



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión de recursos humanos y calidad de servicio
administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de
La Victoria, Lima-2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Cáceres Silva, Walter Roberto (orcid.org/0000-0002-4613-3381)

ASESOR:

Mg. Guerra Bendezú, Carlos Andrés (orcid.org/0000-0002-8928-1237)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente tesis está dedicada a mi madre, por ser siempre la fortaleza de mi vida aunque no la tenga presente siempre está en mi corazón, quien me enseñó a no rendirme y que los caminos de la vida se abren paso si uno empieza a caminar y va aprendiendo por sí mismo. También está dedicado a mis amigos que están siempre apoyando en los proyectos de vida.

Agradecimiento

A Dios por ser la luz que guía mi camino.

A mi familia por ser el motor y motivo del proyecto de vida.

A la Universidad Cesar Vallejo por darme la oportunidad de ampliar mis conocimientos.

A la plana docente de la universidad quienes profundizaron sus conocimientos con su experiencia y profesionalismo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGIA.....	21
3.1. Tipo y diseño de investigación	21
3.2. Variables y Operacionalización.....	22
3.3. Población, muestra y muestreo	23
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	24
3.5. Procedimientos	26
3.6. Método de análisis de datos.....	26
3.7. Aspectos éticos.....	27
IV. RESULTADOS.....	28
4.1. <i>Resultados descriptivos</i>	28
4.2. <i>Resultados inferenciales</i>	30
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1	25
Tabla 2	26
Tabla 3	28
Tabla 4	29
Tabla 6	30
Tabla 7	31

Índice de gráficos y figuras

Figura 1. Diseño de investigación	22
Figura 2. Niveles de gestión de recursos humanos y sus dimensiones	28
Figura 3. Niveles de la calidad de servicio administrativo y sus dimensiones	29

Resumen

Para este estudio se estableció el objetivo de determinar si la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo. Asimismo, se trabajó con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental, siendo un estudio aplicado y las hipótesis se validaron usando el método hipotético deductivo. La muestra es probabilística, la población se consideró a 150 empleados, la muestra fue de 108 empleados entre docentes y administrativos. Los datos fueron recogidos por un cuestionario con escala tipo Likert para analizar la gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo. Los resultados descriptivos presentan para la gestión de los recursos humanos los niveles bajo, alto y moderado en el que se tiene un 65.75% y en calidad de servicio administrativo los niveles en bajo, alto y moderado, donde se ubica el 75.92%. Asimismo, los resultados inferenciales evidencian una correlación positiva moderada según el coeficiente de correlación de Rho de Spearman 0.601 con un nivel de significancia de 0.01 ($P < 0.05$) permitiendo manifestar el rechazo de la hipótesis nula. En consecuencia, la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.

Palabras clave: recursos humanos, calidad de servicio, atención al usuario.

Abstract

The objective of this study was to determine whether human resources management has an impact on the quality of administrative service. Likewise, we worked with a quantitative approach and non-experimental design, being an applied study and the hypotheses were validated using the hypothetical-deductive method. The sample is probabilistic, the population was considered to be 150 employees, the sample was 108 employees between teachers and administrative staff. The data were collected by a Likert-type questionnaire to analyze human resources management and quality of administrative service. The descriptive results show low, high and moderate levels for human resources management, with 65.75%, and low, high and moderate levels for administrative service quality, with 75.92%. Likewise, the inferential results show a moderate positive correlation according to Spearman's Rho correlation coefficient 0.601 with a significance level of 0.01 ($P < 0.05$) allowing us to reject the null hypothesis. Consequently, human resources management affects the quality of administrative service in a public technological institute in the district of La Victoria, Lima-2022.

Key words: human resources, service quality, user service.

I. INTRODUCCIÓN

Internacionalmente, las distintas organizaciones del mundo brindan sus servicios buscando cumplir con niveles de calidad altos, no obstante, pese a los esfuerzos que pueda hacer la gestión, las expectativas de los usuarios finales no siempre se alcanzan a cubrir. En ese contexto, las organizaciones de distintos sectores y especialmente las educativas del sector público han enfrentado una serie de reformas y adecuado a nuevas políticas públicas, como parte de las políticas y medidas para mejorar la calidad de servicio. Al respecto, Preko (2022) señala como en los países africanos como Nigeria, Kenia y Zimbabue han optado por una reforma de la gestión pública donde el liderazgo y la gestión de recursos humanos han sido los principales factores para su éxito, siendo su meta principal la entrega de servicios públicos de calidad a sus ciudadanos.

A nivel nacional, las organizaciones públicas han venido mostrando una débil capacidad de gestión, ocasionando problemas con el servicio que reciben los usuarios finales, generando bajos niveles de satisfacción por el servicio administrativo brindado. Estos problemas tienen características variadas y se presentan en el personal administrativo, por lo que el personal directivo busca establecer estándares para alinear procedimientos y cumplimiento de objetivos, lo que permitirá mejorar el nivel de servicio otorgado. Al respecto, Sanchez & Garcia (2019) señalan que en el Perú se está buscando mejores niveles de servicio en las organizaciones educativas a través de una alineación de cumplimiento de estándares de calidad, con la finalidad de establecer indicadores mínimos de cumplimiento que deben tener el personal y las instituciones dentro del marco normativo establecido, facilitando con ello el desarrollo adecuado de actividades, procesos y procedimientos que cumplan con las necesidades requeridas por la sociedad.

En el contexto local, el instituto público de educación superior de Lima que es materia de investigación se encuentra situado en el distrito de La Victoria, brinda servicios de educación técnica, contando con siete carreras profesionales, cuya duración es de 6 semestres académicos. En relación con la calidad de servicio administrativo que ofrece, la institución ha venido mostrando una diversidad de problemas, como retrasos en la entrega de diversos servicios

administrativos que presta, tiempos excesivos en la realización de trámites, entre otros, causando insatisfacción en los estudiantes por la mala calidad de servicio brindado. Estos problemas señalados pueden ser originados por una mala gestión de recursos humanos, que involucran al desconocimiento de los procesos administrativos, desmotivación, falta de capacitación por parte del personal administrativo, entre otros. Estas deficiencias señaladas no han permitido ofrecer un servicio mínimo con un buen nivel de calidad, por lo que la investigación tiene por objetivo encontrar la relación de como la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo, sobre las condiciones laborales, sistematización y el servicio que brinda.

Se planteó el problema general: ¿Cómo la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo en el instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022? Además, se plantearon los problemas específicos: (1) ¿Cómo la gestión de recursos humanos incide en la atención al usuario en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022? (2) ¿Cómo la gestión de recursos humanos incide en los sistemas de información en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022? (3) ¿Cómo la gestión de recursos humanos incide en el equipamiento de un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022?

Cabe señalar que el estudio posee justificación a nivel teórico, puesto que aportará conocimiento basándose en los resultados alcanzados sobre la gestión de recursos humanos y la relación con la calidad de servicio, todo ello con el propósito de servir como soporte para el sustento teórico para futuras líneas de estudio. Así mismo, a nivel práctico los nuevos métodos y estrategias para la gestión de los recursos humanos, que se proponen permitirá que se sustente en una relación positiva en la calidad de servicio. Asimismo, a nivel metodológico presenta una estructura que facilitará a los nuevos investigadores analizar problemáticas similares al enfocado en este estudio.

Con relación al objetivo general se propone, conocer como incide la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022. Asimismo, se proponen los siguientes objetivos específicos: (1) Conocer como incide la gestión de recursos humanos en la atención al usuario en un instituto

tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022, (2) Conocer como incide la gestión de recursos humanos en los sistemas de información en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022, (3) Conocer como incide la gestión de recursos humanos en el equipamiento de un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.

Ahora bien, si se plantea la hipótesis principal, la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022. Hipótesis específicas: (1) la gestión de recursos humanos incide la atención al usuario en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022, (2) la gestión de recursos humanos incide en los sistemas de información en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022, (3) la gestión de recursos humanos incide en equipamiento de un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.

II. MARCO TEÓRICO

En relación, a los estudios internacionales examinados con respecto a la variable gestión de recursos humanos, Mohiuddin et al. (2022) plantearon como propósito estudiar el desarrollo de la gestión de los recursos humanos en las universidades para un crecimiento sostenido, bajo un enfoque cuantitativo, de diseño descriptivo correlacional, cuyo resultados mostraron que factores psicológicos, sociales, gestión de personas influye favorablemente en la gestión de los recursos humanos; asimismo, concluyeron que, para garantizar un éxito a largo plazo las instituciones educativas requieren optimizar sus costos, mejorar su productividad y calidad, mediante una gestión sostenible de los recursos humanos, a fin de lograr la eficiencia y apoyar a conseguir procesos autosostenidos de desarrollo.

Asimismo, Ikpesu & Ken-Ine (2019) propusieron el objetivo sobre determinar si hay una relación entre la gestión de recursos humanos y su desempeño en el trabajo en el personal administrativo de las universidades, de diseño correlacional y enfoque cuantitativo, además, dentro de los datos obtenidos se visualiza la existencia de una relación significativa entre las condiciones laborales, desarrollo profesional y el desempeño laboral, por lo tanto, concluyen que la ejecución de buenas prácticas en el aspecto de la gestión de recursos humanos contribuye a contar con condiciones óptimas de trabajo y por ende mejorar el desempeño laboral.

También, Hitka et al. (2019) desarrollaron un estudio, estableciendo como objetivo conocer el nivel de correlación entre la educación y el avance profesional en el puesto de trabajo de un líder, usando un diseño descriptivo correlacional con un enfoque cuantitativo, en donde sus resultados demuestran que existe dependencia entre los factores de motivación relacionados con la aspiración a la carrera y la educación completa, concluyendo que una gestión de recursos humanos debe buscar la satisfacción laboral y generar factores de motivación; con el objeto de tener personas comprometidas y con ganas de desarrollarse dentro de la organización; puesto que; ellas son el recurso más importante que tienen y su calidad se ve reflejada en la prosperidad y existencia de una organización.

Acerca de la variable calidad de servicio, Ahmed et al. (2022) buscaron

explorar la relación entre la gestión de los recursos humanos y una educación superior de calidad, empleando un enfoque cuantitativo, bajo un diseño correlacional, cuyos resultados evidencian que la gestión de los recursos humanos influyen positivamente en la satisfacción laboral de los docentes y esto contribuye a que se brinde un servicio de calidad, concluyendo que la gestión de los recursos humanos con respecto a la satisfacción laboral influye en ofrecer un servicio de calidad, asimismo, indican que puede haber otros factores dentro de la gestión de recursos humanos que inciden positivamente en la calidad del servicio.

Además, Hai (2021) estableció como objetivo explorar los factores que afectan la satisfacción de los estudiantes con la calidad de servicio en la educación superior, trabajando con un diseño correlacional y un enfoque cuantitativo, obteniendo como resultado que seis factores como el personal docente; equipos e instalaciones de enseñanza; habilidad para servir; actividades educacionales; actividades de apoyo a los estudiantes; programas de educación afectan la calidad de servicio. El estudio concluyó que la calidad de servicio y la educación se atienden de manera independiente y conforme mejoren, por ende, la calidad de los servicios se incrementará y la satisfacción de los estudiantes también.

Por otro lado, Meza (2021) estableció como propósito determinar la relación existente entre la gestión de los recursos humanos y la gestión administrativa, bajo un enfoque cuantitativo, siendo el diseño descriptivo correlacional. Los resultados muestran que existe una relación de manera directa entre ambas variables basado en un índice de correlación de 0.72. El estudio concluye que la gestión de los recursos humanos se encuentra estrechamente relacionada con la administración global de la organización, facilitando el logro de objetivos complementándose. Por lo que los directivos enfatizan en estos aspectos claves.

Adicionalmente, Mory (2018) buscó describir la percepción de los docentes y personal administrativo sobre la gestión del área de recursos humanos en un instituto pedagógico. El estudio se fundamentó en los procedimientos propios del enfoque cuantitativo, alcanzando un nivel descriptivo. Los resultados presentados, manifiestan una percepción favorable de la gestión desarrollada

en el área de recursos humanos. En el trabajo se concluyó que tanto el personal docente como administrativo reconocieron la buena gestión del área de recursos humanos, brindando un entorno de trabajo con espacios de colaboración entre los miembros de la organización, generando con ello actitudes positivas que impulse los niveles de productividad del personal.

Asimismo, sobre la variable calidad de servicio, Quezada (2021) planteó como fin el determinar la existencia de la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en un instituto tecnológico, bajo un diseño descriptivo correlacional, basado en un enfoque cuantitativo. Los resultados señalaron la existencia de una relación moderada entre las variables estudiadas. Se dedujo que, para ofrecer calidad en un servicio o producto, se requiere de personas que tengan una cultura enmarcada en la calidad total.

Por otra parte, Panduro (2019) analizó la relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en una escuela de postgrado, de diseño descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo, en donde sus resultados evidencian que, si existe una correlación, concluyendo que la gestión administrativa y sus dimensiones planificación, organización, coordinación y control tiene una relación significativa con la calidad de servicio que presta.

También, Huaripata (2018) planteó como objetivo determinar la relación entre los procesos de gestión y la calidad de servicio en una institución educativa privada. Se desarrolló el estudio de diseño descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. Obteniendo como resultados, que existe una relación entre las variables objeto de análisis. Se concluyó que el servicio de calidad se encuentra vinculado con la gestión de recursos humanos, en ese sentido, los procesos correctamente desarrollados facilitan a la institución educativa lograr sus objetivos establecidos en la misión y visión.

De acuerdo con las teorías sobre la variable gestión de recursos humanos, se encuentra el enfoque de la era del conocimiento donde no se ve a las personas como recursos, sino del talento que pueden aportar dentro de las organizaciones. Para tal efecto, Chiavenato (2009) manifiesta que, el capital financiero ha dejado de ser el recurso primordial de las organizaciones, para cederle su lugar al conocimiento, donde el capital humano y su capacidad intelectual son el principal elemento para el crecimiento de las organizaciones.

