



Gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024

Customer service management and administrative management of public technological institutes in the Puno region, 2024

Paul Noe Apaza Humpiri¹,
Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez
Juliaca, Perú

<https://orcid.org/0009-0008-8342-7590>

Resumen

La presente investigación aborda la relación entre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno, durante el año 2024. En un contexto donde la calidad de los servicios educativos depende cada vez más de la eficiencia institucional, se reconoce que la atención al usuario y una administración adecuada son pilares fundamentales para el desarrollo organizacional. La problemática radica en las deficiencias observadas en los procesos administrativos, la escasa orientación a los estudiantes y los sistemas tradicionales que no priorizan la experiencia del usuario. **Objetivo:** Determinar la relación entre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024. Se analizaron dimensiones como competencia, accesibilidad, capacidad de comunicación y cortesía en su vinculación con la administración institucional. **Metodología:** Se desarrolló un estudio cuantitativo, con enfoque correlacional, de diseño no experimental y corte transversal. La muestra estuvo conformada por 354 estudiantes de diversos institutos tecnológicos públicos. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario estructurado tipo Likert, validado y confiable. Se aplicó estadística inferencial mediante la prueba de correlación de Spearman. **Resultados:** Los hallazgos evidencian una relación significativa y positiva entre las variables estudiadas. Se identificó una fuerte correlación entre atención al cliente y manejo administrativo ($\rho = 0.841$; $p <$

¹ Paul Noe Apaza Humpiri, Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, paul.poquito@gmail.com



0.000), competencia ($\rho = 0.845$), accesibilidad ($\rho = 0.761$), capacidad de comunicación ($\rho = 0.802$) y cortesía ($\rho = 0.795$), todas con valores de significancia estadística ($p < 0.05$). **Conclusiones:** Se concluye que todas las dimensiones de la gestión de atención al cliente analizadas se relacionan significativamente con el manejo administrativo. El fortalecimiento de estos factores incide positivamente en la calidad de los servicios administrativos y en la percepción institucional, recomendándose la implementación de estrategias de mejora continua en la atención al usuario como mecanismo clave para una gestión eficiente.

Abstract

This research examines the relationship between customer service management and administrative management in public technological institutes in the Puno region during 2024. In a context where the quality of educational services depends increasingly on institutional efficiency, effective user attention and administrative processes are considered essential for organizational development. The study addresses existing deficiencies in administrative procedures and user experience within public institutions. **Objective:** To determine the relationship between customer service management and administrative management in public technological institutes in the Puno region. The dimensions analyzed include competence, accessibility, communication skills, and courtesy. **Methodology:** A quantitative, correlational, non-experimental, and cross-sectional study was conducted. The sample consisted of 354 students from public technological institutes. A validated Likert-scale questionnaire was used as the main instrument. Spearman's rank correlation coefficient was applied for statistical analysis. **Results:** The findings reveal a significant and positive relationship between customer service management and administrative management ($\rho = 0.841$; $p < 0.000$). Strong correlations were also found for competence ($\rho = 0.845$), accessibility ($\rho = 0.761$), communication skills ($\rho = 0.802$), and courtesy ($\rho = 0.795$), all statistically significant ($p < 0.05$). **Conclusions:** All dimensions of customer service management are significantly associated with administrative management. Strengthening these dimensions can positively impact administrative quality and institutional performance,



supporting continuous improvement strategies.

Palabras clave: atención al cliente, gestión administrativa, competencia, accesibilidad, calidad de servicio.

Keywords: customer service, administrative management, competence, accessibility, quality of service.

I. INTRODUCCIÓN

La intensa competencia interuniversitaria en Perú exige que las instituciones superiores En la actualidad, la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo se han convertido en componentes fundamentales para el fortalecimiento institucional en el ámbito educativo, especialmente en los institutos tecnológicos públicos. Una atención eficiente al usuario no solo mejora la percepción del servicio, sino que también incrementa la eficiencia organizacional al optimizar los procesos internos (Fernández, 2022). En el contexto de la educación técnica, donde la calidad del servicio es un factor determinante para la permanencia y satisfacción del estudiante, ambas dimensiones cobran especial relevancia.

