

# CALIDAD DE SERVICIO ADMINISTRATIVO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO “MANUEL SEOANE CORRALES”

## ADMINISTRATIVE SERVICE QUALITY AND USER SATISFACTION AT THE “MANUEL SEOANE CORRALES” PUBLIC HIGHER TECHNOLOGICAL INSTITUTE

Recibido: 21 de abril del 2025 | Aprobado: 9 de julio del 2025

MARTHA A. CALLER LUNA<sup>1</sup>

### RESUMEN

En la actualidad las exigencias y requerimientos de los usuarios ha cambiado y buscan un servicio de calidad para estar satisfechos; el propósito de la investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario del Instituto Superior Tecnológico Público “Manuel Seoane Corrales”. La investigación permitió explorar la satisfacción de los estudiantes de los diferentes programas de estudio con referencia en las dimensiones de personal, instalaciones y materiales, servicios que presta e imagen de la organización cuyos resultados puedan coadyuvar a plantear alternativas de mejora de los servicios administrativos que brinda el instituto. La investigación es de tipo descriptivo – correlacional con un enfoque cuantitativo y no experimental, se empleó la encuesta a 303 alumnos utilizando el modelo Sevqual. Se encontró en los resultados una correlación directa y moderado-fuerte entre la calidad de servicio administrativo y las dimensiones de la satisfacción del usuario, siendo la más baja en la dimensión de instalaciones/ materiales y la más alta en dimensión personal respectivamente sobre la satisfacción del usuario, lo cual indica que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** calidad de servicios administrativo, satisfacción.

### ABSTRACT

Currently, the demands and requirements of users have changed, and they seek a quality service to be satisfied; the purpose of this research is to determine the relationship between the quality of administrative service and user satisfaction at the “Manuel Seoane Corrales” Public Higher Technological Institute. The research aimed to explore the satisfaction of students from different study programs with reference to the dimensions of staff, facilities and materials, services provided, and the organization’s image. The results of this research may help propose alternatives for improving the administrative services provided by the institute. The study is descriptive-correlation in nature, with a quantitative and non-experimental approach. A survey was conducted with 303 students using the SERVQUAL model. The results showed a direct, moderate-strong correlation between administrative service quality and the dimensions of user satisfaction, with the lowest correlation found in the dimension of facilities/materials and the highest in the staff dimension concerning user satisfaction. This indicates that as the quality of administrative service increases, user satisfaction also increases

**Keywords:** administrative service quality, satisfaction.

<sup>1</sup> Coordinadora de Calidad del Instituto Superior Tecnológico “Manuel Seoane Corrales”  
Maestra en Gestión Pública, IGGP, USMP  
marthacaller29@gmail.com  
<https://orcid.org/0009-0009-1314-3514>

## INTRODUCCIÓN

El sistema educativo de los institutos tecnológicos públicos presenta muchas críticas en los servicios administrativos por las deficiencias en la atención de trámites y procesos engorrosos; por lo cual el Ministerio de Educación está aplicando un sistema de evaluación en los institutos tecnológicos para el licenciamiento donde se verifica que una institución cumpla con las condiciones básicas de calidad para poder operar y ofrecer programas de estudio.

Los institutos de educación superior tecnológicos en función al servicio ofertado deben evidenciar condiciones básicas de calidad en diferentes procesos; sea de gestión académica como desempeño educativo, perfil de egreso, personal docente idóneo entre otros y gestión institucional como planificación estratégica, administración de sus procesos académicos; así como de sus sistemas, a fin de garantizar un servicio de calidad de los estudiantes. Según la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) (2020) sostiene que los mecanismos de licenciamiento 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.

