



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN
ADMINISTRACION DE LA EDUCACION**

**Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario
de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales distrito los Olivos
Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de la Educación

AUTORA:

Dejo Rios, María Luisa (orcid.org/0000-0001-5937-0979)

ASESOR:

Mg. Chicchon Mendoza, Oscar Guillermo (orcid.org/0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Para mis tesoros más grandes que Dios me regaló, OSMAR y GIA, por ser mi motivación, apoyo en cada instante con el fin de ver realizados mis sueños y hacer más innovadora mi vida profesional.

Agradecimiento

Agradezco en primer lugar a mi Dios todopoderoso por darme la confianza, seguridad, inteligencia y sabiduría para desarrollar mi trabajo de investigación.

A quienes me motivaron y confiaron en mí para que se hiciera realidad uno de mis tantos sueños, alcanzando la meta profesional COND GGNG MAGG FJOM.

A la Universidad César Vallejo por darme la oportunidad de asimilar nuevas experiencias académicas que enriquece mi vida profesional y personal.

Al asesor, cuya paciencia en la transmisión de nuevos conocimientos, fue de gran estímulo en la concreción de mi tesis y me permitió culminar con una etapa de mi vida profesional.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de tablas... .. | v |
| Índice de gráficos y figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract | 8 |
| I. Introduccion..... | 1 |
| II. Marco Teórico | 13 |
| III. Metodologia..... | 12 |
| 3.1. Tipo y Diseño de Investigación | 12 |
| 3.2. Variables y Operacionalización | 13 |
| 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis... .. | 13 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 13 |
| 3.5. Procedimientos..... | 15 |
| 3.6. Método de Análisis de datos..... | 15 |
| 3.7. Aspectos Éticos..... | 16 |
| IV. Resultados | 16 |
| V. Discusion..... | 27 |
| VI. Conclusiones..... | 32 |
| VII. Recomendaciones..... | 33 |
| Referencias Bibliográficas..... | 35 |
| Anexos..... | 42 |

Índice de tablas

| | | |
|------------------|---|----|
| Tabla 1. | Nivel o rango de la variable gestión de calidad | 14 |
| Tabla 2. | Nivel o rango de la variable satisfacción del usuario | 14 |
| Tabla 3. | Validación de instrumento | 14 |
| Tabla 4. | Confiabilidad de instrumento de la variable 1 | 15 |
| Tabla 5. | Confiabilidad del instrumento de la variable 2 | 15 |
| Tabla 6. | Frecuencia y porcentaje de la variable 1 | 16 |
| Tabla 7. | Frecuencia y porcentaje de la D1 V1 | 17 |
| Tabla 8. | Frecuencia y porcentaje de la D2 V1 | 18 |
| Tabla 9. | Frecuencia y porcentaje de la D3 V1 | 18 |
| Tabla 10. | Frecuencia y porcentaje de la D4 V1 | 19 |
| Tabla 11. | Frecuencia y porcentaje de la D5 V1 | 20 |
| Tabla 12. | Frecuencia y porcentaje de la V2 | 21 |
| Tabla 13. | Resultado inferencial de la correlación | 22 |
| Tabla 14. | Correlaciones V1 y V2 | 23 |
| Tabla 15. | Correlación de Spearman entre dimensión fiabilidad y V2 | 24 |
| Tabla 16. | Correlación de Spearman entre dimensión seguridad y V2 | 24 |
| Tabla 17. | Correlación de Spearman entre dimensión tangibles y V2 | 25 |
| Tabla 18. | Correlación de Spearman entre dimensión capa. de respuesta y V2 | 26 |
| Tabla 19. | Correlación de Spearman entre dimensión empatía y V2 | 26 |

Índice de gráficos y figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Frecuencia y porcentaje de la variable gestión de calidad | 16 |
| Figura 2. Porcentaje de la dimensión 1 fiabilidad de la variable 1 | 17 |
| Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 2 V1 | 18 |
| Figura 4. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 3 V1 | 19 |
| Figura 5. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 4 V1 | 19 |
| Figura 6. Frecuencia y porcentaje de la dimensión 5 V1 | 20 |
| Figura 7. Frecuencia y porcentaje de la variable satisfacción del usuario | 21 |