La atención al cliente en el ámbito educativo implica brindar soporte, orientación y acompañamiento a los estudiantes antes, durante y después de sus gestiones académicas y administrativas. Según Carrasco (2013), una atención efectiva requiere de personal capacitado, canales adecuados de comunicación, y procedimientos institucionales claros y accesibles. Por su parte, la gestión administrativa implica organizar, dirigir y controlar los recursos humanos, materiales y tecnológicos de una institución para lograr sus objetivos de manera eficiente (Robbins & Coulter, 2022). Esta gestión se estructura en funciones clave como la planificación, organización, coordinación y control (Chiavenato, 2019).

Diversos estudios destacan que una administración deficiente y una atención al cliente inadecuada generan insatisfacción en los usuarios, pérdida de credibilidad institucional y menor rendimiento en los objetivos organizacionales (Peña et al., 2022; Zavala et al., 2024). En el Perú, los institutos tecnológicos públicos enfrentan múltiples desafíos relacionados con la modernización de sus sistemas administrativos, la capacitación del personal, y la implementación de políticas de atención centradas en el usuario (MINEDU, 2016). Esta situación es especialmente crítica en regiones como Puno, donde factores socioculturales, económicos y de infraestructura limitan el acceso a servicios educativos de calidad.

En este contexto, la presente investigación se orienta a determinar la relación entre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno. El estudio busca evidenciar cómo la competencia del personal, la accesibilidad a los servicios, la capacidad de comunicación y la cortesía impactan directamente en la eficacia administrativa. Asimismo, se pretende generar evidencia empírica que contribuya a la formulación de estrategias de mejora continua en la gestión institucional.



II. MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo y diseño de investigación

La presente investigación se enmarca dentro del enfoque cuantitativo, ya que se recurrió a la recolección y análisis estadístico de datos numéricos con el propósito de identificar relaciones entre variables medibles (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Se trata de un estudio de tipo correlacional, pues busca determinar el grado de relación existente entre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno.

Respecto al diseño, se adoptó un diseño no experimental de corte transversal, dado que las variables no fueron manipuladas intencionalmente y la recolección de datos se efectuó en un único momento del tiempo (Ato, López & Benavente, 2013). Este tipo de diseño resulta adecuado para establecer asociaciones entre variables dentro de un contexto real, sin intervención directa del investigador

Población y muestra

La población estuvo conformada por 4511 estudiantes matriculados en los diversos Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos (IESTP) de la región Puno durante el año 2024. Esta población incluye estudiantes pertenecientes a instituciones ubicadas en distintas provincias de la región, como Juliaca, Puno, Ilave, Azángaro, Huancané, entre otras.

Para la selección de la muestra, se aplicó un muestreo probabilístico estratificado, con el fin de asegurar la representatividad de todas las instituciones participantes. La fórmula estadística utilizada para calcular el tamaño muestral fue la siguiente:

Donde:

- n = tamaño de la muestra
- N = población total (4511)
- $Z = 1.96$ (valor correspondiente al 95% de nivel de confianza)
- $p = 0.5$ (probabilidad de ocurrencia)
- $q = 0.5$ (probabilidad complementaria)
- $e = 0.05$ (margen de error)

Aplicando esta fórmula, se obtuvo un tamaño muestral de 354 estudiantes, quienes fueron seleccionados de manera aleatoria proporcional de acuerdo con la cantidad de alumnos por institución. Esta muestra es estadísticamente representativa de la población y permitió realizar inferencias válidas sobre el fenómeno estudiado.

Variables e instrumentos

La investigación consideró dos variables principales: **gestión de atención al cliente** (variable independiente) y **manejo administrativo** (variable dependiente). Ambas fueron conceptualizadas y operacionalizadas en función de dimensiones e indicadores establecidos en la literatura especializada y adaptados al contexto de los institutos tecnológicos públicos.

