

UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA

ESCUELA DE POSGRADO



**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO
9001:2015 Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN UNA
ENTIDAD DEL ESTADO, DICIEMBRE 2020**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:
GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL**

**PRESENTADO POR BACHILLERES
WILFREDO GONZALES SEGOVIA
LEDDA JANET GUZMAN PACHAS**

LIMA – PERÚ

2022

**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CALIDAD ISO
9001:2015 Y LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN UNA
ENTIDAD DEL ESTADO, DICIEMBRE 2020**

ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO

ASESOR TEMATICO:

Dra. Isabel Menacho Vargas

MIEMBROS DEL JURADO

Dr. Roberto Martin Gamarra López

Presidente

Dr. Juan Júlio Rojas Elera

Secretario

Mg. German Alexander Terán Sánchez

Vocal

DEDICATORIA

Dedico este trabajo en primer lugar a Dios, por haber sido mi guía en esta etapa de mi formación profesional. A mi padre por ser el modelo de hombre trabajador de quien me siento muy orgullosa y admiro, a mi hijo que es el impulso a seguir día a día para ser mejor madre y amiga.

Ledda Janet Guzmán Pachas

En primer lugar a Dios, por todas las cosas buenas y por aquellas no tan buenas, por no dejarme solo cuando más lo he necesitado, por darme la fuerza y perseverancia para seguir adelante. A mi madre, por mostrarme su fortaleza y ser uno de los motores por lo que me levanto de la cama todos los días. A mi amada esposa, por siempre estar allí en las buenas y en las malas, porque todo esto inicio con ella. A Pimienta, por darme tanto amor incondicional, siendo tan pequeña nos dejaste un vacío tan grande, sigue viajando corta de equipaje para que vuelas muy alto. Te extraño mucho.

Wilfredo Gonzales Segovia

AGRADECIMIENTO

Agradezco a los docentes que con sus enseñanzas y orientación nos han brindado parte de sus conocimientos llevando a cabo con éxito nuestro trabajo, en especial a la Dra. Menacho quien ha sido nuestra guía en nuestra tesis, además agradezco a mi novio por su apoyo y paciencia en esta etapa de estudios.

Ledda Janet Guzmán Pachas

A mi Asesora de Tesis, Dra. Menacho, por su compromiso e importante guía en este trabajo que ya culminó. A todos los Docentes de la Maestría, porque reafirma mi dicho que siempre hay algo más que aprender.

Wilfredo Gonzales Segovia

ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1. Formulación del problema	2
1.1.2. Problema general	2
1.1.3. Problemas específicos	2
1.2. Objetivos de la investigación	3
1.2.1. Objetivo general	3
1.2.2. Objetivos específicos	3
1.3. Justificación e importancia de la investigación	3
1.3.1. Justificación	3
1.3.2. Importancia	4

1.4. Limitaciones del estudio	4
1.5. Delimitación del estudio	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2. Bases teóricas	11
2.2.1. Calidad	11
2.2.2. Satisfacción de Usuarios	14
2.3. Marco conceptual	15
2.4. Formulación de la hipótesis	15
2.4.1. Hipótesis general	15
2.4.2. Hipótesis específicas	15
2.5. Identificación de variables e indicadores	16
2.5.1. Definición conceptual	16
2.6. Operacionalización de variables	16
CAPÍTULO III: METODOLOGÍA	18
3.1. Diseño metodológico	18
3.1.1. Tipo de investigación	18
3.1.2. Nivel de investigación	18
3.1.3. Diseño	18
3.1.4. Método	18
3.2. Población y muestra	19

3.3. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.3.1. Técnicas	20
3.3.2. Instrumentos	20
3.4. Técnicas para el procesamiento de la información	21
3.5. Aspectos éticos	22
CAPÍTULO IV: RESULTADOS	23
4.1. Resultados	23
CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	33
5.1. Discusión	33
5.2. Conclusiones	38
5.3. Recomendaciones	40
FUENTES DE INFORMACIÓN	41
Referencias bibliográficas	41
ANEXOS	49

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Implementación de un sistema de calidad ISO 9001:2015 y la satisfacción de usuarios en una entidad del estado” Tuvo como finalidad describir y detallar los niveles de la Calidad y la Satisfacción de Usuarios en una entidad del Estado Peruano. La metodología fue de tipo básica que fortalece el marco teórico de los autores que han sido descritos a través de la mejora y aporte en cantidad y calidad del tema, diseño no experimental de corte transversal y de tipo correlacional. La muestra no probabilística intencional fue desarrollada en base a 100 funcionarios de la Institución, para lo cual se empleo un cuestionario sobre la Calidad y la Satisfacción de Usuarios que cumplió con los requisitos de validez por juicio de expertos y la confiabilidad. Se empleó la estadística descriptiva cuyo resultado fue que el 4% de funcionarios perciben que la calidad del servicio recibido es regular y 10% perciben que se sienten insatisfechos con el servicio recibido.

Palabras Clave: calidad, satisfacción, ISO9001, servicio, sistema

ABSTRACT

The present research work entitled: "Implementation of an ISO 9001: 2015 quality system and user satisfaction in a state entity" Its purpose was to describe and detail the levels of Quality and User Satisfaction in a state entity Peruvian. The methodology was of a basic type that strengthens the theoretical framework of the authors that have been described through the improvement and contribution in quantity and quality of the subject, non-experimental design of cross-sectional and correlational type. The intentional non-probabilistic sample was developed based on 100 officials of the Institution, for which a questionnaire on Quality and User Satisfaction was used that met the validity requirements by expert judgment and reliability. Descriptive statistics were used, the result of which was that 4% of officials perceive that the quality of the service received is regular and 10% perceive that they feel dissatisfied with the service received.

Keywords: quality, user, ISO9001, service, system

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tenía como objeto validar si la implementación de un Sistema de Calidad en los procesos de atención de incidentes y/o requerimientos que ejecuta la Mesa de Servicios, tiene una real influencia en elevar la satisfacción de los funcionarios de la Cancillería Peruana en el año 2020. En los escenarios de la realidad problemática localizamos a la norma internacional ISO 9001:2015, (2015). En los últimos años se ha masificado de manera importante la necesidad de adoptar un Sistema de Gestión de Calidad para coadyuvar y mejorar el desempeño de las Organizaciones, facilitando a su vez cimientos sólidos que soporten su desarrollo sostenible en el tiempo.

La Implementación de un Sistema de Calidad brinda a las Organizaciones importantes beneficios como: La capacidad de proveer productos y/o servicios que satisfagan los requisitos del cliente; disposición de oportunidades para maximizar la satisfacción del cliente; e identificar riesgos y oportunidades de mejora en el escenario de cada Organización siempre alineada con sus objetivos.

El presente estudio precisa que, con base a los análisis y discusión teórica realizado, se indica que las bases más relevantes de un Sistema de Calidad, es la gestión de las expectativas de los usuarios, su enfoque alineado a los procesos y siempre de la mano a la mejora continua, importante visión que las Organizaciones deben explorar para lograr implementar Sistemas de relevancia a nivel mundial.

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La ISO 9001:2015, que es la base para la sostenibilidad de las Organizaciones en países en ascendencia de los últimos años. Asimismo, nos indica que hoy en día se cuenta con mayor incidencia de empresas dedicadas a la prestación de servicios, tecnologías y sector público que adoptan trabajar sus procesos alineados a estándares de calidad. Por ello, los países de economías emergentes como, por ejemplo: Colombia, México y Chile ocupan un lugar dentro de los 10 países que han adquirido la certificación, dicha iniciativa es para obtener facultades y la posibilidad de desarrollarse en los nuevos mercados globalizados, lo que les permitirá competir y así lograr los objetivos organizacionales trazados.

La madurez y diagnóstico de la Gestión de Procesos Pyme con influencia de un Sistema de Gestión de Calidad, tiene como escenario las pymes argentinas que ocupan un 70% en el país, donde se fundamenta que las Organizaciones reguladas con ISO 9001:2015, alcanzan la madurez en el desarrollo de sus procesos de gestión, siendo ello un instrumento de apoyo para la optimización y mejora de sus procesos, lo que traerá consigo mejores resultados. En esa línea, se constata una considerable diferencia con las organizaciones que no poseen la certificación ISO 9001:2015, las mismas que no poseen la madurez de sus procesos, no obteniendo similares resultados en su Gestión.

Distintas empresas en el Perú, aun no cuentan con la certificación ISO 9001:2015, lo que imposibilita una Gestión adecuada en el rubro de comercialización al exterior de manera idónea, y así la capacidad de competir en nuevos mercados. El no contar con certificaciones o Sistemas de Calidad implementados, contribuye significativamente a que los negocios locales no se encuentren preparados para ser parte de la Oferta. El Perú es uno de los Países con limitada participación activa en empresas certificadas en Gestión de Calidad. Por lo tanto, se debe aprovechar los 19 tratados de libre comercio

lo que apertura el ingreso al exterior.

Con relación a esta norma internacional ISO 9001:2015, las Organizaciones como en este caso lo es El Ministerio de Relaciones Exteriores – Cancillería Peruana, cumple con los requisitos exigidos y sirvieron de base para la Implementación de un Sistema de Gestión de Calidad que tiene como objetivos principales demostrar la capacidad de proveer productos o servicios que logren la satisfacción de los usuarios, y el establecimiento de controles que aseguren que lo servicios brindados se encuentren alineados a lo que exige la norma ISO 9001:2015.

1.1.1. Formulación del problema

1.1.2. Problema general

¿Qué relación existe entre la implementación del Sistema de Calidad en la Mesa de Servicios y la Satisfacción de los Usuarios de la Cancillería Peruana?

1.1.3. Problemas específicos

PE1. ¿Qué relación existe entre fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en la cancillería peruana 2020?

PE2: ¿Qué relación existe entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios en la cancillería peruana 2020?

PE3: ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en la cancillería peruana 2020?

PE4: ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la cancillería peruana 2020?

PE5: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en la cancillería peruana 2020?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo general

Establecer la relación entre la implementación de un sistema de calidad en la mesa de servicios y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana

1.2.2. Objetivos específicos

OE1. Precisar cómo la fiabilidad se relaciona, con la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana.

OE2. Precisar como la sensibilidad se relaciona, con la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana.

OE3. Precisar como la seguridad se relaciona, con la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana.

OE4. Precisar como la empatía se relaciona, con la satisfacción de usuarios de la Cancillería Peruana.

OE5: Precisar como los elementos tangibles, con la Satisfacción de Usuarios de la Cancillería Peruana.

1.3. Justificación e importancia de la investigación

1.3.1. Justificación

Con respecto al trabajo de estudio, en el caso de la Cancillería peruana consideramos que es importante que las Organizaciones cuenten con estrategias que se apoyen en estándares y/o marcos de referencia que

permitan estar listos para todo tipo de escenario que se ponga delante. Por ello, el presente trabajo de investigación tiene como base la implementación de un Sistema de Calidad bajo el enfoque de la norma ISO 9001:2015, el mismo que a través de sus pilares como lo son, el enfoque basado en procesos, mejora continua y el control de riesgos, permitirá poder evaluar la influencia en la satisfacción de los usuarios a raíz de la implementación de un Sistema de Calidad que estipula los requisitos necesarios para entregar servicios de Calidad.

1.3.2. Importancia

Acorde con lo anterior, la justificación que obedeció el presente trabajo conto con valor práctico, ya que su aplicación a través de la Implementación de un Sistema de Calidad en la Mesa de Servicios de la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional de la Cancillería Peruana, tiene como base requisitos puntuales que una vez cumplidos y puestos en práctica, evidencian resultados que puedan establecer la satisfacción de los diferentes funcionarios de dicha Institución, al recibir servicios brindados basados en un Sistema de Gestión de Calidad. Asimismo, dicha implementación se alinea en el marco de la modernización de la Gestión Pública, logrando estimular la eficiencia y eficacia de los diferentes colaboradores en el desarrollo de sus funciones. De igual forma, la investigación cuenta con una justificación teórica que se basa en establecer la relación entre un Sistema de Calidad y la Satisfacción de Usuarios, haciendo uso de la norma ISO 9001:2015 que brinda bases sólidas en lo que se refiere a Gestión de Calidad. Con base a lo mencionado, el marco teórico elegido permitirá nuevos análisis que ahonden temas sobre un Sistema de Calidad y la Satisfacción de Usuarios, los mismos que podrían ser medidos con diferentes resultados en escenarios diferentes.

1.4. Limitaciones del estudio

El trabajo de investigación cuenta con una justificación metodológica, ya que

tiene como objetivo evidenciar la relación causa – efecto de las variables que forman parte del presente trabajo. El mismo que está basado en un diseño cuantitativa no experimental.

1.5. Delimitación del estudio

Asimismo, cuenta con una justificación social, ya que la implementación de un Sistema de Calidad en la Cancillería Peruana, da pie a que diferentes Instituciones del Estado, alineen sus procesos de atención a estándares internacionales de Calidad, para el beneficio de los usuarios internos y externos que consumen servicios puestos a su disposición.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Pérez, Rodríguez y De la paz, donde las empresas del rubro de plástico en Cuba, las PYMES de transformación como en producción y mantenimiento ha ido acrecentándose de manera que, al no tener los conocimientos teóricos y herramientas necesarias para una mejor operación de sus procesos repercute de modo negativo en la gestión de sus actividades. Por tanto, el presente estudio tuvo en cuenta el ciclo del PHVC, primero se trabajó con un grupo de 11 trabajadores, se procedió a capacitarlos mediante talleres, además se aplicó una encuesta de lo realizado teniendo como respuesta un 98% de satisfacción. De igual forma se obtuvo información muy importante la que fue detectar las limitaciones más relevantes de la industria de manera que les permitió ubicar de forma precisa las falencias. Habiendo determinado los puntos críticos, se concluyó que evaluando los procesos y gestión de cada etapa de los procesos ayuda a la mejora del producto final como también minimizar costos y previene futuros accidentes.