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar la relación entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de los Olivos Lima, 2021; mediante un enfoque cuantitativo, método hipotético deductivo, de tipo básico descriptivo, diseño no experimental correlacional -transversal. Se elaboraron dos cuestionarios como instrumento de recolección de datos y se aplicó como técnica la encuesta, a un total de 133 usuarios que de forma virtual con formulario google. Los resultados obtenidos muestran una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio (coeficiente Rho de Spearman fue de 0.927), con un valor p -valor = 0.001, donde $p < 0,05$; por ende, se tiene por aceptada la hipótesis general de estudio. Por último, como conclusión se determina que existe una relación significativa entre la gestión de calidad y la satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de los Olivos Lima, 2021; lo que permite afirmar que si bien los conceptos gestión de calidad – satisfacción no son iguales, sin embargo, comparten una relación directa y proporcional, es decir, que a mejor gestión de calidad – mayor satisfacción del usuario.

Palabras Clave: Gestión de Calidad, Satisfacción del Usuario, gestión administrativa.

Abstract

The purpose of the research work to determine the relationship between quality management and user satisfaction of the José Abelardo Quinones Gonzales I.E in the district of Los Olivos Lima, 2021; through a quantitative approach, a hypothetical deductive method, descriptive basic type, non-experimental correlational-transversal design. Two questionnaires were developed as data collection instruments and the survey was applied as a technique to a total of 133 users who virtually with a google form.

The results obtained show a very strong positive correlation between the study variables (Spearman's Rho coefficient was 0.927), with a p-value = 0.001, where $p < 0.05$; therefore, the general hypothesis of the study is considered accepted. Finally, as a conclusion, it is determined that there is a significant relationship between quality management and user satisfaction of the Jose Abelardo Quinones Gonzales I.E in the district of Los Olivos Lima, 2021; which allows us to affirm that although the concepts of quality - management satisfaction are not the same, however, they share a direct and proportional relationship, that is, that the better the quality management, the greater, the user satisfaction.

Keywords: Quality management, User satisfaction, administrative management.

I. **INTRODUCCIÓN**

La presente investigación tiene como objetivo mejorar la gestión de calidad y satisfacción del usuario evaluando la calidad, los conocimientos de la satisfacción de los clientes son valoraciones que se estudiaron a nivel mundial como componentes irremplazables y así darse cuenta de las necesidades del usuario (Zeithaml et al., 1993); para eso, dar buena atención de calidad siempre será decisivo para vencer obstáculos en la actualidad que se necesita en el medio comercial. (El Haddad, 2019). La ciudadanía solicita una vez más atención de buena calidad, después de informarse y empoderarse. (Salas, 2017).

Tal cual, las instituciones se preocupan por mejorar sus estrategias y así repotenciar la calidad de atención para establecer relaciones buenas para sus usuarios. (Tripathi y Siddiqui, 2020). Por eso, las entidades necesitan parte de componentes diversos para tener ventajas con buena competencia sustentable con los negocios del comercio (Niama et al., 2020) Todas entidades tienen conocimiento con ningún usuario contento sería imposible llegar al éxito empresarial. (Huang et al., 2019)

Ahora, el patrón a calcular el agregado de los indicadores en gestión de calidad pasó de ser único provecho en las asociaciones particulares para mejorar dichas entidades estatales, teniendo el resultado de un buen trabajo cubriendo las necesidades de los usuarios, inmerso del ambiente constante perfección y así alcanzar la eficiencia de la gerencia estatal (Yarleque, 2018). El ámbito mundial, nos dice de perfección en gestión de calidad dentro del grupo estatal mejora prominentemente de la perspectiva de la novedad de gerencia estatal, cediendo contestación a sistema riguroso, intransigente administración continuista, por un sistema a mensuración a efecto, se necesita métodos adaptables, esquematizados, de acuerdo para los menesteres a los usuarios (Contreras, 2019)

Actual administración estatal demanda a instituciones perfeccionen constantemente, valiéndose de diferentes instrumentos, estrategias con la finalidad de aumentar la calidad de sus atenciones, para exceder las perspectivas y alcanzar la gratitud de los clientes. (Veliz, 2019).