La **gestión de atención al cliente** se estructuró en cuatro dimensiones:



1. **Competencia:** nivel de conocimientos y capacidad del personal para brindar un servicio adecuado.
2. **Accesibilidad:** facilidad de contacto y disponibilidad de canales de atención.
3. **Capacidad de comunicación:** claridad, precisión y comprensión en la transmisión de información.
4. **Cortesía:** comportamiento amable, respeto y disposición del personal frente al usuario.

Por otro lado, el **manejo administrativo** se abordó desde cuatro dimensiones clásicas de la gestión organizacional:

1. **Planificación:** prevención anticipada y logro de objetivos.
2. **Organización:** correlación jerárquica de funciones.
3. **Coordinación:** integración de esfuerzos para metas comunes.
4. **Control:** supervisión del cumplimiento de normas y evaluación del desempeño.

El **instrumento de recolección de datos** consistió en un cuestionario estructurado tipo Likert de cinco niveles, que oscilaban entre “nunca” (1) y “siempre” (5). Este instrumento fue elaborado por el investigador y sometido a validación por juicio de expertos, quienes evaluaron la pertinencia, coherencia y claridad de los ítems. La confiabilidad del cuestionario fue determinada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor superior a 0.85, lo cual indica una alta consistencia interna.

Este cuestionario permitió obtener información cuantitativa sobre la percepción de los estudiantes respecto a la calidad de atención recibida y el desempeño administrativo de sus instituciones, en función de los indicadores establecidos.

Procedimientos de recolección de datos

El proceso de recolección de datos se realizó en coordinación con las autoridades académicas de los Institutos de Educación Superior Tecnológicos Públicos (IESTP) de la región Puno, previa autorización formal y respetando los principios éticos de confidencialidad y consentimiento informado.

Primero, se desarrolló y validó el cuestionario tipo Likert que midió las dimensiones de la gestión de atención al cliente y del manejo administrativo. La validación del instrumento se llevó a cabo mediante juicio de expertos, quienes evaluaron la coherencia de los ítems con los objetivos del estudio. Posteriormente, se aplicó una prueba piloto a un grupo reducido de estudiantes, lo que permitió ajustar redacciones y mejorar la comprensión de los ítems.

Una vez afinado el instrumento, se procedió a su aplicación masiva. El cuestionario fue autoaplicado de forma presencial, con el acompañamiento del investigador, en horarios coordinados con cada institución para no interferir con las actividades académicas. Se garantizó el anonimato y la voluntariedad de los participantes, quienes fueron debidamente informados sobre los fines de la investigación.

El levantamiento de datos se efectuó durante el primer trimestre del año 2024 y se recolectaron un total de 354 cuestionarios válidos. Los datos obtenidos fueron digitalizados y procesados en el software estadístico SPSS versión 25, para realizar los análisis descriptivos y de correlación correspondientes.

Análisis estadístico

Los datos recolectados fueron procesados mediante el software estadístico **SPSS versión 25**, realizando primero un análisis descriptivo para caracterizar las respuestas de los encuestados, y posteriormente un análisis inferencial para contrastar las hipótesis de investigación.



En la fase descriptiva, se calcularon frecuencias, porcentajes, medias y desviaciones estándar para cada ítem del cuestionario, permitiendo identificar las tendencias generales en las percepciones de los estudiantes sobre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo.

Para el análisis inferencial, se aplicó la prueba de correlación de Spearman (ρ), dado que las variables medidas correspondían a escalas ordinales y no se asumió normalidad en la distribución de los datos. Esta prueba permitió determinar el grado y la dirección de la asociación entre las dimensiones de la gestión de atención al cliente (competencia, accesibilidad, capacidad de comunicación y cortesía) y el manejo administrativo.

El nivel de significancia adoptado fue $p < 0.05$, criterio bajo el cual se estableció la existencia de una relación estadísticamente significativa entre las variables. Los coeficientes obtenidos fueron interpretados según la escala de Cohen, que clasifica las correlaciones como débiles (0.10–0.29), moderadas (0.30–0.49) o fuertes (≥ 0.50) (Cohen, 1988).

III. RESULTADOS

El análisis de los datos permitió evidenciar una relación significativa entre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno. A continuación, se detallan los resultados obtenidos para cada dimensión evaluada.