El proceso de autoevaluación permite garantizar la calidad del servicio mediante la reflexión sobre los logros y dificultades para sugerir programas de optimización y elaborar tácticas que faciliten la mejora del servicio brindado tanto en el ámbito educativo como en los procedimientos administrativos; En este contexto, es crucial tener en cuenta la satisfacción del usuario y hacer todo lo posible para potenciar elementos relevantes que definan la calidad del servicio. Para el Ministerio de Educación 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 los últimos años, la necesidad de profesionales técnicos calificados ha crecido en las empresas e industrias nacionales para mantener su competitividad en el mundo globalizado. El distrito de San Juan de Lurigancho es el más grande de Lima y, por ende, enfrenta una gran demanda de profesionales técnicos para empleo en varios sectores de producción, mantenimiento, ventas, servicio al cliente, entre otros. La educación técnica juega un papel crucial en la formación de profesionales técnicos competentes y aptos para desempeñarse correctamente en el ámbito laboral; por lo tanto, el instituto posee una obligación intrínseca de conservar un prestigio apropiado en la calidad, no solo en la educación sino en el servicio administrativo que proporciona. El instituto superior tecnológico “Manuel Seoane Corrales” es la única institución de gestión pública en el distrito más poblado de Lima, San Juan de Lurigancho (S JL), con una población de 1 264,600 habitantes. Su público objetivo incluye 238,121 jóvenes de 18 a 29 años que buscan cursar una carrera técnica en los variados programas educativos que ofrece el instituto.

La calidad del servicio administrativo en los institutos tecnológicos no ha sido investigada adecuadamente debido a la complejidad de los elementos subjetivos y las dimensiones que conlleva su estudio, además muchos profesionales de educación no han sido formados para diseñar ni aplicar investigaciones rigurosas sobre calidad de servicios educativos. Por lo que se otorgan mayor relevancia a la investigación en la calidad educativa ya que es un servicio fundamental para la población enfocado en el aprendizaje además por lo que se da mayor énfasis a la evaluación formativa que normalmente se enfoca únicamente en los resultados académicos de los estudiantes y no en el servicio integral. Igualmente, el estudio de calidad de servicio ejerce un efecto considerable en el sector sanitario para evaluar la percepción de calidad del usuario, la seguridad del paciente, el acceso y la atención humanizada además existe una participación más activa del usuario.

La investigación tiene mucho valor ya que los hallazgos posibilitarán que el instituto mejore sus procedimientos a través de la propuesta de estrategias y políticas que puedan mejorar su calidad de servicio en beneficio de los usuarios; Es imprescindible llevar a cabo una evaluación del servicio administrativo para guiar cómo deberían ser los servicios ofrecidos por la institución educativa, ya que su relevancia social es significativa e importante para el distrito de San Juan de Lurigancho

## MARCO TEÓRICO

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%.

Paralelamente, 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%).

A nivel Internacional; se han realizado trabajos de investigación, 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.

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.

En la base teórica es necesario dar definiciones que sustenten la investigación y complementen su entendimiento.

- **Calidad:** Es un atributo más importante que sólo el cliente puede percibirlo frente al servicio brindado y será evidente mediante la satisfacción de este. La calidad está determinada por ciertos atributos que necesita tener el servicio o producto ofrecido y así como una estrecha relación con el cumplimiento de las expectativas del cliente sobre el producto o servicio prestado. Para Civera, la eficacia es establecida por el consumidor según el grado de satisfacción que este perciba del servicio (Civera, 2008).
- **Importancia de la calidad de servicio:** La calidad del servicio es un componente muy importante para los consumidores es a través de la evaluación que se puede determinar su satisfacción percibida, 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” y “es la base para determinar la satisfacción del cliente” (Zeithaml & Bitner, 2010).
- **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).
- **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). 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.
- **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 precisa; 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.
- **Satisfacción del cliente:** Es el fin principal de una empresa u organización para asegurar su fidelización y es un indicador que demuestra la eficacia en la calidad; Al respecto Parra indica que la satisfacción del cliente es el resultado óptimo que se produce cuando las perspectivas de los clientes son similares a las de un producto o servicio. Por ello, el propósito de toda institución debe ser lograr a lo máximo la satisfacción de sus clientes en todas sus interacciones. (Parra, 2018).
- **Expectativas:** Son todas las situaciones que los clientes esperan de 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.
- **Confiabilidad y fiabilidad del usuario;** La confiabilidad alude a la estrategia proactiva y preventiva para evitar fallos, mientras que la fiabilidad es el producto práctico de la puesta en marcha exitosa de estrategias de confiabilidad.