Por otra parte, Kooli & Abadli (2021) plantean que la gestión de recursos humanos debe alinear los métodos y estrategias del negocio con las de los recursos humanos; con la finalidad, de convertir los objetivos estratégicos en políticas de recursos humanos para crear un valor diferencial.

De este modo, cobra valor e importancia para las organizaciones, la gestión de recursos humanos, debido a que busca desarrollar las habilidades blandas y técnicas de su personal con el fin de que se sientan cómodos y esto les permita crecer de manera personal; por ende, contribuyan también con el crecimiento y la calidad de servicios que brinda la entidad. Además, Gupta & Gupta (2022) manifiestan que debe aprovecharse las capacidades y habilidades de forma individual y grupal al momento de establecer la trayectoria profesional; ya que, esto incrementa la excelencia, desempeño y autosatisfacción de las personas. Al mismo tiempo, Bastas & Altinay (2019) indican que la gestión de recursos humanos en las instituciones educativas repercute en la calidad de los servicios que brinda.

De ahí que, la gestión de recursos humanos presenta las siguientes características; primero, para Gera et al. (2021) tienen un elemento decisivo para las organizaciones porque este permite progresar el desarrollo profesional, además, de la calidad en las personas, influyendo en estas entidades para ser más competitivas. Segundo, Alfawaire & Atan (2021) indican que está alineado a los planes y objetivos de las entidades; ya que, facilita con el desarrollo de estrategias que permiten al personal orientarse hacia estos objetivos mediante un enfoque de recompensas. Por último, Noor et al. (2022) resaltan que debe permitir obtener diversos indicadores, siendo uno de ellos el de evaluación del desempeño; puesto que, este contribuye a la elaboración de planes de mejora que facilitan en los empleados un crecimiento y desarrollo personal, así como profesional lo que influye en su satisfacción laboral.

Por lo tanto, la gestión de recursos humanos se define como un proceso que enmarca actividades que, alineadas a los objetivos de las organizaciones, contribuyen dándole al personal las herramientas y un entorno idóneo para que ellos puedan desenvolverse de forma autogestionada y óptima para conseguir las metas planteadas; además, buscando la mejora continua. Ahora bien, para Kutieshat & Farmanesh (2022) la gestión de recursos humanos debe enfocarse

en conseguir que las personas sean responsables, autónomas y con creatividad e innovación; sin guiarse de los procesos tradicionales de reclutamiento, capacitación en selección y trayectoria.

En otras palabras, se enfoca en las personas; puesto que, el desarrollo y éxito de ellas contribuye con el éxito de la organización. De igual manera, Ulferts et al. (2021) plantearon que la gestión de recursos humanos se puede abordar desde diferentes formas con el fin de centrarse en las personas; asimismo, destaca el papel que tienen los líderes para influir y motivar a las personas; con el fin, de alcanzar los objetivos principales para que las organizaciones alcancen sus metas. En consecuencia, Kumar (2018) recalca que una organización adquiere una ventaja competitiva si cuenta con una gestión eficiente de su personal y con una orientación estratégica. Ya que, la gestión de recursos humanos debe centrarse en el desarrollo de políticas y sistemas que contribuyan a maximizar el desarrollo de los empleados, siendo estos siempre orientados a los objetivos estratégicos de la organización.

De esta manera, la gestión de recursos se entiende como un conjunto de procesos que buscan el desarrollo de las personas alineado juntamente con los objetivos estratégicos de la organización; además, busca establecer un ambiente cómodo, confortable y facilitando los recursos necesarios para sus actividades, con el fin de maximizar su desempeño. Asimismo, Chiavenato (2009) manifestó que el rol de las personas que se hacen cargo de recursos humanos es desarrollar funciones estratégicas y operativas; con el fin, de darle una ventaja competitiva a la organización y servirle para el cumplimiento de sus objetivos; puesto que, tienen que realizar labores más complejas y versátiles. De ahí que, se propone las dimensiones manifestadas por el autor antes mencionado: administración de estrategias de recursos humanos, administración de la infraestructura de la empresa, administración de la contribución de los trabajadores, administración de la transformación y cambio.

Primero, la dimensión administración de las estrategias de recursos humanos hace referencia a la consecución de las estrategias que están alineadas con la visión de la empresa. Por ello, Chiavenato (2009) indica que las estrategias que planteen recursos humanos deben estar ajustadas a las estrategias de la organización y deben responder a las fortalezas y debilidades

con el propósito de fijar planes de acción que ayuden a conseguir los objetivos. Asimismo, Selvanathan et al. (2019) resaltaron que la gestión de recursos humanos es importante para conseguir la visión y la misión, por ello debe ser gestionada con eficiencia. Puesto que, Fareri et al. (2020) recalcaron que, para el desarrollo de las actividades estratégicas, se necesita que sean más coordinadas, innovadoras con el fin de que las personas puedan demostrar sus habilidades aportando más valor.

Segundo, la dimensión administración de la infraestructura de la empresa consiste en velar porque la organización tenga los recursos mobiliarios e inmobiliarios necesarios para lograr un servicio eficiente o un producto de calidad. En otras palabras, Chiavenato (2009) señala que se deben rediseñar los procesos buscando la mejora continua, haciendo hincapié en reducir costos e incrementar el valor consiguiendo una infraestructura eficiente. Asimismo, Zhuravska (2019) manifiesta que la gestión de recursos humanos debe facilitar diferentes tipos de recursos como marco normativo, información, apoyo financiero y técnico. Adicionalmente, con la era de la industrialización 4.0 se hace necesario contar recursos digitales que faciliten el trabajo simplificando los procesos, las tomas de decisiones con mayor rapidez y menores costos.

Tercera, la dimensión administración de la contribución de los trabajadores busca la participación de los empleados para que brinden sus sugerencias y señalen puntos de mejora. Además, Chiavenato (2009) señala deben incentivar a los trabajadores para que estos contribuyan con sus aportes, con la finalidad de aumentar su capacidad y participación. Asimismo, para Mohamed et al. (2021) se debe promover el desarrollo de las competencias del liderazgo, para que pueda guiar a sus compañeros de equipo o área y así puedan tomar decisiones acertadas y eficientes. También, Gooderham et al. (2019) resaltan que se tienen que enfocar en actividades que contribuyan con la realización profesional; manteniendo a las personas capacitadas y actualizadas.

Por último, la dimensión administración de la transformación y cambio permite la renovación continua de la organización en función a las necesidades cambiantes del entorno. Es decir, Chiavenato (2009) plantea que la gestión de los recursos, de las organizaciones, debe procurar identificar y solucionar problemas; además, de enfocarse de ser un agente de innovación y cambio

con la finalidad de cambiar para mejorar. Por ello, Tangthong & Agahi (2018) señalan que se deben promover prácticas innovadoras y ajustada a los diferentes matices que puedan tener las áreas de la organización. Por ejemplo, Ruben & Gigliotti (2019) resaltan el desafío que tienen las organizaciones educativas para adaptarse y desarrollarse de manera sostenible mejorando su relación con los diferentes actores de la comunidad educativa.

Por otra parte, la variable de calidad servicio se puede entender como una métrica que está en función de la percepción y la complacencia de los clientes por un producto o servicio brindado. Además, X. Zhu & Sharp (2022) plantearon la calidad como una magnitud medible en los servicios y productos y esta depende de la apreciación que tienen los consumidores; por lo tanto, es la evaluación que hacen los clientes en función a sus expectativas. Debido a lo que, Hasham (2018) resalta que la gestión de calidad total se enfoca en realizar las actividades bien y con calidad, con el compromiso de toda la organización; de modo que, se involucre a todos los miembros de la organización con el fin de aumentar la eficacia y flexibilidad, asimismo tengan la visión de ver todas las áreas del negocio como un todo.

De ahí que, la calidad de servicio que se ofrezca por parte de las entidades es importante porque permite conocer el nivel de satisfacción de los usuarios finales, con el fin de poder determinar los puntos de mejora de los productos o servicios. Por eso, Ramzi et al. (2022) consideran que uno de los factores de diferenciación entre organización del mismo tipo es la calidad de servicio y se es lo que impulsa el desarrollo financiero y de las estrategias de marketing; puesto que, mejora la percepción de los clientes sobre los productos motivándolo a volver y potenciando las recomendaciones sobre este. Por ejemplo, para Akinyemi & Abiddin (2013) las casas de estudios deben ofrecer un servicio de educación de calidad que origine personas con habilidades y competencias de calidad que se ajusten a las necesidades del país. Por lo que, se debe trabajar en la adopción de la gestión de calidad total en conjunto con una administración eficiente de las personas y recursos para conseguir este fin.

Asimismo, la calidad de servicio se caracteriza por buscar la comprensión de las exigencias de los consumidores. De manera que, Krymets et al. (2022) detallan que la gestión de calidad debe incluir líneas de trabajo dentro del plan

estratégico en función a la comprensión de lo que requieren los clientes con la intención de cubrir sus necesidades. Por otro lado, Budiharso & Tarman (2020) indican que las organizaciones educativas deben considerar también los factores dominantes en el mercado laboral, con el fin de contribuir con el desarrollo del país; siendo esto otra característica para la calidad de servicio. Además, Darawong & Sandmaung (2019) consideran que a los estudiantes es importante la capacidad de respuesta y la empatía que muestra la institución educativa ante diferentes situaciones que se puedan presentar de tipo académico o personales.

Por lo tanto, la calidad de servicio se puede definir como el producto de un conjunto de actividades que son gestionadas por el personal de una organización, cuyo fin es, que los consumidores satisfagan sus necesidades. Por ello, Husain et al. (2022) comenta que un servicio es la interacción entre una persona con otra persona o máquina a través de una serie de actividades que produce la satisfacción del cliente. En ese sentido, Kaaouachi & Hamdani (2022) resaltan que los diferentes actores en el ámbito educativo tienen una percepción diferente sobre la calidad; por lo que, considera que para todos los procedimientos deben contener actividades para asegurar la calidad del servicio y estas merecen un constante monitoreo para integrar los cambios que afecten al sector educativo.

De modo que, la calidad de servicio depende de las necesidades de los usuarios y las expectativas que estos puedan tener sobre ello, para que puedan indicar que se encuentran satisfechos en una determinada medida. Asimismo, Kwarteng (2021) plantea que la calidad es el resultado de toda organización, en cuanto a los procesos de gestión y el progreso continuo, con el objeto de cubrir las necesidades de los clientes; por lo que, este proceso de transformación considerar diferentes factores como el humano, materiales, procesos y debe entender la relación entre la institución y la sociedad. Debido a lo que, se consideran las dimensiones indicadas por el autor antes mencionado: atención al usuario, sistematización, equipamiento.

Primero, la dimensión atención al usuario considera que los procesos y características importantes del servicio ofrecido no se tienen que descuidar. Por ello, Kwarteng (2021) resalta que las características y atributos esenciales

del servicio que se entregan deben considerar todos los factores, en cuanto a los aspectos con el que se ofrece, desde lo material hasta el elemento humano; el cual responde a la empatía. Adicionalmente, Camilleri (2021) plantea que las instituciones educativas pueden usar una serie de métricas e indicadores sobre diferentes aspectos de sus servicios para evaluar el grado de satisfacción de los estudiantes. Por eso, Jimenez & Thi (2021) recalca que se debe garantizar el control de calidad con consideraciones y disposiciones mínimas a lo largo de todo el proceso, materiales y sobre los resultados, con el objetivo de velar por el desarrollo de los estudiantes y del país.

Segundo, la dimensión sistemas de información se refiere a la sistematización y optimización de procesos durante la ejecución de las actividades del servicio. Además, Kwarteng (2021) menciona que aparte de los elementos no humanos que intervienen durante la prestación del servicio, los procesos deben estar estandarizados, simplificados y optimizados con el fin de dar un servicio a los clientes sin inconvenientes; y responde a capacidad de respuesta. En ese sentido, Oseredchuk et al. (2022) enfatizan que con la utilización de las tecnologías de la información se pueden implementar actividades de monitoreo sobre los procesos para garantizar la calidad de la educación. Ahora bien, Ramírez et al. (2021) resaltan que con el uso de recursos informáticos puede verse como una ventaja competitiva.

Por último, la dimensión equipamiento corresponde a la infraestructura y los insumos que intervienen a lo largo de la ejecución de los procesos directos e indirectos para la realización del servicio. Asimismo, para Kwarteng (2021) los bienes materiales y el espacio físico que se requieren para brindar el servicio son un factor importante a la hora de proporcionarlo; el cual responde a la tangibilidad. Por ello, Magasi et al. (2022) manifiestan que para los estudiantes elementos tangibles como las instalaciones y equipos que usan para sus clases influyen en su percepción sobre el servicio y sobre su nivel de satisfacción. Por lo tanto, Susilawati et al. (2021) recalcan que la gestión y administración de estos recursos tiene influencia sobre el rendimiento, por lo que está relacionado con la calidad de servicio.

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Con objeto de observar y analizar las variables], la presente investigación es considerada de tipo básica, puesto que pretende comprender y profundizar en cómo la gestión de los recursos humanos influye en la calidad de servicio, asimismo identificar cuáles son los elementos más relevantes, por lo que se contribuye con nuevos conocimientos para que futuros trabajos de investigación puedan seguir ahondando sobre el tema. Por ello, Ñaupas et al. (2014) resaltan que un estudio de tipo básico también puede ser considerado puro o sustantivo porque tiene como objetivo descubrir y profundizar sobre una temática determinada, generando marco teórico y metodológico que otros investigadores pueden tomar como base para realizar estudios aplicados.