En primer lugar, se halló una **correlación positiva alta** entre la gestión de atención al cliente en su dimensión general y el manejo administrativo, con un coeficiente de **Spearman $\rho = 0.841$** y un valor de **$p = 0.000$** , lo que indica una asociación **estadísticamente significativa** ($p < 0.05$). Esto confirma que a mayor calidad en la atención al cliente, mejor percepción del manejo administrativo por parte de los estudiantes.

Respecto a las **dimensiones específicas** de la atención al cliente:

- **Competencia** presentó una correlación de $\rho = 0.845$ ($p = 0.000$), siendo la más alta entre todas las dimensiones. Esto evidencia que el conocimiento y la preparación del personal influyen directamente en la percepción de una gestión administrativa eficiente.
- **Accesibilidad** obtuvo un coeficiente de $\rho = 0.761$ ($p = 0.000$), lo que indica una correlación positiva significativa. Los estudiantes valoran altamente la facilidad de acceso a los servicios como un indicador clave de buena administración.
- La capacidad de comunicación registró una correlación de $\rho = 0.802$ ($p = 0.000$), sugiriendo que la claridad y empatía del personal administrativo están fuertemente relacionadas con una gestión estructurada y eficaz.
- Finalmente, la dimensión cortesía presentó un coeficiente de $\rho = 0.795$ ($p = 0.000$), mostrando que el trato respetuoso y amable también contribuye de manera significativa a mejorar la percepción del manejo administrativo.

Los resultados permiten afirmar que todas las dimensiones de la variable independiente (gestión de atención al cliente) se relacionan positivamente con la variable dependiente (manejo administrativo). La consistencia de estas correlaciones fortalece la hipótesis general del estudio y evidencia que una atención al cliente de calidad es un predictor importante para una administración institucional eficaz en el contexto de los institutos tecnológicos públicos.



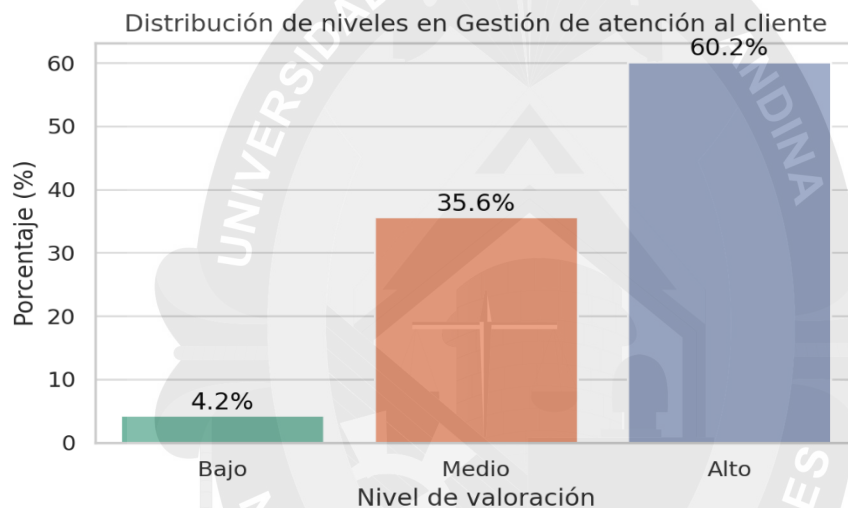
Tabla 1.

Resultados descriptivos de la variable: Gestión de atención al cliente

Nivel de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	15	4.2%
Medio	126	35.6%
Alto	213	60.2%
Total	354	100%

Nota: datos del investigador

Gráfico N° 1



Referencia: datos obtenidos de la tabla 1

Interpretación:

La mayoría de los estudiantes (60.2%) perciben una gestión de atención al cliente de **nivel alto**, lo cual indica una valoración positiva hacia el servicio recibido. Un 35.6% percibe una atención de nivel medio y solo un 4.2% la considera baja. Estos resultados sugieren que el personal administrativo en los institutos muestra, en general, un buen desempeño en sus funciones de atención.



Tabla 2.