Confiabilidad describe la capacidad de un sistema para cumplir requisitos de rendimiento específicos durante un período de tiempo específico, siempre que las condiciones de operación permanezcan constantes. La fiabilidad presenta estrecha relación con la buena condición de un producto o servicio ya que ésta se mantiene en el tiempo y proporciona una ventaja competitiva a las empresas y organizaciones. (Granados, 2021).

- **Ciente:** 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 de otras personas o empresa u organizaciones. (Diccionario de Marketing Association S.A., 2003).
- **Modernización de la gestión pública:** Es un proceso de cambio continuo para mejorar las instituciones públicas y crear valor público. 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 sin discriminación y les permita vivir en una sociedad democrática, ética, pacífica y respetuosa de los derechos humanos. (Presidencia del Consejo 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.
- **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, 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).
- **Valor público:** Se refiere a los cambios en las variables sociales y surge cuando la intervención pública proporciona bienes, servicios o regulaciones que satisfacen las necesidades o expectativas de las personas, cuando se utiliza los recursos públicos de manera más eficiente y productiva que benefician a la sociedad. La modernización de la administración pública debe comprometer al Estado crear un valor público, que resuelva eficazmente los problemas públicos, proporcione servicios de alta calidad y satisfaga plenamente las necesidades de las personas PCM (2018).
- **Escala de Likert:** Es una escala de calificación empleada para medir y determinar el nivel de conformidad de un individuo o encuestado, 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, se considera como una variedad del método interrogatorio, utilizado en ciencias sociales y humanidades. Es una escala 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)
- **Modelo Servqual:** Es una técnica de investigación empresarial que mide la calidad del servicio mediante las expectativas de los clientes para su evaluación, se utiliza a través de una encuesta donde se pide a los clientes que califiquen la calidad del servicio en cinco dimensiones indicando en qué medida están de acuerdo o en desacuerdo en una escala de 1 a 5. Este modelo facilita examinar aspectos tanto cuantitativos como cualitativos de los clientes y facilita comprender aquellos factores incontrolables e impredecibles de los clientes. (Matsumoto, 2014).  
Existen muchos modelos para medir la calidad de servicio, como las encuestas de satisfacción, la metodología Net Promoter Score (NPS) pueden ser más apropiados para adquirir una perspectiva más extensa de la experiencia del cliente o para evaluar elementos particulares del servicio. Sin embargo, Servqual proporciona un método más exhaustivo para evaluar la calidad del servicio, reconociendo los factores concretos que inciden en la satisfacción del cliente y es utilizado ampliamente en investigaciones del ámbito de empresa y administración pública.

## METODOLOGÍA

La metodología utilizada en la investigación es de un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo correlacional; ya que tienen como objetivo detallar las cualidades importantes de las variables y recopilar información sobre la manera independiente o conjunta sobre éstas.

La población utilizada fueron 303 alumnos de los diferentes programas de estudio del Instituto de Educación Superior Público “Manuel Seoane Corrales”, los criterios para la idoneidad de una investigación se plantearon en referencia a Conrey y Lee (1992). los cuales indican que el tamaño de muestra debe ser igual o mayor a 300 para ser aceptable y realizar la totalidad de análisis. El método de muestreo es probabilístico de selección aleatoria puesto que los elementos de la población tienen la posibilidad de ser escogidos en forma aleatoria.

Se utilizó la encuesta para la recolección de datos, validada mediante el juicio de expertos profesionales en el campo de la administración y gestión pública. Para medir las variables se utilizó el modelo Servqual, método de investigación empresarial que mide la calidad del servicio y comprende las expectativas de los usuarios para evaluar los servicios. Matsumoto (2014) y escala de Likert.

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

A partir de la aplicación de los instrumentos (encuesta para calidad de servicio y otra para satisfacción del usuario) se realizó la recolección de la información teniendo los resultados; descriptivo y de correlación.

