa no es un atributo del servicio o productos sino la calidad será una característica del quehacer de las personas que brindan un producto o servicio, y de acuerdo cómo lo realicen adecuado o inadecuado va depender su calidad.

Para los autores Zheithml y Bitner, la variable calidad es resultado de una valoración basada en percepciones predefinidas con efectos en la confianza, responsabilidad, seguridad y concretar por empatizar (Zheithml & Bitner, 2002). Desde la percepción del cliente las características valorativas son más importantes para determinar la calidad de un servicio o producto por lo tanto esta en relación directa con las personas que brindan el servicio.

Grande, realizó el planteamiento sobre la calidad como aquel servicio dado por excelencia, involucra una abstracción sobre detalles que comprometen al servicio y superan expectativas (Grande, 2000). La calidad de servicio no es algo tangible sino al contrario es intangible y por lo tanto debe presentar características que deben superar a las que se le ofrece del servicio llegando a ser considerado de excelencia.

Muller cree que la calidad del servicio debe ser superior a la demanda de los consumidores. Por lo tanto, los empleados son la base fundamental para mejorar la calidad del servicio porque son los responsables de interactuar con los clientes, son los primeros en reconocer los aspectos que pueden causar malestar al cliente para que se puedan tomar medidas para corregir los efectos negativos (Muller, 1999). La calidad es proporcionada por los empleados de la empresa, quienes son los principales participantes en la interacción con los clientes, son ellos quienes pueden realizar mejoras o corregir errores percibidos para satisfacer a los clientes.

2.2.1.2 Relevancia de la Calidad de Servicio.

La calidad del servicio es un componente muy importante para los consumidores, a través de la evaluación para determinar su satisfacción percibida, pues para generar valor público se deben satisfacer las necesidades y expectativas de las personas. Zeithaml y Bitner afirman: "Desde la perspectiva del comprador, la calidad del servicio es fundamental". Esto es lo que destacaron en las encuestas a los consumidores. "La calidad del servicio es la base para determinar la satisfacción del cliente" (Zeithaml & Bitner, 2005).

2.2.1.3 Características de Servicios de Calidad

Las cualidades que debe cumplir y seguir para un óptimo servicio de calidad para Aniorte (2013) las características son a) Satisfacer con las metas propuestas, b) Servir para lo cual fue diseñado, c) Ser idóneo para el uso definido, d) Satisfacer las necesidades que se presenten; y e) Proveer resultados óptimos.

2.2.2 Satisfacción del usuario

2.2.2.1 Satisfacción

El término satisfacción se evidencia después de la evaluación que hace un consumidor al servicio recibido, es la comparación de la experiencia y expectativas del usuario con el servicio prestado. Por tanto, si los clientes están insatisfechos es porque el servicio prestado no cumplió las expectativas de éstos. (Zeithaml y Bitner, 2002). La satisfacción está en relación directa con las expectativas del consumidor, sí éstas son cumplidas entonces la satisfacción será adecuada y por lo tanto se logra su fidelización al servicio, así como su confianza.

Se considera satisfacción al resultado esperado por los usuarios al utilizar un servicio. Por tanto, la satisfacción es el nivel en que las prestaciones del servicio cumplen con las características del usuario (Alvarado, 2001).

En el campo de la salud, la satisfacción es el grado en que una organización de atención médica se relaciona no solo con las expectativas sino también con las percepciones de los clientes sobre los servicios que brinda. (Ministerio de Salud, 2011). La satisfacción es el producto de la experiencia vivenciada por el usuario en el servicio que se le ha prestado y por lo tanto ha colmado sus expectativas.

2.2.2.2 Satisfacción del cliente

Un consumidor contento es una fortaleza para la organización, el cual se beneficia mediante la utilización de productos y servicios, así como da buenas referencias. La satisfacción del consumidor es el resultado óptimo que se produce cuando las perspectivas de los clientes son similares a las de un producto o servicio. Como respuesta a la demanda, existen algunas dimensiones relacionadas con la satisfacción del cliente, peticiones particulares y otros comportamientos. Por ello, el propósito de toda institución debe ser lograr a lo máximo la satisfacción de sus clientes en todas sus interacciones. (Parra, 2018).

El agrado que evidencian los clientes al conseguir un producto se conoce como satisfacción del cliente. Este es un sentimiento positivo o negativo cuando se comparan las expectativas anheladas y esperadas con un producto o servicio. Estas expectativas se basan en factores como: experiencia pasada, recomendaciones y publicidad, por lo que se deben adoptar estrategias adecuadas para fidelizar a los clientes. (Molina, 2019).

Según la norma ISO 9001 la satisfacción es el sentimiento que tiene un cliente ante el cumplimiento de sus condiciones, además la satisfacción es un estado de ánimo y por tanto sesgado, tiene como objetivo garantizar la fidelidad del cliente. (Pereiro, 2010). La satisfacción de un cliente es fin principal de una empresa u organización ya que con ello va asegurar su fidelización y por lo tanto tendrán clientes frecuentes y constantes; además es un indicador que demuestre la eficacia en la calidad.

La satisfacción del usuario se define como el estado psicológico del usuario, que es la respuesta intelectual, material y emocional para satisfacer

una determinada necesidad, cuando se comparan las expectativas con los resultados, esta respuesta será constructiva y evaluativa. (Salazar, 2011).

El grado de satisfacción de las personas al comprar o utilizar servicios es el reflejo de la satisfacción del cliente. Cuanto mayor sea el grado de satisfacción, más probabilidades se tendrá que un cliente vuelva comprar o utilizar los servicios de la misma organización. La satisfacción se puede definir como el grado de estado psicológico de una persona, que se logra comparando el desempeño percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Pérez & Gaddy, 2014). La satisfacción es algo inherente y producto de la percepción subjetiva que ha percibido al utilizar un servicio o utilizado un producto; gracias a ésta se podrá lograr la fidelización del cliente.

2.3 Definición de Términos Básicos

2.3.1 Calidad

Es un cúmulo de propiedades de un producto o servicio, de una empresa que permite cubrir las necesidades expresas o implícitas del usuario. En este mismo sentido Duque indica “La calidad en un sentido más general, se hace referencia al nivel elegido para satisfacer cada uno de sus usuarios y se va acercando a la excelencia cuando responde a las necesidades y expectativas de los usuarios” (Duque, 2005).

2.3.2 Capacidad de Respuesta

Es la solución rápida y eficiente de una empresa u organización en la atención al cliente, mediante una prestación consistente, confiable y preciso; esto incluye cumplir con los compromisos, brindar información veraz y el tiempo que se tarda para responder o atender a los usuarios. En referencia Rivera (2023) señala que la disposición de respuesta se refiera a la agilidad

que las empresas gubernamentales deben responder o abordar las necesidades o demanda de los usuarios de manera oportuna.

2.3.3 Cliente

Es la persona que tienen la necesidad específica de productos o servicios que podemos satisfacer. Es un individuo, organización que voluntariamente obtiene productos que son relevantes por ellos mismos, otras personas o empresa u organizaciones; ésta es la razón principal por la que se venden. (Diccionario de Marketing Association S. A, 2003).

2.3.4 Escala de Likert

La escala de Likert se considera como una variedad del método interrogatorio, utilizado en ciencias sociales y humanidades. Es una escala aditiva, constituida por una serie de ítems cuya finalidad es recopilar las afirmaciones de las personas según su nivel de acuerdo o desacuerdo de un tema específico en un estudio. (Fabila, Minami & Izquierdo, 2013)

Es una escala de calificación empleada para medir y determinar el nivel de conformidad de un individuo o encuestado. Esta escala permite determinar en qué medida los encuestados están de acuerdo o en desacuerdo de los encuestados. Es excelente para cuantificar las actitudes y las opiniones de las personas; se utiliza en estudios de mercado para indagar las opiniones y actitudes de los usuarios.

2.3.5 Expectativas

Son todas las situaciones que los clientes esperan de una empresa o que encuentran al tratar con una empresa o institución al utilizar un producto o servicio. Al respecto Palacios (2020) define a las expectativas como las

experiencias que los clientes necesitan de las empresas respecto a los servicios o productos que desean recibir para estar satisfechos.