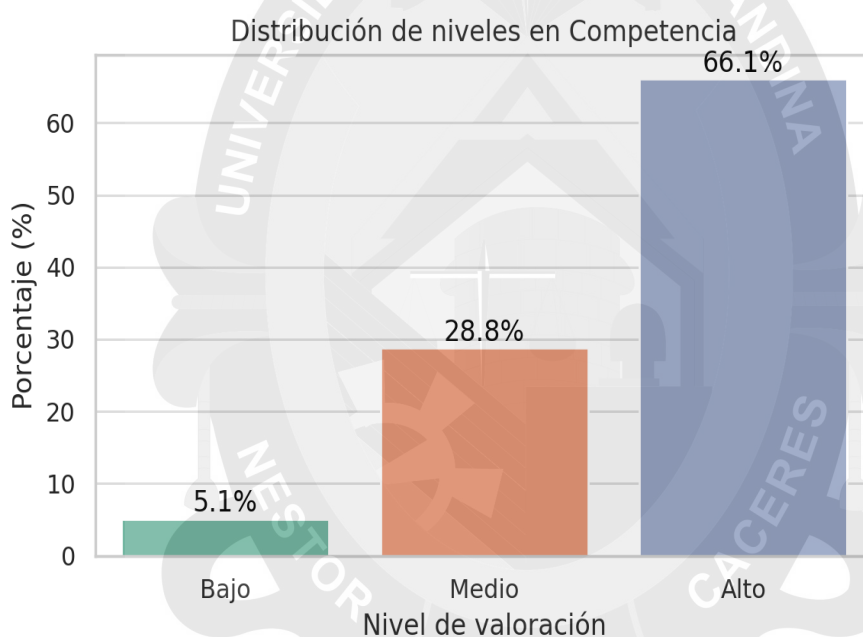
Resultados descriptivos de la dimensión: Competencia (Variable 1)

Nivel de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	18	5.1%
Medio	102	28.8%
Alto	234	66.1%
Total	354	100%

Nota: datos del investigador

Gráfico 2

Distribución de competencias



Referencia: datos obtenidos de la tabla 2

Interpretación:

El **66.1%** de los encuestados considera que el personal administrativo demuestra un alto nivel de **competencia**, es decir, conocimientos y habilidades adecuadas para resolver solicitudes. Esto evidencia una fortaleza importante en el área de recursos humanos dentro de las instituciones.



Tabla 3.

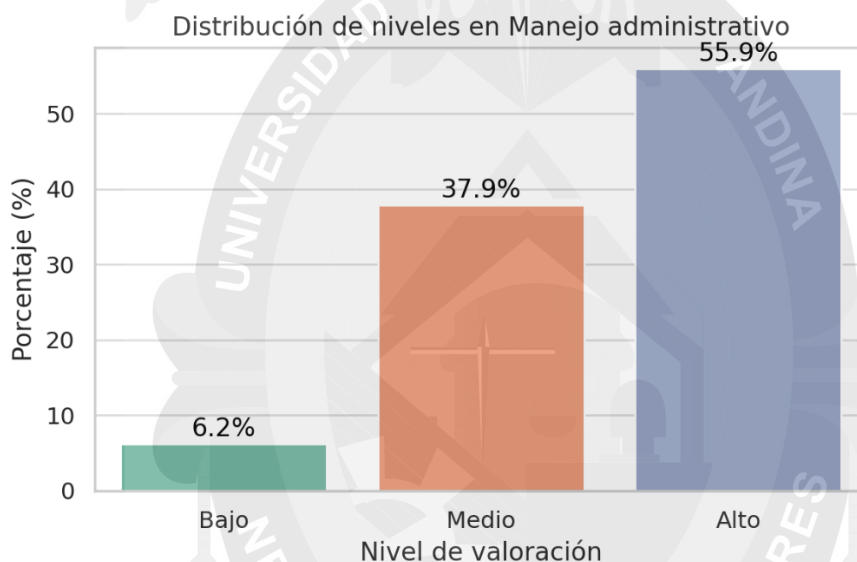
Resultados descriptivos de la variable: Manejo administrativo