En los resultados descriptivos de la investigación, se observa la participación de 303 estudiantes de los 7 programas de estudio, en el cual que existe mayor participación estudiantes del sexo femenino (64%) en comparación con del sexo masculino (36%).

**Tabla 1**

*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

**Figura 1**

*Estudiantes participantes en la encuesta según sexo (Frecuencia)*



*Nota.* Elaboración propia en base a los datos de la encuesta realizada.

En el análisis estadístico inferencial para determinar la relación entre calidad de servicio administrativo y satisfacción del usuario que permita probar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de normalidad en las variables de investigación.

**Tabla 2**

*Prueba de normalidad de la variable Calidad de servicio*

	Kolmogorov-Smirnova		
	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

Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de la variable calidad de servicio administrativo se observa un valor de  $p=0,000<0,05$  y  $0,000<0,05$  (Kolmogórov-Smirnov  $n=>50$ ). Entonces la variable se ajusta a una distribución anormal o no paramétrica; por lo cual se utiliza el estadígrafo de Rho de Spearman.

**Tabla 3**  
*Prueba de normalidad de la variable Satisfacción del usuario*

	Kolmogorov-Smirnova		
	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

Corrección de significación de Lilliefors

La prueba de la variable satisfacción del usuario se aprecia un valor de  $p=0,000<0,05$  y  $0,000<0,05$  (Kolmogórov-Smirnov  $n=>50$ ). En consecuencia, la variable se ajusta a una distribución anormal o no paramétrica por lo cual se utiliza el estadígrafo de Rho de Spearman.

Ambas variables presentan una distribución no paramétrica o anormal por lo que se utiliza Rho de Spearman que mide la fuerza y dirección de la relación monótona entre las dos variables para obtener los resultados de correlación.

En los resultados de la correlación entre calidad de servicio administrativo y las dimensiones de la satisfacción del usuario en relación a la hipótesis general y las hipótesis específicas podemos apreciar.

**Tabla 4**

*Correlación entre la Calidad de servicio administrativo y la Satisfacción del usuario*

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

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

Se analiza en la Tabla 4 para la hipótesis general; 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, se evidencia una rho ,832 de tipo directo y fuerte lo que significa que existe una correlación positiva y significativa, que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario del Instituto. Existe una percepción adecuada de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

**Tabla 5**

*Correlación entre Calidad de servicio administrativo y las variables de Satisfacción del usuario*

Rho de Spearman DIM.PER.		DIM. INST. MATER.	DIM. SERV.	DIM. IMAG.ORG.	DIM. SAT. INSTAL.
Rho	,798	,622	,738	,726	,740
Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000
N	303	303	303	303	303

Se analiza en la Tabla 5 para las hipótesis específicas 1, 2, 3, 4 y 5, entre las variables *Calidad de servicio administrativo* con las dimensiones de *Personal, instalaciones y materiales, Servicio, Imagen organizacional* y *Satisfacción con las instalaciones*; la significancia es ,000 siendo menor a 0.05 para todas las dimensiones; por lo tanto, se aprueba las hipótesis específicas 1, 2, 3, 4 y 5 de la investigación. Asimismo, en las correlaciones de Spearman se evidencian una rho desde ,622 de tipo directo y grado medio (dimensión *Instalaciones y materiales*) lo que significa que existe una relación positiva y moderada entre las dos variables; hasta rho ,798 de correlación directo y grado fuerte (dimensión *personal*) lo que señala que existe una correlación positiva y significativa, a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario del Instituto.