En el Perú, se diseñó una política nacional con la finalidad de modernizar la gestión, luego de comprender que los usuarios demandan un Estado progresista, en donde el cliente sea el eje central de las decisiones administrativas; por lo tanto, se solicita la modificación de las praxis y planeamiento de rumbo con la finalidad de brindar dotes, atención con calaña (PCM, 2019). La situación presente que estamos viviendo producto de la pandemia, ocasiono a la gestión estatal tuvo a lidiar que esta situación compleja, inconstante con acumulación, de la misión estatal; sin embargo, esto no es obstáculo para que la gestión pública desaproveche, abandone el motivo complacido de las peticiones a los clientes.

I.E José Abelardo Quiñonez Gonzales, es una institución educativa del estado, entidad que realiza un servicio de beneficio a la ciudadanía que tienen el cometido de lograr una formación social integral por medio de funciones, formales e informales. La I.E José Abelardo Quiñonez Gonzales también se afectó y no es extraño a esta situación actual que estamos viviendo debido a la pandemia, en cambio, necesita accionamiento de precaución adecuado y eficaz para la constancia del servicio de buena atención y que sea satisfactorio para la ciudadanía, con la finalidad de dar cumplimiento a las exigencias que necesita el usuario.

En esa significación, con la finalidad de constatar que en la I.E José Abelardo Quiñonez Gonzales se brinda a los ciudadanos un servicio eficiente, muy bueno y de calidad, para comprobar formulamos un problema general: ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de I.E J.A.Q. G, en el distrito de Los Olivos Lima, 2021? También, se formuló los problemas específicos que son cinco, y están coligado con las D. de las respectivas V1 y V2: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?, ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?; ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?; ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?, ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del usuario de I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?.

Justificación teórica del trabajo de investigación, indago entendimiento sobreescrito de las variables V1 y V2, Las consecuencias sobre el trabajo investigado quedaran como fuente para apoyar a otros investigadores. Se justifica de manera práctica que la tesis sirvió como fuente para aclarar la conexión en medio de las variables: V1y V2, que apoya para perfeccionar ciertos indicativos de la gerencia burócrata, producir para perfeccionar el cuidado, y perfeccionar, la calaña de la tarea brindada. Se justifica de manera metodológica, el trabajo de investigación se desarrolló en base al método científico, se utilizó a lo largo de toda la investigación, desde el planteamiento del problema general, pasando por el planteamiento de mis objetivos, mis hipótesis, la contrastación de mis hipótesis, llegando a las conclusiones, finalmente estableciendo los resultados a la comunidad científica. Manteniendo el cálculo anteriormente la calidad, busca implantar adentro de la asociación la orientación centrado en transcurso admite reconocer con sinceridad la coherencia de acción en puestos de trabajos diferentes habiendo una apariencia sustancial en la institución del desarrollo para el sistema organizacional.

Para precisar la justificación se da debido a la pandemia y luego la emergencia sanitaria por COVID – 19, esta situación nos llevó a afrontar situaciones preocupantes por ello la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales se ve en diversas dificultades para brindar la atención de los servicios, por lo tanto se tuvo que priorizar el trabajo remoto, se presentaron dificultades para la atención presencial, se cerraron los colegios obligatoriamente por la cuarentena, eso dio lugar a conocer otras perspectivas que necesitan los usuarios de la institución, se vio la necesidad de tratar de buscar nuevas estrategias y seguir brindando la atención a usuarios a los cometidos de buena calidad.

Se propuso como objetivo general: determinar qué relación existe entre la Gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q. G, en el distrito de los Olivos Lima, 2021. Igualmente, formuló objetivos específicos: Determinar qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021; Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021; Determinar relación que existe entre los

aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021; Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021; Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021.

Esta presente tesis se propuso como hipótesis general, existe una relación significativa entre las variables V1yV2 de la I.E J.A.Q.G en el distrito los Olivos Lima, 2021. Luego hipótesis específicas se determinó que: Existe relación significativa entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021; Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G, en el distrito de Los Olivos Lima, 2021; Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021; Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021; Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario de I.E J.A.Q.G, en el distrito de Los Olivos Lima, 2021.