Además, este estudio se considera de nivel descriptivo, porque pretende describir las características y dimensiones del problema en estudio; pero, no se busca dar explicación o establecer las razones por lo que ocurre ese fenómeno. También, Bernal (2021) plantea que estos estudios narran o identifican hechos o situaciones, atributos del elemento de estudio. Por otro lado, tiene un enfoque cuantitativo porque la información recogida es analizada aplicando la estadística descriptiva e inferencial de manera objetiva para describir los resultados obtenidos y validar la hipótesis respectivamente. Puesto que, (Gay et al., 2012) señalan que una investigación cuantitativa busca explicar o describir un evento mediante el recojo y análisis de datos; ahora bien, este tipo de estudios también proponen hipótesis que serán confirmadas y detallan el procedimiento a seguir.

Al mismo tiempo, es de diseño no experimental porque solo se observan las variables y no se introducen factores que alteren a los objetos de estudio. Adicionalmente, es de tipo correlacional, ya que se pretende determinar la relación que existe entre las dos variables de estudio. Tal como, lo plantea Ñaupas et al. (2018) un estudio de diseño no experimental correlacional busca describir el nivel de relación entre dos variables que no son dependientes. Cabe resaltar que bajo este tipo de diseño la dependencia entre las variables de estudio se representa así:

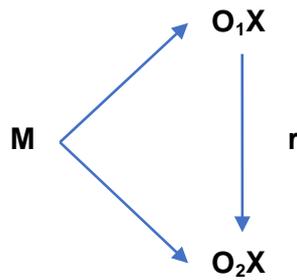


Figura 1. Diseño de investigación

Dónde:

M: Muestra

O1, O2: Observaciones de las variables

X: Gestión de recursos humanos (V.I)

Y: Calidad de servicio (V.D)

R: Coeficiente de correlación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión de recursos humanos

Definición conceptual

Chiavenato (2009) manifestó que el rol de las personas que se hacen cargo de recursos humanos es desarrollar funciones estratégicas y operativas; con el fin, de servir a la organización para cumplir sus objetivos y darle una ventaja competitiva; puesto que, tienen que realizar labores más complejas y versátiles.

Definición operacional

Con el fin de medir la variable gestión de recursos humanos se empleó 4 dimensiones y 8 indicadores, siendo las dimensiones: estrategias de los recursos humanos, infraestructura de la empresa, contribución de los trabajadores, transformación y cambio.

Indicadores

Para realizar esta medición se trabajó en función a 8 indicadores, siendo los siguientes: fortalezas, debilidades, planes de acción, reducción de costos, incremento de valor, incentivos, participación e innovación.

Escala de medición

Siendo la escala de medición empleada la de Likert, para realizar la cuantificación de los resultados del instrumento.

Variable 2: Calidad de Servicio Administrativo

Definición conceptual

Kwarteng (2021) plantea que la calidad es el resultado de los procesos de gestión y mejora continua de toda la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes; por lo que, este proceso de transformación considerar diferentes factores como el humano, materiales, procesos y debe entender la relación entre la institución y la sociedad.

Definición operacional

Con el fin de medir la variable calidad de servicio administrativo se empleó 3 dimensiones y 6 indicadores, siendo las dimensiones: atención al usuario, sistemas de información, equipamiento.

Indicadores

Para realizar esta medición se trabajó en función a 6 indicadores, siendo los siguientes: tiempo, personal, empatía, procesos, bienes materiales, instalaciones.

Escala de medición

Para realizar la cuantificación de los resultados del instrumento se utilizó la escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

La población para Pimienta & de la Orden (2017) se define como la agrupación de elementos o individuos que componen parte del estudio, tienen atributos y propiedades idénticas en un determinado tiempo y lugar. Por ello, se trabajó con 150 personas entre personal docente y administrativo un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.

Muestra

Para este estudio se utilizó una muestra de 108 personas entre docentes y personal administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Pardo. Tal como, Brayman & Bell (2011) indican la muestra es una porción de la población que se puede escoger de manera probabilística o no probabilística. Además, para determinar el tamaño de la muestra se trabajó con la fórmula detallada a continuación:

$$n = \frac{Z^2pqN}{E^2(N - 1) + Z^2pq}$$

Donde:

n = muestra	
Z = nivel de confianza al 95%	: 1.96
p = probabilidad de éxito: 50%	: 0.5
q = probabilidad de fracaso: 50%	: 0.5
E = nivel de error 5%	: 0.05
N = población	150

Reemplazando:

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

$$n = 108$$

Muestreo

El muestreo se realizó de forma aleatoria, por lo que es un muestreo probabilístico. Ya que, Baena (2017) señala que los elementos se seleccionan aleatoriamente; por ejemplo, se asigna una tarjeta a cada individuo, luego se barajan y después se comienzan a extraer las tarjetas hasta completar el número de elementos que se deben estudiar.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Técnicas e instrumentos

Se utilizó la técnica de la encuesta para la recopilación de los datos. Debido a que, Hernández et al. (2018) manifiestan que la encuesta se caracteriza por ser directa y poder aplicarse fácilmente, al mismo tiempo tiene que cumplir con el rigor científico. En relación con el instrumento a utilizar este debe permitir medir las características, atributos del objeto en estudio. Por lo que, Briones (1996) señala que el cuestionario es fundamental en una encuesta y depende de la experiencia del investigador. En tal sentido, se diseñó un cuestionario con 17 ítems para medir la variable gestión de recursos humanos y 12 ítems para la variable calidad de servicio administrativo, bajo una escala de Likert politómica ordinal.

La ficha técnica se muestra a continuación:

Tabla 1.

Ficha técnica del cuestionario de gestión de recursos humanos y calidad de servicio

Denominación	Instrumento para medir	
	Gestión de recursos humanos	Calidad de servicio administrativo
Autor	Walter Roberto Cáceres Silva	Walter Roberto Cáceres Silva
Año	2022	2022
Objetivo	Conocer el nivel de la gestión de recursos humanos	Conocer el nivel de la calidad de servicio administrativo
Dimensiones por evaluar	Administración de las estrategias de los recursos humanos, administración de la infraestructura de la empresa, administración de la contribución de los trabajadores, administración de la transformación y cambio	Atención al usuario, sistemas de información, equipamiento
Número de ítems	17 ítems entre las cuatro dimensiones	12 ítems entre las tres dimensiones
Administración	Individual	Individual
Duración	15 minutos	15 minutos

Validez

Un instrumento es válido cuando cuantifica de forma pertinente, respondiendo de manera correcta al constructo elaborado para cada variable de estudio y sus correspondientes dimensiones. Por lo que, para Ginanjar (2020) este debe permitir recopilar y medir correctamente los datos. Por ello, para la construcción del instrumento se trabajó en con el marco teórico planteado a partir de los siguientes autores; Chiavenato (2009) y Kwarteng (2021) para la definición de las variables y dimensiones de la gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo respectivamente.

Por consiguiente, el instrumento se sometió al juicio experto de tres expertos en los temas de gestión pública y administración, con grado académico de maestro; por lo tanto, las definiciones conceptuales y de las dimensiones de cada variable, matriz de operacionalización, certificado de

validez fueron enviadas con una carta de presentación a cada experto para que determinen su coherencia y validez.

Tabla 2.

Validación de juicio de expertos

N°	Experto	Aplicabilidad
1	Mg. Cueva Quezada, Nilton Isaias	Aplicable
2	Mg. Balta Vigo, Maria Soledad	Aplicable
3	Mg. Falero Alvino, Edward Remo	Aplicable

Fuente: Ficha de expertos

Confiabilidad

Para Hidayati et al. (2021) es necesario realizar un proceso de verificación y validación al instrumento. Asimismo, una vez determinada la validez de este, se debe verificar que sea confiable, por lo que, se tienen que conocer si recopila los datos y los cuantifica de manera coherente. Por lo cual, para establecer el grado de confiabilidad de los instrumentos utilizados; primero, se elaboró un formulario de Google para realizar la prueba piloto; segundo, los datos obtenidos fueron exportados en formato Excel; tercero, se construyó en el software IBM SPSS 25 una base de datos con la información obtenida y por último se aplicó la prueba Alfa de Cronbach, donde se pudo determinar la alta confiabilidad que tienen instrumentos al obtener un valor de 0.932.

3.5. Procedimientos

Con respecto al procedimiento, para la recopilación de los datos se trabajó con dos cuestionarios, uno para la gestión de recursos humanos y otro para la calidad de servicio administrativo, estos fueron validados por medio del juicio experto de profesionales especialistas en administración y gestión pública. Por otra parte, se empleó la prueba estadística Alpha de Cronbach para establecer el nivel de confiabilidad de estos. Adicionalmente, el cuestionario se aplicó utilizando un formulario de Google, después los datos fueron exportados en un archivo de formato Excel, para su posterior análisis.

3.6. Método de análisis de datos

Se empleó el software estadístico IBM SPSS 25 para realizar el análisis de los

datos recopilados. Luego de ello, se elaboró tablas y gráficos considerando cada variable y dimensión como parte del análisis descriptivo. También, las hipótesis fueron analizadas, aplicando el método ordinal y utilizando el método hipotético deductivo para la validación de los objetivos.

3.7. Aspectos éticos

El presente estudio no es copia parcial o total de investigaciones previas, debido a que se ha realizado con honestidad y trabajando responsablemente bajo el marco metodológico que rige este tipo de estudios, por lo que se ha recurrido a diferentes bases de datos de revistas indexadas, libros y publicaciones en diarios o revistas para poder formular las bases teóricas de esta investigación. Asimismo, se recogió la información a través de una encuesta que contó con la autorización del director del instituto superior para su aplicación. Por otro lado, para la redacción se siguió con los estándares definidos por la universidad, para las referencias bibliográficas y citas se empleó las normas APA 7ma edición. Para finalizar, no se ha realizado ninguna alteración a los resultados de la investigación, trabajándose de forma ética y transparente.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Descripción de la variable gestión de recursos humanos

Tabla 3.

Frecuencia y valores porcentuales de la variable gestión de recursos humanos y sus dimensiones

Nivel	Gestión de recursos humanos		Adm. de las estrategias de los recursos humanos		Adm. de la infraestructura de la empresa		Adm. de la contribución de los trabajadores		Adm. de la transformación y cambio	
	fi	%	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	5	4.62%	72	66.7%	10	9.3%	32	29.6%	13	12.04%
Moderado	71	65.74%	36	33.3%	73	67.6%	56	51.9%	71	65.74%
Alto	32	29.63%			25	23.1%	20	18.5%	24	22.22%
Total	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Pardo

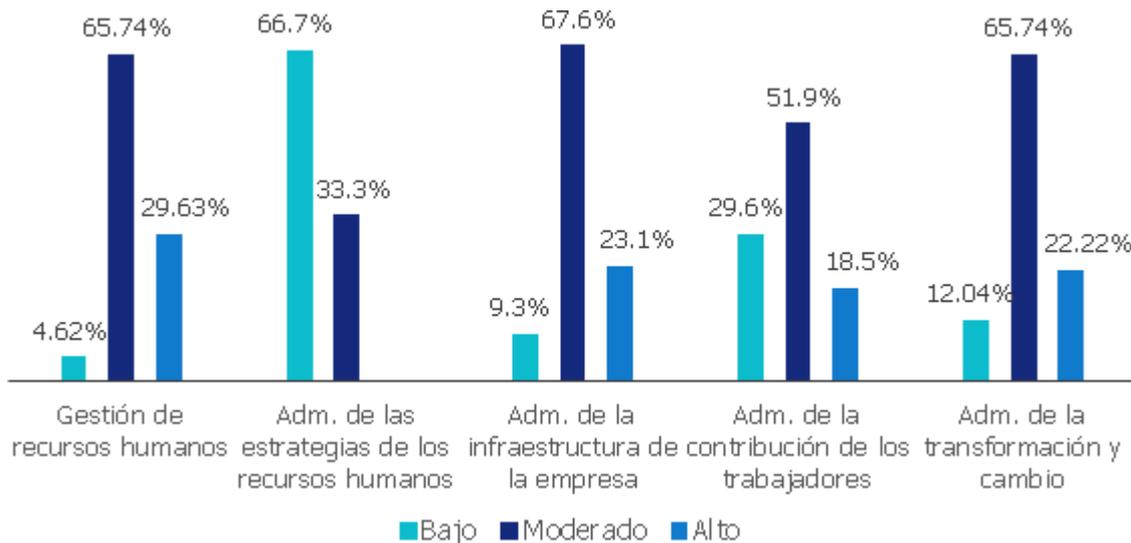


Figura 2. Niveles de gestión de recursos humanos y sus dimensiones

En la tabla 3 y figura 2, se observan los niveles de la gestión de los recursos humanos del personal encuestado, donde se ubica en un nivel moderado el 65.74%, alto el 29.63% y bajo el 4.62%. También, evidencia los niveles de las dimensiones; primero, la dimensión administración de las estrategias de los recursos humanos presentan en el nivel bajo un 66.7%, moderado un 33.3% y alto un 0%; segundo, la dimensión administración de la infraestructura de la empresa el nivel moderado representa el 67.6%, 23.1 el alto y 9.3 el bajo; tercero, la dimensión administración de la contribución de los trabajadores

evidencia un 51.9% en nivel moderado, un 29.6% en bajo y el 18.5% en alto; por último, la dimensión administración de la transformación y cambio muestra un 65.74% en nivel moderado, un 22.22% en alto y el 12.04% en bajo.

4.1.2. Descripción de la variable calidad del servicio administrativo

Tabla 4.