## DISCUSIÓN

En la hipótesis general los resultados registraron que la relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción del usuario es directo y de grado alto (rho de ,832) es decir una relación positiva y significativa, esto refiere que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción del usuario del instituto. 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 donde se investigó la relación entre las variables de satisfacción de servicio con percepción de la calidad, en cuanto a los resultados se observa una correlación positiva muy marcada entre las variables estudiadas (rho: ,796) esta investigación es similar a la investigación realizada puesto que existe una estrecha relación entre calidad y satisfacción del usuario. Al respecto 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 la primera hipótesis específica acerca de la relación entre la calidad de servicio administrativo y el personal los resultados arrojaron rho ,798; se evidencia una relación directa y grado fuerte lo que significa que presenta una correlación positiva así como una percepción adecuada del personal. Este hallazgo se confirma con el estudio de Mendizábal y Palacios (2019) cuya investigación reflejó la relación entre la administración y la calidad de los servicios en la institución educativa “Jorge Basadre” de la región Pacaipampa - Piura; existiendo una relación directa y fuerte entre las variables con un rho de ,9608, llegando a la conclusión que la gestión administrativa tiene un impacto en la calidad del servicio; ya que el personal que trabaja en una institución son los encargados de ésta función. En este sentido Gardey (2014). Señala que un cliente satisfecho tiende a recomendar el servicio

y que a mayor nivel de satisfacción la probabilidad de que dicho cliente regrese aumente considerablemente, manteniendo un nivel similar a la de la experiencia inicial.

En relación a la segunda hipótesis específica los resultados mostraron que la relación entre la calidad de servicio administrativo y las instalaciones- materiales es directa y de grado medio ( $\rho = ,622$ ); en ésta dimensión la percepción es la más baja pero la relación es moderada, lo que indica que a mayor calidad de servicio administrativo mejor será el nivel de satisfacción con las instalaciones y materiales del instituto, éstos elementos son cruciales para la percepción del cliente sobre la calidad del servicio, ya que influyen en sus expectativas. Este hallazgo se corrobora con Romero (2020). En su investigación buscó determinar la calidad del servicio y atención de los estudiantes del Instituto Técnico Superior en Sullana concluyendo que cumplen con brindar servicios de calidad en las instalaciones y el carácter descentralizado permiten brindar seguridad a los alumnos. En tal sentido Grande (2005) refiere que, dado que las percepciones de proveedores y consumidores no son exactas, se pueden diferenciar diversas categorías de calidad en un servicio. La primera, conocida como calidad física, se basa en los productos, equipos y otros componentes tangibles y adquiere una dimensión cuantificable del ambiente en el que se ofrecen los servicios. La segunda categoría, la calidad técnica, hace referencia exclusivamente al servicio que el cliente obtiene.

Para la tercera hipótesis específica, de la relación entre la calidad de servicio administrativo y los servicios que presta el instituto se evidencia una correlación de tipo directo y grado medio alto ( $\rho = ,738$ ), es una relación positiva referente a la percepción de los usuarios con los trámites realizados. 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 resulta que existe una relación directa entre administración y calidad del servicio. En referencia a ello, Zeithaml & Bitner (2010). confirman 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.

En relación a la cuarta hipótesis específica, los resultados mostraron que la relación entre la calidad de servicio administrativo y la Imagen de la organización es directa y grado fuerte ( $\rho = ,726$ ) lo que significa que la relación entre las variables es muy pronunciada; los usuarios presentan una adecuada percepción del instituto. 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. Al respecto Parra (2018) indica cuando las expectativas y el servicio del cliente son similares, la satisfacción del cliente es un resultado positivo por ello el objetivo de cualquier organización debe ser lograr la satisfacción del cliente.

En la quinta hipótesis específica, los resultados evidenciaron que la relación entre la calidad de servicio administrativo y la satisfacción con la organización es directa y de grado fuerte ( $\rho = ,726$ ); lo que indica que a mayor calidad de servicio administrativo mayor será la satisfacción con la organización; los estudiantes se encuentran satisfechos con los servicios que presta el instituto. Este hallazgo lo 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 ( $\rho = ,591$ ), mostraron que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es moderada y directa, lo que indica que la calidad de relación y servicio al usuario es muy importante para obtener la óptima satisfacción del usuario. En referencia Muller (1999). señaló 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 porque son los responsables de interactuar con los clientes.

## CONCLUSIONES

El eje central de esta investigación son las cinco dimensiones de calidad sugeridas por el modelo Servqual, el estudio de estas dimensiones posibilitó entender la correlación entre las dos variables principales.