II. MARCO TEORICO

Respecto a los trabajos previos que sustentan las variables tenemos los siguientes trabajos V1, que según el autor Atiaga señala lo siguiente: habiéndose planteado un objetivo de la investigación establecer qué conexión se halla en medio de las V1 y V2, el cual mediante una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional llega a los siguientes resultados. (Niama et al., 2020). Asimismo, los antecedentes del trabajo de investigación, tesis, tuvieron las siguientes investigaciones entre internacional y nacional, las cuales son:

Atiaga, (2020). en su investigación tiene el propósito de mejorar la V1 y V2 implementando en Registro de Latacunga – Ecuador y su efecto en para clientes; tipo investigación cuantitativo, descriptivo- correlacional, utilizo encuesta para medir 400 encuestados acudieron a la entidad. Llegando a conclusión existe

correspondencia recta con sus variables; demostrándose asimismo que el factor de alta prominencia para los clientes es la calidad en la correlación.

Moreira y Orozco, (2020). en su investigación tiene el propósito de mejorar el sentido de calaña de la utilidad en gobiernos independiente delegado, el propósito de investigación fue el sentido de la calaña de utilidad tomando la idea de gestión estatal en Manabí – Ecuador; usó tipo de estudio cuantitativa y cualitativa, de altitud descriptivo, tipo documental de campo, aplico técnica la encuesta y entrevistas, cuyos resultados fueron que existen deficiencias ideales en el ambiente a la idea de calidad del servicio, la población fueron usuarios y servidores, llegando a la conclusión que no internalizan su valor como parte del cometido de la estructura.

Inocente, (2018). en su investigación sobre; especificar y distinguir la diligencia burócrata en UGEL Huarmey. Tuvo como objetivo considerar los elementos de gestión administrativa; que son, programa, gestión y verificación. El estudio fue fundamental, usando una metodología de nivel descriptivo y explicativo, planteamiento cuantitativo; de tipo no experimental de corte transversal. Se aplicó la técnica encuesta, e instrumento se recolecto datos en cuestionario validado con expertos y para su confiabilidad se aplicó Alfa de Cronbach, alcanzando una confianza de: 0,869. Los resultados encontrados en esta investigación fue regular con (63,6%) y mala (22,7%). Como conclusión se señaló que ocurre limitada importancia por ejecutar un método de verificación que conceda encontrar en el momento las anormalidades y promocionar el crecimiento laboral de los empleados.

Herrera, (2019). en su trabajo de investigación tiene el objetivo de establecer el nivel de la gestión administrativa según el personal de la Municipalidad distrital de la Punta Callao, 2018. Los encuestados fueron de 115, la prueba fue no probalística (120 trabajadores), usando el método de investigación deductivo, el diseño no experimental de nivel descriptivo de corte transeccional. se empleó encuesta cuestionario con 30 preguntas utilizando escala de Likert, mostro información de gestión administrativa, a través de cuatro dimensiones. El resultado encontrado en esta investigación fue en cuanto al objetivo general que 45.2% de los trabajadores, respondieron que la gestión administrativa, es regular, el 42.6% respondieron esplendida gestión administrativa, y 12.2% dijeron que es deficiente gestión conforme a los trabajadores de la Municipalidad. Se concluyó que la gestión

administrativa para algunos trabajadores es regular, para otro grupo es estupendo y un grupo minoritario es deficiente.

Zegarra, (2019). En su investigación que lleva por título Gestión Organizacional y Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Salaverry, Trujillo, 2019. Cuyo objetivo fue determinar la relación entre las variables V1 y V2, usando una metodología no experimental con planeamiento cuantitativo. La población fue de 34 trabajadores, utilizando la encuesta y cuestionario. Los resultados hallados de este estudio fue el valor ,217 > de 0,05 se persuade rechazo para la H.N por lo tanto admitir la hipótesis afirmativa, se halló una baja correlación entre la V1 y la V2. La relación de la H.G, concluyendo que no hay una fundamental relación entre la V1 y V2.