Álzate, Ramírez, Bedoya, En la implementación de un Sistema integrado de gestión en una empresa Siderúrgica de Colombia, en el estudio realizado a la empresa dedicada a la producción de piezas ferrosas y no ferrosas mecanizadas de máquinas y repuestos para distintas industrias, se evidenció la falta de directrices en la recopilación y análisis de datos, falta de controles ante los proveedores externos, lo que tiene implicancia en los procesos operacionales, no se realizan auditorias para la medición de la gestión de calidad, se carece de información documentada en tanto los roles y responsabilidades de las autoridades y como también falta de controles en los procesos lo que ocasiona falencias en los canales de comunicación para la toma de decisiones. Se utilizó la matriz de riesgos en la organización para

identificar las causas y posteriores consecuencias de las actividades realizadas por procesos. Finalmente se propone la implementación del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, en base a dos fases la primera en el contexto de la empresa y la segunda en la implementación del SGC bajo el enfoque de procesos y ciclo PHVA, de manera que se optimizará los recursos, se incrementará la productividad, se perfeccionará la comunicación efectiva de los líderes para la toma de decisiones y desarrollo de resultados.

Carmona, Suarez, Calvo, en su estudio en empresas del Sur de España y Norte de Marruecos. En su investigación de cuáles son las motivaciones, beneficios y barreras que se consideran para la implementación de un SGC, frente a dos posiciones: Organizaciones que cuentan con el SGC frente a las que aún no cuentan.

Los datos adquiridos son de 381 empresas, las cuales un 35% posee un SGC en el sur de España y un 17.5% al norte de Marruecos, a pesar de ello el estudio arroja que el país de menor porcentaje se inclina a medir la calidad como factor importante esto mediante encuestas e índices de reclamos. Uno de los motivos más relevantes de no implantar un SGC en el Sur de España y el Norte de Marruecos es en relación a los costos asociados, la burocracia y la formación de personas.

Se concluye que para las organizaciones en estas regiones el SGC es motivado más por factores propios de la empresa es decir el de buscar las mejoras en su rendimiento productividad y eficiencia lo cual genera un mejor desempeño a nivel interno.

Fernández, González, programa de difusión de la norma ISO 9001:2015 del Sistema de Gestión de Calidad de la empresa Grupo Vásquez del Sur S.A propone programas de difusión para implementar la nueva versión del ISO 9001:2015 en su organización, esto mediante la participación del personal de cada área de trabajo quienes aportan experiencias de sus actividades diarias, de cómo ejecutan sus trabajos y a la vez aplican los requisitos de los procesos

de la Gestión de Calidad en sus funciones. Lo que ayudara a conceptualizar de forma practica la información y a su vez concientizar de la importancia de los SGC. Para ello, se diseñó un procedimiento que consta de 3 fases cada uno con sus objetivos y actividades a realizar. Se concluye, que para lograr la aplicación de la norma ISO 9001:2015 es vital que los colaboradores tengan plena conciencia e información de sus usos, dando cumplimiento a lo establecido. Una de las herramientas que aporoto el afianzamiento de SGC fue que estaban próximos a tener una auditoria lo que dio mayor compromiso e involucrarse más al personal de la empresa.

Guzmán y Sánchez, señala que en la actualidad las instituciones gubernamentales han sido impulsadas a iniciar procesos de actualización en sus servicios, debido al desarrollo en la tecnología y la digitalización los que ahora son parte de la sociedad, en este estudio se propone la implementación de un SGC para el Poder judicial del estado de Michoacán, para la gestión de sus procesos. Una de las principales dificultades es la distribución de tiempos, lo que genera estancamientos, no hay valor agregado en las actividades diarias lo que no genera la satisfacción en el cliente. Finalmente se determina que lo colaboradores están predispuestos a adquirir un software siguiendo los lineamientos del sistema de calidad, lo que ayudara alcanzar un mejor nivel de competitividad como también, usuarios satisfechos.

Andrade, grado de satisfacción en la calidad del servicio y atención al cliente en hostería el Chozon”, Universidad de Machala, siendo otro punto destacable hablando de calidad del servicio y la satisfacción del cliente, es permitirnos contar con la percepción del cliente respecto al servicio o producto recibido, y también obtener información con base a la identificación de puntos que mejorar, y prevenir que estos se conviertan en amenazas.

Nacionales

Peña, en la Metodología para la transición del sistema de gestión de calidad de la empresa comercializadora de combustible las Tunas a la NC ISO 9001:2015. Como objetivo se tiene la actualización de la versión de la norma ISO9001:2015, en la revisión preliminar de la empresa se evidenciaron deficiencias en la gestión del sistema. Por tanto, para su evaluación y gestión utilizaron los métodos de nivel teórico- lógico, el análisis y síntesis de la información, hipotético –deductivo, el sistema estructural, entrevistas y encuestas. Se concluye que el conjunto de metodologías utilizadas previamente en la ISO 9001:2008 permitió el diseño de una metodología de transición. Finalmente, la gestión obtuvo el nivel adecuado para el cumplimiento del SGC y se dieron resultados positivos obteniendo la certificación.

Chávez, quien elaboró un trabajo basado en “La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de clientes de la botica Rosymar”. La finalidad del trabajo en mención, contempla que la satisfacción del cliente en la actualidad es uno de los principales objetivos estratégicos de cada organización, cuyo fin es lograr que todas las áreas funcionales trabajen de forma integral, para mejorar los tiempos de respuesta cumpliendo con las expectativas del cliente. Ante este panorama, entendemos que la estrategia de lograr una ventaja competitiva y que las organizaciones se mantengan en el tiempo, es generar relaciones a largo plazo con los clientes a través de una excelente calidad de servicio.

García, Universidad Continental quien presentó el trabajo “Implementación y certificación del Sistema de Calidad bajo el enfoque de la norma ISO 9001:2015 para diferentes áreas de la Universidad”. La problemática hallada es la ausencia de procesos estandarizados que permitan medir y controlar la gestión de dichas áreas de la universidad, lo cual no permitía garantizar la

calidad de la educación. Por ello, se diseñó y puso en marcha un Sistema de Calidad con la consecuencia de la mejora en los servicios brindados y la satisfacción de usuarios.

MINCETUR, elaboro el Manual de buenas prácticas de gestión de servicios para establecimientos de hospedaje, desde el año 2011, según la Resolución Ministerial No. 073-2011-MINCETUR/DM. Donde en el punto II – Características, propone asegurar la sostenibilidad del destino turístico y la satisfacción del cliente a través del uso de estrategias, herramientas y procedimientos, la satisfacción del cliente con base a las buenas prácticas.

Calderón, en la “Propuesta de diseño e implementación de un sistema de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 para la oficina de infraestructura y servicios generales de la universidad católica Santa María 2016”. Dentro del análisis realizado se encontró que los tiempos de resolución de los eventos reportados ante esta área, tenía un tiempo largo atención y costos onerosos. En ese sentido, se propone la implementación de un Sistema de Calidad, que garantice la mejora continua de los procesos de atención y obtener una satisfacción aprobatoria por parte de los usuarios.

Flores, propuesta de diseño e implementación de un Sistema de Gestión de Calidad aplicado a una empresa de fabricación de lejía. Dicha implementación tiene como objetivo el desarrollo de la empresa impulsada por un rediseño de los procesos que soportan la producción y venta de sus productos. De igual forma, llega a la conclusión que los controles de los KPIs implementados, y una continua sobre sus productos a los clientes a través de encuestas, proporcionan información importante para mejorar siempre la forma como vienen trabajando.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Sistema de calidad

Sistema de gestión de calidad es una secuencia de actividades que se lleva a cabo dentro de un grupo de elementos que son: estructura organizacional, planificación, recursos, procesos y procedimientos los mismos son gestionados por tres procesos que son planear, controlar y mejorar.

La norma internacional ISO 9000:2015 (2015), tiene un soporte sólido en lo que se refiere a la Gestión de la Calidad. Adicionalmente, contribuye a gestionar riesgos y oportunidades a través del ciclo (PHVA) Planear, Hacer, Verificar y Actuar, que asegura que los procesos se ejecuten de forma idónea con los recursos necesarios y que las oportunidades de mejora siempre sean tomadas en cuenta para lograr la excelencia.

Menéndez, et al. (2007), Sustento que el sistema de calidad se debe organizar de acuerdo a las necesidades de la empresa las mismas que intervienen en todas las actividades que involucran a los productos o servicios , es la estructura organizativa, las responsabilidades , los procedimientos, procesos y los recursos que se requieran para alcanzar la calidad; sus fases son Proyecto, diseño y especificaciones, aprovisionamientos, producción, inspección y ensayo, embalaje y almacenamiento, venta y distribución, instalación y funcionamiento, asistencia técnica y mantenimiento, servicio posventa, otros.

En tanto, para Tarí, García. (2009), sostuvo en la compilación de la literatura que la calidad en su gestión cuenta con 8 dimensiones planificación, liderazgo, gestión de procesos, gestión de las personas, información y análisis, enfoque del cliente, gestión de proveedores y diseño del producto, la gestión de calidad es un sistema que tiene como propósito alcanzar la mejora continua en todas las actividades que se realicen dentro de una organización.

Fernández y Ortega (2008), refirieron que la calidad tiene como finalidad brindar al usuario productos y servicios de acuerdo a sus requerimientos con bajos costos asegurando su rentabilidad y el crecimiento en el mercado. Por

tanto, se sostiene como principios la trilogía de la planeación, control y mejora. Cortes (2017) sostuvo que la gestión de calidad tiene como responsables a todos tanto la dirección como los trabajadores, este último en función que son parte de los procesos del producto o servicio a ofrecer lo que dará como resultado el beneficio y contribución al alcance de un sistema de calidad óptimo.

López (2006) indicó que el sistema de calidad se enmarca en los compromisos, pasos, procesos y los recursos para realizar la gestión de calidad dentro de la estructura organizativa, las mismas que afectan las necesidades del consumidor hasta el servicio post venta, para alcanzar su objetivo, la dirección debe participar e impulsar a su organización en conjunto. Arguello, Llumiguano, Gavilánez y Torres (2020) mencionaron que el sistema de gestión de calidad sugiere actividades que aportan al control y dirección dentro de una organización, estas a su vez comprenden los siguientes procesos: Planificación de la gestión de calidad, el aseguramiento de la calidad, control de calidad y mejorar calidad.

Miranda, Chamorro y Rubio (2007), afirmaron que las dimensiones de la calidad de servicio, es la forma que los consumidores puede dar un grado de valoración del servicio recibido, las dimensiones son las siguientes: Accesibilidad, capacidad de respuesta, comprensión, comunicación, cortesía, credibilidad, elementos tangibles, fiabilidad, profesionalidad y seguridad.

Dueñas (2015) SERVQUAL es un modelo que sirvió para evaluar y medir la calidad de los servicios ofrecidos por una determinada organización, los mismos que se basan en el valor percibido frente a la expectativa recibida y valorada según su criterio, es aquí donde se enmarca las posibilidades de mejora del servicio.

Guadix, Utrera y otros, presenta a la gestión de calidad en el ámbito público en la que se da relevancia a la mejora de los servicios, se exige introducir las metodologías y principios del concepto de los sistemas de calidad en las administraciones públicas, a su vez presenta las dimensiones descritas por Donabedian y Vuori mediante los siguiente: Calidad científico técnica,

efectividad, eficiencia, adecuación o idoneidad, accesibilidad, Satisfacción de usuarios y continuidad.

Isaza (2018), señaló la importancia que tienen las organizaciones para su sistema de calidad, recalca la implementación de dos niveles la primera que corresponde al gerente quien recae mayor responsabilidad en la puesta en marcha y correcto funcionamiento para lograr obtener las certificaciones y un segundo nivel encargado por el auditor interno quien vela por el cumplimiento de los procesos implantados en sus distintas áreas.

Según Gonzales y Arciniegas (2016). señalaron que el sistema de gestión de calidad es el plan que adquiere una organización en búsqueda del desarrollo en todo lo que concierne a calidad tanto en productos como servicios. Es así como la gestión de la calidad prevé como ejecutar los procesos y la razón de hacerlo con ciertos parámetros de acuerdo a lo planificado dando evidencia de la efectividad y resultado del sistema, para ello se deberá tomar en cuenta quienes componen la organización, registro documentados, procesos y los recursos que necesite en la gestión empresarial para alcanzar el propósito de calidad.

Finalmente, en relación a las dimensiones de sistema de calidad, estimamos la propuesta de Matsumoto (2014) que se basaron en el estudio del modelo Servqual propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, que tiene como propósito cuantificar la calidad del servicio mediante la perspectiva de los clientes y como conciben el servicio recibido a partir de sus comentarios, este modelo reúne cinco dimensiones que son: Fiabilidad, se refiere a la capacidad de presentar el servicio cumpliendo con todas las características ofrecidas en todas sus propuestas ya sea en solución de problemas, precios, entregas, entre otros, de forma segura. Sensibilidad, es la disponibilidad que se tiene para la atención eficaz, a los usuarios ofreciendo un servicio adecuado de forma oportuna ante una eventualidad. Seguridad, es en referencia a los empleados y el nivel de conocimiento que manejen, de forma tal que deberán dar la veracidad de los servicios prestados y la fiabilidad correspondiente. Empatía, es la capacidad de brindar un servicio personalizado y exclusivo de

acuerdo a las condiciones requeridas por el cliente pudiendo cumplir con las expectativas que se soliciten. Elementos tangibles, estos son los elementos concretos y visuales ya sea el aspecto físico y presentación del personal, vestimenta, infraestructura, materiales y equipos que se requieran o sea parte del servicio a ofrecer.

2.2.2. Satisfacción de usuarios

Torres, la satisfacción del cliente es el resultado de lo que percibe el cliente en función al producto o servicio recibido, es un componente esencial para alcanzar la competitividad en las empresas. La satisfacción está conformada por tres elementos: Rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción.

En tal sentido para Vavra (2002), refirió que es el conjunto de emociones que se experimentan al recibir un producto o servicio lo que desencadenará la satisfacción del cliente evaluando el verdadero valor ante lo proyectado y lo recibido, de modo tal que contribuirá a la elección y la toma de decisiones futuras, él menciona dos enfoques de la satisfacción: el enfoque basado en la conformidad y el enfoque basado en la expectativa.

Pérez (1994) opino que el ser humano como tal casi nunca está conforme con lo que recibe, por tanto ello representa que el proveedor siempre debe estar en constante transformación como reto a la mejora y su persistencia en la convicción del cliente, nos dice también que el cliente o usuario tiene tres distintas necesidades las necesidades objetivas, que son las más claras y concretas, luego se tiene los elementos implícitos las que no se detallan y se asume las condiciones que se solicitan como satisfechas y finalmente se tiene las expectativas que son las subjetivas a ser percibidas y determinar el grado de calidad del servicio y satisfacción.