En la hipótesis general, existe correlación directa y fuerte ( $\rho = ,832$ ) entre la *Calidad de servicio administrativo* y la *Satisfacción del usuario*, esta relación entre las variables es muy pronunciada, donde los usuarios se sienten satisfechos con los servicios que brinda el instituto. En la primera hipótesis específica, sí existe relación entre la *Calidad de servicio administrativo* y el *Personal* del instituto se evidenció una correlación de tipo directo y grado fuerte ( $\rho = ,798$ ). Lo que indica que los usuarios se sienten satisfechos con la atención del personal administrativo para brindar los servicios y la disposición para resolver sus quejas y reclamos

En referencia a la segunda hipótesis específica, si existe relación entre la *Calidad servicio administrativo* con las *Instalaciones y materiales* del instituto, presenta una correlación de tipo directo y de grado medio ( $\rho = ,622$ ). Esta

dimensión es la más baja pero moderada, lo que significa que el cambio en una variable generalmente coincide con un cambio en la otra, aunque no de forma intensa; esto indica que existen usuarios que se encuentran satisfechos e insatisfechos con las instalaciones y materiales del instituto.

Para la tercera hipótesis específica, existe relación entre la *Calidad de servicio administrativo* y los servicios que presta el instituto, se evidencia una correlación de tipo directo y grado medio alto ( $\rho = ,738$ ) interpretándose que la relación entre las variables es significativa y consistente. Los usuarios presentan una percepción adecuada con la atención de los servicios que presta el instituto.

Para la cuarta hipótesis específica, si existe relación entre la *Calidad de servicio administrativo* y la *Imagen de la organización* del instituto, presenta una correlación de tipo directo y grado fuerte ( $\rho = ,726$ ) lo que indica una relación positiva y muy consistente entre las dos variables; se evidencia que los usuarios se sienten satisfechos con los horarios de atención, medios de comunicación de los trámites y presentan una buena percepción del instituto.

Finalmente en la quinta hipótesis específica, si existe relación entre la *Calidad de servicio administrativo* y la *Satisfacción con la organización* del instituto, se evidencia una correlación de tipo directo y grado fuerte ( $\rho = ,726$ ) lo que significa que la relación entre las variables es muy consistente y predecible. Los usuarios se sienten satisfechos con el servicio brindado por los empleados del instituto. Por lo que se deduce que la calidad del servicio administrativo es adecuada y los clientes se sienten satisfechos con los servicios que ofrece el instituto; sin embargo, es crucial conservar esa percepción y potenciar la dimensión de las instalaciones y materiales.

Para la realización de la investigación se presentaron ciertas limitaciones; como la falta de disposición de los alumnos por sus actividades curriculares y extracurriculares como prácticas, evaluaciones propias de su programa de estudio, la negativa de permiso por parte de los docentes para que los alumnos puedan responder a la encuesta. Además, probablemente se pueden presentar un sesgo de respuesta, cuando los participantes en la investigación responden de forma imprecisa o prejuiciada, debido a deseabilidad social, la fatiga o la falta de comprensión de las preguntas. Sería importante y necesario realizar en el instituto otra investigación en referencia al comportamiento de la calidad de servicio educativo posterior al licenciamiento, así como el impacto de la calidad de servicio educativo en la modernización de la gestión pública; puesto que el instituto es una institución de gestión pública.

## BIBLIOGRAFÍA

- 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., & García 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>
- 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. Obtenido de Producción Docente · Sistema de Gestión de Calidad para universidades, institutos y sus carreras. Biblioteca Digital
- 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>
- 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>
- 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>
- 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](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 usuarios 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>
- 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.
- 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>
- Paredes, V. M., & Morales, D. C. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brinda las instituciones de Educación Superior Públicas*. Ambato- Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- 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.
- 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>
- 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>
- Zevallos, V., & Escobar, M. (2023). Calidad de atención al cliente en la educación básica superior . *Revista Innova Educación*, 160-181.
- Zeithaml V., Bitner M., Gremler D.(2010) *Estrategia de marketing de servicios*. Obtenido de <https://doi.org/10.1002/9781444316568.wiem01055>