



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE DOCTORADO
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Calidad de servicio, uso de TIC's y la satisfacción en usuarios de una
universidad pública de Lima provincias, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Ascoy Flores, Kevin Arturo (orcid.org/0000-0003-2452-4805)

ASESORES:

Dra. Neyra Huamani, Lidia (orcid.org/0000-0001-6261-2190)

Dr. Zárate Ruiz, Gustavo Ernesto (orcid.org/0000-0002-0565-0577)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas y del Territorio

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres por haberme dado su apoyo hasta el día de hoy, a mis hermanos para demostrarles que toda meta se puede cumplir con paciencia y esfuerzo, para que ellos logren las suyas, y principalmente a mi hijo, para que un día logre más de lo que he podido y podré alcanzar y sea una mejor persona de la que he podido ser, y sobre todo a mí, quien a pesar de todos los sucesos vividos he seguido adelante y he finalmente cumplido una de las metas más exigentes de mi vida.

Agradecimiento

A mis padres y tíos por haberme apoyado en cada etapa de mi crecimiento hasta mi realización profesional y laboral, y que hasta la fecha siguen estando presentes en mi vida.

A los especialistas que validaron los instrumentos adaptados para la presente investigaciones, quienes amablemente y en virtud de su experiencia evaluaron y dieron sus aportes y comentarios acerca de las mejoras que se pueden dar.

Al especialista en estadística, que apoyó en la elaboración de la parte del procesamiento de los registros de la encuesta con su experiencia y conocimiento para la realización de ecuaciones estructurales con ayuda del método de Máxima Verosimilitud evaluando la magnitud del efecto de la variable latente sobre las dimensiones.

A mis asesores por su tiempo, enseñanza y apoyo en cada etapa de la realización de la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen.....	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización	26
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	28
3.5. Procedimientos.....	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS.....	32
V. DISCUSIÓN.....	48
VI. CONCLUSIONES	57
VII. RECOMENDACIONES.....	61
VIII. PROPUESTAS.....	66
REFERENCIAS	79
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1.	Nivel de calidad de servicio en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	32
Tabla 2.	Nivel de uso de las TIC en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	33
Tabla 3.	Nivel de satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	34
Tabla 4.	Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional, respecto a la variable calidad de servicio	35
Tabla 5.	Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional, respecto a la variable uso de las TIC's	36
Tabla 6.	Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional, respecto a la variable satisfacción	37
Tabla 7.	Evaluación de supuestos para la aplicabilidad de ecuaciones estructurales en el análisis relacional de las variables en conjunto	37
Tabla 8.	Coeficientes del modelo correlacional	40
Tabla 9.	Ajuste del modelo de relación entre la calidad de servicio, uso de las TIC's y Satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	41
Tabla 10.	Relación entre calidad de servicio, uso de TIC's y las condiciones físicas en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	42
Tabla 11.	Relación entre calidad de servicio, uso de TIC's y los servicios estudiantiles en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	43

Tabla 12.	Relación entre calidad de servicio, uso de TIC's y la consideración a limitaciones económicas en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	44
Tabla 13.	Relación entre calidad de servicio, uso de TIC's y las relaciones personales en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	45
Tabla 14.	Relación entre calidad de servicio, uso de TIC's y el proceso enseñanza-aprendizaje en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	46
Tabla 15.	Relación entre calidad de servicio, uso de TIC's y la inserción al contexto mundial en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	47
Tabla 16.	Presupuesto para desarrollo del programa de mejora	75

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.	Diagrama de senderos de la relación entre calidad de servicio, uso de TIC's y la satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023	39
Figura 2.	Diagrama de causas y efectos o de Ishikawa	71
Figura 3.	Diagrama de medios y fines	72
Figura 4.	Diagrama de Gantt para el desarrollo del programa de mejora	76

Resumen

El objetivo desarrollado fue determinar la relación entre calidad de servicio, uso de TIC's y la satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023. Para ello el desarrollo metodológico fue tipo básico con la finalidad de ampliar y perfeccionar el conocimiento sobre la problemática, con un diseño no experimental al no manipular la muestra sino solo observarla de una forma transversal. Esta muestra estuvo representada por 163 usuarios universitarios, a los cuales se les aplicó un cuestionario con preguntas estructuradas para cada variable. Luego de aplicación y procesamiento de los datos registrados por los instrumentos, se evidenció la existencia de una relación entre las variables *calidad de servicio*, *uso de TIC's* y *la satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima provincias*, tras rechazar la hipótesis nula. Esta relación de acuerdo al coeficiente "r" de Pearson cuantificado bajo el criterio de Cohen es de: 0,40 para las variables *calidad de servicio* con el *uso de TIC's* siendo directa y de magnitud moderada; 0,46 para las variables *uso de TIC's* y *satisfacción* siendo directa y de magnitud moderada, y 0,69 para las variables *calidad de servicio* y *satisfacción* siendo directa y de magnitud grande.

Palabras clave: Calidad de servicio, uso de TIC's, satisfacción, Servicios estudiantiles y proceso enseñanza-aprendizaje.

Abstract

The developed objective was to determine the relationship between service quality, use of ICTs, and satisfaction in users of a public university in Lima provinces, 2023. For this purpose, the methodological approach used was basic in order to expand and enhance knowledge about the issue, employing a non-experimental design as the sample was only observed in a cross-sectional manner without manipulation. This sample consisted of 163 university users who were given a questionnaire with structured questions for each variable. After the application and processing of the data collected through the instruments, evidence was found of a relationship between service quality, use of ICTs, and user satisfaction in a public university in Lima provinces, leading to the rejection of the null hypothesis. According to the Pearson correlation coefficient "r" quantified using Cohen's criteria, the relationship is as follows: 0.40 for the variables service quality and use of ICTs, showing a direct and moderate magnitude relationship; 0.46 for the variables use of ICTs and satisfaction, indicating a direct and moderate magnitude relationship; and 0.69 for the variables service quality and satisfaction, showing a direct and large magnitude relationship.

Keywords: Quality of service, use of ICTs, satisfaction, student services and teaching-learning process.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, NEYRA HUAMANI LIDIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO DOCTORADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio, uso de TIC's y la satisfacción en usuarios de una universidad pública de Lima provincias, 2023", cuyo autor es ASCOY FLORES KEVIN ARTURO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 13.00%, 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, 01 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
NEYRA HUAMANI LIDIA DNI: 10091682 ORCID: 0000-0001-6261-2190	Firmado electrónicamente por: LNEYRAH el 02-08- 2023 07:55:08

Código documento Trilce: TRI - 0635066