Para Martínez (2016) señaló que los colaboradores de una organización tienen su propio juicio con lo concerniente a la satisfacción de su propio centro de labores, de modo que dependerá de cada uno sus preferencias en

condición a sus expectativas y necesidades para algunos será de real importancia ciertas condiciones y para otros puede representar algo complementario. Por tanto, los atributos que tiene valoración para el cliente interno son: calidad de productos y servicios, cantidad, comunicación efectiva, seguridad, oportunidad, idoneidad del servicio, accesibilidad, tramites expeditos, continuidad, capacidad técnica personal, atención humanizada.

Kotler (2001), señalo que la Satisfacción de los clientes, se traduce en el grado que se encuentra el estado de un consumidor, al realizar una comparación entre el rendimiento o resultado de un bien o servicio con sus expectativas.

Rial (2007). sostuvo que la satisfacción de los usuarios, es el resultado de la competencia que tiene la empresa para responder antes los requerimientos y necesidades que solicita un usuario a su vez es el medio en la que se puede extraer información para controlar que tanto se cumple con la calidad

Yacuzzi y Martín, (2003). A la luz de lo expuesto, estimamos para el presente trabajo de investigación, la propuesta del método Kano, el cual pone a disposición herramientas que gestionan la calidad y permite una mejor toma de decisiones con especial énfasis en lo relacionado a productos y/o servicios. Identificando claramente los requerimientos de los clientes y/o usuarios, los mismos que son posteriormente medidos para verificar su cumplimiento y validar si aumento la satisfacción.

2.4. Formulación de la hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La existencia de una conexión real entre el Sistema de Calidad y su influencia en la Satisfacción de Usuarios de la Cancillería Peruana 2020.

2.4.2. Hipótesis específicas

HE1. Existe relación entre fiabilidad y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020.

HE2. Existe relación entre sensibilidad y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020.

HE3. Existe relación entre seguridad y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020.

HE4. Existe relación entre empatía y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020.

HE5. Existe relación entre elementos tangibles y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020”

2.5. Identificación de variables e indicadores

2.5.1. Definición conceptual

En el caso de la definición operacional esta permitió identificar y medir lo que representa cada variable de estudio, es decir la conceptualización de forma separada de cada variable a analizar puntualmente. De la investigación se hace la representación de las variables, por ello se desarrolla tablas que se encontraran como anexo al presente trabajo de investigación. Es un concepto que da referencia al conjunto de particularidades principales de una determinada variable de estudio, la que constituye en conjunto la información relevante y concreta de un asunto específico, lo que aporta a la investigación.

Variable sistema de calidad

Basados en el estudio del modelo Servqual propuesto por Parasuraman, Zeithaml y Berry, que tiene como propósito cuantificar la calidad del servicio mediante la perspectiva de los clientes y como conciben el servicio recibido a partir de sus comentarios, este modelo reúne cinco dimensiones.

Variable satisfacción de usuarios

A la luz de lo expuesto, estimamos para el presente trabajo de investigación, la propuesta del método Kano, el cual pone a disposición herramientas que gestionan la calidad y permite una mejor toma de decisiones con especial énfasis en lo relacionado a productos y/o servicios. Identificando claramente los requerimientos de los clientes y/o usuarios, los mismos que son posteriormente medidos para verificar su cumplimiento y validar si aumento la satisfacción.

Indicadores

La variable Sistema de Calidad tuvo la dimensión fiabilidad que es medida con los siguientes indicadores: servicio en los plazos estipulados y oportunos, resolución de problemas y conformidad del servicio. En segundo lugar, cuenta con la dimensión de Elementos Tangibles, que es medida a través de los indicadores personal debidamente identificado y formal, infraestructura agradable y equipamiento y herramientas adecuadas para la atención. En tercer lugar, la dimensión seguridad tiene los siguientes indicadores, personal discreto y confiable, capacitado y procedimientos técnicos. En cuarto lugar, tenemos a la dimensión empatía que es medida a través de la atención en primer nivel agradable, horarios flexibles, y comprensión de dificultades e imprevistos, y en último lugar la dimensión sensibilidad que es medida con los indicadores atención sin retraso o demoras, confidencialidad del servicio y atención personalizada.

Asimismo, la variable satisfacción de usuarios, tuvo la dimensión requisitos atractivos que tiene los indicadores de conocimiento y amabilidad. En segundo lugar, la dimensión requisitos obligatorios que es medida con los indicadores de desempeño y tiempo de respuesta y tiempo de resolución. En tercer lugar, se tiene la dimensión Requisitos unidimensionales con los indicadores de inducción y predisposición.

CAPITULO III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño metodológico

3.1.1. Tipo de investigación

El trabajo de investigación que se desarrolló es un estudio básico que fortalece el marco teórico de los autores que han sido descritos líneas arriba a través de la mejora y aporte en cantidad del tema, contribuyendo con conocimiento adicional que darán pie a otras investigaciones.

3.1.2. Nivel de investigación

El trabajo de investigación cuenta con un nivel correlacional que nos permite medir el grado de relación entre nuestras dos variables previamente identificadas.

3.1.3. Diseño

Asimismo, el presente trabajo tuvo un diseño no experimental de corte transversal, decimos no experimental ya que no se realizó la alteración de variables con la finalidad de visualizar los efectos. Es transversal porque se basa en la información recabada en un momento del tiempo, y realizada en una sola oportunidad, siendo las encuestas el medio elaborado para dicho fin.

3.1.4. Método

El estudio elaborado es descriptivo porque brinda y ahonda en detalles sobre la explicación de un sistema de calidad y las características de las personas que conformaron el estudio.

3.2. Población y muestra

Población y muestra

Población

La población son grupos con características similares las que cuentan con cierto grado de interés para ser estudiada. Para el presente trabajo de investigación la población fue de 807 colaboradores conformados por todos los usuarios de la Institución.

Muestra

La muestra obtenida a través de la fórmula detallada para el presente trabajo de investigación, indica 103 encuestados, de los cuales se ha considerado a 100 usuarios de la Institución. Asimismo, se asume un margen de error $e=0.09$, debido a la coyuntura actual por la emergencia nacional de salud impuesta por el Gobierno, donde se sabía que no se iba a poder contar con el apoyo de todo el personal por estar de licencia con goce de haber, o por la priorización del trabajo remoto.

Nivel de confianza 95%

$Z=1,96$

$p=0,5$ $q=0,5$

$e=0,09$

$$n = \frac{z^2 * p * q * n}{e^2 (n - 1) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 807}{(0,09)^2 (806) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = \frac{775,0428}{6,5286 + 0,9604}$$
$$n = \frac{775,0428}{7,489} = 103,50$$

3.3. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.3.1. Técnicas

Nuestro estudio se llevó a cabo mediante la técnica de la encuesta la que conto con 32 ítems la que estuvo distribuida por cada variable, esto hizo posible que se recaben los datos e información relevante para la investigación. Saavedra (2001), refiere que se utiliza siempre y cuando se tenga el modo de obtener la información, la misma que obtendrá los resultados solo si los encuestados seleccionados desean facilitar los datos consultados mediante el cuestionario.

3.3.2. Instrumentos

Para nuestro estudio se utilizó como instrumento el cuestionario, Saavedra (2001), sostiene que los instrumentos son herramientas que ayudan a destacar los indicadores de las variables que forman parte de la hipótesis de estudio, su finalidad es determinar los datos más relevantes de la investigación, estas a su vez pueden ser encuestas, test, escalas de opinión entre otros.

Validez

La aprobación del instrumento fue previamente verificada a través del juicio de expertos quienes fueron los encargados de dar la factibilidad al instrumento a aplicar, los expertos son como tal, especializados del tema a tratar de modo que, evaluaron el contexto y la estructura del cuestionario dando como resultado la efectividad del instrumento presentado. Para Hurtado y Toro (2007), La validez es el estado óptimo que requiere toda investigación, de modo que los resultados que se obtengan deben garantizar las respuestas a las interrogantes indicadas y no a otras que no sean pertinentes.

Tabla 3*Validación de juicio de expertos*

Nombre de Experto	Calidad del Servicio			Satisfacción de usuarios			Opinión de Experto
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dra. Isabel Menacho Vargas	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Aplicable
Magister German Terán Sánchez	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Aplicable
Magister Tulio Espinoza Coronado	SI	SI	SI	SI	SI	SI	Aplicable

3.4. Técnicas para el procesamiento de la Información.

Según Salking (1997), es la veracidad y fiabilidad de un instrumento de medición al ser aplicado más de una vez producirá el mismo resultado.

Para el presente estudio de investigación, se llevó a cabo la confiabilidad del instrumento por medio de la prueba estadística de Alfa de Cronbach.

Tabla 4*Confiabilidad del instrumento*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.963	32

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se utilizó una prueba piloto de 20 encuestas de 32 ítems, cuya estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach se obtuvo 0.963, lo que hace saber que es un instrumento sólido inclinado firmemente a la confiabilidad.

Procedimiento

El procedimiento se dio inicio desde la autorización de la institución, posterior a ello se procedió a ejecutar el desarrollo de la encuesta que estuvieron dirigidas en dos partes una de ellas fue de 22 ítems de preguntas relacionadas a la calidad y 10

preguntas dirigidas a la satisfacción de usuarios, estos cuestionarios fueron elaborados para evaluar, reconocer y cuantificar las variables de estudio. Como siguiente paso, se procedió a revisar el instrumento a través del juicio de expertos quienes analizaron y validaron dando su conformidad al instrumento para su utilización del estudio de investigación.

Para la confiabilidad se empleó la prueba estadística de Alpha de Cronbach, donde la inferencia de los resultados se muestra una fuerte tendencia a la confiabilidad, la misma que coadyuvara a recopilar la información con una población de 100 personas.

Método de análisis de datos

Con la indagación recabada de las encuestas, se procedió al tratamiento y análisis de datos mediante procedimientos estadísticos lo que contribuirá a organizar de forma lógica e interpretar los resultados de la investigación. Por tanto, para el análisis de datos se lleve a cabo mediante el software IBM SPSS Statistics Subscription Versión: 28.0.0.0(190), la que hizo posible el procesamiento de la información para cuantificar el grado de relación que se tiene entre las variables de estudio.

3.5. Aspectos éticos

Para la ejecución y desarrollo del trabajo de investigación, cabe indicar que se ejecutó con la veracidad y claridad en el desarrollo de las definiciones y teorías recogidas de los diversos autores, de igual forma se consideró las normas APA como referencia para el registro de citas y bibliografía. La aplicación de las encuestas se ha realizado previo permiso con la entidad y cumpliendo con la confidencialidad de los encuestados la que ha sido de forma voluntaria sin afectar su integridad. Además, para la conformidad y validación del trabajo de investigación se utilizó el software Urkund.

CAPITULO IV. RESULTADOS

4.1 Resultados

Variable Gestión de calidad

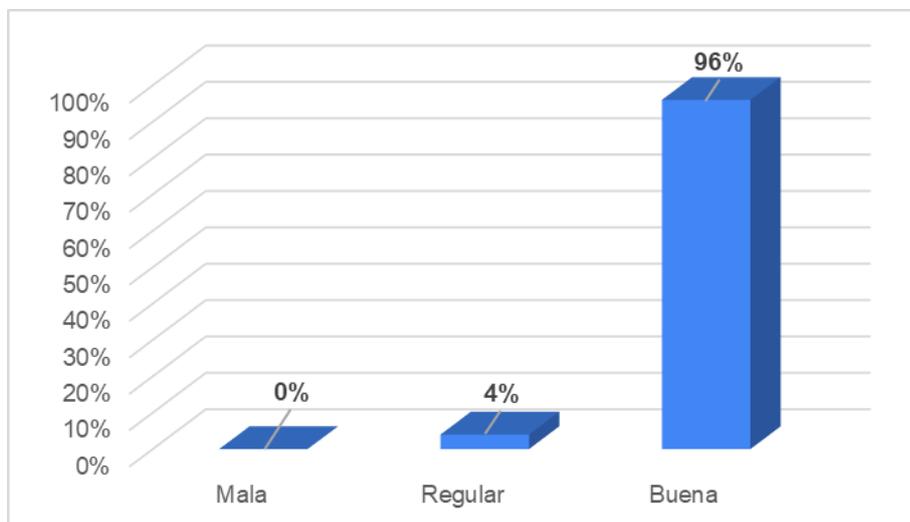
Tabla 5

Niveles de la variable Calidad del Servicio

Niveles	Frecuencia	Porcentaje Válido	Porcentaje Acumulado
Mala	0	0	0
Regular	4	4%	4%
Buena	96	96%	100%
<i>Total</i>	100	100%	

Figura 1

Niveles de la variable Calidad del servicio



Interpretación:

La tabla N^o 5 y figura N^o 1 nos muestra los resultados de la variable de calidad con respecto a los usuarios de la cancillería peruana. Los colaboradores refieren que el 96% la calidad del servicio es buena denotando así la aprobación del servicio representando un alto porcentaje de los encuestados, un 4% de los colaboradores señalan que la calidad del servicio es regular la

que determina que hay una mínima disconformidad del servicio, los niveles de la variable representada en esta figura simplifican los grados de valoración de los usuarios en función a la calidad del servicio expresados en porcentaje.