Cornejo, (2019). en su tesis su objetivo es establecer la relación que se halla en medio de las V1 y V2, UGEL Pacasmayo 2019. Se usó la metodología tipo no experimental, corte transversal descriptivo correlacional, los encuestados fueron 35 trabajadores. Se usó la encuesta con herramienta cuestionario fue aprobado por 3 juicios de expertos, para su fiabilidad se aplicó con el software estadístico IBM SPSS v22 obteniendo el Alfa de Cronbach, se efectuó prueba hipótesis usando estadísticamente el coeficiente de correlación Rho Spearman. El resultado encontrado en esta investigación fue que el Valor de 0.968 (96.8%) y un valor de sig. = 0,001, de acorde al rango de capacidades de relación de correlación, demostrando hay conexión una correlación favorable, en medio de la V1 y V2. Llegando a la conclusión que la gestión organizacional apoya a afinar el desembargo laboral de todos los empleados, por tanto, es valioso tener empleado empoderado, motivado.

Díaz, (2020). Presenta su tesis sobre; Gestión Directiva y clima organizacional en docentes de la REI 14- UGEL 02 de Lima Metropolitana, año 2020. Cuyo objetivo fue definir conexión que hay en medio de Gestión directiva y clima organizacional, usando una metodología cuantitativo tipo básico y correlacional. La población fue 96 personas. Se asignó encuesta e instrumento fue cuestionario. Se utilizó la aprobación de expertos para la fiabilidad utilizando Alfa de Cronbach tuvo efecto fue 0.870, en la encuesta de gestión directiva y 0.894 en la encuesta de clima organizacional. Con resultados encontrados en esta

investigación presentaron que se halla conexión recto y firme ($\rho=0,763$); también relevante ($p=0,000<0,05$), en medio de las variables V1 y V2, y existe relación significativa y positiva, optima entre las variables V1 y V2. Se concluyó que hay una relación favorable entre las variables.

Chipana, (2019). nos dice en su tesis sobre; Cultura Organizacional y gestión de calidad en los colaboradores de la UGEL Arequipa SUR 2019. Su principal objetivo fue establecer la conexión que existe entre las variables V1 y V2, se usó una metodología cuantitativa y diseño correlacional, los encuestados fueron 80 colaboradores. Aplicamos la técnica encuesta con cuestionario la cual se encuentra aprobado por expertos y para su fiabilidad de 0,712 habiendo una fiabilidad superior, para V2 gestión de calidad es de 0,701; más adelante se efectúa el enjuiciamiento para desenrollar la estadística descriptiva e inferencial por medio de estadístico Rho de Spearman. Los resultados encontrados en esta investigación fueron con coeficiente de conexión ,988 que de acorde a la tabla de Hernández es un patrón de conexión favorable firme. Llegando a la conclusión que establece relación en medio de las variables V1yV2, con significancia bilateral 0,000 indica que se halla conexión en medio de las variables V1yV2.

Figuroa, (2019). Realizo una investigación sobre; establecer repercusión que se halla en medio de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz. En el que se fundamenta en las teorías de la gestión, su objetivo fue establecer relación que se halla en medio de las variables V1yV2. Usaron la metodología cuantitativo nivel correlacional no experimental, método hipotético deductivo, los encuestados fueron de 15354 personas. La muestra probalística fue 375. Los resultados encontrados en esta investigación fueron el 40% de las personas encuestadas de la municipalidad de Huaraz recibe que la gestión administrativa es regular, el 44,3% contestaron que se hallan limitados complacidos con altitud de felicidad de clientes, $P: 0,000 < \alpha 0,01$ manifiesta que el patrón de retorno ordinal es acomodado para el estudio de la información de las variables V1 y V2. Concluyendo que la gestión administrativa como la satisfacción del usuario, presentaron altitud regular disconforme.

Hilario, (2018). nos dice en su tesis sobre; el cuidado humanizado de enfermería y nivel de satisfacción del usuario en el servicio de emergencia del

Hospital de Félix Mayorca Soto Tarma. Cuyo objetivo fue determinar relación que existe en medio de las variables V1 y V2. Se utilizó el enfoque cuantitativo, descriptivo, correlacional, de corte transversal y diseño no experimental. El efecto encontrado entre ambas variables fue el 26,70% respondieron pocas veces les dieron buen cuidado y están pocos complacidos, 13,30% dicen que a menudo tuvieron buenos cuidados humanos están complacidos, 11.70% dicen que no les dieron buen cuidado humano y se encuentran no complacidos; 3,3% manifiestan que siempre recibieron atención humanizado y encuentran muy complacidos. Llegando a conclusión que hay una conexión medurado en medio de las variables.