Nivel de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22	6.2%
Medio	134	37.9%
Alto	198	55.9%
Total	354	100%

Nota: datos del investigador

Gráfico 3

Distribución de niveles en Manejo administrativo



Referencia: datos obtenidos de la tabla 3

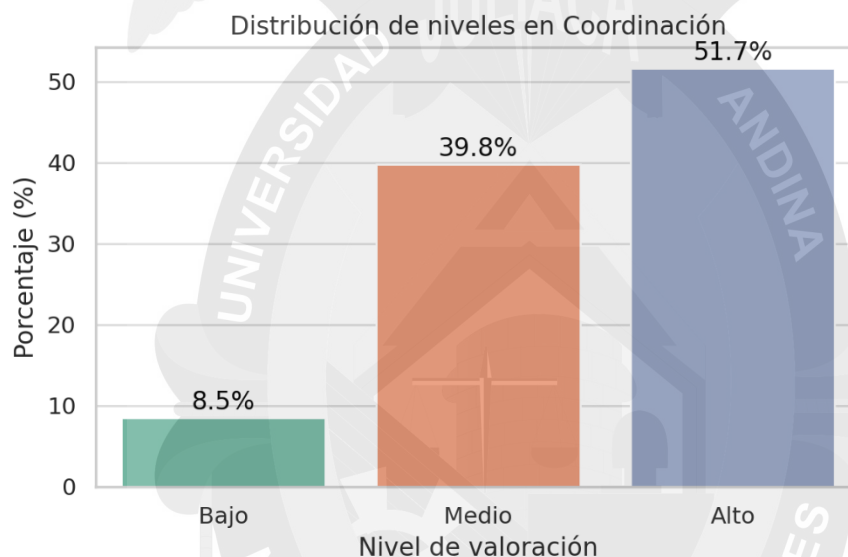
Interpretación:

El 55.9% de los estudiantes percibe un **manejo administrativo de nivel alto**, lo cual indica eficiencia en los procesos de planificación, organización, coordinación y control institucional. Sin embargo, el 37.9% identifica una gestión intermedia, lo que podría reflejar brechas de mejora en determinadas áreas.

Tabla 4.

Resultados descriptivos de la dimensión: Coordinación (Variable 2)

Nivel de valoración	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	30	8.5%
Medio	141	39.8%
Alto	183	51.7%
Total	354	100%

Nota: datos del investigador**Gráfico 3***Distribución de niveles en Coordinación***Referencia:** datos obtenidos de la tabla 4**Interpretación:**

La coordinación institucional es considerada de nivel alto por el 51.7% de los encuestados, lo que sugiere un funcionamiento aceptable entre las áreas administrativas. No obstante, un 39.8% aún percibe un nivel medio, lo que podría estar relacionado con fallos de comunicación o duplicidad de funciones.

IV. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos en esta investigación evidencian una relación positiva y significativa entre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno. Este hallazgo coincide con estudios previos como los de Peña et al. (2022) y Minaya (2022), quienes señalan que una atención al usuario eficiente es un factor clave para el buen funcionamiento institucional y la mejora de los servicios educativos.



En primer lugar, la alta valoración de la variable gestión de atención al cliente (60.2% nivel alto) revela que los estudiantes perciben que el personal administrativo cumple adecuadamente sus funciones, lo cual es un indicador de calidad en el servicio. Este resultado está respaldado por Carrasco (2013), quien afirma que la atención al cliente debe ser clara, empática y oportuna para generar confianza en los usuarios.

La dimensión competencia obtuvo un 66.1% de valoración alta, indicando que el personal administrativo posee conocimientos y habilidades pertinentes para la atención. Este resultado coincide con lo planteado por Zeithaml et al. (2013), quienes destacan que la competencia del personal es una condición indispensable para lograr satisfacción en los usuarios del servicio. Por otro lado, el manejo administrativo también fue valorado positivamente por la mayoría de los encuestados (55.9% nivel alto). Esto refleja que las funciones administrativas —como planificación, organización, coordinación y control— se desarrollan con un grado aceptable de eficiencia. Esta situación está en línea con lo señalado por Robbins y Coulter (2022), quienes consideran que una administración estructurada y bien ejecutada repercute directamente en la calidad del servicio.