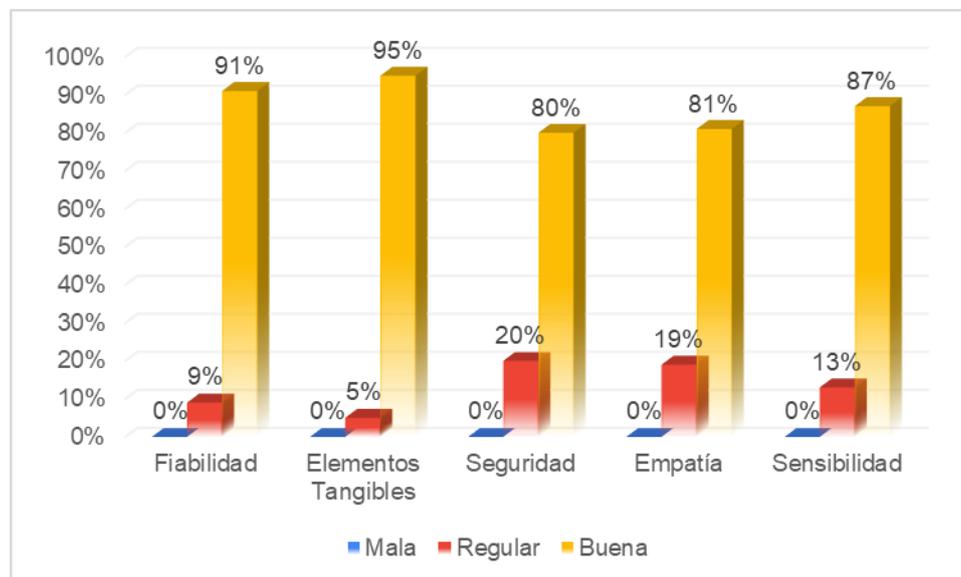
Tabla 6

Niveles de las dimensiones de la Calidad del servicio

Niveles	Fiabilidad		Elementos tangibles		Seguridad		Empatía		Sensibilidad	
	F	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Mala	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Regular	9	9%	5	5%	20	20%	19	19%	13	13%
Buena	91	91%	95	95%	80	80%	81	81%	87	87%
<i>Total</i>	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%	100	100%

Figura 2

Niveles de las dimensiones de calidad servicio



Interpretación:

La tabla 6 y figura 2 nos manifiesta que los colaboradores dan mayor asentimiento en la dimensión de sensibilidad en cuanto la atención y disposición del servicio dándole como valoración buena del 95% lo que sugiere que hay una real importancia de parte de los ejecutivos en la atención

del servicio, un 5% indican un nivel regular siendo una minoría de la población encuestada. En la segunda dimensión los colaboradores precisan que la fiabilidad tiene un nivel de 91% que simboliza que se da cumplimiento en tanto los tiempos y solución del problema, el 9% indica que el nivel es regular por lo que se debe seguir mejorando el cumplimiento de lo requerido por los usuarios. En la tercera dimensión relacionada con seguridad considera un nivel bueno del 80% la que podría expresar un ligero descenso respecto a las otras dimensiones la que indicaría que se debería trabajar en capacitaciones del personal y procedimientos con mayor claridad hacia los usuarios, un 20% califica como regular la atención en esta dimensión. En la cuarta dimensión los encuestados señalan un nivel del 81% como buena la atención en cuanto la comprensión y flexibilidad en el servicio y el 19% lo describen como regular y finalmente la dimensión de elementos tangibles con un 87% refieren un nivel bueno lo que significaría que los encuestados se sienten en un ambiente agradable y conformes de las instalaciones.

Variable Satisfacción de usuarios

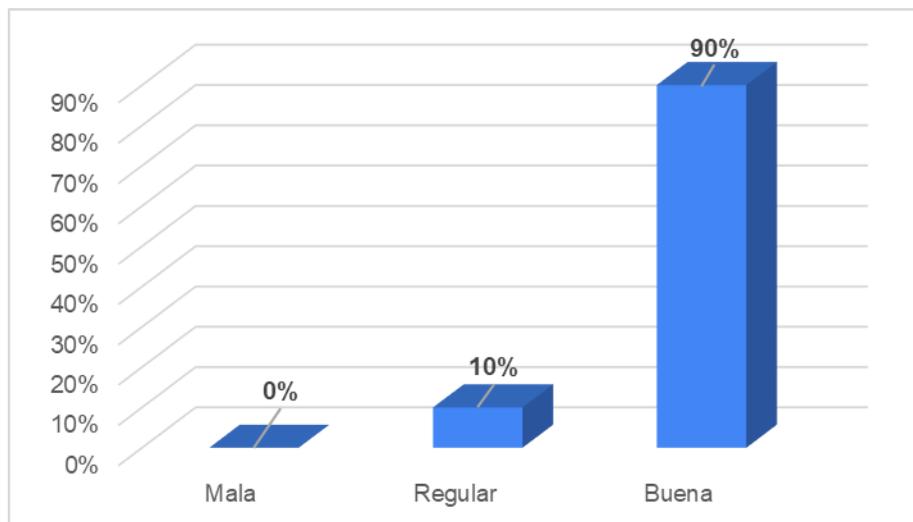
Tabla 7

Niveles de la variable de la Satisfacción de usuarios.

<i>Niveles</i>	<i>f</i>	<i>Porcentaje Válido</i>	<i>Porcentaje Acumulado</i>
Mala	0	0%	0%
Regular	10	10%	10%
Buena	90	90%	100%
<i>Total</i>	100	100%	

Figura 3

Niveles de variable de Satisfacción de usuarios.



Interpretación:

La tabla 7 y figura 3 nos informa los resultados de la variable de satisfacción de usuarios, los encuestados califican un nivel del 90% como buena lo que expresa que en conjunto la población encuestada tiene una percepción positiva del servicio que reciben y un 10% lo califica como regular que representa un menor porcentaje.

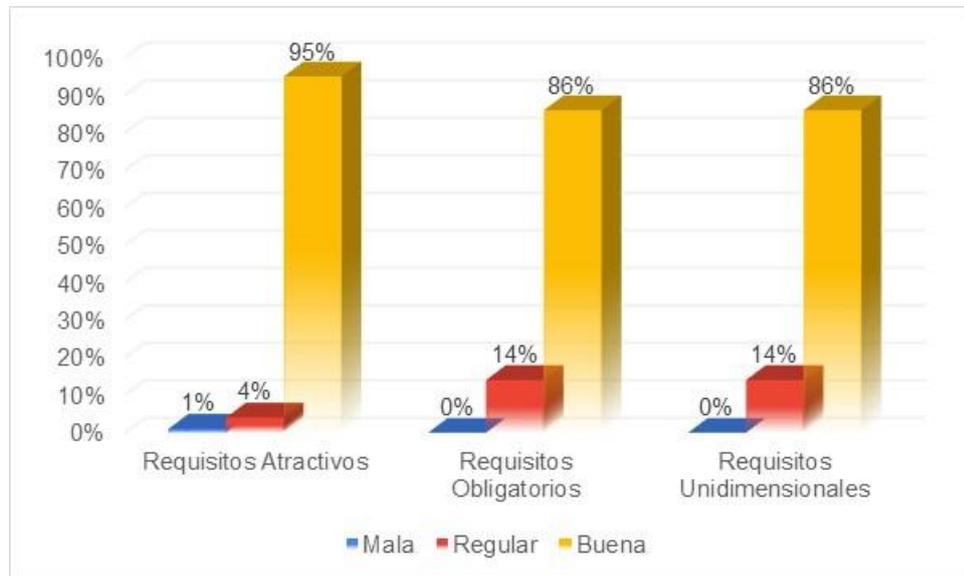
Tabla 8

Niveles de las dimensiones de satisfacción de usuarios

Niveles	Requisitos Atractivos		Requisitos Obligatorios		Requisitos Unidimensionales	
	f	%	f	%	f	%
Mala	1	1%	0	0%	0%	0%
Regular	4	4%	14	14%	14%	14%
Buena	95	95%	86	86%	86%	86%
Total	100	100%	100	100%	100%	100%

Figura 4

Niveles de las dimensiones de satisfacción de usuarios



Interpretación:

La tabla 8 y figura 4 se aprecia que en conexión con la variable de satisfacción de usuarios en relación con la dimensión de requisitos atractivos los encuestados establecen que el 95% es de nivel bueno dando como validación la amabilidad que se tiene en la atención por parte de los funcionarios. También se indica un 4% como regular que perciben los usuarios lo que representa una menor cantidad pero que a su vez se debe continuar con el trabajo continuo y 1% le designar como nivel malo siendo este un porcentaje sin representación se deberá trabajar e ir en búsqueda del inconveniente para buscar la mejora continua.

En la dimensión de requisitos obligatorios se observa el 86% con un nivel bueno que denota la aceptación del servicio en la conformidad y cumplimientos de tiempos, se tiene además el 14% que manifiesta que es un nivel regular lo que hace considerar que se debe dar mayor esmero en la comprensión de las necesidades y cumplir con los tiempos de atención de este modo el porcentaje no sea en ascendente y perjudique el desempeño de los usuarios.

En la tercera dimensión de requisitos unidimensionales se tiene un nivel bueno del 86% donde los encuestados consideran que los funcionarios tienen una

actitud positiva frente a los colaboradores en su mayoría las capacitaciones son claras y existe una buena predisposición de colaboración y finalmente se tiene un 14% de ponderación con nivel regular que se inclina a reflejar que también existe en una minoría la inconformidad de las capacitaciones y la satisfacciones de las mismas, por lo que de igual forma se deben buscar mecanismos para eliminar esta brecha.

4.2 Análisis inferencial

La regla de decisión para un nivel de confianza igual a 95% es:

Si ($p > \alpha$) entonces la hipótesis es nula (H_0) es aceptada

Si ($p < \alpha$) entonces la hipótesis es alterna (H_a) es aceptada

Hipótesis general

Ha: Existe relación entre sistema de calidad y satisfacción de usuarios en la cancillería peruana.

Ho: No existe relación directa entre sistema de calidad y satisfacción de usuarios en la cancillería peruana.

Tabla 9

Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis General

			Calidad de Servicio	Satisfacción de Usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coefficiente de Correlación	1.0000	0.874**
		Sig. (bilateral)		0.0000
		N	100	100
	Satisfacción de Usuario	Coefficiente de Correlación	0.874**	1.0000
		Sig. (bilateral)	0.0000	
		N	100	100

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

El análisis muestra la existencia de una relación $\rho = .874^{**}$ entre calidad de

servicio y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa fuerte. Considerando el 95% de confianza y significancia menor a 0.05 ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se demuestra que la relación es significativa y, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Prueba de hipótesis específica 1

Ha: Existe relación entre fiabilidad y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Ho: No existe relación entre fiabilidad y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Tabla 10

Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis Específica 1

			Fiabilidad	Satisfacción de Usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de Correlación	1.0000	0.699**
		Sig. (bilateral)		0.0000
		N	100	100
	Satisfacción de Usuario	Coefficiente de Correlación	0.699**	1.0000
		Sig. (bilateral)	0.0000	
		N	100	100

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

El análisis muestra la existencia de una relación $\rho = .699^{**}$ entre fiabilidad y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa moderada. Considerando el 95% de confianza y significancia menor a 0.05 ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se demuestra que la relación es significativa y en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Prueba de hipótesis específica 2

Ha: Existe relación entre elementos tangibles y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Ho: No existe relación entre elementos tangibles y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Tabla 11

Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis Específica 2

		Elementos Tangibles	Satisfacción de Usuario
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coefficiente de Correlación	1.0000
		Sig. (bilateral)	0.775**
		N	100
	Satisfacción de Usuario	Coefficiente de Correlación	0.775**
		Sig. (bilateral)	1.0000
		N	100

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

El análisis muestra la existencia de una relación $\rho = .775^{**}$ entre elementos tangibles y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa alta. Considerando el 95% de confianza y significancia p ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se demuestra que la relación es significativa y, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Prueba de hipótesis específica 3

Ha: Existe relación entre seguridad y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Ho: No existe relación entre seguridad y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Tabla 12*Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis Específica 3*

			Seguridad	Satisfacción de Usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de Correlación	1.0000	0.832**
		Sig. (bilateral)		0.0000
		N	100	100
	Satisfacción de Usuario	Coefficiente de Correlación	0.832**	1.0000
		Sig (bilateral)	0.0000	
		N	100	100

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

El análisis muestra la existencia de una relación $\rho = .0.832^{**}$ entre seguridad y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa muy alta. Considerando el 95% de confianza y significancia p ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se demuestra que la relación es significativa y, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Prueba de hipótesis específica 4

Ha: Existe relación entre empatía y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Ho: No existe relación entre empatía y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Tabla 13*Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis Específica 4*

			Empatía	Satisfacción de Usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de Correlación	1.0000	0.842**
		Sig. (bilateral)		0.0000
		N	100	100
	Satisfacción de Usuario	Coefficiente de Correlación	0.842**	1.0000
		Sig. (bilateral)	0.0000	

N	100	100
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).		

El análisis muestra la existencia de una relación $\rho = .0.842^{**}$ entre empatía y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa muy alta. Considerando el 95% de confianza y significancia p ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se demuestra que la relación es significativa y, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

Prueba de hipótesis específica 5

Ha: Existe relación entre sensibilidad y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Ho: No existe relación entre sensibilidad y satisfacción de usuario de la Cancillería Peruana 2020.

Tabla 14

Prueba de Correlación no paramétrica de Hipótesis Específica 5

			Sensibilidad	Satisfacción de Usuario
Rho de Spearman	Sensibilidad	Coefficiente de Correlación	1.0000	0.698**
		Sig. (bilateral)		0.0000
		N	100	100
	Satisfacción de Usuario	Coefficiente de Correlación	0.698**	1.0000
		Sig. (bilateral)	0.0000	
		N	100	100
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).				

El análisis muestra la existencia de una relación $\rho = .0.698^{**}$ entre sensibilidad y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa moderada. Considerando el 95% de confianza y significancia p ($p = 0.000 < \alpha = 0.05$), se demuestra que la

relación es significativa y, en consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Discusión

El desarrollo de nuestra investigación fue un estudio básico, transversal descriptivo y de tipo correlacional la que tuvo como propósito establecer la relación que existe en la implementación de un sistema de calidad y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la cancillería peruana 2020; para ello se aplicaron dos instrumentos que fueron cuestionario 1 que contaba con 22 ítems dirigidos a la variable de calidad y el 2 cuestionario contaba con 10 ítems dirigidos a la variable satisfacción de usuarios cada una de ellas tenía una escala de valoración mediante la escala de Likert. Para la confiabilidad del instrumento se aplicó el análisis Alfa de Cronbach la que se obtuvo 0.963 de fiabilidad.

El presente trabajo de investigación tuvo como objeto establecer la relación entre la implementación de un sistema de calidad y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana. Es así que, se empleó la estadística descriptiva donde se infiere que en la variable de calidad el 96% calificó como buena, en el cumplimiento del servicio, plazos adecuados y oportunos y el 4% señaló que la calidad es regular.

En cuanto a la variable satisfacción de usuarios el 90% de los encuestados precisaron que el nivel es bueno y un 10% indicaron que era regular. Se debe especificar que la gestión de calidad se convierte en un elemento estratégico a toda organización que pretende poseer una ventaja diferenciada y perdurable en el tiempo.

Los resultados expuestos en el presente estudio, están relacionados de acuerdo con las revistas indexadas y la bibliografía consultada siendo parte del apoyo teórico, para la verificación en la relación existente como efecto del

sistema de calidad en la satisfacción de los usuarios de la cancillería peruana. Es así que se tiene como antecedente el estudio efectuado por De la Torre, Bejarano, (2013). La que nos demuestra que el SGC en instituciones educativas evidencia la importancia que ofrece la implementación en toda organización, lo que trae como consecuencia mejor actitud y predisposición y servicio en las labores. Por consiguiente, es fundamental que se haga participe a todas las áreas de la entidad de modo que, cuando se requiera actualizar el presente sistema ISO, se pueda transfigurar de modo práctico y óptimo.