Frecuencia y valores porcentuales de la variable calidad de servicio administrativo y sus dimensiones

Nivel	Calidad de servicio administrativo		Atención al usuario		Sistemas de información		Equipamiento	
	fi	%	fi	%	fi	%	Fi	%
Bajo	3	2.78%	13	12.04%	6	5.6%	5	4.63%
Moderado	82	75.92%	71	65.74%	63	58.3%	87	80.56%
Alto	23	21.30%	24	22.22%	39	36.1%	16	14.81%
Total	108	100%	108	100%	108	100%	108	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Pardo

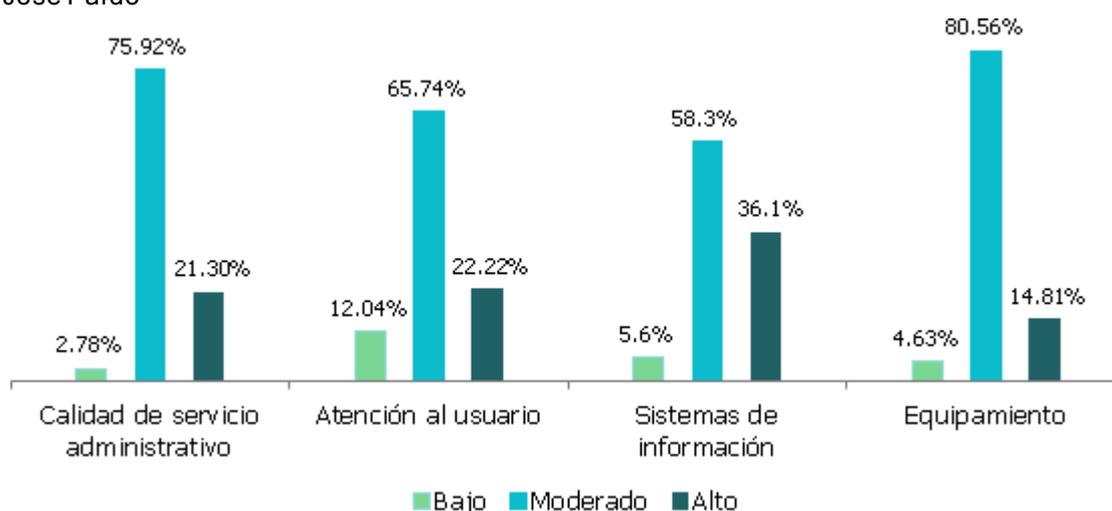


Figura 3. Niveles de la calidad de servicio administrativo y sus dimensiones

Con respecto a la tabla 4 y figura 3, muestra los niveles calidad de servicio administrativo, donde se presenta el 75.92% en un nivel moderado, el 21.3% en alto y en bajo el 2.78%. A la vez, se observa los niveles de sus dimensiones; primero, dimensión atención del usuario con un 65.74% en nivel moderado, un 22.22% en alto y el 12.04% en bajo; segundo, dimensión sistemas de información con un 58.3% en nivel moderado, el 36.1% en alto y el 5.6 en bajo; por último, dimensión equipamiento presenta un 80.56% en nivel moderado, el 14.81% en alto y 4.63% en bajo.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad

Con el objeto de encontrar la correlación entre las variables de estudio se aplicó la prueba de normalidad para determinar si se aplica pruebas para datos paramétricos o no paramétricos, por lo tanto al trabajar con una muestra de 108 personas corresponde utilizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov.

Tabla 5.

Prueba de Normalidad

Variables/ Dimensiones	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Administración de las estrategias de los recursos humanos	0.426	108	0.000
Administración de la infraestructura de la empresa	0.367	108	0.000
Administración de la contribución de los trabajadores	0.268	108	0.000
Administración de la transformación y cambio	0.348	108	0.000
Atención al usuario	0.348	108	0.000
Sistemas de información	0.343	108	0.000
Equipamiento	0.445	108	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Con respecto a la tabla 6, se presenta un nivel de significancia de 0.000 (Sig. < 0.05), por lo que, corresponde emplear la prueba de correlación Rho de Spearman, ya que se está trabajando con datos no paramétricos, con la finalidad de validar las hipótesis.

Prueba de la hipótesis general

H₀: La gestión de recursos humanos no incide en la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022

H₁: La gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022

Reglas de decisión

Si $P < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula H_0

Si $P \geq 0.05$, se acepta la hipótesis nula H_0

Tabla 6.

Coeficiente de correlación entre la gestión de recursos humanos y la calidad de servicio administrativo, además de sus dimensiones

Correlaciones: Rho de Spearman

		Atención al usuario	Sistemas de información	Equipamiento	Calidad de servicio administrativo	Gestión de Recursos Humanos
Atención al usuario	Coeficiente de correlación	1.000	,594**	,229*	,791**	,491**
	Sig. (bilateral)		0.000	0.017	0.000	0.000
	N	108	108	108	108	108
Sistemas de información	Coeficiente de correlación	,594**	1.000	,220*	,711**	,585**
	Sig. (bilateral)	0.000		0.022	0.000	0.000
	N	108	108	108	108	108
Equipamiento	Coeficiente de correlación	,229*	,220*	1.000	,342**	,264**
	Sig. (bilateral)	0.017	0.022		0.000	0.006
	N	108	108	108	108	108
Calidad de servicio administrativo	Coeficiente de correlación	,791**	,711**	,342**	1.000	,601**
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000		0.000
	N	108	108	108	108	108
Gestión de Recursos Humanos	Coeficiente de correlación	,491**	,585**	,264**	,601**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.006	0.000	
	N	108	108	108	108	108

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En la tabla 7, se presenta la correlación de la gestión de los recursos humanos y la calidad de servicio administrativo, siendo el coeficiente 0,601 y con un nivel de significancia de 0.01, por lo que existe una correlación positiva moderada; asimismo, se cumple la regla $P < 0.05$ ($P =$ nivel de significancia), por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. En otras palabras, la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo, por tanto, se acepta la hipótesis general de la investigación.

Prueba de hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H₀: La gestión de recursos humanos no incide en atención al usuario en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022

H₁: La gestión de recursos humanos incide en atención al usuario en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022

De acuerdo a la tabla 7, se acepta la hipótesis específica 1, la gestión de los recursos humanos incide en la dimensión atención al usuario; ya que se evidencia un coeficiente de correlación de 0.491 y un nivel de significancia de 0.01 ($P < 0.05$); por lo que existe una correlación positiva moderada.

Hipótesis específica 2

H₀: La gestión de recursos humanos no incide en los sistemas de información en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022

H₁: La gestión de recursos humanos incide en los sistemas de información en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022

Asimismo en la tabla 7, observa un $P < 0.05$, ya que el nivel de significancia es de 0.01 y el coeficiente de correlación es de 0.585, por lo tanto, se evidencia que la gestión de los recursos humanos incide en la dimensión sistemas de información, siendo esta una correlación positiva moderada; por ende se acepta la hipótesis específica 2.

Hipótesis específica 3

H₀: La gestión de recursos humanos no incide en el equipamiento de un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022

H₁: La gestión de recursos humanos incide en el equipamiento de un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022

También en la tabla 8, se observa que la gestión de recursos humanos incide en la dimensión equipamiento, ya que se presenta un coeficiente de correlación de 0.264 con un nivel de significancia de 0.01, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3, además existe una correlación positiva baja.

V. DISCUSIÓN

En lo que respecta al análisis descriptivo realizado, se observa que el 65.74% de empleados del instituto considera que el nivel de gestión de los recursos humanos es moderado y el 4.62% bajo; asimismo, respecto a la calidad de servicio administrativo lo ubican en un nivel moderado con un 75.92% y el 2.78% bajo. Por otra parte, los resultados del análisis inferencial muestran un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.601 con un nivel de significancia de 0.01, es decir, se tiene un nivel de confianza del 99.9%. Por consiguiente, se evidencia que la gestión de los recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo, cumpliendo el objetivo general. Tal como, señalan Bastas & Altinay (2019) que la administración de los recursos humanos es un factor importante para asegurar la calidad de servicio que brinda una institución.

De acuerdo con las bases teóricas de la gestión de los recursos humanos sostenido por Chiavenato (2009), la correcta administración de los recursos debe estar orientada a seguir una dirección con visión de futuro. Por eso, al realizar una administración eficiente de sus recursos, se mejora en diferentes ámbitos; como el clima y desempeño laboral, tiempo de respuesta, consiguiendo un desarrollo sostenible. Al igual que, Mohiuddin et al. (2022) quienes encuentran que los elementos psicológicos, sociales, económicos se deben tomar en cuenta para una administración eficiente y sostenible en el tiempo. Para ello se requiere de una transformación de la institución, donde los diferentes actores y procesos tengan en cuenta a las personas, la organización y la sociedad, empleando eficientemente los recursos de la entidad, con la finalidad de conseguir las metas establecidas y cumplir las expectativas de los clientes y usuarios de los servicios.

Ahora bien, una correcta administración depende de tener empleados líderes con una visión clara dentro de la organización, con objetivos y metas planteadas. Debido a ello, se debe fomentar en las personas sus competencias para empoderarlas, motivándolas a ser mejores profesionales. En ese caso, los gestores de los recursos humanos deben aplicar estrategias que haga que las personas se involucren y comprometan con los objetivos planificados por la entidad y a crecer profesionalmente junto con ella. De ahí

que, el desarrollo de las personas es primordial; puesto que, este es uno de los elementos que los motiva, sin embargo no es el único; por lo que, se debe analizar el uso de otros elementos. Además, Hitka et al. (2019) concluyeron que las personas son un recurso fundamental y su satisfacción laboral influirá en el crecimiento de las instituciones, repercutiendo en el servicio y la calidad que ofrece.

En ese sentido, la evaluación que se realiza a los empleados de las organizaciones debe ser un instrumento que permita a las personas identificar aspectos positivos y negativos, para que pueda elaborar un plan de crecimiento personal y profesional. Asimismo, estas acciones repercutirán en el clima laboral de la organización. Así pues, Mory (2018) concluye que los resultados positivos y un mejor desempeño del personal depende un ambiente donde se fomenten espacios de trabajo colaborativo. Por ello, Ikpesu & Ken-Ine (2019) manifiestan que una organización, al tener una buena administración de recursos humanos tendrá un impacto positivo en el desempeño laboral de los empleados de la institución. Al mismo tiempo, todos estos factores contribuyen a mejorar la satisfacción laboral, lo que le permitirá al personal de la organización conseguir mejores resultados.

Por lo tanto, la suma de todos estos factores repercute en la satisfacción del cliente; ya que, se brindarán mejores servicios, por ende la institución tendrá mejores niveles de calidad. De ahí que, Kwarteng (2021) señale que la gestión de la calidad es un proceso continuo que tiene como finalidad buscar la satisfacción de los clientes a través de la mejora de toda la organización. También, es importante resaltar que las personas que lideren el área de recursos humanos deben hacer que todo el personal de la organización desarrolle e interiorice en el concepto de calidad. Al igual que, Quezada (2021) quien concluye que hay una correlación positiva moderada, expresada por un coeficiente de Pearson de 0.711, entre una gestión administrativa que oriente dentro de la cultura organizacional los conceptos de calidad total mejorará la calidad de servicio que brinde la organización.

Puesto que existe una relación entre los diferentes aspectos que derivan de una administración idónea de los recursos humanos, todos ellos inciden en diferentes formas sobre la calidad de servicio. Por ejemplo, Ahmed et al. (2022)

analizaron como una gestión enfocada en la mejora de la satisfacción laboral repercute favorablemente en la calidad de servicio, sin embargo, manifiestan que hay otros factores que pueden incidir positiva o negativamente en la administración del personal de una organización. Además, se necesita de una gestión alineada a la visión global de la organización. Por ello, Meza (2021) estudia la relación de la gestión de recursos humanos y la gestión administrativa, encontrando que ambas están relacionadas y deben orientarse a cumplir los objetivos. Asimismo, la consecución de estos objetivos tendrá un impacto sobre la calidad de los servicios que se ofrecen.

Asimismo, Panduro (2019) plantea que la calidad de servicio se ve afectada por factores como la planificación, organización, control y coordinación dentro de la gestión administrativa, al encontrar una correlación con un coeficiente de Pearson de 0.728. Por lo tanto, la gestión de las instituciones se ven afectadas por el rol fundamental que juega el elemento humano, por lo que la gestión de los recursos humanos es importante para conseguir un desarrollo sostenido y mantener altos niveles de calidad. Por lo que, Huaripata (2018) plantea que la administración de los recursos humanos debe enfocarse en establecer procesos y procedimientos que contribuyan con la consecución de la misión y visión establecido por parte de la organización. Adicionalmente, los resultados de todos los procesos recaen directa o indirectamente sobre la satisfacción del cliente, cambiando su visión, percepción o punto de vista con relación a la calidad de los servicios.

Por eso si los usuarios o clientes sienten que los servicios brindados cumplen o superan sus expectativas, ellos manifestaran que la institución cuenta con altos niveles de calidad. De modo que, para optimizar la experiencia de los usuarios, respecto a los servicios hay una serie de factores que influyen; como las instalaciones, los equipos empleados. De igual manera, Hai (2021) analiza como otros factores influyen en la satisfacción de los usuarios del servicio, como el personal, equipos, instalaciones, actividades entre otros; y como estos impactan favorablemente en la calidad de servicio.

De ahí que, que las instituciones deben plantear iniciativas considerando estos puntos y alinearlas dentro de la planificación estrategia de la organización con el fin de ofrecer servicios con características únicas que los diferencie de

sus competidores. Al igual que Kooli & Abadli (2021) quienes señalan que las políticas de recursos humanos se deben detallar en función a lo definido en los objetivos estratégicos.

Adicionalmente, de los resultados del análisis descriptivo, los encuestados consideran que la gestión de los recursos humanos respecto a la dimensión administración estrategias de los recursos humanos se encuentra en un nivel bajo con un 66.7% y respecto a las otras dimensiones predomina el nivel moderado. En consecuencia, estos niveles de administración han repercutido para que la percepción de la calidad de servicio administrativo que se brinda también sea considerada en un nivel moderado. Además, resalta la falta de estrategias dentro de la institución. Por eso, Fareri et al. (2019) manifiestan que las estrategias que se desarrollen deben ser innovadoras y coordinadas, con la finalidad de maximizar el uso de las diferentes habilidades de las personas. Por lo que podemos decir que esta dimensión de la gestión de los recursos humanos debe incidir con una correlación positiva baja sobre la calidad de servicio.