2.3.6 Elementos Tangibles

Son las herramientas cuantificables que se pueden percibir con los sentidos; entre los elementos tangibles de una empresa u organización podemos mencionar a los equipos de oficina, instalaciones, material audiovisual y todos aquellos que sean utilizados para la atención al cliente. Al respecto Martín y Díaz (2016) definen a los elementos tangibles, como los medios físicos o bienes de soporte que posibilitan una prestación de servicio adecuada y de buena en calidad a sus clientes.

2.3.7 Fiabilidad del Usuario

La fiabilidad presenta estrecha relación con la buena condición un producto o servicio ya que ésta se mantiene en el tiempo y proporciona una ventaja competitiva a las empresas y organizaciones. Confiabilidad describe la capacidad de un componente o sistema para cumplir requisitos de rendimiento específicos durante un período de tiempo específico, siempre que las condiciones de operación permanezcan constantes. (Granados, 2021). La fiabilidad y confiabilidad tienen estrecha relación mientras la confiabilidad tiene un enfoque proactivo para evitar fallas o errores, la fiabilidad es el resultado real de implementar adecuadamente una estrategia de confiabilidad.

2.3.8 Modernización de la Gestión Pública

Mejorar las instituciones públicas y crear valor público es un proceso de cambio continuo. El objetivo de la modernización es establecer y conservar un Estado eficiente, eficaz, moderno y transparente que sirva a los

ciudadanos, les permita disfrutar de igualdad de oportunidades falto discriminación y les permita realizar su aptitud y vivir en un buen ambiente. Una sociedad democrática, ética, pacífica y respetuosa de los derechos humanos. (Presidencia del Concejo de Ministros [PCM], 2019).

Una gestión pública modernizada está respaldada por un decreto para ser ejecutada hasta el 2030, esta modernización implica contar con funcionarios calificados y motivados que entiendan las necesidades del ciudadano y cuyo fin principal sea el servicio al ciudadano para lograr su mayor satisfacción.

2.3.9 Modelo Servqual

El modelo Servqual se utiliza a través de una encuesta donde se pide a los clientes que califiquen la calidad del servicio en cinco dimensiones, la encuesta hace afirmaciones sobre cada aspecto y pide a los clientes que indiquen en qué medida están de acuerdo o en desacuerdo en una escala de 1 a 5. Al respecto Matsumoto, define como una técnica de investigación empresarial que mide la calidad del servicio y comprende las expectativas de los clientes y su evaluación. Este modelo facilita examinar aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de los clientes. Además, nos facilita comprender aquellos factores incontrolables e impredecibles de nuestros clientes. (Matsumoto, 2014).

2.3.10 OCDE

La organización para la cooperación y el desarrollo Económico ayuda a los gobiernos miembros y socios a enfrentar desafíos económicos, sociales y de gobernanza en una economía globalizada. Estudia políticas públicas en las áreas de medio ambiente, agricultura, biotecnología y política tributaria.

Perú es miembro desde el 2008 y está comprometido con la declaración de la OCDE como símbolo de mantener un entorno transparente y abierto a la inversión internacional y acogedor para las empresas multinacionales a contribuir positivamente al progreso económico y social, convirtiéndose en el cuarto país latinoamericano en participar (OCDE, 2017).

2.3.11 Satisfacción

Es la apreciación del cliente, es decir el nivel de cumplimiento de sus necesidades o expectativas preestablecidas. Muestra que tan bien el servicio brindado satisface las necesidades del usuario, entonces, la satisfacción puede considerarse como el resultado anhelado por un usuario cuando utiliza un servicio en particular. (Alvarado, 2001). Por ello el fin principal de toda empresa, organización o institución que brinda un servicio debe ser la satisfacción de las personas.

2.3.12 Servicios

Son prestaciones que las instituciones públicas brindan a las personas dentro de su mandato y funciones con el fin de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos para crear un valor público. (Secretaría de Gestión pública, 2022).

Son las prestaciones que brindan las diferentes instituciones públicas para satisfacer las necesidades de las personas y de la sociedad, utilizando en forma eficiente y productiva los recursos públicos generando valor público.

2.3.13 Servicios administrativos

Se trata de productos intangibles proporcionados por los poderes públicos como medio o apoyo para mejorar la gestión interna o lograr la

obtención servicios estables de alta calidad a personas físicas y jurídicas.
(PCM, 2018).

2.3.14 Servicios Públicos

Son actividades llevados a cabo por las entidades públicas del estado, autoridades locales, asociaciones nacionales y organizaciones privadas con el fin de satisfacer en forma regular y continua las necesidades de interés público o colectivo. (Reyna & Ventura, 2013).

Todas las instituciones públicas del país realizan regular y continuamente actividades encaminadas a satisfacer las necesidades del público lo que denominamos servicios públicos. Estos servicios han ido cambiando con el tiempo según las necesidades y realiza sus prestaciones directamente por el estado, indirectamente a través de contratos colectivos o asociativos y por particulares a través de concesionarios.

2.3.15 Trámites administrativos

Es cualquier acción que un usuario o interesado debe realizar ante una entidad u organismo de la administración pública o privada que ejerce funciones administrativas, para solicitar un trámite con un fin necesario. Define "el proceso administrativo como un enfoque operacional generado para desarrollar la ciencia y la teoría con aplicación práctica en la administración". (Harol Koontz, 2008).

2.3.16 Usuario

Es la persona que emplea un producto o un servicio, sea en forma ocasional o habitual de una empresa o institución. Define el término "usuario" como "una persona que normalmente utiliza algo" y se refiere a una persona

que utiliza un objeto de un determinado tipo o un destinatario de un servicio, ya sea privado o público. (Real Academia de España, 2013).

2.3.17 Valor público

La modernización de la administración pública debe implicar que el Estado cree valor público, resuelva eficazmente los problemas públicos, proporcione servicios de alta calidad y satisfaga plenamente las necesidades de las personas. Al respecto la PCM (2018) indica, el valor público se refiere a cambios en las variables sociales. El valor público surge cuando a) la intervención pública proporciona bienes, servicios o regulaciones que satisfacen las necesidades o expectativas de las personas y beneficia a la sociedad; b) utiliza los recursos públicos de la manera más eficiente y productiva y optimiza la gestión interna, satisface directa o indirectamente las necesidades y expectativas de las personas y beneficiar a la sociedad.

CAPÍTULO III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1 Formulación de Hipótesis principal y derivadas

3.1.1 Hipótesis Principal:

Hi: Existe relación significativa entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho -2023.

3.1.2 Hipótesis Derivadas:

Hipótesis específicas:

Hipótesis específica 01

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y el personal del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- 2023

Hipótesis Específica 02

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo con las Instalaciones y materiales del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023

Hipótesis Específica 03

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y los servicios que presta el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023

Hipótesis Específica 04

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la imagen de la organización del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023

Hipótesis Específica 05

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción con la organización del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- Lima 2023

3.2 Variables y Definición Operacional

3.2.1 Variables

3.2.1.1 Variable Independiente: Calidad de Servicio Administrativo

La calidad es un nivel de consistencia y confiabilidad probable de bajo costo; la calidad es todo lo que los consumidores necesitan y requieren. (Deming, 2013).

La calidad de servicio se entiende en un más sentido amplio, superando los aspectos relacionados con el servicio, para incluir otros detalles complementarios que tienen impacto significativo en la respuesta. La calidad de servicio se comprende como la capacidad para satisfacer las expectativas y requisitos del cliente durante las actividades y la entrega del servicio. (Flores, 2011).

Es por ello que la calidad de servicio administrativo es muy relevante para tener resultados idóneos y trae consigo un impacto significativo durante la prestación de los servicios para los clientes.

Dimensiones: a) Elementos tangibles, b) Fiabilidad c) Capacidad de Respuesta c) Seguridad y d) Empatía

Escala Nominal: Likert

3.2.1.2 Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario

Es una comparación entre las perspectivas del usuario antes de aceptar un producto o servicio y su percepción final una vez finalizada la relación compra y venta. (Camejo, Sánchez, Carreo, Del Vilar y Fernández, 2018). La satisfacción del usuario es la razón más importante y la finalidad que debe tener toda prestación de un servicio eficaz y eficiente.