Por tanto, se evidencia tal como se muestra en la tabla 5 figura 1 que denota un 96% de aprobación por parte de los colaboradores respecto a los datos recopilados mediante el instrumento utilizado en medición a las consideraciones de calidad en la organización, poniendo de manifiesto la veracidad del estudio en referencia al caso expuesto.

Hay que mencionar también como parte de la investigación, se contempló la propuesta de Matsumoto (2014) basado en el modelo Servqual que destaca la propuesta por los investigadores Parasuraman, Zeithaml y Berry que tienen como finalidad medir la calidad del servicio, mediante las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, empatía y sensibilidad obteniendo como resultado la perspectiva de los usuarios. Los datos recopilados fueron realizados mediante el instrumento de encuesta a través de las dimensiones e indicadores en la que obtuvimos un alto porcentaje en fiabilidad del 91% como bueno, un 9% regular, elementos tangibles el 95% bueno, un 5% regular, seguridad el 80% califico como bueno, un 20% regular, empatía el 81% refirió como bueno, un 19% regular y por ultimo sensibilidad con el 87% indico como bueno, 13% determino ser regular.

Expuesto y comparado los datos de referencia se estableció que el SGC ISO 9001:2015 en la Cancillería peruana confirma la hipótesis de los resultados obtenidos teniendo como manifiesto la existencia que el SGC genera un alto grado de aceptabilidad que se asocia con la satisfacción de usuarios.

Es necesario recalcar que un SGC como tal es una herramienta que permite desarrollar a cualquier organización ejecutar, planear y controlar las actividades que sean necesarias para desarrollar y fomentar altos estándares de calidad los cuales podrán ser cuantificados pudiendo de esta forma validar la eficiencia y la satisfacción para sus usuarios.

Con respecto a la satisfacción del usuario fue relevante conocer el grado de estimación que perciben por medio de los indicadores, que nos mostraron el grado de inducción, predisposición, conocimientos, atención, procedimientos y resolución de problemas por parte del personal que ofrece el servicio, de modo que se procedió a recolectar las distintas encuestas para posterior a ello obtener resultados de esta variable.

En los últimos años se ha masificado de manera importante la necesidad de alinear los servicios y/o procesos implementados dentro de las organizaciones o entidades de diferentes rubros, el uso de buenas prácticas y estándares de calidad que generen satisfacción del usuario. Abalo, Varela y Rial, (2006).

La calidad de los servicios brindados, tiene un impacto importante en los usuarios esto conlleva a la lealtad y fidelización de aquellos usuarios teniendo como consecuencia el generar ganancias económicas en las organizaciones Olsen, (2002).

La satisfacción del cliente es un elemento crucial para alcanzar la competitividad en las organizaciones de modo que, es el efecto de lo que percibe el cliente en función al servicio o producto recibido la cual lo conforman 3 componentes: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción. Todos ellos en sus teorías confirman las apreciaciones obtenidas de parte de los colaboradores como también, como impacta en la contribución de sus labores, lo que se puede observar en la tabla N°7, figura 3 es la información que indica un nivel del 90% de aceptación de la variable satisfacción de usuarios realizada mediante el instrumento validado por los expertos para comprobar la relación con la variable de sistema de calidad, la cual fue dirigida a los colaboradores de la entidad y solo un 10% calificaron con un nivel regular.

Es así que, en la investigación de Peiro - Tur Ramos (2005). La que señala que la satisfacción de los usuarios, es la visión del usuario que recibe el servicio y aquella persona que lo provee, existen 2 factores importantes a describir, el factor funcional que básicamente se refiere a la eficiencia con la que se atiende a los usuarios, mientras que la relacional se alinea a la obtención de lo que se recibe enmarcado a un conjunto de beneficios.

La investigación anterior corrobora que las satisfacciones de los usuarios pueden estar alineados en función a diferentes estimaciones como son la actitud de los colaboradores, comprensión de las necesidades, absolución de dudas y conocimientos e información requerida. La medición realizada en la presente investigación tuvo como resultado en las dimensiones de requisitos atractivos, la muestra del 95% lo valoran con un nivel bueno, un 4% regular y 1% malo. En la dimensión de Requisitos Obligatorios se tiene el 86% refieren un nivel bueno, un 14% regular. En la dimensión de requisitos unidimensionales califican 86% con nivel bueno y un 14% regular.

La investigación tuvo como objetivo general el establecer la relación entre la implementación de un sistema de calidad y su influencia en la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020.

Para obtenerlo, se usó la prueba de correlación de Rho Spearman, con el fin de ejecutar un análisis de la hipótesis específica 1, basada en el objetivo general. De esta forma, se determinó un Rho Spearman de 0.874** para la hipótesis general, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Debido a estas conclusiones, se pudo comprobar que entre la variable gestión de sistema de calidad y la variable satisfacción de usuarios en la cancillería peruana 2020 se halla una influencia real y positiva.

En el objetivo específico 1 fue el de precisar como la fiabilidad se relaciona con la satisfacción de usuarios de la cancillería de peruana 2020.

Para obtenerlo, se usó la prueba de correlación de Rho Spearman, con el fin de ejecutar un análisis de la hipótesis específica 1, basada en el objetivo específico 1. De esta forma, se determinó un Rho Spearman de 0.699** para

la hipótesis general, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Debido a estas conclusiones, se pudo comprobar que entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de usuarios en la cancillería peruana 2020 se halla una influencia real y positiva.

En el objetivo específico 2 fue el de precisar como la sensibilidad se relaciona con la satisfacción de usuarios de la cancillería de peruana 2020.

Para obtenerlo, se usó la prueba de correlación de Rho Spearman, con el fin de ejecutar un análisis de la hipótesis específica 1, basada en el objetivo específico 1. De esta forma, se determinó un Rho Spearman de 0.698** para la hipótesis general, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Debido a estas conclusiones, se pudo comprobar que entre la dimensión de sensibilidad y la satisfacción de usuarios en la cancillería peruana 2020 se halla una influencia real y positiva.

En el objetivo específico 3 fue el de precisar como la seguridad se relaciona con la satisfacción de usuarios de la cancillería de peruana 2020.

Para obtenerlo, se usó la prueba de correlación de Rho Spearman, con el fin de ejecutar un análisis de la hipótesis específica 1, basada en el objetivo específico 1. De esta forma, se determinó un Rho Spearman de 0.832** para la hipótesis general, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Debido a estas conclusiones, se pudo comprobar que entre la dimensión de seguridad y la satisfacción de usuarios en la cancillería peruana 2020 se halla una influencia real y positiva.

En el objetivo específico 4 fue el de precisar como la empatía se relaciona con la satisfacción de usuarios de la cancillería de peruana 2020.

Para obtenerlo, se usó la prueba de correlación de Rho Spearman, con el fin de ejecutar un análisis de la hipótesis específica 1, basada en el objetivo específico 1. De esta forma, se determinó un Rho Spearman de 0.842** para la hipótesis general, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Debido a estas conclusiones, se pudo comprobar que entre la dimensión de empatía y la satisfacción de usuarios en la cancillería peruana 2020 se halla una influencia real y positiva.

En el objetivo específico 5 fue el de precisar como los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de usuarios de la Cancillería de peruana 2020. Para obtenerlo, se usó la prueba de correlación de Rho Spearman, con el fin de ejecutar un análisis de la hipótesis específica 1, basada en el objetivo específico 1. De esta forma, se determinó un Rho Spearman de 0.698** para la hipótesis general, con un 95% de confianza y una probabilidad menor a 0.05 ($p\text{-valor} = 0.000 < \alpha = 0.05$). Debido a estas conclusiones, se pudo comprobar que entre la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de usuarios en la Cancillería peruana 2020 se halla una influencia real y positiva.

Cabe señalar, que se reafirma que los sistemas de calidad son de total relevancia en toda organización la que tienen como objetivo evitar posibles errores o desviaciones en los procesos para productos o servicios, lo que ayuda a realizar las mejoras de los procesos en todas las áreas. Se puede sostener que mediante estudios él no contar, con la implementación de un sistema de calidad se está expuesto a incurrir en gastos y problemas en la gestión. Por tal motivo, repercute en el desarrollo y desenvolvimiento en las actividades laborales lo que influye en la satisfacción de los usuarios internos y como siguiente paso todo ello se ve reflejado en el servicio del usuario externo.

De esta manera, la Cancillería prosigue con la implementación de la modernización en la gestión pública y reafirma su compromiso de brindar sus servicios con altos estándares de eficiencia y satisfacción para sus usuarios.

5.2. CONCLUSIONES

Primera: El presente trabajo de investigación concluyó en la existencia de una conexión real entre el Sistema de Calidad y su influencia en la Satisfacción de Usuarios de la Cancillería Peruana en el 2020. Con base al análisis que nos muestra una relación $\rho = .874^{**}$ entre calidad de servicio y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa fuerte.

Segunda: Se concluye que existe una relación entre la fiabilidad y la satisfacción de usuarios de la Cancillería Peruana en el 2020. Con base al análisis que nos muestra una relación $\rho = .699^{**}$ entre fiabilidad y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa moderada.

Tercera: Se concluye que existe una relación entre la sensibilidad y la satisfacción de usuarios de la Cancillería Peruana en el 2020. Con base al análisis que nos muestra una relación $\rho = .698^{**}$ entre sensibilidad y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa moderada.

Cuarta: Se concluye que existe una relación entre seguridad y la satisfacción de usuarios de la Cancillería Peruana en el 2020. Con base al análisis que nos muestra relación $\rho = .0.832^{**}$ entre seguridad y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa muy alta.

Quinta: Se concluye que existe una relación entre la empatía y la satisfacción de usuarios de la Cancillería Peruana en el 2020. Con base al análisis que nos muestra la existencia de una relación $\rho = .0.842^{**}$ entre empatía y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa muy alta.

Sexta: Se concluye que existe una relación entre elementos tangibles y la satisfacción de usuarios de la Cancillería Peruana en el 2020. Con base al análisis que nos muestra la existencia de una relación $\rho = .775^{**}$ entre elementos tangibles y satisfacción de usuario, demostrando que existe una relación positiva, con un nivel de correlación directa alta.

5.3. RECOMENDACIONES

Primera: Implementar sistemas de calidad en el marco de la modernización del estado, básicamente para los procesos que brindan servicios al Ciudadano, de esta forma se asegura la satisfacción de los usuarios, ya que

existe una conexión real entre la calidad y la satisfacción generada por un producto o servicio con alto grado de calidad.

Segunda: Fortalecer la fiabilidad del servicio brindado a través de procesos estandarizados, los mismos que deben estar alineados a la norma ISO 9001:2015, con el objetivo de mejorar las expectativas y por consiguiente la satisfacción de los usuarios.

Tercera: Fortalecer la sensibilidad del servicio que se brinda a través de tiempos de respuesta establecidos y de pleno conocimiento de los usuarios, de esta forma el usuario cuenta con información del tiempo máximo que puede esperar para ser atendido, esto eleva la satisfacción del usuario al ser atendido en un tiempo menor.

Cuarta: Medir la seguridad de los procesos que se ejecutan para brindar servicios, a través de una constante revisión de los indicadores que permitan conocer si los procedimientos que se siguen y las competencias del personal que las realiza, son idóneas para brindar un servicio de calidad.

Quinta: Se recomienda que dentro de los procesos alineados a la norma ISO 9001:2015, el recurso humano no solo cuente con las competencias requeridas, sino también con la empatía que asegura la satisfacción del usuario, basado en el análisis que nos muestra que la empatía tiene una relación positiva con un nivel de correlación directa y alta.

Sexta: Brindar equipamiento y herramientas idóneas de tecnología vigente como elementos tangibles que contribuyan al desarrollo de las actividades que realizan los usuarios para cumplir con sus funciones, esto genera un alto nivel de satisfacción en los usuarios al minimizarse la interrupción de sus tareas antes incidentes técnicos fortuitos.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Referencias bibliográficas

1. Álzate, A. (2017). ISO 9001:2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. Colombia; Revista Venezolana de Gerencia, Facultad de Educación Permanente y Avanzada, Universidad de América.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=ce2d5af4-cf22-4ec5-9f3c-cab9e39ab085%40pdc-v-sessmgr02&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=131980160&db=edo>

2. Alzate, A., Ramírez, J., Bedoya, L. (2019). Modelo para la implementación de un sistema integrado de gestión de calidad y ambiental en una empresa Siderúrgica. ISSN 2314-3738; Revista digital FCE UNLP.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=22333dce-9138-425a-bd10ca82856ec8f7%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=134108523&db=fap>

3. Andrade (2021), Grado de satisfacción en la calidad del servicio y atención al cliente en hostería el Chozon”, Universidad de Machala

<http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/16678>

4. Chávez (2019), “La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de clientes de la botica Rosymar”

http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/17961/SERVICIOS_SATISFACCION_CHAVEZ_PASCUAL_LIZ_KELLY.pdf?sequence=1&isAllowed=y

5. Carmona, M., Suarez, E., Calvo, A., Periañez R. (2015). Sistemas de gestión de calidad: un estudio en empresas del sur de España y norte de Marruecos European Research on Management and Business Economics.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=6&sid=34be9c7d-2fd9-46f0-a8d5-b7de5811a2f9%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZSZyY29wZT1zaXRI#AN=S1135252315000428&db=edselp>
6. Cisneros (2018), Calidad de servicio y satisfacción del cliente de Garantía de Salud de la Clínica Good Hope, Lima, 2017.
https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UEPU_b4ba9d39a4ac499cbbe9ccb76c4f35bd
7. Cortes J. (2017) Sistemas de gestión de calidad ISO 9001:2015; Málaga España, ICB Editores.
8. Chugnas y Nuñez (2018), Relación entre la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Cliente del Complejo Baños del Inca – Cajamarca.
<http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/842>
9. De la Torre, Bejarano (2013). Sistemas de gestión de calidad en instituciones educativas, Aplicación de la norma ISO 9001:2008 en el centro universitarios de la costa del Sur, Editorial Universitaria.
<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=ab6e76ee-eabf-4227-b630-940eacc53a4f%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZSZyY29wZT1zaXRI#AN=edsdoj.67c4dc77cdd24f9cb7c0d5962c740ef3&db=edsdoj>
10. Díaz V. (2006) Metodología de la investigación científica y Bioestadística, Santiago de Chile, Edición RIL Editores.