En cuanto al objetivo específico relacionado a la dimensión atención al usuario, los resultados del análisis descriptivo demuestran que la calidad en la atención al usuario se ubica en un nivel moderado con un 65.74% y el 12.04% la considera baja, además el 65.74% sitúa en un nivel moderado a la gestión de los recursos humanos. Por otra parte, los resultados del análisis inferencial revelan que existe una correlación positiva moderada entre las variables de estudio, al obtener un coeficiente de Rho de Spearman de 0.491 con una significancia de 0.01, en consecuencia se logra demostrar que la gestión de recursos humanos incide en la dimensión atención al usuario, cumpliendo el objetivo. Por eso, Kumar (2018) considera que una organización con una administración de recursos humanos eficiente conseguirá tener una ventaja competitiva en el mercado. De ahí que, la atención a los usuarios pueda ser una de ellas.

Es por eso, que las organizaciones deben prepara a su personal para que estén preparados para responder ante cualquier situación que se pueda presentar para no afectar los servicios prestados. Por ello, Gupta & Gupta (2022) plantean que se debe aprovechar las capacidades y habilidades de las

personas. En ese sentido, se pueden capacitar entre ellos de acuerdo a sus especialidades para que todos tengan un conocimiento básico de los diferentes procesos, asimismo, la información debe estar compartida entre todos, con la finalidad de que puedan atender cualquier consulta o derivar con las personas indicadas según sea el caso. Por lo que, Hasham (2018) resalta que toda la organización debe involucrarse para que las actividades se realicen con calidad, eficiencia y flexibilidad. Además, con eso se conseguirá brindar un servicio de calidad tanto a los clientes externos como internos.

En consideración al objetivo específico referido a la dimensión sistemas de información, el análisis descriptivo muestra como resultado, que el 58.3% de encuestados sitúa la calidad de los sistemas de información en un nivel moderado y el 5.6% lo considera bajo, adicionalmente el 65.74% se sitúa en un nivel moderado a la gestión de los recursos humanos. Asimismo, del análisis inferencial los resultados evidencian que existe una correlación positiva moderada con un coeficiente Rho de Spearman de 0.585 y un nivel de significancia de 0.01. Por consiguiente, se cumplió el objetivo de demostrar que la gestión de recursos humanos incide en la dimensión sistemas de información. Por lo cual, Oseredchuk et al. (2022) consideran que se deben implementar actividades de control en todos los procesos. Ya que, con esto se garantiza que la información utilizada sea consistente y los procesos no demoren más de los tiempos establecidos.

Por lo tanto, las entidades deben transformarse para optar por tecnologías de información, de acuerdo con su capacidad económica y tecnológica, con la finalidad de aplicar estrategias y metodologías que le permitan realizar cambios rápidamente. Tal como, Tangthong & Agahi (2018) plantean que emplear prácticas innovadoras contribuye con la mejora de la organización. También, se deben revisar los procesos periódicamente para evaluar, con la finalidad de simplificarlos o automatizarlos. Ahora bien, esta revisión debe realizarse analizando las diferentes métricas con las que cuente la organización para evaluar la consecución de sus objetivos y resultados. Por ello, Camilleri (2021) enfatiza que se debe contar con indicadores que midan como se sienten los usuarios del servicio al utilizarlo. Con la finalidad de encontrar puntos de mejora tanto a nivel del personal, infraestructura, equipamiento.

Con referencia al objetivo específico asociado a la dimensión equipamiento, los resultados del análisis descriptivo revelan que el 80.56% considera que el equipamiento se encuentra en un nivel moderado y el 4.63% bajo, además el 65.74% sitúa en un nivel moderado la gestión de los recursos humanos. Al mismo tiempo, los resultados del análisis inferencial muestran que hay una correlación positiva baja con un coeficiente de Rho de Spearman de 0.264 y una significancia de 0.01, por lo que, para la dimensión equipamiento se evidencia que la gestión de los recursos humanos si incide en ella, cumpliendo con el objetivo establecido. Puesto que, Magasi et al. (2022) resaltan que los equipos y la infraestructura con la que cuente una institución repercute en la impresión de los usuarios respecto al servicio, influyendo en su experiencia de usuario cuando toma el servicio.

Mientras que, en la gestión tradicional de los recursos humanos se enfoca en la selección del personal, esto ha cambiado a durante las diferentes revoluciones industriales y tecnológicas que vivimos. De ahí que, en la actualidad se vele porque las personas cuenten con todo los equipos y materiales que necesitan para realizar sus actividades. Al igual que, Zhuravska (2019) señala que se debe facilitar todo tipo de recurso como marcos normativos, información de los procesos, equipamiento entre otros. Por otra parte, al asignar los diferentes recursos se debe hacer un uso adecuado de los recursos económicos buscando reducir costos. Además, Susilawati et al. (2021) señala que la administración de estos recursos tendrá un impacto en el personal afectando su desempeño, en consecuencia, afectará la calidad del servicio.

En resumen, la gestión de los recursos humanos debe enfocarse en el desarrollo de las personas y en dotarla con los recursos necesarios, además de propiciar espacios de dialogo periódicos donde se evalúen las estrategias, con el fin de buscar la mejora continua y recalibrando las estrategias planteadas inicialmente. Por lo que, Kwarteng (2021) señala que la calidad es un proceso constante de mejora que busca que los clientes sientan que sus necesidades son cubiertas y entendidas. En ese sentido, el elemento humano dentro de la institución es el activo más importante y pasa a ser el centro de las estrategias que desarrollen con relación a los recursos humanos. Puesto que, Gera et al.

(2021) manifiestan que para que una organización sea competitiva sienta sus bases en contar con empleados de calidad y que busquen crecer profesionalmente.

Todo colaborador es fundamental y necesario para realizar funciones que se le ha asignado, para ello tiene que estar identificado e involucrado en el área que se desempeña de manera tal que será eje importante en su satisfacción personal por la responsabilidad que asume y el bienestar de las personas que utilizan los servicios.

El personal que realiza su labor con entusiasmo, responsabilidad, amabilidad, puntualidad; refleja acciones muy satisfactorias que conlleva a una muy buena imagen de la entidad y por ende los visitantes se sienten a gusto con la atención y son objetos multiplicadores en la referencia de dicho lugar, siempre comentaran de lo bien que fueron tratados, atendidos llevándose una buena imagen de todo el personal, así solo se hayan atendido con un solo personal.

Si nos vamos al otro extremo del colaborador que realiza sus funciones sin animo, apático, irresponsable, impuntual, con actitud negativa, el clima de los trabajadores no será muy bien acogido, por el cual ocasionara una mala imagen que conlleva a una desorganización total y repercutirá en la impresión de los visitantes que irán a las diversas áreas de la organización, para después realizar comentarios no favorables para la entidad.

Las autoridades que dirigen la organización tienen que asumir funciones de líderes y no de jefes para realizar un mejor trabajo con los colaboradores, proponer compromisos e identidad, Darle la confianza para que asuman funciones pertinentes a su labor, por ello deben proponer programas de inducción continua para que el clima del personal mejore gradualmente, además fomentar reuniones continuas para el conocimiento general de los trabajadores y así tener un solo lenguaje de comunicación para que todos puedan orientar a las personas que requieran de información.

La entidad como tal cuenta con documentos administrativos pertinentes como un plan de trabajo, un reglamento institucional y algo fundamental que deben tener los colaboradores que es el manual de organización y funciones para su correcto uso, de esa manera cada personal tendrá presente lo que

debe y no debe hacer.

Lo que se indica además es que todo personal debe estar comprometido al cien por ciento con lo que hace y está en la potestad de proponer cambios en la mejora continua de la organización desde el lugar que le corresponde, ya que conoce de la realidad en la que se encuentra.

Es importante que se puedan manejar las emociones en el campo laboral, para así mantener una cultura organizacional bien sólida que conlleve a ser competitiva con las demás entidades.

Se desprende también que una entidad es exitosa cuando se preocupa por sus colaboradores comprometiéndolos a capacitarse en diversos temas orientados al ejercicio de sus funciones como también actualizarse en las diversas herramientas tecnológicas que conllevaran a ser más aptos y rápidos en la solución de los trámites administrativos, acelerando los procesos de atención y creando el valor público.

El mejor personal en la institución es aquella que se involucra en sus problemas y está siempre activo para darle solución tanto con sus pares como con las personas que necesitan de los servicios de la institución, los resultados obtenidos son muy importantes ya que corroboran la pertinencia del trabajo y ayudaran en el futuro a realizar cambios constantes por el bienestar de la comunidad logrando la armonía institucional.

Cuando los directivos y el personal en general tienen comunicación permanente respecto de mejorar la atención al público, implica que la gradualidad de avance en el desarrollo de nuevas formas o estrategias aplicadas a realizar el trabajo en equipo, tendrá una repercusión muy positiva para otras instituciones para liderar como la mejor entidad que genera satisfacción a la comunidad.

VI. CONCLUSIONES

Primero. La gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, ya que existe una correlación positiva moderada, es decir, cuanto más mejore la gestión de los recursos humanos más mejorará la calidad de servicio administrativo; por lo tanto se cumple el objetivo general. Ya que, se presenta un coeficiente de 0.601 y un $P < 0.05$ ($P = 0.01$). Asimismo, se acepta la hipótesis general de investigación.

Segunda. En relación al primer objetivo específico, los resultados muestran que el coeficiente de correlación es de 0.491 y un $P < 0.05$ ($P = 0.01$), por lo que existe una correlación positiva moderada. Asimismo, se acepta hipótesis específica, la gestión de recursos humanos incide en la dimensión atención al usuario en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria.

Tercera. Respecto al segundo objetivo específico, los resultados demuestran que se cumplió, ya que se observa un coeficiente de correlación de 0.585 con un $P < 0.05$ ($P = 0.01$), siendo esta una correlación positiva moderada, por lo tanto se concluye que la gestión de recursos humanos incide en la dimensión sistema de información en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, además se acepta la hipótesis específica.

Cuarta. Se concluye que la gestión de recursos humanos incide en la dimensión equipamiento en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, ya que los resultados presentan un coeficiente de correlación de 0.264 y $P < 0.05$ ($P = 0.01$), siendo esta relación positiva baja. Por lo tanto, se cumplió el tercer objetivo específico y se acepta la hipótesis específica.

VII. RECOMENDACIONES

Primero. De acuerdo a los resultados obtenidos en la institución donde se efectuó el estudio, se debe mejorar en la gestión de recursos humanos y sus dimensiones. Por lo que, esto debe incurrir en una mejora de la calidad de servicio administrativo.

Segunda. Por otro lado, se deben desarrollar programas de capacitación para los empleados cuyo propósito es evidenciar un progreso en el servicio, mejorando así la atención al usuario.

Tercera. Con relación a la calidad de servicio administrativo se debe implementar procesos de control para garantizar que el servicio brindado cumpla las expectativas de los clientes internos o externos.

Cuarta. Respecto al equipamiento, se debe evaluar y planificar una actualización de estos para poder mejorar el servicio.

REFERENCIAS

- Ahmed, H., Ashraf, M., Islam, B., & Hasinat, R. (2022). In quest for sustainable quality assurance in higher education: An empirical investigation. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(5), 1517-1532.
- Akinyemi, G., & Abiddin, N. (2013). Quality administration and management in higher education in nigeria: Implications for human resource development. *International Education Studies*, 6(4), 225-235. <https://doi.org/10.5539/ies.v6n4p225>
- Alfawaire, F., & Atan, T. (2021). The effect of strategic human resource and knowledge management on sustainable competitive advantages at Jordanian universities: The mediating role of organizational innovation. *Sustainability*, 13(8445), 1-35. <https://doi.org/10.3390/su13158445>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3era ed.). Grupo Editorial Patria.
- Bastas, M., & Altinay, Z. (2019). Employment for Disability: Human Resources Management in Higher Education for Quality. *International Journal of Disability, Development and Education*, 66(6), 610-615. <https://doi.org/10.1080/1034912X.2019.1643456>
- Bernal, C. (2021). *Metodología de la investigación administración* (3ra ed.). Pearson.
- Brayman, A., & Bell, E. (2011). *Business Research Methods* (3rd ed.). Oxford University Press.
- Briones, G. (1996). *Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales* (1ra ed.). Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.
- Budiharso, T., & Tarman, B. (2020). Improving quality education through better working conditions of academic institutes. *Journal of Ethnic and Cultural Studies*, 7(1), 99-115. <https://doi.org/10.29333/ejecs/306>
- Camilleri, M. A. (2021). Evaluating service quality and performance of higher education institutions: a systematic review and a post-COVID-19 outlook. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 13(2), 268-281. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-03-2020-0034>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3ra ed.). Mc Graw Hill.
- Darawong, C., & Sandmaung, M. (2019). Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*, 29(2), 268-283. <https://doi.org/10.1080/08841241.2019.1647483>
- Fareri, S., Fantoni, G., Chiarello, F., Coli, E., & Binda, A. (2020). Estimating Industry 4.0 impact on job profiles and skills using text mining. *Computers in Industry*, 118, 103222. <https://doi.org/10.1016/j.compind.2020.103222>
- Gay, L., Mills, G., & Airasian, P. (2012). *Educational Research* (10ma ed.). Pearson.
- Gera, N., Vesperi, W., Di Fatta, D., Sahni, A., & Arora, A. (2021). Human resource development and spiritual intelligence: an investigation amongst management students in Delhi NCR "Human resource development and spiritual intelligence: an investigation amongst management students in Delhi NCR." *Int. J. Innovation and Learning*, 29(1), 45-66.
- Ginanjar, S. (2020). Realibility and Validity of Learning Autonomy for the First Middle School Student Based on Demography. *International Journal for Educational, Social, Political & Cultural Studies*, 3(1), 45-56. <https://doi.org/10.2121/.v3i1.1315.g1142>