Dimensiones: a) Personal, b) Instalaciones y materiales c) Servicios que presta, e) Imagen de la organización y e) Satisfacción con la organización

Escala: Nominal: Likert

3.2.2 Operacionalización de las variables (Anexo 02)

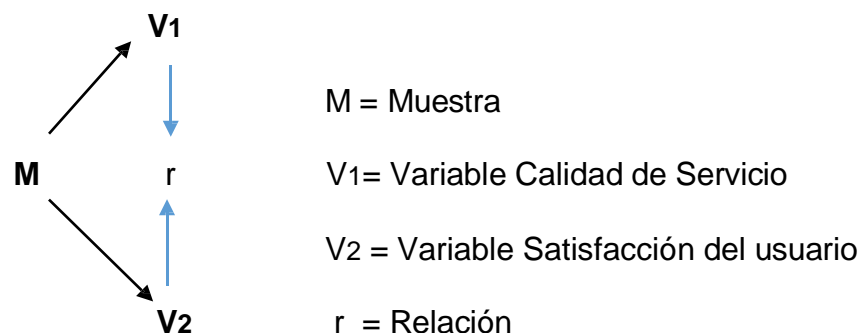
CAPITULO IV. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Diseño Metodológico

La investigación es de tipo cuantitativo puesto que se utilizaron datos cuantificables que sirven para generalizar los resultados. Los enfoques cuantitativos son secuenciales y probatorios. Cada fase procede a lo siguiente pero ningún paso puede evitarse, el orden es estricto, pero se puede volver a definir de acuerdo con criterios distintos alguna fase. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El método utilizado es descriptivo ya que tienen como objetivo detallar las cualidades importantes de las variables y recopilar información sobre la manera independiente o conjunta sobre éstas las variables. El diseño no experimental es un diseño de investigación en que no se pueden manipular las variables, las condiciones de observación, a menos que el estudio se realice en laboratorio. (Hernández, Fernández & Baptista, 2018).

El diseño utilizado es no experimental – Correlacional. No experimental puesto que no se manipulan intencionalmente las variables; correlacional cuyo propósito es determinar la conexión de las variables.



4.2 Diseño Muestral

Una muestra puede definirse como un subconjunto de la población muestreada utilizando fórmulas estadísticas u otros criterios de selección utilizados para este fin (López, 2014).

Se considera para la investigación 303 alumnos del Instituto Superior Tecnológica Público “Manuel Seoane Corrales” de San Juan de Lurigancho el cual cuenta con 7 programas de estudios.

N°	Programas de Estudio
1	Contabilidad
2	Computación e Informática
3	Electrotécnica Industrial
4	Enfermería técnica
5	Mecánica de Producción
6	Mecánica Automotriz
7	Química Industrial

Quezada sostiene que el método de muestreo se puede definir como probabilidad aleatoria ya que cualquier elemento con las mismas condiciones y probabilidades puede formar parte de la muestra. (Quezada, 2016).

Los criterios de muestreo se plantearon en referencia a Conrey y Lee (1992). los cuales indicaron que el tamaño de muestra debe ser igual o mayor a 300 para ser aceptable para realizar la totalidad de análisis.

4.3 Técnica de Recolección de datos

Para la recolección de datos se utilizó la encuesta, cuya finalidad es recolectar sistemáticamente información obtenida de la pregunta de investigación. Según Baena, se trata de “la administración de un cuestionario sobre un grupo representativo del universo, para examinar todos los elementos que nos permiten comprender desde el origen hasta el momento actual (Baena, 2014).

Para medir las variables para la recolección de datos, se relevaron las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario según el modelo Servqual. Este es un método de investigación empresarial que mide la calidad del servicio y comprende las expectativas de los usuarios y cómo evalúan los servicios. (Matsumoto, 2014). La encuesta fue validada mediante el juicio de expertos profesionales en el campo de la administración y gestión pública. Las medidas se tomarán mediante la escala de Likert.

4.4 Técnicas Estadísticas para el procesamiento de la información

La información descriptiva detalla el comportamiento de las variables relacionadas en la investigación, en el procesamiento de datos para la tabulación se usó el programa de Excel 2016 y se empleó el programa estadístico IBM SPSS Vs. 26 y Jasp Vs.18 en español para su análisis e interpretación.

4.5 Aspectos Éticos

El desarrollo del estudio se realizó con las autorizaciones correspondientes como la solicitud de permiso a la Dirección del instituto para realizar la investigación con su respectiva respuesta; así como la utilización del consentimiento informado.

El trabajo de investigación se respetaron los siguientes principios éticos: Principio de autonomía; puesto que se le explica los detalles de la investigación a los usuarios en relación al proceso y propósito dando su consentimiento y decidieron participar o no. La Protección datos personales, en toda investigación es el fin en sí misma y por lo tanto requiere un nivel de protección en el que se debe apreciar la dignidad humana, la identidad, las diferencias, lo secreto y lo reservado. (Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE, 2019). Toda investigación debe dar las garantías de privacidad de los datos personales para tener la apertura, predisposición y colaboración de los usuarios. El Principio de beneficencia; porque la investigación proporciona estrategias para resolver las carencias de los usuarios para mejorar la calidad de la atención y mejorar la satisfacción del consumidor. La información fue recopilada y procesada de manera adecuada, sin distorsión y con respeto a los principios éticos antes mencionados.

CAPITULO V. RESULTADOS

5.1 Resultados Descriptivos

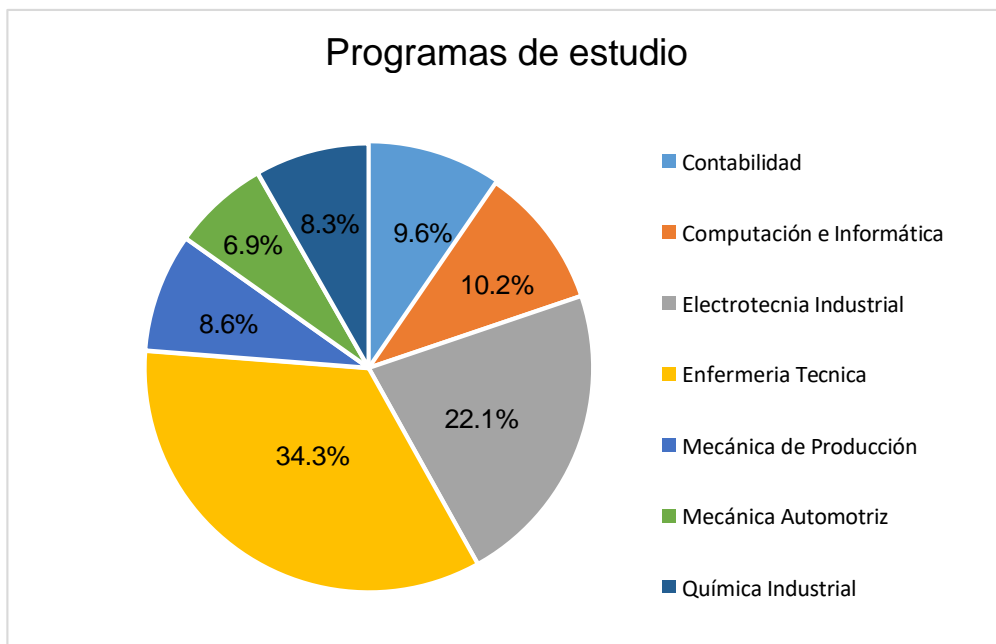
Esta sección presenta los resultados obtenidos de la investigación del análisis estadístico realizado, para lograr los objetivos trazados por el presente estudio.