Ávila, (2018). Presenta una tesis sobre; el nivel de satisfacción acerca del cuidado de enfermería que perciben los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Félix Mayorca Soto de Tarma, 2018. Su principal objetivo fue determinar la relación que existe entre las variables V1 y V2. Se usó la metodología descriptiva, de corte transversal, los encuestados fueron de 600 personas. utilizaron la encuesta con cuestionario SERVPERF, Los resultados encontrados en esta investigación fue que la motivación y la complacencia no se hallan correlacionadas. Llegando a la conclusión que el 50% de los pacientes atendidos perciben un nivel de complacencia bajo, por lo tanto, no hay relación favorable entre las variables.

Villaverde, (2018). en su investigación Titulada: "Motivación del personal médico y satisfacción del usuario en la consulta externa del centro de salud Surquillo, Lima, 2017". Su objetivo fue determinar la conexión que existe entre las variables V1 y V2. Se usó la metodología cuantitativa, descriptiva y correlacional; tipo no experimental y corte transversal, los encuestados fueron de 99 personas. Se usó dos cuestionarios para medir las variables. Los resultados encontrados en esta investigación fue que la motivación y la complacencia no se hallan correlacionadas. Concluyendo que la motivación de los trabajadores médicos no incide considerablemente en la complacencia del cliente en consulta externa.

García, (2019). Presenta su tesis sobre: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de publicidad – Sunarp Sede Iquitos, 2019, su principal objetivo fue establecer si hay relación entre las variables; usando una metodología no experimental y transaccional; se elaboró dos tipos de cuestionarios para recoger

los datos, encontrando como resultado una relación directa entre la calidad y satisfacción, concluyendo el agrado del usuario muy alto.

Presentamos a continuación, el desarrollo de la teorías y enfoques conceptuales que tienen relación con la tesis: Camison et (2006) nos dice que no existe una expresión exclusiva para entender por calidad, la cual podría ser definida desde distintas expectativas. Las personas comprenden de diferentes maneras mentado juicio, pese a que, hay indudable aprobación que la palabra calidad la encontramos concomitante a la complacencia de perspectivas para el usuario (Fonseca, 2019), inclinación de ampliar acatamiento de institución (Sharma y Al Sinawi, 2021). Al tiempo de las décadas, el significado sobre calidad de servicio fue cambiando, en un inicio fue concomitante al ambiente del departamento particular de gestión de corporación, con el tiempo se adaptó a las obligaciones de gerencia estatal debajo el planteamiento de actualización del estatal (Alvarado et al.,2010). La transformación de calidad sitúa apretadamente vinculado al hecho de continuo perfeccionamiento, con el propósito de dar servicios y producción con valor añadido para los usuarios, para satisfacer sus perspectivas, así alcanzamos acrecentar factibilidad de los comercios (eficiencia), en la suposición del departamento particular, y la satisfacción de ciudadanía por la atención obtenida en la premisa de entidades del Estado (Camarasa, 2004).

Vargas Aldana (2007), dice que las juntas diferenciaciones y patrimonios que se hallan con capacidad asistir a escasez; por eso , se debe dar una vinculación directa entre los propósitos del comprador – cliente por percepción de la prestación recibido (Arciniegas y Mejías, 2017); dice, la cualidad de asistencia es asociada a paridad en medio de asistencia anhelado y la asistencia dada (Devesh, 2019) Colmenares y Saavedra (2007) detalla a la cualidad una asociación con facciones, componentes y capacidad para superponer los menesteres claros, sobrentendidos de compradores; considerando la idoneidad con privaciones y condiciones (Ali et al.,2017) las investigaciones (Ali et al., 2017). La indagación además de la calidad del servicio fue realizada sobre todo las escuelas, la Nórdica y la norteamericana, aportando las escuelas, ideal y teórica detalladamente del contenido. La escuela norte europea, con primordiales creadores: Grönroos, Lehtinen y Lehtinen, sustenta el ejemplar luego de la apreciación de los

consumidores si el servicio brindado es de calidad sobrepasara a sus expectativas o no pasara, resumiendo certezas objetivas que lo sostengan; habiendo sido reciente sustancial causa del juicio de este patrón. (Colmenares y Saavedra, 2007).