11. Dueñas J. (2014). Calidad y servicios de proximidad en el pequeño comercio. Antequera Málaga, IC Editorial.

12. Fernández, Norcka, Ortega, Eglá (2008) Calidad de gestión en las unidades de información de la Universidad del Zulia: paradigma de innovación en la sociedad del conocimiento. Revista Telos. ISSN: 1317-0570.

13. García M. (2014). Gestión de la atención al cliente/ consumidor, Antequera Málaga, IC editorial.

14. Gómez, B., Ramírez, V., Echevarría, M., Yero, J. (2008). Intervención organizacional con incidencia en la mejora de la calidad del proceso industrial azucarero.

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=22333dce-9138-425a-bd10-ca82856ec8f7%40sessionmgr101&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZSZzY29wZT1zaXRI#AN=69826498&db=fap>

15. Gonzales O., Arciniegas J. (2016) Sistemas de gestión de calidad: teoría y práctica bajo la norma ISO 2015, Bogotá; ECOE Ediciones.

16. Guzmán T. y Sánchez M. (2019) Sistema de Gestión de calidad en el desarrollo de software dentro de una instancia gubernamental. ISSN 1946 5351, México.

<https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=f509ce25-3ca6-4151-a793-0d6db7eaa51c%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGI2ZSZzY29wZT1zaXRI#AN=140758745&db=edb>

17. Hernández B. (2001) Técnicas Estadísticas de Investigación social, Madrid España, Ediciones Díaz de Santos.
18. Hernández, T. (2017), La Satisfacción del Cliente y el nivel de fidelización en restaurantes familiares de San Miguel, San Isidro y Jesús María.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3672/1/2017_Hern%C3%A1ndez-Mej%C3%ADa.pdf
19. Hurtado I. y Toro J. (2007) Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio, Caracas Venezuela; Editorial CEC. SA
20. Humanzen, (2014), El modelo de satisfacción del cliente de Kano.
<http://humanzenblog.blogspot.com/2012/11/el-modelo-de-satisfaccion-del-cliente.html>
21. Isaza A. (2018) Control interno y sistema de gestión de calidad, Bogota, Ediciones de la U Transversal.
22. Kotler, Keller, (2012), Dirección de Marketing.
<http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
23. Kotler, P. (2001), Dirección de Mercadotécnica, Análisis, Planeación, Implementación y Control, 8a. Ed
<https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>
24. Kotler, P., Armstrong. (2007), Marketing.
<http://ria.ufrn.br:8080/jspui/handle/123456789/1257>

25. Lizarzaburu, E. (2015). La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001:2015 sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Universidad & Empresa.

<http://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=7560b5c9-fe88-430f-b272-5880472f8dd4%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRI#AN=edsdoj.7bb17e1911f5457d967bc8dc55d1bfce&db=edsdoj>

26. López S. (2006) Implantación de un sistema de calidad. Los diferentes sistemas de calidad existentes en la organización. España; Editorial Ideas propias.

27. Matsumoto R. (2014) Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto, Bolivia, ISSN 1994-3733

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=fc472549-ea06-4bc4-a8ae-793e4c78b1a1%40pdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRI#AN=edssci.S1994.37332014000200005&db=edssci>

28. Miranda F., Chamorro A., Rubio S. (2007). Las Rozas Madrid, Edit. Delta Publicaciones.

29. Morillo M. (2016) Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela, Revista de Ciencias Sociales.

<https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>

30. Pérez, J. (1994). Gestión de la calidad Empresarial, Madrid, ESIC. Editorial.

31. Pérez M., Pérez A. y De la Paz E. (2020) Contribución del mantenimiento con enfoque sostenible al control de la calidad en la industria de plástico. ISSN 0253-9276, Cuba.

<https://eds.a.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=2&sid=455f7c3b-eeb4-4f0b-9386-2167227998b4%40sdc-v-sessionmgr01&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZS9wZT1zaXRI#AN=150228786&db=fsr>

32. Peña, L. (2018) Metodología para la transición del sistema de gestión de calidad de la empresa comercializadora de combustible Las Tunas a la NC ISO 9001: 2015. Innovación Tecnológica ISSN 1025-6504

<http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=3&sid=34be9c7d-2fd9-46f0-a8d5-b7de5811a2f9%40sessionmgr102&bdata=Jmxhbm9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZS9wZT1zaXRI#AN=134229486&db=fap>

33. Pingo, A (2020) Universidad del Zulia (LUZ), Revista Venezolana de Gerencia (RVG), Gestión de la calidad: Un estudio desde sus principios

<https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/32406>

34. Prado, A. (2020), Satisfacción de Usuarios en los Servicios de consulta externa de una posta médica.

http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/11168/1/2020_Prado%20Orellana.pdf

35. Olovacha, M. (2018) Satisfacción del cliente: desde una perspectiva del método Kano en el sector hotelero de la Provincia de Tungurahua.

<https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/28864>

36. Rial A., Varela J. (2007) La evaluación de la calidad percibida como herramienta de gestión en servicios deportivos, Universidad de Santiago de Compostela.
37. Rohvein, C., Jaureguiberry, M., Urrutia, S., Roark, G., Chiodi, F., Paravie, D. (2019) Modelo de madurez como base para el diagnóstico de la gestión de procesos Pyme. Revista ingeniería Industrial Universidad del Bio Bio.
38. Saavedra M. (2001) Elaboración de tesis profesionales, Mexico;Editorial PAX.
39. Salkind Neil (1999) Métodos de investigación, México.
40. Salcedo y Ruiz (2019), Microsoft Azure para mejorar la continuidad de los servicios TI, de la fiduciaria en el año 2018
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/9784/1/2019_Ruiz-Caldas.pdf
41. Santos, R. (2019) Calidad Del Servicio y Satisfacción Del Usuario Bajo La Percepción Política Institucional En La Administración De Justicia De Huancayo – 2018.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38416>
42. Torres C. (2018). Gestión de la atención al cliente/ consumidor. Antequera Málaga, IC editorial.
43. Torres, D. (2018), El nivel de Satisfacción del Cliente en el Restaurant el Kiosquito, Tejupilco, México.
<http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/95292>

44. Vavra T. (2002) Como medir la satisfacción del cliente según la ISO 9001:2000, Madrid, FC Editorial.

45. Yacuzzi y Martín, (2003), Aplicación del Método de Kano en el diseño de un producto farmacéutico.

<https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/224.pdf>

ANEXOS

Tabla 1

Operacionalización de la Variable: Calidad

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	Niveles de Rango
Calidad del Servicio	La propuesta de Matsumoto tiene como propósito cuantificar la calidad del servicio mediante la perspectiva de los usuarios y como conciben el servicio recibido a partir de sus comentarios y apreciaciones del servicio.	Fiabilidad	1.Servicio en los plazos adecuados y oportunos	Del 1 al 5	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo (22 – 51) Regular (52 - 81) Bueno (82 – 110)
			2.Resolucion de problemas			
			3.Cumplimiento del servicio			
		Sensibilidad	1.Atencion sin retrasos o demoras	Del 6 al 10		
			2.Apoyo y confidencialidad del servicio			
			3.Atencion personalizada			
		Seguridad	1. Procedimientos técnicos	Del 11 al 14		
			2. Personal discreto y confiable			
			3. Personal capacitado			
		Empatía	1. Comprensión de dificultades e imprevistos	Del 15 al 18		
			2. Atención telefónica agradable			
			3. Horarios flexibles			
		Elementos tangibles	1. Personal identificado y vestuario formal.	Del 19 al 22		
			2. Infraestructura agradable			
			3. Equipamientos y herramientas adecuados			

Tabla 2

Operacionalización de la Variable: Satisfacción del Usuario

Variable	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Likert	Niveles de Rango
Satisfacción del Usuario	La propuesta del método Kano, el cual pone a disposición herramientas que gestionan la calidad y permite una mejor toma de decisiones con especial énfasis en lo relacionado a productos y/o servicios. Identificando claramente los requerimientos de los clientes y/o usuarios, los mismos que son posteriormente medidos para verificar su cumplimiento y validar si aumento la satisfacción. (Yacuzzi y Martín, 2003).	Requisitos Atractivos	1. Conocimiento	Del 1 al 2	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Malo (10 – 23) Regular (24 - 37) Bueno (38 – 50)
			2. Amabilidad			
		Requisitos Obligatorios	1. Desempeño	Del 3 al 6		
			2. Tiempo de respuesta.			
			3. Tiempo de Resolución.			
		Requisitos Unidimensionales	1. Inducción	Del 7 al 10		
			2. Predisposición			

Tabla 3		Matriz de Consistencia					
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Qué relación existe entre implementación del sistema de calidad en la mesa de servicios y la satisfacción de los usuarios de la Cancillería Peruana 2020?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Qué relación existe entre la fiabilidad y satisfacción de los usuarios de la cancillería peruana 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la sensibilidad y satisfacción de los usuarios de la cancillería peruana 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción de los usuarios de la cancillería peruana 2020?</p> <p>¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción de los usuarios de la cancillería peruana 2020?</p> <p>¿Qué relación existe</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Establecer la relación entre la implementación de un sistema de calidad en la mesa de servicios y la satisfacción de usuarios de la Cancillería Peruana 2020.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Precisar cómo la fiabilidad se relaciona, con la Satisfacción de Usuarios de la Cancillería peruana 2020.</p> <p>Precisar como la sensibilidad se relaciona, con la Satisfacción de Usuarios de la Cancillería Peruana 2020.</p> <p>Precisar como la seguridad se relaciona, con los Usuarios la Cancillería Peruana 2020.</p> <p>Precisar como la</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre sistema de calidad y satisfacción de usuarios de la Cancillería Peruana 2020.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Existe relación entre fiabilidad y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020.</p> <p>Existe relación entre sensibilidad y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020.</p> <p>Existe relación entre seguridad y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020.</p> <p>Existe relación entre empatía y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020</p> <p>Existe relación entre elementos tangibles y la satisfacción de usuarios de la cancillería peruana 2020.</p>	Variable 1: Sistema de calidad				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
Fiabilidad	Servicios en los plazos adecuados Resolución de problemas Cumplimiento del servicio.	Del 1 a al 5	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Malo (22-51) Regular (52 - 81) Bueno (82-110)			
Sensibilidad	Atención sin retrasos Apoyo y confidencialidad del servicio Atención personalizada	Del 6 al 10					
Seguridad	Personal discreto y confiable Personal capacitado Procedimientos técnicos	Del 9 al 12					
Empatía	Atención telefónica agradable. Horarios flexibles Comprensión de dificultades e imprevistos.	Del 11 al 14					
Elementos tangibles	Personal identificado y vestuario formal Infraestructura agradable Equipamientos y herramientas adecuados para la atención.	Del 15 al 18					
		Del 19 al 22					

entre la elementos tangibles y satisfacción de los usuarios de la Cancillería peruana 2020?	empatía se relaciona, con la Satisfacción de Usuarios de la Cancillería Peruana 2020. Precisar como los elementos tangibles, con la Satisfacción de Usuarios de la Cancillería Peruana 2020.					
		Variable 2: Satisfacción de usuarios				
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
		Requisitos Atractivo	Desempeño Amabilidad	Del 1 al 2		
Requisitos Obligatorio	Desempeño Tiempo de respuesta Tiempo de Resolución	Del 3 al 6	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre	Malo (10-23) Regular (24 - 37) Bueno (38-50)		
Requisitos Unidimensional	Inducción Predisposición	Del 7 al 10				
Nivel- diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar			
Nivel: Básico	Población: 807 usuarios de la Cancillería Peruana.	Variable 1: Sistema de calidad Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert Autores: Ledda J. Guzmán Pachas Wilfredo Gonzales Segovia Año: 2021 Monitoreo: Si Ámbito de Aplicación: Cancillería Peruana	Descriptiva: Se aplicó a través del software Microsoft Excel para construir tablas y figuras estadísticas, Para la presentación de resultados por dimensiones. <ul style="list-style-type: none">• Presentación de tablas y gráficos• Distribución de Frecuencias			
Diseño: No experimental, transversal	Tipo de muestreo: Probabilístico Aleatorio Simple	Variable 2: Satisfacción de usuarios Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario tipo Likert Autores: Ledda J. Guzmán Pachas Wilfredo Gonzales Segovia Año: 2021 Monitoreo: Si Ámbito de Aplicación: Cancillería Peruana	Inferencial: Se usará para trabajar con los datos de la muestra y poder emitir conclusiones de acuerdo con los objetivos planteados.			
Método: Cuantitativo Hipotético-Deductivo	Tamaño de muestra: 100 usuarios de la Cancillería Peruana		Contrastación de hipótesis Para la contrastación de hipótesis se utilizó la prueba estadística Rho Sperman.			
			De prueba Se utilizó el software estadístico SPSS 25, por medio de la cual se realizará la tasación de la hipótesis y determinar las conclusiones.			

		Forma de Administración: Individual	
--	--	-------------------------------------	--

CONSENTIMIENTO INFORMADO

RE: Consulta.

De: Wilfredo Gonzales Segovia <wgonzales@rree.gob.pe>

Enviado: jueves, 27 de mayo de 2021 0:48

Para: Adán Silva Blanco <asilvab@rree.gob.pe>

Asunto: Consulta.

Estimado Adán, buenos días, te saluda Wilfredo Gonzales, soy el Coordinador del Sistema de Calidad ISO 9001 de la Oficina de Tecnologías de la Información. Quería comentarte algo, estoy trabajando en mi proyecto de tesis para la obtención del grado de maestro, mi tema justamente es la implementación de un Sistema de Calidad en la mesa de servicios de la OTI, justo la que certificamos a fines del 2020, sobre esto, entiendo que tengo que gestionar un permiso, claro está que no se tocara información sensible, solo la aplicación de mi instrumento que es una encuesta y en la que NO SE PEDIRA ni MOSTRARA datos personales. Podrías indicarme por favor que pasos debo seguir, para completar él envío de mi solicitud para dicho permiso.

Quedo atento a tu amable respuesta,

Atentamente,



[Responder](#)

[Reenviar](#)

SOBRE SOLICITUD DE INFORMACIÓN DE SISTEMA DE CALIDAD IMPLEMENTADO EN LA OGI

3 ✓

Este mensaje se marcó como personal.

WS

Wilfredo Gonzales Segovia

Vie 25/06/2021 19:14

Para: Mesa de Partes

Cco: wgonzaless34@gmail.com



CARTA_OGI.pdf

556 KB



Estimados Señores, se remite adjunto al presente, una carta dirigida al M.C Gonzalo Talavera Álvarez, en su calidad de Jefe de la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional.