- Gooderham, P., Mayrhofer, W., & Brewster, C. (2019). A framework for comparative institutional research on HRM. *The International Journal of Human Resource Management*, 30(1), 5-30. <https://doi.org/10.1080/09585192.2018.1521462>
- Gupta, P., & Gupta, B. (2022). *Role of Strategic Human Resource Management Practices (SHRMPs) for Gearing up Higher Education Institutions to Achieve Vision of National Education Policy*. 5(1), 798-811.
- Hai, N. (2021). Factors Affecting Student Satisfaction with Higher Education Service Quality in Vietnam. *European Journal of Educational Research*, 11(1), 339-351. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.11.1.339>
- Hasham, E. (2018). Academic Institutions Are No Different to Any Other: Total Quality Management Does Enhance Performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 7, 348-373.
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Qumis, A., & Moreno, L. (2018). *Metodología de la investigación Científica* (1ra ed., Vol. 1). 3 Ciencias Editorial Área de Innovación y Desarrollo S.L. <https://doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Hidayati, H., Hayat, B., & Rahayu, W. (2021). Assessment of the Validity and Reliability of Mental Health Instruments of High School Student in Indonesia Bahrul Hayat. *European Journal of Educational Research*, 10(2), 729-742. <https://doi.org/10.12973/eu-jer.10.2.729>
- Hitka, M., Kucharčíková, A., Štarchoň, P., Balážová, Ž., Lukáč, M., & Stacho, Z. (2019). Knowledge and human capital as sustainable competitive advantage in human resource management. *Sustainability*, 11(4985). <https://doi.org/10.3390/su11184985>
- Huaripata, L. (2018). *Los procesos de gestión y la calidad del servicio en la institución educativa privada foyer de charité*.
- Husain, R., Arifin, A., Cakranegara, P., Victornie, I., Perdana, I., & Nugroho, B. (2022). Analysis of student satisfaction with the quality of education services. *Cypriot Journal of Educational Sciences*, 17(2), 343-356. <https://doi.org/10.18844/CJES.V17I2.6802>
- Ikpesu, O., & Ken-Ine, O. (2019). Human Resources Management and Job Performance of Non-Academic Staff in Universities in Rivers State. *International Journal of Education Development*, 25(2), 1-11.
- Jimenez, R., & Thi, D. (2021). Higher Education Quality Auditor Training in Vietnam. *Turkish Journal of Computer and Mathematics ...*, 12(14), 4315-4325.
- Kaaouachi, A., & Hamdani, Y. (2022). *Quality Assurance Systems of Higher Education in Africa*. 119-135. <https://doi.org/10.4018/978-1-7998-8085-1.ch007>
- Kooli, C., & Abadli, R. (2021). Could Education Quality Audit Enhance Human Resources Management Processes of the Higher Education Institutions? *Vision*, 1-9. <https://doi.org/10.1177/09722629211005599>
- Krymets, L., Saienko, O., Bilyakovska, O., Zakharov, O., & Ivanova, D. (2022). Quality management in higher education: Developing the methodology on the basis of total quality management. *Review of Education*, 10(1). <https://doi.org/10.1002/rev3.3322>
- Kumar, A. (2018). HRM 4 . 0: High on Expectations. *International Journal of Enhanced Research in Educational Development*, 6(1), 24-26.
- Kutieshat, R., & Farmanesh, P. (2022). The Impact of New Human Resource Management Practices on Innovation Performance during the COVID 19 Crisis: A New Perception on Enhancing the Educational Sector. *Sustainability*, 14(5). <https://doi.org/10.3390/su14052872>

- Kwarteng, A. (2021). An assessment of outcome criteria associated with the implementation of TQM in a higher education institution in Ghana. In *Cogent Education* (Vol. 8, Issue 1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2020.1859198>
- Magasi, C., Mashenene, R., & Ndengenesa, D. (2022). Service Quality and Students' Satisfaction in Tanzania's Higher Education: A Re-examination of SERVQUAL Model. *International Review of Management and Marketing*, 12(3), 18-25. <https://doi.org/10.32479/irmm.13040>
- Meza, S. (2021). *Gestión del Talento Humano en la Gestión Administrativa de un instituto superior tecnológico público, Ica, 2021*.
- Mohamed, I., Yahaya, N., & Ghani, E. (2021). Talent management in higher education institutions: Developing leadership competencies. *Journal of Education and E-Learning Research*, 8(1), 8-15. <https://doi.org/10.20448/JOURNAL.509.2021.81.8.15>
- Mohiuddin, M., Hosseini, E., Faradonbeh, S. B., & Sabokro, M. (2022). Achieving Human Resource Management Sustainability in Universities. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(2). <https://doi.org/10.3390/ijerph19020928>
- Mory, J. (2018). *Gestión de recursos humanos del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico, Lima, 2018*.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación cuantitativa, cualitativa y redacción de la tesis*.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. In *Ediciones de la U* (5ta ed., Vol. 3). Ediciones de la U.
- Noor, K., Mohd, W., & Mutalib, M. (2022). Human Resource Management Practices and Job Satisfaction of Academics in Malaysian Higher Education Institutions. *International Journal of Mechanical Engineering*, 7(4), 26-39.
- Oseredchuk, O., Nikolenko, L., Dolynnyi, S., Ordatii, N., Sytnik, T., & Stratan-Artyshkova, T. (2022). The Usage of Modern Information Technologies for Conducting Effective Monitoring of Quality in Higher Education. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 22(1), 113-120.
- Panduro, R. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle, La Cantuta -Chosica*.
- Pimienta, J., & de la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación* (3ra ed.). Pearson.
- Preko, A. K. (2022). Leadership and Human Capital Management in New Public Management. *Palgrave Studies of Public Sector Management in Africa*, 105-131. https://doi.org/10.1007/978-3-030-77181-2_5
- Quezada, S. (2021). Gestión Administrativa y calidad de servicio del Instituto de Investigación tecnológica agroindustrial de la Universidad Nacional del Santa ,2020. In *Universidad César Vallejo*. Universidad César Vallejo.
- Ramírez, J., Hernández, A., López, A., & Pérez, V. (2021). Measuring online teaching service quality in higher education in the covid-19 environment. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 1-14. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052403>
- Ramzi, O., Subbarayalu, A., Al-Kahtani, N., Al Kuwaiti, A., Alanzi, T., Alaskar, A., Prabakaran, S., Raman, V., Gibreel, M., & Alameri, N. (2022). Factors influencing service quality performance of a Saudi higher education institution: Public health

- program students' perspectives. *Informatics in Medicine Unlocked*, 28(2022). <https://doi.org/10.1016/j.imu.2021.100841>
- Ruben, B. D., & Gigliotti, R. A. (2019). *Leadership, Communication, and Social Influence*. Emerald Publishing Limited. <https://doi.org/10.1108/9781838671181>
- Sanchez, L., & Garcia, G. (2019). Alcances sobre la calidad educativa en las instituciones de educación superior universitaria. *IGOVERNANZA*, 2(6), 31-59.
- Selvanathan, M., Surendran, N. N., Arumugam, T., Subramaniam, S. J., & Yusof, N. M. (2019). Lecturer's perspective on talent management in private higher learning institutions in Kuala Lumpur, Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 8(5), 257-267. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v8n5p257>
- Susilawati, E., Khaira, I., & Pratama, I. (2021). Antecedents to Student Loyalty in Indonesian Higher Education Institutions: The Mediating Role of Technology Innovation. *Educational Sciences: Theory & ...*, 21(October), 40-56. <https://doi.org/10.12738/jestp.2021.3.004>
- Tangthong, S., & Agahi, H. (2018). The Effects of Human Resource Management Practices on Employee Service Quality in Thailand's Chained-Brand Hotels. *IOSR Journal of Business and Management*, 20(3), 56-71. <https://doi.org/10.9790/487X-2003095671>
- Ulferts, G., Peterson, E., & Howard, T. (2021). Human Resource Planning in Education. *Journal of Organizational Psychology*, 21(1), 69-79. <https://doi.org/10.33423/jop.v21i1.4026>
- Zhu, X., & Sharp, J. G. (2022). 'Service quality' and higher education: investigating Chinese international student and academic perspectives at a UK university. *Journal of Further and Higher Education*, 46(1), 1-19. <https://doi.org/10.1080/0309877X.2021.1875202>
- Zhuravska, N. (2019). The Employee Resourcing of Human Resources Management: A Comparative Aspect. *Comparative Professional Pedagogy*, 9(3), 1-7. <https://doi.org/10.2478/rpp-2019-0022>

ANEXO

Anexo 1: Operacionalización de la variable independiente

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional			
Gestión de recursos humanos	Chiavenato (2009) manifestó que el rol de las personas que se hacen cargo de recursos humanos es desarrollar funciones estratégicas y operativas; con el fin, de servir a la organización para cumplir sus objetivos y darle una ventaja competitiva; puesto que, tienen que realizar labores más complejas y versátiles.	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
		Administración de las estrategias de los recursos humanos Las estrategias que planteen recursos humanos estarán ajustadas a las estrategias de la organización y deben responder a las fortalezas y debilidades con el fin de establecer planes de acción que ayuden a conseguir los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> Fortalezas Debilidades Planes de acción 	Politémica ordinal	Alto (49 - 70) Moderado (28 - 48) Bajo (7 - 27)
		Administración de la infraestructura de la empresa Rediseña los procesos buscando la mejora continua, haciendo hincapié en reducir costos e incrementar el valor consiguiendo una infraestructura eficiente.	<ul style="list-style-type: none"> Reducción de costos Incremento de valor 	Likert Nunca (1) Casi nunca (2)	Alto (16 - 20) Moderado (10 - 15) Bajo (4 - 9)
		Administración de la contribución de los trabajadores Deben incentivar a los trabajadores para que estos contribuyan con sus aportes, con la finalidad de aumentar su capacidad y participación.	<ul style="list-style-type: none"> Incentivos Participación 	A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto (16 - 20) Moderado (10 - 15) Bajo (4 - 9)
		Administración de la transformación y cambio Procura identificar y solucionar problemas; además, de enfocarse de ser un agente de innovación y cambio con la finalidad de cambiar para mejorar	<ul style="list-style-type: none"> Innovación 		Alto (8 - 10) Moderado (5 - 7) Bajo (2 - 4)

Anexo 1: Operacionalización de la variable dependiente

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional			
Calidad de servicio	Kwarteng (2021) La calidad es el resultado de los procesos de gestión y mejora continua de toda la organización con el objetivo de satisfacer las necesidades de los clientes; por lo que, este proceso de transformación considerar diferentes factores como el humano, materiales, procesos y debe entender la relación entre la institución y la sociedad	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Niveles y rangos
		Atención al usuario Las características y atributos esenciales del servicio que se entregan deben considerar todos los factores, en cuanto a los aspectos con el que se ofrece, desde lo material hasta el elemento humano; el cual responde a la empatía.	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Personal • Empatía 	Politémica ordinal Likert Nunca (1)	Alto (22- 30) Moderado (14 - 21) Bajo (6 - 13)
		Sistemas de información Aparte de los elementos no humanos que intervienen durante la prestación del servicio, los procesos deben estar estandarizados, simplificados y optimizados con el fin de dar un servicio a los clientes sin inconvenientes; y responde a capacidad de repuesta.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos 	Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4)	Alto (8 - 10) Moderado (5 - 7) Bajo (2 - 4)
		Equipamiento Los bienes materiales y el espacio físico que se requieren para brindar el servicio son un factor importante a la hora de proporcionarlo; el cual responde a la tangibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> • Bienes materiales • Instalaciones 	Siempre (5)	Alto (16 - 20) Moderado (10 - 15) Bajo (4 - 9)

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022									
Autor: Walter Roberto Cáceres Silva.									
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos		
<p>Problema general:</p> <p>- ¿Cómo la gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>- ¿Cómo la gestión de recursos humanos y la atención al usuario en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022?</p> <p>- ¿Cómo la gestión de recursos humanos incide en los sistemas de información en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022?</p> <p>- ¿Cómo la gestión de recursos humanos incide en el equipamiento de un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>- Conocer como incide la gestión de recursos humanos en la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>- Conocer como incide la gestión de recursos humanos en la atención al usuario en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.</p> <p>- Conocer como incide la gestión de recursos humanos en los sistemas de información en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.</p> <p>- Conocer como incide la gestión de recursos humanos en el equipamiento de un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>- La gestión de recursos humanos incide en la calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>- La gestión de recursos humanos incide en atención al usuario en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.</p> <p>- La gestión de recursos humanos incide en los sistemas de información en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.</p> <p>- La gestión de recursos humanos incide en el equipamiento de un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022.</p>	Variable Independiente: Gestión de recursos humanos					<p>Politémica ordinal</p> <p>Likert</p> <p>Nunca (1)</p> <p>Casi nunca (2)</p> <p>A veces (3)</p> <p>Casi siempre (4)</p> <p>Siempre (5)</p>	<p>Alto (63 - 85)</p> <p>Moderado (40 - 62)</p> <p>Bajo (17 - 39)</p>
			<p>- Administración de las estrategias de los recursos humanos</p> <p>- Administración de la infraestructura de la empresa</p> <p>- Administración de la contribución de los trabajadores</p> <p>- Administración de la transformación y cambio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalezas • Debilidades • Planes de acción • Reducción de costos • Incremento de valor • Incentivos • Participación • Innovación 	<p>1, 2</p> <p>3, 4, 5</p> <p>6, 7</p> <p>8, 9</p> <p>10, 11</p> <p>12, 13</p> <p>14, 15</p> <p>16, 17</p>	Variable Dependiente: Calidad de servicio			

Enfoque - Tipo - Diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística por utilizar
<p>Enfoque: - Cuantitativo</p> <p>Tipo de estudio: - Básico</p> <p>Diseño: - No experimental transversal</p> <p>Tipo de diseño: - Correlacional causal</p> <p>Método: - Hipotético deductivo</p>	<p>Población: 150 personas entre personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Pardo.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico.</p> <p>Tamaño de muestra: La muestra fue de 108 personas entre personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Pardo.</p>	<p>Variable Independiente: Gestión de recursos humanos</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Walter Roberto Cáceres Silva</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Pardo</p> <p>Forma de Administración: Individual</p> <hr/> <p>Variable Dependiente: Calidad de servicio administrativo</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Autor: Walter Roberto Cáceres Silva</p> <p>Año: 2022</p> <p>Ámbito de Aplicación: Instituto de Educación Superior Tecnológico Público José Pardo</p> <p>Forma de Administración: Individual</p>	<p>Descriptiva: Se realiza el análisis descriptivo agrupando los datos recogidos por niveles para mostrarlos en tablas y figuras.</p> <p>Inferencial: Se da la interpretación de datos, empleando un cuestionario para ver la existencia de la relación entre las variables, de igual manera se aplicará el estadístico de regresión logística ordinal para la validación de la hipótesis cuyos resultados se presentarán en tablas.</p>

Anexo 3: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA UNA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Estimado estudiante: El presente cuestionario tiene como propósito conocer su opinión de manera anónima, para consolidar un trabajo de investigación científica. Por lo cual, solicito cordialmente su colaboración respondiendo sinceramente cada una de las preguntas.