Asimismo, la escuela americana presenta su patrón SERVQUAL, producida con la contribución según Parasuraman con más autores, reconoce la calidad de la utilidad como aquel alejamiento que se halla en medio de la apreciación de la utilidad entregado y perspectivas antes de la compra; teniendo en cuenta que entre mayor sea la divergencia en medio de las dos variables, habrá más calidad. (Colmenares y Saavedra, 2007). Según el patrón SERVQUAL exige porque son primordiales métodos de mensuración de gestión de calidad, porque admite a entidades reconocer percepción de lo que dice el usuario de la atención dada según sus perspectivas (Ozbekler y Ozturkoglu, 2020);

Asimismo, las cinco dimensiones: 18 idoneidad de contestación, confiabilidad, certeza, aspectos tangibles, capacidad de respuesta, empatía, (Schiffman y Lazar, 2001). Bustamante et al. (2019), habla de las cinco dimensiones: elementos tangibles habla sobre los ambientes físicos, equipos, maquinas, trabajadores e instrumento para informar; Fiabilidad, detalla la idoneidad que tiene la institución y dar utilidad con peculiaridad presentada; Capacidad de Respuesta, detalla tendencia de empleados a apoyar a usuarios y facilitar utilidad con ningún obstáculo, oportunamente; Seguridad, detalla el entendimiento y amabilidad de empleados; Empatía, detalla consideración y atención individualizado a usuarios, con idoneidad de dar seguridad al usuario. De otro lado, satisfacción compone la percepción que prueba consumidor, cliente relación de componentes de un beneficio, utilidad, como también estimación y paso sus perspectivas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019). La satisfacción precisa fundamentalmente con dos particularidades, primeramente, se refiere a calidad de la utilidad dado en segundo término manifestado por el avance de perspectivas (Montalvo et al., 2020).

Ali et al. (2017) evalúa a satisfacción según tal respuesta sentimental a una experimental con vida, que realiza por medio de la contradicción de apreciaciones, perspectivas de usuario sobrescrito el beneficio de la utilidad, lo que se declara con memorias favorables como negación (Masood et al., 2018). El usuario aprecia, se

siente feliz, complacido, experimentado, dado se comprende que cumplió con sus perspectivas (Vasić et al., 2019). Fanzo (2021) afirma que los individuos determinan grado de satisfacción con ejecución de condición; se dice, sucede satisfacción, porque la utilidad recibida excede todas las perspectivas de los clientes. (Huamán, 2017). Dice las perspectivas se entiende que las aseveraciones determinadas por clientes sobre el servicio atendido, y ejercen como informe y estimar el rendimiento en la institución. (Ortiz, 2019).

Asimismo, la convicción se relaciona a la confianza obtenida y perspectiva de la creatividad en presencia de disposiciones de riesgo hacia el cliente. (Jeon y Choi, 2017). Dice, la confianza en la satisfacción compone estimación del cliente además de la aptitud de la institución dando atención oportuna y eficientemente la asistencia de una utilidad estatal, así como el rango de lealtad que tiene la población para la entidad (Hosmer, 2015).

Se integra por dichos signos con credibilidad y ofrecen entidades además de la capacidad de satisfacer exigencias de la ciudadanía, subestimando percepción de perplejidad e inseguridad en la ciudadanía sobre la gestión en la asistencia de la utilidad del estado (Sanz et al., 2015). El atributo técnico menciona al grupo de prestación y peculiaridad que garantiza a usuarios, compradores; la variación, el atributo pragmático relata el modo como se presenta utilidad y figura de interrelación en medio de clientes y los empleados de entidad (Weiermair, 1996). Según la dimensión, elabora mención a idoneidad, regularización para componer propósitos y planeamiento para disimular los menesteres de los clientes, como efecto del ascenso del punto de vista en la coyuntura en que se recibe el menester ofrecido.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