Tabla 1

Participación de estudiantes en la encuesta de los programas de estudio

Programas de Estudio	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Contabilidad	29	9.6%	9.6%
Computación e Informática	31	10.2%	10.2%
Electrotecnia Industrial	67	22.1%	22.1%
Enfermería Técnica	104	34.3%	34.3%
Mecánica de Producción	26	8.6%	8.6%
Mecánica Automotriz	21	6.9%	6.9%
Química Industrial	25	8.3%	8.3%
Total	303	100,0	100,0

Gráfico 1



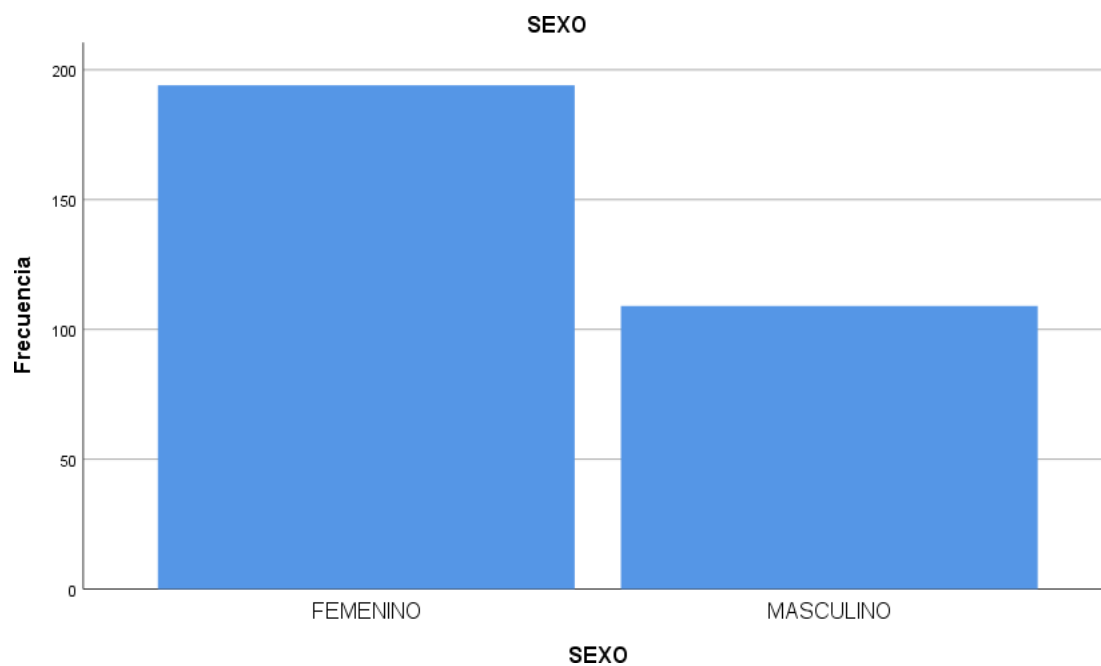
Según la tabla 1, La mayor cantidad de estudiantes encuestados fueron del programa de estudio de Enfermería técnica puesto que es la carrera de mayor población estudiantil y de más acceso para la aplicación de la encuesta por la disponibilidad en los horarios y apoyo de los docentes del área.

Tabla 2

Participantes de los estudiantes en la encuesta según sexo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	FEMENINO	194	64,0	64,0
	MASCULINO	109	36,0	36,0
	Total	303	100,0	100,0

Gráfico 2



En la tabla 2, Se detalla a los participantes de la encuesta, los del sexo femenino son los más predominante con un 64% en comparación con las del sexo masculino que equivale a 36%, siendo el total de encuestados 194 del sexo femenino y 109 del sexo masculino.

5.2 Resultados Inferenciales

Esta sección determina la relación entre calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario a través de un análisis estadístico inferencial que permita probar las hipótesis planteadas en el este estudio.

5.2.1 Prueba de normalidad:

Tabla 3

Prueba de Normalidad de la variable Calidad de Servicio

a. Corrección de significación de Lilliefors

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CaS_1	,208	303	,000
CaS_2	,194	303	,000
CaS_3	,284	303	,000
CaS_4	,222	303	,000
CaS_5	,242	303	,000
CaS_6	,209	303	,000
CaS_7	,218	303	,000
CaS_8	,244	303	,000
CaS_9	,266	303	,000
CaS_10	,300	303	,000
CaS_11	,223	303	,000
CaS_12	,277	303	,000
CaS_13	,202	303	,000
CaS_14	,208	303	,000
CaS_15	,223	303	,000
CaS_16	,222	303	,000
CaS_17	,212	303	,000
CaS_18	,236	303	,000

Tabla 4*Prueba de Normalidad de la variable Satisfacción del usuario*

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
SAT_1	,269	303	,000
SAT_2	,228	303	,000
SAT_3	,212	303	,000
SAT_4	,221	303	,000
SAT_5	,189	303	,000
SAT_6	,199	303	,000
SAT_7	,224	303	,000
SAT_8	,261	303	,000
SAT_9	,218	303	,000
SAT_10	,258	303	,000
SAT_11	,249	303	,000
SAT_12	,189	303	,000
SAT_13	,180	303	,000
SAT_14	,219	303	,000
SAT_15	,253	303	,000
SAT_16	,192	303	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En las Tablas 3 y 4; La prueba de las variables, calidad de servicio administrativo y satisfacción del usuario se observa un valor de $p=0,000 < 0,05$ y $0,000 < 0,05$ (Kolmogórov-Smirnov $n \geq 50$). Se aprecia que ambas variables se ajustan a una distribución anormal o no paramétrica. Por lo cual se utiliza el estadígrafo de Rho de Spearman.

5.2.2 Formulación de Hipótesis

a) Hipótesis general

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario en el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho -2023.

Regla de decisión;

Si Valor $p > 0,05$, se acepta la Hipótesis Nula (H_0)

Si Valor $p \leq 0,05$, se rechaza la Hipótesis Nula (H_0) y se acepta H_1 .

Tabla 5

Correlación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario

			TOTAL_SAT
Rho de	TOTAL_CAL	rho	,832**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	303

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

En la Tabla 5, las variables calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario, la significancia es de ,000 siendo menor a 0,05, por lo cual se acepta la hipótesis de investigación, además se evidencia una rho: ,832** es de tipo directo y fuerte (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). lo que representa, a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho -2023.

b) Hipótesis específicas

Hipótesis específica 01

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y el personal del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- 2023

Tabla 6

Correlación entre la calidad de servicio administrativo y el personal.

			DIM_PER
		rho	,798**
Rho de Spearman	TOTAL_CAL	Sig. (bilateral)	,000
		N	303

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

Se examina en la Tabla 6, que entre las variables calidad de servicio administrativo y el personal del instituto, la significancia es de ,000 siendo menor a 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis específica 01 de la investigación, además se evidencia una rho de ,798 de tipo directo y fuerte (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). lo cual indica, a mayor calidad de servicio administrativo, mayor será la satisfacción con el personal del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho - 2023.

Hipótesis específica 02

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo con las instalaciones y materiales del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- 2023.

Tabla 7

Correlación entre la calidad de servicio administrativo y las Instalaciones - materiales

	TOTAL_CAL		TOTAL CAL	DIM_INST_MATERIALES
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,622**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	303	303

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

Se analiza en la Tabla 7, entre las variables calidad de servicio administrativo con las instalaciones y materiales, la significancia es de ,000 siendo menor a 0.05; por lo tanto, se aprueba la hipótesis específica 02 de la investigación, asimismo se evidencia rho de ,622 de tipo directo y medio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). lo que señala que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción con las Instalaciones y materiales del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho -2023.

Hipótesis específica 03

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y los servicios que presta el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- 2023

Tabla 8

Correlación entre la calidad de servicio administrativo y los Servicios que presta el instituto

	TOTAL_CAL		TOTAL_CAL	DIM_SERV
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000	,738**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	303	303

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

Se infiere en la Tabla 8, que entre las variables calidad de servicio administrativo y los servicios que presta el instituto, la significancia es ,000 siendo menor a 0.05, por ello, se acepta la hipótesis específica 03 de la investigación, además se puede evidenciar rho: ,738 de tipo directo y medio alto (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). lo que advierte que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario con los servicios que presta el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho -2023.

Hipótesis específica 04

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la Imagen de la organización del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- 2023

Tabla 9

Correlación entre la calidad de servicio administrativo y la Imagen de la organización

	TOTAL_CAL		TOTAL_CAL	DIM_IMAG. ORG
Rho de Spearman	TOTAL_CAL	Coefficiente de correlación	1,000	,726**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	303	303

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

En la Tabla 9 se infiere, que entre las variables calidad de servicio administrativo y la imagen de la organización, la significancia es de ,000 siendo menor a 0.05; por lo tanto se acepta la hipótesis específica 04 de la investigación, además se evidencia un rho: ,726 de tipo directo y fuerte (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)., por lo que se interpreta que a mayor calidad de servicio administrativo, mayor será la imagen de la organización del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho - 2023.