No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en la dimensión coordinación, donde un 39.8% de los estudiantes percibió un nivel medio. Esto sugiere que aún persisten desafíos relacionados con la integración de funciones y la comunicación entre áreas administrativas, situación también reportada por Brito y Galaz (2019) en el contexto de institutos tecnológicos públicos en México.

Finalmente, los coeficientes de correlación de Spearman obtenidos ($\rho > 0.75$ en todas las dimensiones) indican asociaciones fuertes y significativas, confirmando que la gestión de atención al cliente incide directamente sobre la percepción de una administración eficiente. Estos resultados refuerzan la hipótesis general del estudio y coinciden con trabajos como los de Villalobos (2023) y Molina y Chuque (2024), que resaltan el impacto de la gestión administrativa en la calidad percibida del servicio en instituciones educativas.

V. CONCLUSIONES

En primer lugar, Existe una relación significativa y positiva entre la gestión de atención al cliente y el manejo administrativo en los institutos tecnológicos públicos de la región Puno, lo cual evidencia que la mejora en la atención al usuario contribuye directamente a una administración más eficiente y funcional.



En segundo lugar, La dimensión competencia del personal administrativo obtuvo la más alta correlación con el manejo administrativo ($\rho = 0.845$), demostrando que el conocimiento técnico y la preparación del personal son factores determinantes para optimizar los procesos institucionales.

En tercer lugar, Las dimensiones de accesibilidad, capacidad de comunicación y cortesía también mostraron relaciones significativas con la gestión administrativa, lo cual indica que un servicio accesible, claro y empático impacta favorablemente en la percepción organizacional de los estudiantes.

En cuarto lugar, Aunque en general se percibe un nivel alto de atención al cliente y manejo administrativo, la coordinación entre áreas administrativas presenta oportunidades de mejora, siendo necesario fortalecer la articulación interna y la planificación conjunta para lograr una gestión más integrada y efectiva.

RECONOCIMIENTOS

El autor expresa su profundo agradecimiento a la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, por brindar el soporte académico y la formación investigativa durante el desarrollo del presente estudio.

Asimismo, se agradece a los institutos tecnológicos públicos de la región Puno y a los estudiantes participantes, quienes colaboraron voluntariamente en la recolección de datos, permitiendo el cumplimiento riguroso de los objetivos propuestos.

REFERENCIAS

- Carrasco, J. (2013). *Gestión de atención al cliente en organizaciones modernas*. Editorial Universitaria.
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw-Hill.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates.
- Fernández, M. (2022). *Estrategias para la atención al cliente en instituciones educativas*. Ediciones Académicas.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.ª ed.). McGraw-Hill.
- MINEDU. (2016). *Ley N.º 30512 – Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes*. Ministerio de Educación del Perú.
- Molina, R., & Chuque, M. (2024). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el*



área de experiencia al cliente de institutos privados en Los Olivos. *Revista de Ciencias Administrativas*, 21(3), 78–90.

Peña, J., Herrera, G., & López, F. (2022). Gestión administrativa y calidad del servicio.

Revista Ecuatoriana de Ciencias Sociales, 19(2), 45–59.

Robbins, S., & Coulter, M. (2022). *Administración* (14.ª ed.). Pearson Educación.

Villalobos, J. (2023). Gestión administrativa y atención al cliente en oficinas descentralizadas. *Revista Peruana de Gestión Pública*, 11(1), 102–115.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2013). *Servicios de marketing: un enfoque de integración del cliente a través de la calidad del servicio*. McGraw-Hill.

Apaza Humpiri, P. N. (2025). *Gestión de atención al cliente y manejo administrativo de institutos tecnológicos públicos de la región Puno, 2024*. *Revista Científica Investigación Andina – RCIA*, 25(1). <https://revistas.uancv.edu.pe/>

Fechas

Recepción: 01/08/2025

Revisión y aceptación: 22/09/2025

Publicación: 30/09/2025