Instrucciones: Elegir la respuesta que corresponda según su percepción.

Datos Informativos

Sexo: _____ Docente: [] Administrativo: [] Edad: _____

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

ÍTEMS	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
Variable: Gestión de Recursos Humanos					
1. El liderazgo ejercido por los directivos permite que el personal se involucre en el logro de los objetivos					
2. La Institución cuenta con un manual de procedimientos administrativos y académicos					
3. La institución cuenta con un plan de evaluación y monitoreo del desempeño docente y administrativo					
4. Los documentos se entregan fuera de tiempo por desconocimiento de los procesos					
5. Los flujos administrativos se resuelven de manera apropiada, sin afectar el clima laboral					
6. Los jefes se reúnen para tomar acciones en la difusión de los documentos de gestión tales como RI, PEI					
7. Los planes operativos de acción son realizados teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios					
8. Realiza un uso óptimo de los recursos materiales					
9. Se realiza el mantenimiento de la infraestructura optimizando los costos					
10. La institución realiza acciones de capacitación al personal para estar siempre actualizado					
11. Cuenta con los recursos logísticos necesarios para ejecutar sus actividades					
12. Es política de la Institución, realizar reconocimiento público por buen desempeño del trabajador					
13. La Institución reconoce el trabajo realizado en base a su productividad					
14. Se generan espacios para promover la participación del personal con nuevas ideas que faciliten y agilicen el trabajo que desempeñan					
15. Los jefes tienen total apertura para escuchar a su personal a cargo					
16. Se generan espacios para promover la redefinición y simplificación de los procesos, con el fin de que sean más eficientes o solucionar problemas existentes					
17. La organización se adapta rápidamente a los cambios según la expectativa del					

ÍTEMS	Escala de valoración				
	1	2	3	4	5
mercado laboral					
Variable: Calidad de Servicio					
18. Se cumplen los tiempos establecidos para la atención de cada proceso administrativo					
19. Ensaya nuevas estrategias para que el uso del tiempo sea más eficiente					
20. Ante una duda de algún usuario del servicio o compañero lo orienta sobre cómo debe proceder					
21. Tiene conocimiento y brinda información efectiva a los usuarios de los procesos administrativos					
22. Fomenta la actitud de interés, cortesía y amabilidad para que el usuario se sienta valorado					
23. La atención brindada al usuario es completa y exclusiva					
24. Utiliza las herramientas tecnológicas de la información en los procesos administrativos					
25. Los procesos administrativos que realiza se pueden automatizar mediante algún software					
26. Los equipos y la infraestructura permiten cumplir eficientemente sus funciones y lograr adecuadamente los servicios					
27. Recibe visitas periódicas para el mantenimiento de sus equipos y asegurar las acciones operativas de su trabajo					
28. Las instalaciones de la institución tienen valor histórico.					
29. Existen espacios para que los usuarios esperen mientras se le atiende					

Anexo 4: Certificado de validez por juicio de expertos para la variable gestión de recursos humanos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTRATEGIAS DE LOS RECURSOS HUMANOS							
1	El liderazgo ejercido por los directivos permite que el personal se involucre en el logro de los objetivos	x		x		x		
2	La Institución cuenta con un manual de procedimientos administrativos y académicos	x		x		x		
3	La institución cuenta con un plan de evaluación y monitoreo del desempeño docente y administrativo	x		x		x		
4	Los documentos se entregan fuera de tiempo por desconocimiento de los procesos	x		x		x		
5	Lo flujos administrativos se resuelven de manera apropiada, sin afectar el clima laboral	x		x		x		
6	Los jefes se reúnen para tomar acciones en la difusión de los documentos de gestión tales como RI, PEI	x		x		x		
7	Los planes operativos de acción son realizados teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios	x		x		x		
	DIMENSIÓN ACTIVIDAD DE INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Realiza un uso óptimo de los recursos materiales	x		x		x		
9	Se realiza el mantenimiento de la infraestructura optimizando los costos	x		x		x		
10	La institución realiza acciones de capacitación al personal para estar siempre actualizado	x		x		x		
11	Cuenta con los recursos logísticos necesarios para ejecutar sus actividades	x		x		x		
	DIMENSIÓN CONTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Es política de la Institución, realizar reconocimiento público por buen desempeño del trabajador	x		x		x		
13	La Institución reconoce el trabajo realizado en base a su productividad	x		x		x		
14	Se generan espacios para promover la participación del personal con nuevas ideas que faciliten y agilicen el trabajo que desempeñan	x		x		x		
15	Los jefes tienen total apertura para escuchar a su personal a cargo	x		x		x		
	DIMENSIÓN TRANSFORMACIÓN Y CAMBIO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se generan espacios para promover la redefinición y simplificación de los procesos, con el fin de que sean más eficientes o solucionar problemas existentes	x		x		x		
17	La organización se adapta rápidamente a los cambios según la expectativa del mercado laboral	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTRATEGIAS DE LOS RECURSOS HUMANOS							
1	El liderazgo ejercido por los directivos permite que el personal se involucre en el logro de los objetivos	x		x		x		
2	La Institución cuenta con un manual de procedimientos administrativos y académicos	x		x		x		
3	La institución cuenta con un plan de evaluación y monitoreo del desempeño docente y administrativo	x		x		x		
4	Los documentos se entregan fuera de tiempo por desconocimiento de los procesos	x		x		x		
5	Los flujos administrativos se resuelven de manera apropiada, sin afectar el clima laboral	x		x		x		
6	Los jefes se reúnen para tomar acciones en la difusión de los documentos de gestión tales como RI, PEI	x		x		x		
7	Los planes operativos de acción son realizados teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios	x		x		x		
	DIMENSIÓN ACTIVIDAD DE INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Realiza un uso óptimo de los recursos materiales	x		x		x		
9	Se realiza el mantenimiento de la infraestructura optimizando los costos	x		x		x		
10	La institución realiza acciones de capacitación al personal para estar siempre actualizado	x		x		x		
11	Cuenta con los recursos logísticos necesarios para ejecutar sus actividades	x		x		x		
	DIMENSIÓN CONTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Es política de la Institución, realizar reconocimiento público por buen desempeño del trabajador	x		x		x		
13	La Institución reconoce el trabajo realizado en base a su productividad	x		x		x		
14	Se generan espacios para promover la participación del personal con nuevas ideas que faciliten y agilicen el trabajo que desempeñan	x		x		x		
15	Los jefes tienen total apertura para escuchar a su personal a cargo	x		x		x		
	DIMENSIÓN TRANSFORMACIÓN Y CAMBIO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se generan espacios para promover la redefinición y simplificación de los procesos, con el fin de que sean más eficientes o solucionar problemas existentes	x		x		x		
17	La organización se adapta rápidamente a los cambios según la expectativa del mercado laboral	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ESTRATEGIAS DE LOS RECURSOS HUMANOS							
1	El liderazgo ejercido por los directivos permite que el personal se involucre en el logro de los objetivos	x		x		x		
2	La Institución cuenta con un manual de procedimientos administrativos y académicos	x		x		x		
3	La institución cuenta con un plan de evaluación y monitoreo del desempeño docente y administrativo	x		x		x		
4	Los documentos se entregan fuera de tiempo por desconocimiento de los procesos	x		x		x		
5	Los flujos administrativos se resuelven de manera apropiada, sin afectar el clima laboral	x		x		x		
6	Los jefes se reúnen para tomar acciones en la difusión de los documentos de gestión tales como RI, PEI	x		x		x		
7	Los planes operativos de acción son realizados teniendo en cuenta la satisfacción de los usuarios	x		x		x		
	DIMENSIÓN ACTIVIDAD DE INFRAESTRUCTURA DE LA EMPRESA	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Realiza un uso óptimo de los recursos materiales	x		x		x		
9	Se realiza el mantenimiento de la infraestructura optimizando los costos	x		x		x		
10	La institución realiza acciones de capacitación al personal para estar siempre actualizado	x		x		x		
11	Cuenta con los recursos logísticos necesarios para ejecutar sus actividades	x		x		x		
	DIMENSIÓN CONTRIBUCIÓN DE LOS TRABAJADORES	Si	No	Si	No	Si	No	
12	Es política de la Institución, realizar reconocimiento público por buen desempeño del trabajador	x		x		x		
13	La Institución reconoce el trabajo realizado en base a su productividad	x		x		x		
14	Se generan espacios para promover la participación del personal con nuevas ideas que faciliten y agilicen el trabajo que desempeñan	x		x		x		
15	Los jefes tienen total apertura para escuchar a su personal a cargo	x		x		x		
	DIMENSIÓN TRANSFORMACIÓN Y CAMBIO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Se generan espacios para promover la redefinición y simplificación de los procesos, con el fin de que sean más eficientes o solucionar problemas existentes	x		x		x		
17	La organización se adapta rápidamente a los cambios según la expectativa del mercado laboral	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [x]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ing. Cip. Falero Alvino Edward Remo

DNI: 46163831

Especialidad del validador: Mg. En gestión pública – Ingeniero industrial. Cip – Docente universitario

Lima, 05 de agosto del 2022.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo 4: Certificado de validez por juicio de expertos para la variable calidad de servicio administrativo



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN ATENCIÓN AL USUARIO								
1	Se cumplen los tiempos establecidos para la atención de cada proceso administrativo	x		x		x		
2	Ensayo nuevas estrategias para que el uso del tiempo sea más eficiente	x		x		x		
3	Ante una duda de algún usuario del servicio o compañero lo orienta sobre cómo debe proceder	x		x		x		
4	Tiene conocimiento y brinda información efectiva a los usuarios de los procesos administrativos	x		x		x		
5	Fomenta la actitud de interés, cortesía y amabilidad para que el usuario se sienta valorado	x		x		x		
6	La atención brindada al usuario es completa y exclusiva	x		x		x		
DIMENSIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN		Si	No	Si	No	Si	No	
7	Utiliza las herramientas tecnológicas de la información en los procesos administrativos	x		x		x		
8	Los procesos administrativos que realiza se pueden automatizar mediante algún software	x		x		x		
DIMENSIÓN EQUIPAMIENTO		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los equipos y la infraestructura permiten cumplir eficientemente sus funciones y lograr adecuadamente los servicios	x		x		x		
10	Recibe visitas periódicas para el mantenimiento de sus equipos y asegurar las acciones operativas de su trabajo	x		x		x		
11	Las instalaciones de la institución tienen valor histórico	x		x		x		
12	Existen espacios para que los usuarios esperen mientras se le atiende	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ATENCIÓN AL USUARIO							
1	Se cumplen los tiempos establecidos para la atención de cada proceso administrativo	x		x		x		
2	Ensayo nuevas estrategias para que el uso del tiempo sea más eficiente	x		x		x		
3	Ante una duda de algún usuario del servicio o compañero lo orienta sobre cómo debe proceder	x		x		x		
4	Tiene conocimiento y brinda información efectiva a los usuarios de los procesos administrativos	x		x		x		
5	Fomenta la actitud de interés, cortesía y amabilidad para que el usuario se sienta valorado	x		x		x		
6	La atención brindada al usuario es completa y exclusiva	x		x		x		
	DIMENSIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Utiliza las herramientas tecnológicas de la información en los procesos administrativos	x		x		x		
8	Los procesos administrativos que realiza se pueden automatizar mediante algún software	x		x		x		
	DIMENSIÓN EQUIPAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los equipos y la infraestructura permiten cumplir eficientemente sus funciones y lograr adecuadamente los servicios	x		x		x		
10	Recibe visitas periódicas para el mantenimiento de sus equipos y asegurar las acciones operativas de su trabajo	x		x		x		
11	Las instalaciones de la institución tienen valor histórico	x		x		x		
12	Existen espacios para que los usuarios esperen mientras se le atiende	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN ATENCIÓN AL USUARIO							
1	Se cumplen los tiempos establecidos para la atención de cada proceso administrativo	x		x		x		
2	Ensayo nuevas estrategias para que el uso del tiempo sea más eficiente	x		x		x		
3	Ante una duda de algún usuario del servicio o compañero lo orienta sobre cómo debe proceder	x		x		x		
4	Tiene conocimiento y brinda información efectiva a los usuarios de los procesos administrativos	x		x		x		
5	Fomenta la actitud de interés, cortesía y amabilidad para que el usuario se sienta valorado	x		x		x		
6	La atención brindada al usuario es completa y exclusiva	x		x		x		
	DIMENSIÓN SISTEMAS DE INFORMACIÓN	Si	No	Si	No	Si	No	
7	Utiliza las herramientas tecnológicas de la información en los procesos administrativos	x		x		x		
8	Los procesos administrativos que realiza se pueden automatizar mediante algún software	x		x		x		
	DIMENSIÓN EQUIPAMIENTO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Los equipos y la infraestructura permiten cumplir eficientemente sus funciones y lograr adecuadamente los servicios	x		x		x		
10	Recibe visitas periódicas para el mantenimiento de sus equipos y asegurar las acciones operativas de su trabajo	x		x		x		
11	Las instalaciones de la institución tienen valor histórico	x		x		x		
12	Existen espacios para que los usuarios esperen mientras se le atiende	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA PERTINENCIA, RELEVANCIA Y CLARIDAD PARA APLICAR EL INSTRUMENTO

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Ing. Cip Falero Alvino Edward Remo

DNI: 46163831

Especialidad del validador: Mg. En gestión pública – Ingeniero industrial. Cip – Docente universitario

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima,05 de agosto del 2022.