Hipótesis específica 05

Hi: Existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la Satisfacción con la organización del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho- 2023

Tabla 10

Correlación entre la calidad de servicio administrativo y la Satisfacción con la organización

		Correlaciones		
		TOTAL_CAL	DIM_SAT_INST	
Rho de Spearman	TOTAL_CAL	Coefficiente de correlación	1,000	,740**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	303	303

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

En la Tabla 10 se examina, que entre las variables calidad de servicio administrativo y la satisfacción con la organización, la significancia es de ,000 siendo menor a 0.05, por ello se admite la hipótesis específica 05 de la investigación, asimismo se evidencia un rho: ,726 de tipo directo y fuerte (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)., por lo que da a entender que a mayor calidad de servicio administrativo, mayor será la Satisfacción con la organización del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho -2023.

CAPÍTULO VI. DISCUSIÓN

La investigación tuvo como objetivo establecer la relación entre las variables calidad de servicio administrativo con satisfacción del usuario que acude al ISTP “Manuel Seoane Corrales”, del cual se discuten los diferentes hallazgos.

El objetivo general, se estableció la existencia de una relación en sentido directo y nivel alto y una significancia ($\rho = 0,832$; $p < .001$) entre las variables materia de estudio por lo que rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por lo que se evidencia que a mejor calidad de servicio administrativo, mejor o mayor será la satisfacción del usuario con la institución. Este hallazgo se corrobora con la investigación de (Fernández y Torres, 2020). en una población de similares características, en estudiantes de una IESP en la ciudad de Cajamarca estudiaron la relación entre las variables satisfacción de servicio con percepción de la calidad, sus resultados mostraron una correlación directa, de nivel alto y significativa ($\rho = ,796$), Asimismo se hallaron un 63,39% con respecto al coeficiente de determinación. Similares resultados fueron hallados por (Muñoz, 2021). en Ecuador quien señala la existencia influencia positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, así como entre las dimensiones y la satisfacción.

En este sentido cobra importancia la actitud de los trabajadores para comprender y entender las demandas de los usuarios. Estas acciones laborales causaron gran preocupación y malestar entre la ciudadanía, quienes se dieron cuenta que los usuarios de la jurisdicción no estaban satisfechos al realizar acciones administrativas relacionadas con las labores de la dependencia, y los ciudadanos debían acudir con mayor frecuencia, situación que requería tiempo y costo.

Al respecto, (Domínguez, 2006). señaló que la percepción que tiene el cliente del servicio es más importante que por las características inherentes al servicio prestado. El cliente es quien decide si el servicio es bueno o malo, ya que él mismo evalúa si el servicio es adecuado a sus necesidades, a pesar de que el servicio tenga un buen proceso o la empresa crea que es bueno. Un gran servicio prestado no compensa un producto de menor calidad de la esperada, pero un mal servicio al cliente ciertamente puede compensar por completo un gran producto (Alet, 2002). Asimismo, Cuatrecasas (2010)., refiere que la calidad se conceptualizaría por el conjunto de requisitos que posee un producto o servicio, así como la capacidad de satisfacción del usuario a sus requerimientos.

Para el primer objetivo específico encaminado a determinar la relación entre la calidad de servicio administrativo y el personal del ISTP “Manuel Seoane Corrales”, los resultados arrojaron $\rho = 0,798$; $p = 0,000$, lo que indica una relación directa y fuerte que tienen los servicios administrativos. Cuanto mayor sea la calidad, mayor será la satisfacción del personal del instituto. Este hallazgo es confirmado por el estudio de Mendizábal y Palacios, quienes investigaron la relación entre la administración y la calidad de los servicios en la institución educativa Jorge Basadre de la región Pacaipampa - Piura; se concluyó que existe una relación directa, fuerte y significativa. entre las variables La relación $\rho = 0.9608$, por lo que se concluye que la gestión administrativa tiene un impacto en la calidad del servicio.

En este sentido, se deben tener en cuenta muchos aspectos del servicio, incluidos aquellos que se mantienen constantes en el tiempo, como la cortesía de los empleados, el conocimiento del producto, la voluntad y el entusiasmo por ayudar a los clientes (Joel, 2011). Afirma que los servicios prestados alientan a

los clientes a regresar a la empresa con más frecuencia y comprar más productos. Un buen servicio puede restaurar la lealtad a la marca, la confianza y repetir las intenciones de compra. Hoy en día, incluye factores como la ubicación conveniente, la amplia selección, el dominio de la categoría y la velocidad de las transacciones. Esto podría incluso significar precios competitivos, en este sentido (Gardey, 2014). Señala que un cliente satisfecho hace referencia a qué tan obediente es la persona al utilizar el servicio, por lo tanto, cuanto mayor sea el nivel de satisfacción, mayor será la probabilidad de que el cliente regrese nuevamente al mismo lugar y quede suficientemente satisfecho.

Para el segundo objetivo específico, se encontró que existe una relación directa moderada y significativa entre la variable calidad del servicio administrativo con las instalaciones y materiales (ρ es 0,622; $p=0,000$), rechazando la hipótesis nula por lo tanto a mayor calidad de servicio administrativo, mejor será el nivel de satisfacción con las instalaciones y materiales del instituto. Este hallazgo corrobora con los hallazgos de (Romero, 2020). quienes intentaron determinar la calidad del servicio y atención de los estudiantes del Instituto Técnico Superior en Sullana y concluyeron que las instalaciones permiten la atención adecuada, además de la capacidad de respuesta y el servicio prestado también es rápido y eficiente. en este sentido (Civera, 2008). establece que la calidad la establecen los clientes en función de su nivel percibido de satisfacción con un servicio, calidad que se considera superior a cualquier atributo específico. Además, la calidad percibida se valora con expectativas del cliente a los servicios.

También es una postura sobre lo que es importante en las organizaciones, algunas investigaciones señalan su importancia, cómo las personas y los grupos

actúan, piensan, sienten y responden al trabajo, cómo las organizaciones responden a su entorno y cómo las personas trabajan juntas y coordinan sus esfuerzos para lograr diversos objetivos individuales y organizacionales (George & Jones, 2012). Las organizaciones no sólo existen para proporcionar bienes y servicios que las personas necesitan; también crean el entorno en el que la mayoría de las personas pasan sus vidas y tienen un enorme impacto en el comportamiento humano. Considerando que cada organización tiene características únicas (estilo de vida, comportamiento, mentalidad, presencia y personalidad), muchos de los fenómenos que ocurren dentro de ella se originan en su cultura, considerada el ADN de la organización (Chiavenato, 2009). En este sentido, la cultura organizacional sirve como marco de referencia para los miembros de la organización, puesto que proporciona orientación sobre cómo deben comportarse las personas y al mismo tiempo lo modifica mediante el aprendizaje de nuevas experiencias (Albassa, 2010).

Para la tercera hipótesis específica, se encontró relación entre la calidad de servicio administrativo y los servicios que presta el Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales” la significancia es de 0,000 siendo menor a 0,05, por ello, se acepta la hipótesis de investigación y se evidencia rho de 0,738 de tipo directo y medio alto lo que indica, a mayor calidad de servicio administrativo, mayor será la satisfacción de los servicios que presta el instituto.

Este hallazgo confirma la investigación de Paredes & Morales (2020), quienes realizaron un estudio de la administración y calidad del servicio que brindan las instituciones públicas de educación superior para determinar el estado de la administración y conocer los mejores factores relacionados con la calidad del servicio en la Universidad Técnica de Ambato, Ecuador; de donde se

desprende que existe una relación directa entre Relación administración y calidad del servicio, si la prestación de servicios administrativos es suficiente afecta directamente la satisfacción de los usuarios luego de utilizar diferentes servicios. En referencia a ello, Zeithaml & Bitner (2005) confirmaron que la calidad del servicio es muy importante desde la perspectiva del cliente y es el factor más importante en las evaluaciones de los clientes. La calidad del servicio es la clave para la satisfacción del cliente.