Atentamente,



Bicentenario
1821-2021
del Ministerio de
Relaciones Exteriores
del Perú

Wilfredo Gonzales Segovia

Responsable de Soporte Técnico,
Hardware y Electrónica

Oficina de Tecnologías de la Información
Jirón Ucayali 337, Cercado de Lima, Perú

Teléfono: (511) 204 2567

www.gob.pe/rree

Lima 23 de junio de 2021,

M.C Gonzalo Talavera Álvarez
Jefe de la Oficina General de Apoyo a la Gestión Institucional
Ministerio de Relaciones Exteriores

Por medio de la presente, solicito respetuosamente su apoyo y colaboración para brindarme información sobre el Sistema de Calidad implementado en los procesos de atención de incidentes y/o requerimientos de tecnologías de la Información en la Oficina General que usted tiene a su cargo. La presente solicitud se sustenta en que venimos realizando una investigación sobre un Sistema de Calidad ISO9001:2015 y la Satisfacción de Usuarios en una entidad del Estado, para la obtención del Grado de Maestro en Dirección Estratégica Empresarial que vengo cursando en la Universidad Privada San Juan Bautista.

La información solicitada, no será de carácter sensible y/o confidencial. Asimismo, el instrumento que se aplicará (encuesta), no contendrá ningún tipo de información personal de los funcionarios, solo la percepción actual de los servicios que brinda la mesa de servicios, a través de los procesos que desarrolla para la atención de incidentes y/o requerimientos de tecnologías de la información.

Finalmente, comentarle que el presente trabajo de investigación que venimos desarrollando, es un estudio básico que fortalecerá el marco teórico de los autores en los que nos hemos basado, y contribuirá con conocimiento adicional que dará pie a otras investigaciones.

Atentamente,



Wilfredo Gonzales Segovia

DNI: 40215020

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIO

Instrucciones: El cuestionario que le presentamos a continuación está conformado por una gama de cuestiones relativas a lo que percibe Usted sobre los servicios que brinda la mesa de servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información. Para cada una de ellas señale de acuerdo a sus consideraciones que tiene de la Mesa de servicios según las características relacionadas para cada cuestión.

Marque con un aspa (x) siendo 1 tendrá la denotación de Nunca en relación a los servicios que brinda la mesa de servicios y 5 significa Siempre. Marque cualquiera de los números intermedios, siendo para cada caso el número que para Ud. signifique el grado de importancia según sea su convicción.

Nº	CUESTIONES SOBRE LA ENTIDAD	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1.	¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la mesa de servicios, cumplen con la información y atención requerida en sus consultas, incidencia o requerimientos?					
2.	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios entregan un servicio cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?					
3.	¿Considera usted que la Mesa de servicios comprende sus necesidades al momento de reportar alguna consulta, incidencia o requerimiento?					
4.	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios le brindan un servicio esmerado?					
5.	¿Se siente Ud. conforme con los tiempos de atención, que responde la mesa de servicios?					
6.	¿Considera que la mesa de servicios cumple en solucionar sus requerimientos, consultas o incidencias a tiempo?					
7.	¿Considera que la capacitación brindada por el personal de la mesa de servicios es clara?					
8.	¿Las capacitaciones realizadas por el personal de la mesa de servicios absuelven sus dudas?					
9.	¿Se encuentra satisfecho con la predisposición que le brindan los especialistas técnicos cuando lo visitan o realizan una atención personalizada para la atención de sus consultas, incidencias o requerimientos?					
10.	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios cuentan con actitud positiva ante sus solicitudes?					

CUESTIONARIO SERVQUAL

Instrucciones: El cuestionario que le presentamos a continuación está conformado por una gama de cuestiones relativas a lo que percibe Usted sobre los servicios que brinda la mesa de servicios de la Oficina de Tecnologías de la Información. Para cada una de ellas señale de acuerdo a sus consideraciones que tiene de la Mesa de servicios según las características relacionadas para cada cuestión.

Marque con un aspa (x) siendo 1 tendrá la denotación Nunca en relación a los servicios que brinda la mesa de servicios y 5 significa Siempre. Marque cualquiera de los números intermedios, siendo para cada caso el número que para Ud. signifique el grado de importancia según sea su convicción.

Nº	CUESTIONES SOBRE LA ENTIDAD	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1.	¿Considera que personal de la mesa de servicios desempeña un buen trabajo al brindarle asistencia técnica a su consulta, incidencia o requerimiento?					
2.	¿La mesa de servicios, comunica a sus usuarios en que tiempo concluirá la realización del servicio que prestan?					
3.	¿La mesa de servicios atiende sus consultas, incidentes o requerimientos en plazos adecuados y oportunos?					
4.	¿Cuándo a Ud. se le presenta consultas, incidentes o requerimientos, la mesa de servicios muestra interés en darle solución?					
5.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios resuelve sus consultas incidentes o requerimientos a la primera?					
6.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, le dan una atención personalizada?					
7.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?					
8.	¿La mesa de servicios, concluye las solicitudes en el tiempo prometido?					
9.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, siempre están dispuestos a ayudarlos?					

10.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tiene como parte de sus procedimientos de atención la confidencialidad de los usuarios?					
Nº	CUESTIONES SOBRE LA ENTIDAD	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
11.	¿La información o comunicación emitida por la mesa de servicios sobre procedimientos técnicos es comprensible?					
12.	¿Los colaboradores que forman parte de la Mesa de servicios tienen una buena predisposición y son confiables?					
13.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, les transmiten confianza?					
14.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tienen conocimientos suficientes para responder a las interrogantes que les refieren?					
15.	¿La mesa de servicios, se preocupa por sus intereses y necesidades?					
16.	¿Los colaboradores de la mesa de servicio, comprenden sus necesidades específicas?					
17.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, son siempre amables con usted?					
18.	¿Los horarios de trabajo actuales de la mesa de servicios, es conveniente para usted?					
19.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, se identifican debidamente cuando usted se comunica telefónicamente?					
20.	¿Los colaboradores de la Mesa de servicios tienen buena apariencia?					
21.	¿Las oficinas o instalaciones de la mesa de servicios, donde en ocasiones también se atiende incidencias o requerimientos técnicos son agradables?					
22.	¿Las Herramientas que utiliza la mesa de servicios contribuye al servicio que brindan?					

SERVQUAL es un cuestionario con preguntas estandarizadas para la Medición de la Calidad del Servicio, herramienta desarrollada por Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry desarrollado en los Estados Unidos con el auspicio del Marketing Science Institute y validado a America Latina por Michelsen Consulting con el apoyo del nuevo Instituto Latinoamericano de Calidad en los Servicios. El Estudio de Validación concluyó en junio de 1992.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: SISTEMA DE CALIDAD

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio.	¿Considera que personal de la mesa de servicios desempeña un buen trabajo al brindarle asistencia técnica a su consulta, incidencia o requerimiento?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Servicios en los plazos adecuados	¿La mesa de servicios, comunica a sus usuarios en que tiempo concluirá la realización del servicio que prestan? ¿La mesa de servicios atiende sus consultas, incidentes o requerimientos en plazos adecuados y oportunos?	
	Resolución de problemas	¿Cuándo a Ud. se le presenta consultas, incidentes o requerimientos, la mesa de servicios muestra interés en darle solución? ¿Los colaboradores de la mesa de servicios resuelven sus consultas incidentes o requerimientos a la primera?	
Sensibilidad	Atención personalizada	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, le dan una atención personalizada?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Atención sin retrasos.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios ofrecen un servicio rápido a sus usuarios? ¿La mesa de servicios, concluye las solicitudes en el tiempo prometido?	
	Apoyo y confidencialidad del servicio.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, siempre están dispuestos a ayudarlos? ¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tiene como parte de sus procedimientos de atención la confidencialidad de los usuarios?	
Seguridad	Procedimientos técnicos	¿La información o comunicación emitida por la mesa de servicios sobre procedimientos técnicos es comprensible?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Personal discreto y confiable.	¿Los colaboradores que forman parte de la Mesa de servicios tienen una buena predisposición y son confiables? ¿Los colaboradores de la mesa de servicios, les transmiten confianza?	
	Personal capacitado.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tienen conocimientos suficientes para responder a las interrogantes que les refieren?	

Empatía	Comprensión de dificultades e imprevistos.	¿La mesa de servicios, se preocupa por sus intereses y necesidades? ¿Los colaboradores de la mesa de servicio, comprenden sus necesidades específicas?	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Atención telefónica agradable.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, son siempre amables con usted?	
	Horarios flexibles.	¿Los horarios de trabajo actuales de la mesa de servicios, es conveniente para ustedes?	
Elementos Tangibles	Personal identificado y vestuario formal.	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, se identifican debidamente cuando usted se comunica telefónicamente? ¿Los colaboradores de la Mesa de servicios tienen buena apariencia.	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Infraestructura agradable.	¿Las oficinas o instalaciones de la mesa de servicios, donde en ocasiones también se atiende incidencias o requerimientos técnicos son agradables?	
	Equipamientos y herramientas adecuados	¿Las Herramientas que utiliza la mesa de servicios contribuyen al servicio que brindan?	

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
1	¿Considera que personal de la mesa de servicios desempeña un buen trabajo al brindarle asistencia técnica a su consulta, incidencia o requerimiento?	x		x		X		
2	¿La mesa de servicios, comunica a sus usuarios en que tiempo concluirá la realización del servicio que prestan?	x		x		X		
3	¿La mesa de servicios atiende sus consultas, incidentes o requerimientos en plazos adecuados y oportunos?	x		x		X		
4	¿Cuándo a Ud. se le presenta consultas, incidentes o requerimientos, la mesa de servicios muestra interés en darle solución?	x		X		X		
5	¿Los colaboradores de la mesa de servicios resuelve sus consultas incidentes o requerimientos a la primera?	x		x		X		
DIMENSIÓN SENSIBILIDAD								
6	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, le dan una atención personalizada?	x		X		X		
7	¿Los colaboradores de la mesa de servicios ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?	x		X		X		
8	¿La mesa de servicios, concluye las solicitudes en el tiempo prometido?	x		x		X		
9	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, siempre están dispuestos a ayudarles?	X		X		X		
10	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tiene como parte de sus procedimientos de atención la confidencialidad de los usuarios?	x		x		x		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
11	¿La información o comunicación emitida por la mesa de servicios sobre procedimientos técnicos es comprensible?	X		X		X		
12	¿Los colaboradores que forman parte de la Mesa de servicios tienen una buena predisposición y son confiables?	X		X		X		

13	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, les transmiten confianza?	X		X		X		
14	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tienen conocimientos suficientes para responder a las interrogantes que les refieren?	x		x		X		
DIMENSIÓN EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La mesa de servicios, se preocupa por sus intereses y necesidades?	X		X		X		
16	¿Los colaboradores de la mesa de servicio, comprenden sus necesidades específicas?	X		X		X		
17	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, son siempre amables con usted?	X		X		X		
18	¿Los horarios de trabajo actuales de la mesa de servicios, es conveniente para usted?	x		x		X		
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, se identifica debidamente cuando usted se com unica telefónicamente?	X		x		X		
20	¿Los colaboradores de la Mesa de servicios tienen buena apariencia?	X		X		X		
21	¿Las oficinas o instalaciones de la mesa de servicios, donde en ocasiones también se atiende incidencias o requerimientos técnicos son agradables?	X		X		X		
22	¿Las Herramientas que utiliza la mesa de servicios contribuye al servicio que brindan?	X		X		X		

Observaciones: Suficiencia objetiva. Claro y relevante.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Tulio César Espinoza Coronado - DNI: 25836080

Especialidad del validador: Gestión de la Innovación – Gestión Estratégica Pública.

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

San Borja 04 de Junio del 2021

Firma del Experto Informante.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE

Variable: SATISFACCION DE USUARIOS

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
Requisitos Atractivos	Conocimiento	¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la mesa de servicios, cumplen con la información y atención requerida en el reporte de sus consultas, incidencias o requerimientos?	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Amabilidad	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios entregan un servicio cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?	
Requisitos obligatorios	Desempeño	¿Considera usted que la Mesa de servicios comprende sus necesidades al momento de reportar alguna consulta, incidencia o requerimiento? ¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios le brindan un servicio esmerado?	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre
	Tiempo de respuesta	¿Se siente Ud. conforme con los tiempos de atención que responde la mesa de servicios?	
	Tiempo de resolución	¿Considera que la mesa de servicios cumple en solucionar sus requerimientos, consultas o incidencias a tiempo?	
Requisitos Unidimensionales	Capacitación	¿Considera que la capacitación brindada por el personal de la mesa de servicios es clara? ¿Las capacitaciones realizadas por el personal de la mesa de servicios absuelven sus dudas?	(1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre

	Predisposición	<p>¿Se encuentra satisfecho con la predisposición que le brindan los especialistas técnicos cuando lo visitan o realizan una atención personalizada para la atención de sus consultas, incidencias o requerimientos?</p> <p>¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios cuentan con actitud positiva ante sus solicitudes?</p>	
--	----------------	---	--

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DE USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN REQUISITOS ATRACTIVOS								
1	¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la mesa de servicios, cumplen con la información y atención requerida en sus consultas, incidencias o requerimientos?	X		x		X		
2	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios entregan un servicio cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?	x		x		X		
DIMENSIÓN REQUISITOS OBLIGATORIOS								
3	¿Considera usted que la Mesa de servicios comprende sus necesidades al momento de reportar alguna consulta, incidencia o requerimiento?	X		X		X		
4	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios le brindan un servicio esmerado?	X		X		X		
5	¿Se siente Ud. conforme con los tiempos de atención que responde la mesa de servicios?	x		X		x		
6	¿Considera que la mesa de servicios cumple en solucionar sus requerimientos, consultas o incidencias a tiempo?	x		x		X		
DIMENSIÓN REQUISITOS UNIDIMENSIONALES								
7	¿Considera que la capacitación brindada por el personal de la mesa de servicios es clara?	X		x		X		

8	¿Las capacitaciones realizadas por el personal de la mesa de servicios absuelven sus dudas?	X		X		X	
9	¿Se encuentra satisfecho con la predisposición que le brindan los especialistas técnicos cuando lo visitan o realizan una atención personalizada para la atención de sus consultas, incidencias o requerimientos?	X		X		X	
10	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios cuentan con actitud positiva ante sus solicitudes?	x		x		x	

Observaciones: Suficiencia objetiva. Claro y relevante.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. Tulio César Espinoza Coronado - DNI: 25836080

Especialidad del validador: Gestión de la Innovación – Gestión Estratégica Pública.