Firma del Experto Informante.

Anexo 5: Base de datos de la prueba piloto

base-datos-resultados.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Estadísticas Ampliaciones Ventana Ayuda

	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	
1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	5	3	
2	2	4	2	3	2	4	2	5	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	4	
3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	
4	4	4	4	2	2	6	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	
5	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	1	5	5	
6	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
7	5	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	2	4	2	3	3	5	4	
8	2	4	2	4	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	1	4	3	3	3	3	4	
9	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	5	3	
10	5	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	1	1	2	3	2	2	3	4	5	5	5	3	4	6	3	1	5	3	
11	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	1	5	
12	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	6	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3
13	5	4	5	3	5	5	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	
14	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	
15	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	1	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	1	5	

Anexo 6: Prueba de confiabilidad

resultados-prueba-piloto.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,932	,936	29

Anexo 7: Base de datos

base-datos-resultados.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P01	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
2	P02	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
3	P03	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
4	P04	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
5	P05	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
6	P06	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
7	P07	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
8	P08	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
9	P09	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
10	P10	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
11	P11	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
12	P12	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
13	P13	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
14	P14	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
15	P15	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
16	P16	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
17	P17	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
18	P18	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
19	P19	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
20	P20	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
21	P21	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
22	P22	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
23	P23	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
24	P24	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
25	P25	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
26	P26	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
27	P27	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
28	P28	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada
29	P29	Numérico	8	0		Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Nominal	Entrada



	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
30	D1	Numérico	5	0	Administración de las estrategias de los recursos humanos	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
31	D2	Numérico	5	0	Administración de la infraestructura de la empresa	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
32	D3	Numérico	5	0	Administración de la contribución de los trabajadores	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
33	D4	Numérico	5	0	Administración de la transformación y cambio	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
34	V1	Numérico	5	0	Gestión de Recursos Humanos	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
35	R1	Numérico	5	0	Administración de las estrategias de los recursos humanos	{1, Bajo}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
36	R2	Numérico	5	0	Administración de la infraestructura de la empresa	{1, Bajo}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
37	R3	Numérico	5	0	Administración de la contribución de los trabajadores	{1, Bajo}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
38	R4	Numérico	5	0	Administración de la transformación y cambio	{1, Bajo}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
39	RV1	Numérico	5	0	Gestión de Recursos Humanos	{1, Bajo}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
40	Y1	Numérico	5	0	Atención al usuario	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
41	Y2	Numérico	5	0	Sistemas de información	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
42	Y3	Numérico	5	0	Equipamiento	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
43	V2	Numérico	5	0	Calidad de servicio administrativo	Ninguno	Ninguno	5	Derecha	Escala	Entrada
44	QV1	Numérico	5	0	Atención al usuario	{1, Bajo}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
45	QV2	Numérico	5	0	Sistemas de información	{1, Bajo}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
46	QV3	Numérico	5	0	Equipamiento	{1, Bajo}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada
47	RV2	Numérico	5	0	Calidad de servicio administrativo	{1, Bajo}...	Ninguno	5	Derecha	Ordinal	Entrada



	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	
1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	5	3	
2	2	4	2	3	2	4	2	5	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	4	
3	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	
4	4	4	4	2	2	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	
5	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	1	5	5	
6	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
7	5	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	5	4	
8	2	4	2	4	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	1	4	3	3	3	3	4	
9	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	5	3	
10	5	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	1	1	2	3	2	2	3	4	5	5	5	3	4	5	3	1	5	3	
11	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	1	5	
12	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
13	5	4	5	3	5	5	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	
14	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	
15	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	1	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	1	5	
16	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5	
17	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	1	1	
18	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	
19	4	3	2	1	3	4	4	4	5	5	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	2	5	4	4	3	
20	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	
21	3	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5	
22	4	5	5	1	5	5	4	5	5	2	3	2	3	2	5	3	2	4	4	5	5	5	4	5	1	1	1	5	5	
23	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
24	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	2	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	
25	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4	
26	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5	
27	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5	
28	4	3	4	3	3	3	4	4	2	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	1	5	5	
29	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	4	5	3	3	5	3	1	4	3	
30	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	3	3
31	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	2	
32	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	
33	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	3	
34	4	4	5	2	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	
35	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	3	
36	5	5	5	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	



	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29
37	1	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	5	4
38	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3
39	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3
40	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	1	1	1	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
41	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
42	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	2	5	3
43	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	5	3
44	2	4	2	3	2	4	2	5	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	4
45	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4
46	4	4	4	2	2	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	5	4	2	4	4	4
47	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	1	5	5
48	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
49	5	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	5	4	4
50	2	4	2	4	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	1	4	3	3	3	4	4
51	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	5	3
52	5	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	1	1	2	3	2	2	3	4	5	5	5	3	4	5	3	1	5	3
53	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	5	5	4	3	1	5
54	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	3	3
55	5	4	5	3	5	5	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2
56	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5
57	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	1	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	1	5
58	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5
59	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	1	1
60	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5
61	4	3	2	1	3	4	4	4	5	5	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	2	5	4	4	3
62	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4
63	3	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	5
64	4	5	5	1	5	5	4	5	5	2	3	2	3	2	5	3	2	4	4	5	5	5	4	5	1	1	1	5	5
65	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
66	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	2	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3
67	4	5	4	3	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	3	5	4
68	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	5
69	5	4	5	2	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	5	5	4	4	3	4	5
70	4	3	4	3	3	3	4	4	2	1	3	1	1	1	3	3	3	2	3	4	4	4	3	4	3	3	1	5	5
71	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3	4	5	3	3	5	3	1	4	3
72	3	3	4	3	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3



	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	
73	3	2	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	2	5	2	
74	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	
75	5	5	5	3	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	3	
76	4	4	5	2	3	5	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	5	
77	3	3	4	3	3	3	2	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	2	3	3	
78	5	5	5	3	5	3	5	4	3	3	3	3	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	5	
79	1	3	4	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	5	4	
80	4	5	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	3	
81	4	4	4	3	3	5	4	4	3	4	3	4	3	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
82	5	5	5	3	5	3	3	5	3	3	3	1	1	1	3	3	3	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
83	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	
84	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	2	5	3	
85	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	1	5	3	
86	2	4	2	3	2	4	2	5	2	4	2	2	4	2	3	2	2	4	4	3	4	2	3	4	2	2	4	2	4	
87	3	3	2	2	3	3	2	3	1	3	2	3	3	3	4	3	2	2	2	3	3	4	3	4	3	3	2	4	4	
88	4	4	4	2	2	5	5	5	3	3	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	
89	2	3	4	4	3	4	4	4	2	2	4	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	4	3	2	2	4	1	5	5	
90	3	5	5	2	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	
91	5	3	4	4	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	5	4	
92	2	4	2	4	2	2	2	3	3	1	3	1	2	2	2	3	3	4	3	4	2	3	1	4	3	3	3	3	4	
93	2	3	2	4	2	2	2	3	3	2	3	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	3	3	3	1	2	2	5	3	
94	5	3	4	3	3	3	3	4	2	1	3	1	1	2	3	2	2	3	4	5	5	5	3	4	5	3	1	5	3	
95	5	5	5	3	4	5	5	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	3	1	5	5	
96	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	5	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	
97	5	4	5	3	5	5	4	4	3	2	2	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	2	2	
98	3	4	5	4	5	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	5	
99	4	5	5	3	5	4	4	5	4	3	4	1	2	3	3	3	3	4	5	5	4	5	4	5	5	3	1	5	5	
100	4	5	5	3	3	3	4	5	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	2	5	
101	5	4	4	4	5	4	4	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	2	4	3	1	1	
102	5	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	3	3	4	5	
103	4	3	2	1	3	4	4	4	4	5	5	3	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	5	5	2	5	4	3	
104	4	4	3	3	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	1	4	
105	3	5	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	5	
106	4	5	5	1	5	5	4	5	5	2	3	2	3	2	5	3	2	4	4	5	5	5	4	5	1	1	1	5	5	
107	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
108	5	5	5	3	4	5	5	4	3	4	4	2	4	3	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	3	4	5	3	

Anexo 8: Pruebas estadísticas

resultados-estudio.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones

Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuenc
 - Título
 - Administración de Recursos Humanos
 - Administración de Recursos Humanos
 - Administración de Recursos Humanos
 - Gestión de Recursos Humanos
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuenc
 - Título
 - Atención al usuario
 - Sistemas de Información
 - Equipamiento
 - Calidad de servicio
- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de procedimientos
 - Descriptivos
 - Pruebas de normalidad
 - Administración de Recursos Humanos
 - Gestión de Recursos Humanos
 - Atención al usuario
 - Sistemas de Información
 - Equipamiento
 - Calidad de servicio
 - Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Tabla de frecuencia

Administración de las estrategias de los recursos humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	72	66,7	66,7	66,7
	Moderado	36	33,3	33,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Administración de la infraestructura de la empresa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	10	9,3	9,3	9,3
	Moderado	73	67,6	67,6	76,9
	Alto	25	23,1	23,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Administración de la contribución de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	32	29,6	29,6	29,6
	Moderado	56	51,9	51,9	81,5
	Alto	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Administración de la transformación y cambio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	12,0	12,0	12,0
	Moderado	71	65,7	65,7	77,8
	Alto	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

resultados-estudio.spv [Documento3] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones

Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuenc
 - Título
 - Administración de Recursos Humanos
 - Administración de Recursos Humanos
 - Administración de Recursos Humanos

Tabla de frecuencia

Gestión de Recursos Humanos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	4,6	4,6	4,6
	Moderado	71	65,7	65,7	70,4
	Alto	32	29,6	29,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	



Resultado

- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Título
 - Administración de Recursos
 - Administración de Recursos
 - Administración de Recursos
 - Gestión de Recursos
- Frecuencias
 - Título
 - Notas
 - Estadísticos
 - Tabla de frecuencia
 - Título
 - Atención al usuario
 - Sistemas de Información
 - Equipamiento
 - Calidad de servicio
- Explorar
 - Título
 - Notas
 - Resumen de procedimientos
 - Descriptivos
 - Pruebas de normalidad
 - Administración de Recursos
 - Administración de Recursos
 - Administración de Recursos
 - Administración de Recursos
 - Gestión de Recursos
 - Atención al usuario
 - Sistemas de Información
 - Equipamiento
 - Calidad de servicio
 - Correlaciones no paramétricas
 - Título
 - Notas
 - Correlaciones

Tabla de frecuencia

Atención al usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	13	12,0	12,0	12,0
	Moderado	71	65,7	65,7	77,8
	Alto	24	22,2	22,2	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Sistemas de información

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	6	5,6	5,6	5,6
	Moderado	63	58,3	58,3	63,9
	Alto	39	36,1	36,1	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Equipamiento

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	5	4,6	4,6	4,6
	Moderado	87	80,6	80,6	85,2
	Alto	16	14,8	14,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Calidad de servicio administrativo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	3	2,8	2,8	2,8
	Moderado	82	75,9	75,9	78,7
	Alto	23	21,3	21,3	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Administración de las estrategias de los recursos humanos	,426	108	,000	,595	108	,000
Administración de la infraestructura de la empresa	,367	108	,000	,727	108	,000
Administración de la contribución de los trabajadores	,268	108	,000	,800	108	,000
Administración de la transformación y cambio	,348	108	,000	,747	108	,000
Gestión de Recursos Humanos	,385	108	,000	,700	108	,000
Atención al usuario	,348	108	,000	,747	108	,000
Sistemas de información	,343	108	,000	,733	108	,000
Equipamiento	,445	108	,000	,586	108	,000
Calidad de servicio administrativo	,445	108	,000	,610	108	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

		Correlaciones					
		Atención al usuario	Sistemas de información	Equipamiento	Calidad de servicio administrativo	Gestión de Recursos Humanos	
Rho de Spearman	Atención al usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,594	,229	,791	,491
		Sig. (bilateral)		,000	,017	,000	,000
		N	108	108	108	108	108
Sistemas de información		Coefficiente de correlación	,594	1,000	,220	,711	,585
		Sig. (bilateral)	,000		,022	,000	,000
		N	108	108	108	108	108
Equipamiento		Coefficiente de correlación	,229	,220	1,000	,342	,264
		Sig. (bilateral)	,017	,022		,000	,006
		N	108	108	108	108	108
Calidad de servicio administrativo		Coefficiente de correlación	,791	,711	,342	1,000	,601
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,000		,000
		N	108	108	108	108	108
Gestión de Recursos Humanos		Coefficiente de correlación	,491	,585	,264	,601	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	,000	,006	,000	
		N	108	108	108	108	108

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).
* La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión de recursos humanos y calidad de servicio administrativo en un instituto tecnológico público del distrito de La Victoria, Lima-2022", cuyo autor es CACERES SILVA WALTER ROBERTO, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 18 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GUERRA BENDEZU CARLOS ANDRES DNI: 09726163 ORCID 0000-0002-8928-1237	Firmado digitalmente por: CGUERRAB el 18-08- 2022 20:23:09

Código documento Trilce: TRI - 0419102