En relación a la cuarta hipótesis específica, se evidenció una relación entre la calidad de servicio administrativo y la Imagen de la organización del ISTP “Manuel Seoane Corrales”, su estudio obtuvo una significancia de 0,000, que es menor a 0,05, por lo que se confirmó la hipótesis específica del estudio, además presenta $\rho = 0,726$ (relación fuerte y directa), lo que demostró que a mayor calidad de servicio administrativos mejor será la percepción de la organización. Este hallazgo lo confirma (Flores et al., 2019). quienes realizaron una encuesta sobre propuestas de herramientas para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario durante el proceso de registro en instituciones de educación superior, concluyeron que la calidad del servicio debe ser una prioridad para las organizaciones porque es muy importante para la satisfacción del cliente, así como la lealtad e imagen. La satisfacción del cliente es importante para la reputación de una organización y la aceptación del mercado. Al respecto, Parra dijo que además de buenas recomendaciones, los clientes satisfechos también pueden ser una ventaja para la empresa, quienes se beneficiarán al adquirir sus productos y servicios. Cuando las expectativas y el servicio del cliente son similares, la satisfacción del cliente es un resultado positivo. Por

tanto, el objetivo de cualquier organización debe ser lograr la satisfacción del cliente en todas las interacciones. (Parra, 2018).

Respecto a la última hipótesis específica, se propuso la existencia de una relación entre la calidad del servicio administrativo y la satisfacción con la organización del instituto, con significancia $p < 0,05$ además $\rho = 0,726$ (relación directa y fuerte) por lo que se acepta la hipótesis específica, lo que determina que cuanto mayor sea la calidad de los servicios administrativos, mayor será la satisfacción con la organización. Este hallazgo corrobora el estudio de Guzmán y Ramos (2017), quienes investigaron la relación entre la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del usuario en la Junta Escolar del Distrito de Pasco; los resultados ($\rho = 0,591$), mostraron que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es moderada, directa y significativa. La calidad de relación y servicio al usuario es muy importante para obtener la óptima satisfacción del usuario y esta es la razón de ser de las instituciones públicas. Asimismo, Jiménez González (2011). considera la satisfacción con los servicios como un factor clave para evaluar su calidad, ya que refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos; su satisfacción con la unidad de estudio, interacción con profesores y compañeros, con las instalaciones y el equipamiento. La visión del consumidor es producto de sus percepciones, expectativas y necesidades, servirá como indicador para una mejor gestión y desarrollo de los programas académicos (Botello et al., 2015). Finalmente, Muller (1999). señaló al respecto que la calidad del servicio debe ser superior a las expectativas del usuario, y los empleados son la base fundamental para mejorar la calidad del servicio de la empresa porque son los responsables de interactuar

con los clientes, primero identifican áreas que pueden estar causando malestar al cliente y pueden tomar medidas para corregir el impacto negativo.

CONCLUSIONES

PRIMERO: Para la hipótesis general, existe relación significativa entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario, se halló una sig. de 0,000; lo cual acepta la hipótesis de investigación, además rho: 0,832 de tipo directo y de nivel fuerte, indicando a mayor calidad de servicio administrativo, mayor será la satisfacción del usuario.

SEGUNDO: En la primera hipótesis específica, si hay relación entre la calidad de servicio administrativo y el personal del instituto, la sig. es 0,000 con lo cual se acepta la hipótesis específica además al presentar rho 0.798 de tipo directo y fuerte, se evidencia a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción con el personal del instituto.

TERCERO: En la segunda hipótesis específica, existe relación entre la calidad de servicio administrativo con las instalaciones y materiales del instituto, la sig. es 0,000 lo que se acepta la hipótesis específica de la investigación, con rho: 0,622 de tipo directo y medio, dando a entender que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción con las instalaciones y materiales del instituto.

CUARTO: En la tercera hipótesis específica, existe relación entre la calidad de servicio administrativo y los servicios que presta el instituto, la sig. es de 0,000, por ello se acepta la hipótesis específica y al evidenciar rho: 0,738 de tipo directo y nivel medio alto, se advierte que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario con los servicios que presta el instituto.

QUINTO: En la cuarta hipótesis específica, existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la imagen de la organización del instituto, la sig. es 0,000 lo que acepta la hipótesis específica de la investigación, al presentar rho: 0,726 de tipo directo y nivel fuerte, muestra a mayor calidad de servicio administrativo, mayor será la imagen de la organización que perciban los usuarios del instituto.

SEXTO: En la quinta hipótesis específica, existe relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción con la organización del instituto, la sig. es 0,000 por lo que admite la hipótesis específica de la investigación y al evidenciar rho: 0,726 de tipo directo nivel fuerte se deduce a mayor calidad de servicio administrativo, mayor será la satisfacción con la organización del instituto.

RECOMENDACIONES

1. Propiciar la capacitación permanente del personal para desarrollar habilidades de atención al cliente con el propósito de preservar la calidad de servicio administrativo y mantener la satisfacción del usuario de la institución ya que esto fortalece el nivel de acercamiento con los usuarios.
2. Realizar el constante mantenimiento de las instalaciones de la institución y contar con materiales adecuados, idóneos y de fácil entendimiento para la orientación de los diferentes trámites administrativos de los usuarios.
3. Brindar toda la información y orientación a los usuarios acerca de los servicios que presta el instituto mediante afiches, flujogramas y rutas de atención en las diferentes áreas u oficinas de la institución.
4. Realizar una difusión permanente acerca de los beneficios del instituto no sólo en relación a la oferta educativa sino de todos los canales de atención para el servicio administrativo.
5. Realizar encuestas de satisfacción del cliente, tomando en cuenta el sentir de los clientes plasmados en el buzón de sugerencias y atendiendo las quejas en forma empática mediante una atención personalizada.
6. Realizar charlas educativas al personal administrativo de escucha activa, manejo de emociones y desarrollo de habilidades interpersonales para generar relaciones duraderas no sólo entre el personal de la institución sino con los usuarios.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Alvarez, E. (2022). *Calidad de servicios y satisfacción del cliente de la Institución Educativa Hefzibá – Arequipa, 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105164>

Andia, R. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de empadronamiento de una municipalidad de Apurímac*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108137>

Argomedo C., L., & Garcia S., P. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa La Granja Linda, Chimbote, 2023*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/129819>

Asociación Española para la calidad. (1991). *Calidad Esperada, calidad programada, calidad*. *Revista Library*, 88-97. Obtenido de <https://1library.co/article/calidad-esperada-calidad-programada-calidad.q5m93w3y>

Bermeio O., M., Mayorga L., E., Remache C., W., & Peralta C., I. (2022). *Sistema de Gestión de Calidad para Universidades, Institutos y sus carreras*. Ecuador: Editorial Pasquel Producciones Periodísticas.

Cáceres, W. (2022). *Gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de la victoria*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105177>

Campos P., M. (Setiembre de 2023). *Calidad de servicio y satisfacción del estudiante del centro de emprendimiento, innovación y desarrollo*

empresarial de la Universidad Nacional de Jaén, 2022. Obtenido de
<http://hdl.handle.net/20.500.14074/6105>

Canales, M. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Fiscalización Laboral (SUNAFIL), Tumbes, Perú, 2021. Obtenido de*
<https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64004>

Cevallos, V., & Escobar, M. (2023). Calidad de atención al cliente en la educación básica superior . *Revista Innova Educación*, 160-181.

Civera, M. (2008). *Análisis de la Relación entre calidad y satisfacción en el ámbito hospitalario en función del modelo de gestión establecido. Obtenido de*
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/10357/civera.pdf>

Contreras V., Q. J. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de los estudiantes de administración de la universidad continental de Huancayo. Obtenido de*
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/12461/1/IV_FCE_318_TE_Contreras_Quispe_2022.pdf

Cordero V., C. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad año 2023. Obtenido de*
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/129944>

Cuatrecasas, L. (2010). *Gestion integral de la calidad. Implantación, control y certificación. Obtenido de España:*
https://www.academia.edu/34412668/Gesti%C3%B3n_Integral_de_la_Calidad_Llu%C3%ADs_Cuatrecasas

- Cuzco, M. R. (Julio de 2023). *Calidad de Servicio y su Relación con la Satisfacción del Cliente en la Empresa M.K General Servis S.R.L. de la Ciudad de Cajamarca en el 2022*. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2797>
- Diaz, C. (2023). *Calidad de servicio académico y satisfacción en estudiantes de una universidad privada de Lima*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122470>
- Donayre, L. F., & Panta, L. (2020). Calidad Educativa y Satisfacción de los estudiantes del Programa de estudios de administración de negocios Internacionales en el Instituto de educación superior Huando, distrito de Huaral. *BIG BANG Faustiniانو revistas*, 38,44.
- Esquivel V., R. (Febrero de 2019). *La Calidad de Servicio Administrativo y su influencia en el Nivel de Satisfacción de los usuarios en el proceso de admisión al instituto de educación Superior Tecnológico Privado Regional del Sur, Distrito de Sicuani, Provincia de Canchis, Cuzco 2019*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/5923>
- Fabila, A., Hiroe, M., & Manuel, I. (2013). La escala de Likert en la evaluación docente: acercamiento a sus características y principios metodológicos. *Perspectivas docentes* 50., 32, 33.
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacios*, 1,9. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Fernandez, R., & Torres, M. (Enero de 2020). *Percepción de la calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes del Instituto de Educación Superior Pedagógico "Hno. Victorino Elorz Goicoechea*. Obtenido de http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1244/TESIS%20FINAL_Fernandez%20y%20Torres%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Flores, G. A., Flores, D. A., & Romero, A. (Abril de 2019). Propuesta de Instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los usuario en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 13.