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

San Borja 04 de Junio



Firma del Experto Informante.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
1	¿Considera que personal de la mesa de servicios desempeña un buen trabajo al brindarle asistencia técnica a su consulta, incidencia o requerimiento?	x		x		x		
2	¿La mesa de servicios, comunica a sus usuarios en que tiempo concluirá la realización del servicio que prestan?	x		x		x		
3	¿La mesa de servicios atiende sus consultas, incidentes o requerimientos en plazos adecuados y oportunos?	x		x		x		
4	¿Cuándo a Ud. se le presenta consultas, incidentes o requerimientos, la mesa de servicios muestra interés en darle solución?	x		x		x		
5	¿Los colaboradores de la mesa de servicios resuelve sus consultas incidentes o requerimientos a la primera?	x		x		x		
DIMENSIÓN SENSIBILIDAD								
6	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, le dan una atención personalizada?	x		x		x		
7	¿Los colaboradores de la mesa de servicios ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?	x		x		x		
8	¿La mesa de servicios, concluye las solicitudes en el tiempo prometido?	x		x		x		
9	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, siempre están dispuestos a ayudarles?	x		x		x		
10	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tiene como parte de sus procedimientos de atención la confidencialidad de los usuarios?	x		x		x		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
11	¿La información o comunicación emitida por la mesa de servicios sobre procedimientos técnicos es comprensible?	x		x		x		
12	¿Los colaboradores que forman parte de la Mesa de servicios tienen una buena predisposición y son confiables?	x		x		x		
13	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, les transmiten confianza?	x		x		x		
14	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tienen conocimientos suficientes para responder a las interrogantes que les refieren?	x		x		x		

DIMENSIÓN EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La mesa de servicios, se preocupa por sus intereses y necesidades?	x		x		x		
16	¿Los colaboradores de la mesa de servicio, comprenden sus necesidades específicas?	x		x		x		
17	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, son siempre amables con usted?	x		x		x		
18	¿Los horarios de trabajo actuales de la mesa de servicios, es conveniente para usted?	x		x		x		
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, se identifica debidamente cuando usted se comunica telefónicamente?	x		x		x		
20	¿Los colaboradores de la Mesa de servicios tienen buena apariencia?	x		x		x		Aclarar el término "buena apariencia"
21	¿Las oficinas o instalaciones de la mesa de servicios, donde en ocasiones también se atiende incidencias o requerimientos técnicos son agradables?	x		x		x		
22	¿Las Herramientas que utiliza la mesa de servicios contribuye al servicio que brindan?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ...GERMAN TERAN SANCHEZ..... DNI:.....07576555.....

Especialidad del validador:

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

...08.de...06..del 2021.



 German Terán Sánchez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DE USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN REQUISITOS ATRACTIVOS								
1	¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la mesa de servicios cumplen con la información y atención requerida en sus consultas, incidencias o requerimientos?	X		x		X		
2	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios entregan un servicio cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?	x		x		X		
DIMENSIÓN REQUISITOS OBLIGATORIOS								
3	¿Considera usted que la Mesa de servicios comprende sus necesidades al momento de reportar alguna consulta, incidencia o requerimiento?	X		X		X		
4	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios le brindan un servicio esmerado?	X		X		X		
5	¿Se siente Ud. conforme con los tiempos de atención que responde la mesa de servicios?	x		X		x		
6	¿Considera que la mesa de servicios cumple en solucionar sus requerimientos, consultas o incidencias a tiempo?	x		x		X		
DIMENSIÓN REQUISITOS UNIDIMENSIONALES								
7	¿Considera que la capacitación brindada por el personal de la mesa de servicios es clara?	X		x		X		
8	¿Las capacitaciones realizadas por el personal de la mesa de servicios absuelven sus dudas?	X		X		X		
9	¿Se encuentra satisfecho con la predisposición que le brindan los especialistas técnicos cuando lo visitan o realizan una atención personalizada para la atención de sus consultas, incidencias o requerimientos?	X		X		X		

10	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios cuentan con actitud positiva ante sus solicitudes?	x		x		x		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ...GERMAN TERAN SANCHEZ..... **DNI:.....07576555.....**

- 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

...08.de...06..del 2021



 German Terán Sánchez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DE USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN REQUISITOS ATRACTIVOS								
1	¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la mesa de servicios, cumplen con la información y atención requerida en sus consultas, incidencias o requerimientos?	x		x		x		
2	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios entregan un servicio cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?	x		x		x		
DIMENSIÓN REQUISITOS OBLIGATORIOS								
3	¿Considera usted que la Mesa de servicios comprende sus necesidades al momento de reportar alguna consulta, incidencia o requerimiento?	x		x		x		
4	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios le brindan un servicio esmerado?	x		x		x		
5	¿Se siente Ud. conforme con los tiempos de atención que responde la mesa de servicios?	x		x		x		
6	¿Considera que la mesa de servicios cumple en solucionar sus requerimientos, consultas o incidencias a tiempo?	x		x		x		
DIMENSIÓN REQUISITOS UNIDIMENSIONALES								
7	¿Considera que la capacitación brindada por el personal de la mesa de servicios es clara?	x		x		x		
8	¿Las capacitaciones realizadas por el personal de la mesa de servicios absuelven sus dudas?	x		x		x		
9	¿Se encuentra satisfecho con la predisposición que le brindan los especialistas técnicos cuando lo visitan o realizan una atención personalizada para la atención de sus consultas, incidencias o requerimientos?	x		x		x		
10	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios cuentan con actitud positiva ante sus solicitudes?	x		x		x		

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN FIABILIDAD								
1	¿Considera que personal de la mesa de servicios desempeña un buen trabajo al brindarle asistencia técnica a su consulta, incidencia o requerimiento?	X		X		X		
2	¿La mesa de servicios, comunica a sus usuarios en que tiempo concluirá la realización del servicio que prestan?	X		X		X		
3	¿La mesa de servicios atiende sus consultas, incidentes o requerimientos en plazos adecuados y oportunos?	X		X		X		
4	¿Cuándo a Ud. se le presenta consultas, incidentes o requerimientos, la mesa de servicios muestra interés en darle solución?	X		X		X		
5	¿Los colaboradores de la mesa de servicios resuelve sus consultas incidentes o requerimientos a la primera?	X		X		X		
DIMENSIÓN SENSIBILIDAD								
6	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, le dan una atención personalizada?	X		X		X		
7	¿Los colaboradores de la mesa de servicios ofrecen un servicio rápido a sus usuarios?	X		X		X		
8	¿La mesa de servicios, concluye las solicitudes en el tiempo prometido?	X		X		X		
9	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, siempre están dispuestos a ayudarles?	X		X		X		
10	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tiene como parte de sus procedimientos de atención la confidencialidad de los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN SEGURIDAD								
11	¿La información o comunicación emitida por la mesa de servicios sobre procedimientos técnicos es comprensible?	X		X		X		
12	¿Los colaboradores que forman parte de la Mesa de servicios tienen una buena predisposición y son confiables?	X		X		X		

13	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, les transmiten confianza?	X		X		X		
14	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, tienen conocimientos suficientes para responder a las interrogantes que les refieren?	X		X		X		
DIMENSIÓN EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No	
15	¿La mesa de servicios, se preocupa por sus intereses y necesidades?	X		X		X		
16	¿Los colaboradores de la mesa de servicio, comprenden sus necesidades específicas?	X		X		X		
17	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, son siempre amables con usted?	X		X		X		
18	¿Los horarios de trabajo actuales de la mesa de servicios, es conveniente para usted?	X		X		X		
DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES		Si	No	Si	No	Si	No	
19	¿Los colaboradores de la mesa de servicios, se identifica debidamente cuando usted se com unica telefónicamente?	X		X		X		
20	¿Los colaboradores de la Mesa de servicios tienen buena apariencia?	X		X		X		
21	¿Las oficinas o instalaciones de la mesa de servicios, donde en ocasiones también se atiende incidencias o requerimientos técnicos son agradables?	X		X		X		
22	¿Las Herramientas que utiliza la mesa de servicios contribuye al servicio que brindan?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Isabel Menacho Vargas **DNI: 09968395**

Especialidad del validador: Dra. En Administración de la educación

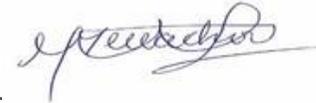
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

21 de julio del 2021



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN REQUISITOS ATRACTIVOS								
1	¿Considera que los conocimientos de los colaboradores de la mesa de servicios, cumplen con la información y atención requerida en sus consultas, incidencias o requerimientos?	X		X		X		
2	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios entregan un servicio cortés y profesional al momento de comunicarse con usted?	X		X		X		
DIMENSIÓN REQUISITOS OBLIGATORIOS								
3	¿Considera usted que la Mesa de servicios comprende sus necesidades al momento de reportar alguna consulta, incidencia o requerimiento?	X		X		X		
4	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios le brindan un servicio esmerado?	X		X		X		
5	¿Se siente Ud. conforme con los tiempos de atención que responde la mesa de servicios?	X		X		X		
6	¿Considera que la mesa de servicios cumple en solucionar sus requerimientos, consultas o incidencias a tiempo?	X		X		X		
DIMENSIÓN REQUISITOS UNIDIMENSIONALES								
7	¿Considera que la capacitación brindada por el personal de la mesa de servicios es clara?	X		X		X		
8	¿Las capacitaciones realizadas por el personal de la mesa de servicios absuelven sus dudas?	X		X		X		
9	¿Se encuentra satisfecho con la predisposición que le brindan los especialistas técnicos cuando lo visitan o realizan una atención personalizada para la atención de sus consultas, incidencias o requerimientos?	X		X		X		

10	¿Considera que los colaboradores de la mesa de servicios cuentan con actitud positiva ante sus solicitudes?	X		X		X		
----	---	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento presenta suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Isabel Menacho Vargas **DNI: 09968395**

Especialidad del validador: Dra. En Administración de la educación

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

21 de julio del 2021



Firma del Experto Informante.

Base de Datos de la Muestra

VARIABLE SISTEMA DE CALIDAD

Pregu nta 1	Pregu nta 2	Pregu nta 3	Pregu nta 4	Pregu nta 5	Pregu nta 6	Pregu nta 7	Pregu nta 8	Pregu nta 9	Pregu nta 10	Pregu nta 11	Pregu nta 12	Pregu nta 13	Pregu nta 14	Pregu nta 15	Pregu nta 16	Pregu nta 17	Pregu nta 18	Pregu nta 19	Pregu nta 20	Pregu nta 21	Pregu nta 22
3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3
5	3	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	4	3	4
4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4
4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	5	4	3	1	3	3
5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4
4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	4	5	3	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	5	3	4	3	3	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4
5	3	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
4	3	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	3	3	5	4	5
5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4

5	4	4	5	3	4	3	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	3	3
5	1	5	4	4	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	3	4
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5
4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	4	3	3	3	5	5	5	4	4	4
5	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4
4	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4
5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5
5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	3	3	4	5	3	4	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4
4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5
4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4
4	5	4	4	3	4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	3	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5
5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	2	5
4	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
4	5	4	5	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4
5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	4

5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	5	5	3	4	4	5	3	3	5	4	1	3	3	5	5	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5
5	3	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	5	3	3	5	3	5	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4
5	3	4	4	4	5	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4
4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
4	3	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
5	5	5	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5
5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
3	1	3	3	3	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	4
5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
4	4	3	4	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4
5	3	4	4	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5

4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4
4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4
4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5

VARIABLE SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Pregunta 6	Pregunta 7	Pregunta 8	Pregunta 9	Pregunta 10
4	4	4	3	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	3	4	4	4	4	5
4	5	3	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	4	4	3	3	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	5
5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	3	3	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	5
5	5	5	5	5	5	4	4	4	4

5	5	4	5	5	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4
4	5	5	4	4	4	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
4	4	3	4	3	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	3	4	4	4	5	4
3	5	4	4	4	4	4	4	4	5
5	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	5	3	4	4	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	4	4	4	4	5	5
5	4	4	5	5	4	5	3	5	4
4	3	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	5	5	5	5	4	4	4	4	5

5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	4	4	5	3	4	4	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	3	3	4	3	2	2	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5
5	4	4	4	4	4	4	5	5	5
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
4	4	5	4	3	4	4	5	5	4
5	5	4	5	4	5	5	4	5	5
3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	3	4	4	4	1	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
5	5	5	5	4	4	5	5	5	5
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5

5	5	5	5	4	4	4	5	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	5	4	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	4	5	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	4	4	4	4	4	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
4	5	5	5	4	4	4	4	4	5

Base de Datos de la Confiabilidad

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	95.2
	Excluido	1	4.8
	Total	21	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.963	32

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR00001	134.65	184.766	.769	.961
VAR00002	135.15	181.713	.722	.962
VAR00003	134.85	186.976	.673	.962
VAR00004	134.60	189.305	.490	.963
VAR00005	135.05	186.682	.613	.962
VAR00006	134.45	189.524	.624	.962

VAR00007	135.05	189.313	.539	.963
VAR00008	134.90	185.463	.687	.962
VAR00009	134.55	184.682	.786	.961
VAR00010	134.50	190.474	.432	.963
VAR00011	135.15	179.924	.580	.964
VAR00012	134.45	185.734	.755	.961
VAR00013	134.60	187.621	.711	.962
VAR00014	135.00	184.211	.723	.962
VAR00015	135.20	181.116	.789	.961
VAR00016	134.95	184.050	.704	.962
VAR00017	134.45	187.524	.637	.962
VAR00018	134.95	190.261	.423	.963
VAR00019	134.65	185.713	.620	.962
VAR00020	134.70	180.642	.603	.963
VAR00021	135.10	183.989	.717	.962
VAR00022	134.75	184.724	.683	.962
VAR00023	134.80	187.853	.725	.962
VAR00024	134.50	187.526	.750	.962
VAR00025	134.80	187.116	.645	.962
VAR00026	134.80	183.432	.883	.961
VAR00027	135.00	188.211	.575	.962
VAR00028	134.95	184.050	.802	.961
VAR00029	134.85	182.450	.842	.961
VAR00030	134.90	187.358	.674	.962



VAR00031	134.70	188.011	.682	.962
VAR00032	134.65	187.397	.723	.962