Galindo T., V., & Leon R., X. (Noviembre de 2022). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la empresa MEACFA EIRL en San Juan de Lurigancho Lima- 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12970/1284>

Guerrero, D. (Enero de 2018). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud de la consulta externa en el Hospital de la Policía Nacional N°2*. Obtenido de Ecuador: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9975>

Guevara S., J. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del RENIEC agencia Luya, 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14077/3542>

- Gutierrez, L. (2022). *Gobierno electrónico y la satisfacción del usuario de un instituto de educación superior del Callao*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108541>
- Guzmán, A., & Ramos, J. (2017). *Calidad de Servicio y su incidencia en la satisfacción del Usuario de la Dirección Regional de Educación Pasco-2017*.
- Hernandez- Sampieri, R., & Fernandez, C. (2018).). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.
- Jimenez, O. (2023). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122324>
- Jinez L., E., & Bravo A., J. (2023). *Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del usuario de la empresa prestadora de servicios de agua y saneamiento en la región Tacna, 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12819/2200>
- Koontz, H. W. (2012). *Administración*. México: McGraw- Hill Interamericana Editores S.A.
- León Rojas, K. (2021). *Gestión de calidad del servicio postventa y la satisfacción en los postulantes de un Instituto Tecnológico, Santa Anita 2021*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/76062>

- Malca M., M. (2023). *Imagen institucional y la calidad de servicio en una dependencia del ministerio público de Lima, 2023*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/128852>
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios*. España.
- Martin, M., & Eloísa, D. (2016). *Fundamentos de dirección de operaciones de empresas de servicios*. España: ESIC Editorial.
- Mendizabal, C. O., & Palacios, J. A. (2019). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en la Institución Educativa Jorge Basadre del Distrito de Pacaipampa*. Obtenido de <https://repositorio.unp.edu.pe/handle/20.500.12676/2657>
- Montenegro C., E. (2023). *La gestión educativa en la calidad de la educación superior en un instituto tecnológico de Chorrillos, 2023*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/129232>
- Paredes, V. M., & Morales, D. C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda las instituciones de Educación Superior Públicas*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>
- Patrón, R. M. (2020). Calidad y Satisfacción de los servicios escolares de una institución de educación superior mexicana: la visión de los estudiantes. *Revista Iberoamericana para la investigación y el desarrollo educativo*, 15.

- Pinto Zuñiga, M. (2022). *Gestión documental y calidad del servicio administrativo Instituto del Instituto de Educación Superior Público "Simón Bolívar" en Bellavista, Callao 2022.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/106169>
- Rojas, V. (2018). *Relación entre trabajo en equipo y compromiso con las metas de los trabajadores de la Gerencia de Desarrollo Económica de la Municipalidad Provincial de San Martín.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26057>
- Romero, W. (2018). *Características de la Calidad de Servicio y la atención al usuario en el Instituto Tecnológico Superior Juan José Cespedes en la Provincia de Sullana.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.13032/28813>
- Roque Ch., A., & Salinas V., L. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en un instituto de Sihuas - 2022.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/129138>
- Sanchez S., Y. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una Oficina Registral de la Zona Registral NºII Chiclayo.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/129653>
- Silva, C. (2022). *Calidad de atención y nivel de satisfacción de usuarios del Servicio de Inmunizaciones de un policlínico en Cajamarca- Perú, 2022.* Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95371>
- Sipi6n R., E. (2023). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacci6n del usuario del gobierno regional de Tumbes- 2023.* Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/20.500.12874/64671>

Sosa, D. (2006). *Administración por calidad*. Mexico: Limusa S.A. de C.V. Trespacios.

Torre C., A. (Enero de 2023). *Sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 y la competitividad de las universidades nacionales del Perú*. Obtenido de <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/6942>

Zamaolla N., D. (2023). *Calidad del servicio y satisfacción de cliente, en el área digital de una empresa de venta y organización de sepelios - Lima 2022*. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14005/13776>

Zeithmal, V. (2002). En V. B. Zeithmal, *Marketing de servicios*. Ediciones McGraw- Hill.

ANEXOS

Anexo 01. Cuestionario de Evaluación

ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO (Caller 2023)

El siguiente cuestionario permitirá evaluar la calidad de servicio y satisfacción del Usuario. Presenta afirmaciones, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente del 1 al 5. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

Agradezco anticipadamente responder con sinceridad, los datos que proporciones serán confidenciales y se utilizarán con fines académicos.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
CALIDAD DE SERVICIO						
Elementos tangibles						
1	En las instalaciones del ISTP "MSC" utilizan equipos y máquinas de apariencia moderna para la atención					
2	Las instalaciones para el servicio del ISTP "MSC" se observan limpias y cómodas					
3	El personal administrativo de la institución tiene apariencia pulcra					
4	Los folletos, reportes, material informativo y similares son visualmente atractivos					
Fiabilidad						
5	El tiempo de atención del servicio es la adecuada					
6	El personal administrativo muestra interés en solucionar los problemas presentados por el usuario					
7	El personal administrativo del ISTP "MSC" concluye el servicio en el tiempo prometido					
8	El personal realiza el servicio demostrando eficiencia y eficacia					
Capacidad de respuesta						
9	El personal administrativo es amable en el servicio proporcionado a los usuarios					
10	El personal demuestra habilidad en el cumplimiento de su trabajo					
11	El personal muestra predisposición para atender sus consultas y dudas en forma personalizada					
Seguridad						
12	Los empleados del ISTP "MSC" transmiten honestidad y confianza					
13	El personal de la institución se preocupa por comprender las necesidades específicas de los usuarios.					
14	Considera que el ISTP "MSC" cumple con las medidas de seguridad					

Empatía					
15	El personal del ISTP "MSC" comunica el tiempo en que se concluirá su trámite administrativo				
16	Considera que el personal comprende con facilidad las necesidades del usuario y presenta disponibilidad para brindar un adecuado servicio				
17	El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de sus consultas				
18	Confía en las orientaciones brindadas por el personal por lo que son claras y precisas				

**ENCUESTA DE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
(Callar 2023)**

El siguiente cuestionario permitirá evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario. Presenta interrogantes, los cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que crea conveniente del 1 al 5. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

Agradezco anticipadamente responder con sinceridad, los datos que proporcionen serán confidenciales y se utilizarán con fines académicos.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
N°	INTERROGANTES	1	2	3	4	5
Personal						
1	El personal administrativo del ISTP "MSC" es amable y respetuoso					
2	La cantidad de personal permite que la atención sea fluida y rápida para satisfacer los requerimientos del usuario					
3	Se encuentra satisfecho con la disposición de los empleados para atender sus quejas y reclamos					
Instalaciones y material						
4	La seguridad del ISTP "MSC" es adecuada					
5	El ISTP "MSC" presenta algún medio de comunicación para dejar sus sugerencias					
6	Los materiales físicos del ISTP "MSC" se encuentran en óptimas condiciones					
Servicios que presta						
7	La percepción de los usuarios sobre el ISTP "MSC" es buena					
8	Existe una buena relación entre el personal del ISTP "MSC"					
9	Se encuentra satisfecho con la atención de los trámites ya que finalizan en el tiempo indicado					
Imagen de la Organización						
10	Considera que los horarios de atención son convenientes para los usuarios					
11	Se encuentra satisfecho con los medios de información que brinda la institución sobre trámites administrativos					
12	Podría afirmar que el ISTP "MSC" está posicionado como una de los mejores institutos tecnológicos a nivel del distrito.					

Satisfacción con la organización						
13	En general estoy satisfecho con las instalaciones del ISTP“MSC”					
14	En general se encuentra satisfecho con el servicio brindado por el personal administrativo.					
15	Se encuentra satisfecho con el esfuerzo que realizan los empleados para brindar un servicio de calidad					
16	Considera que el servicio brindado por el ISTP “MSC” cumplió sus expectativas					

ISTP “MSC” significa Instituto Superior Tecnológico “Manuel Seoane Corrales.
 Gracias por su tiempo y atención

Anexo 02. Operacionalización de las variables

TITULO: Calidad de servicio administrativo y satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico público “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho – Lima 2023

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA
Variable independiente: Calidad de servicio administrativo	Es el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenidos, así como la satisfacción de los requerimientos de los usuarios (Cuatecrasas, 2012)	- Elementos tangibles	- Máquinas y equipos - Instalaciones físicas - Talento humano - Materiales Informativo	1,2,3,4	Nominal Tipo de Likert (1) Completamente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
		- Fiabilidad	- Disponibilidad - Iniciativa - Compromiso - Eficiencia	5,6,7,8	
		- Capacidad de respuesta	- Amabilidad - Conocimiento de funciones - Atención personalizada	9,10,11	
		- Seguridad	- Personal activo - Preocupación por el usuario. - Instalaciones	12, 13,14	
		- Empatía	- Información al usuario - Asertividad - Tolerancia - Confiabilidad	15,16,17, 18	
Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario	La satisfacción del cliente refiere al nivel de conformidad de la persona al realizar una compra o utiliza un servicio. (Perez y Gardey, 2014)	- Personal	- Amabilidad - Cantidad de personal - Trato esperado	1,2,3	Nominal tipo Likert

		- Instalaciones y materiales	- Seguridad - Buzones de sugerencia. - Condiciones óptimas de los materiales	4, 5, 6	(1) Completamente en desacuerdo (2) En desacuerdo (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
		- Servicios que presta	- Percepción - Relaciones interpersonales - Puntualidad	7, 8, 9	
		- Imagen de la organización	- Horarios convenientes - Medios de Comunicación - Valor percibido	10, 11, 12	
		- Satisfacción con la organización	- Satisfacción con las instalaciones - Satisfacción con el servicio - Satisfacción con la calidad - Expectativa	13, 14, 15, 16	

ANEXO 03

Juicio de expertos sobre el instrumento de Evaluación

Título de la Investigación:	Calidad de servicio administrativo y satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológica Pública “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho – Lima 2023
El instrumentos de medición pertenece la variable:	Ambas Variables

Tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con un “x” en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Ítems	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SI	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se menciona las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumentos e recolección de datos facilitará el logro de objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera obtener los datos requeridos	X		

Sugerencias: NINGUNA PUEDE SER APLICABLE

Nombres y Apellidos del Experto: URBANO AYALA, OSCAR ALBERTO
 DNI 16161545
 Profesión: DOCENTE UNIVERSITARIO
 Grado: DR. EN EDUCACIÓN


 Oscar Alberto Urbano Ayala
FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

Juicio de experto sobre instrumento de evaluación

I. DATOS GENERALES

- Título de la Investigación: Calidad de servicio administrativo y satisfacción del usuario del instituto superior tecnológica pública “Manuel Seoane Corrales” en San Juan de Lurigancho – Lima 2023
- Apellidos y Nombres del experto: TREJO CALIXTO, ROGGER GERMAN
- Grado Académico: DR. EN PSICOLOGÍA
- Institución en la que trabaja el experto: UCV 08 AÑOS
- Cargo que desempeña: DOCENTE
- Autor del instrumento: Martha Alicia Caller Luna
- Aspectos de la validación:

Muy deficiente (1) Deficiente (2) Aceptable (3) Buena (4) Excelente (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, libre de ambigüedades.					X
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar la variable en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento tiene organicidad, lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual relacionada con las variables en todas dimensiones e indicadores, permitirá hacer abstracciones e inferencias en función a los problemas y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumentos expresan suficiencia en cantidad y calidad					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumentos evidencian ser adecuados para el examen del contenido y mensuración de las evidencias inherentes.					X
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá mediante los ítems, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre la variable, dimensiones e indicadores					X
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X
TOTAL						50

II. OPINIÓN DE APLICACIÓN: APLICABLE

III. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 50 (CINCUENTA)

Lima, 12 de Mayo de 2023



FIRMA DEL EXPERTO
DNI: 08659493

ANEXO 04

Solicitud de Permiso para Aplicación de la encuesta

 PERÚ Ministerio de Educación	Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana	Instituto de Educación Superior Tecnológico Público MANUEL SEOANE CORRALES R.M.	
FORMULARIO ÚNICO DE TRAMITES (FUT)		RECEPCION 24 JUL 2023 EXP: 2809 HORA: 2:28pm	
I. RESUMEN DE SU SOLICITUD (sumilla)		SOLICITO PERMISO PARA REALIZAR TRABAJO INVESTIGACIÓN	
II. DEPENDENCIA O AUTORIDAD A QUIEN SE DIRIGE:		Director(a) General IESTP "Manuel Seoane Corrales"	
III. DATOS DEL SOLICITANTE			
Persona Natural:			
NOMBRES Y APELLIDOS:		MARTHA ALICIA CALLER LUNA	
DOCUMENTO DE IDENTIDAD:		09789330	
Persona Jurídica:			
RAZÓN SOCIAL:		Docente Nombrado del IESTP "MSC"	
RUC:			
TELÉFONOS:		992624880	
CORREO ELECTRÓNICO:		Marthacaller29@gmail.com	
DOMICILIO:		Calle Copacabana Mz. 09 lote 02 Urb. Miramar. Distrito Ancón	
CARGO ACTUAL:		ESTUDIANTE <input type="checkbox"/> EGRESADO <input type="checkbox"/> OTROS <input checked="" type="checkbox"/>	
Si marcó (X) en ESTUDIANTE llenar los siguientes datos:			
CARRERA PROFESIONAL:		TURNO:	
CICLO:			
Si marcó (X) en EGRESADO llenar los siguientes datos:			
AÑO DE EGRESO:		CARRERA PROFESIONAL:	
FUNDAMENTACION DEL PEDIDO			
Que requiriendo realizar un trabajo de investigación para el título de Maestría el cual he realizado SOLICITO PERMISO para realizar la aplicación del instrumento de evaluación – Encuesta sobre CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL IESTP "MSC". Los resultados de la investigación permitirán conocer la situación real de la institución y realizar Planes de Mejora para implementar en el instituto.			
Esperando atención al presente agradezco anticipadamente su gentil comprensión.			
DOCUMENTOS QUE SE ADJUNTAN:			
San Juan de los Rios 24 Julio 2023			
Lugar y fecha		Firma	

ANEXO 05

Autorización para la Aplicación de a Encuesta



“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres”

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

San Juan de Lurigancho, 07 de agosto de 2023.

OFICIO N° 468B-2023-DG-IESTP - “MSC”

SEÑORA:
Lic. MARTHA ALICIA CALLER LUNA
Estudiante de la Universidad San Martín de Porres

PRESENTE. –

ASUNTO : **AUTORIZACIÓN**
REF. : **EXPEDIENTE N° 2809**


Es grato dirigirme a Usted, para expresar mi cordial saludo a nombre de la comunidad estudiantil del Instituto de Educación Superior “**Manuel Seoane Corrales**”, a la vez, informarle que en mi calidad de Directora autorizo lo siguiente:

1. Que usted pueda realizar la investigación denominada CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “MANUEL SEOANE CORRALES EN SAN JUAN DE LURIGANCHO – LIMA 2023, en las instalaciones del instituto, utilizando y aplicando los instrumentos que crea necesario para lograr el objetivo de su investigación.
2. Asimismo, autorizo que pueda usar el nombre y/o razón social del instituto Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “**Manuel Seoane Corrales**”.

Aprovecho la oportunidad para expresarle las muestras de mi estima personal.

Atentamente,




Dra. Estela Poquis Velasquez
Directora General I.E.S.T.P. “M.S.C.”

EPV/DG-IESTP “MSC”-2023
Rpl/Sec-Dirección