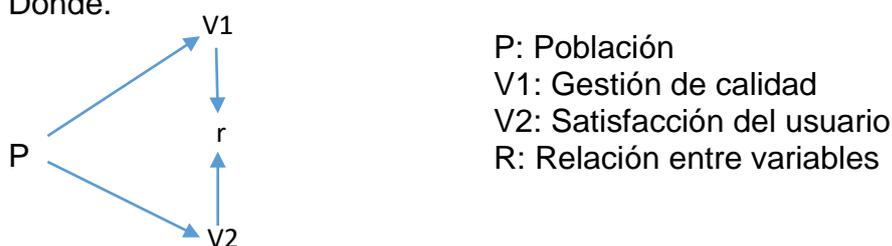
En la investigación se utilizó el enfoque cuantitativo y buscamos las consecuencias estadísticas valederas, luego del estudio originario. Ugalde (2013) dice sobre la adaptación del estudio se realiza cuando se halla bastante información además del fenómeno estudiado y proporcionara el análisis y mensuración. Igualmente, se requirió método hipotético – deductivo, facilito contestar al objetivo general,

después de la información obtenida en los objetivos específicos. Hernández (2008) afirma diciendo que el método indaga para la resolución de problemas, según las hipótesis principal vigentes en teoría.

Asimismo, es de tipología descriptiva básica, por lo tanto, se demanda amplificar el entendimiento científico imperante después del desarrollo de teorías e información arriesgado en marco teórico, sin comparar cualquier apariencia experimental (Muntané, 2020). El diseño es no experimental correlacional, por lo tanto, las variables estarán estudiadas sin manipulación u alteración. En esa significación, la investigación demanda establecer conexión de las variables entre sí (Abreu, 2012)

Al final, la investigación será de corte transversal o transeccional, a donde se estudiaron las variables en excepcional coyuntura. (Rodriguez y Mendivelso, 2018) para resolver qué conexión se halla en medio de gestión de calidad y satisfacción usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales.

Donde.



P: Población
V1: Gestión de calidad
V2: Satisfacción del usuario
R: Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización Gestión de Calidad. “conjunto de acciones o estrategias que se llevan a cabo para concretar un proyecto o administrar una gestión” (Vargas y Aldana, 2007); por eso, tendría que haber una conexión estrecha tanto el consumidor, usuario con su opinión de la atención recibida. (Arciniegas y Mejías, 2017).

Satisfacción del Usuario definimos como la percepción de los clientes sobre la institución sobre la calidad de la atención administrativa, “según se acomoda la gestión de una utilidad a las perspectivas del usuario”. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019).

3.3. Población, muestra y muestreo

Población: individuo, objetos, fenómenos, organizaciones, entre otros, que nos apoya para realizar un determinado estudio (Ventura, 2017); se determinó a 133 usuarios atendidos en promedio durante la jornada de atención según el horario definido de la institución. Muestra: subgrupo de sucesos o personas de una población, importa que la prueba sea peculiar (Hernández el al., 2014). Para lograr el objetivo se debe elegir la técnica con prueba apropiada (Pimienta, 2000), que elabore una prueba al azar, adecuado. Muestra: que determinó aplicar 30 encuestas a usuarios, aquellas personas que realizan el servicio en la I.E.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Dos tipos de encuestas mediante la escala Likert; se aplicó a las personas para establecer la percepción acerca de la gestión de calidad e nivel de satisfacción de la institución, para determinar su nivel de satisfacción. Las dos encuestas uno para cada variable fueron aplicadas de manera virtual mediante el formulario google. Gestión de calidad: V1 con sus 5 Dimensiones: D1"5 ítems", D2"4 ítems", D3"5 ítems", D4"4 ítems", D5"5 ítems", en total 23 preguntas.

Tabla 1

V1

| Niveles o Rangos | | |
|------------------|---------|---------|
| Bajo | Medio | Alto |
| 23 - 46 | 47 - 69 | 70 - 92 |

Definición de valores y rango de V1 gestión de calidad

Satisfacción del usuario V 2: 3 Dimensiones: D6 "4ítems", D7"4ítems", D8"4ítems" 13 preguntas en total.

Tabla 2

V2

| Niveles o Rangos | | |
|------------------|---------|---------|
| Bajo | Medio | Alto |
| 13 - 26 | 27 - 39 | 40 – 52 |

Rango de la V2

Evaluaron los cuestionarios y certificaron la claridad, pertinencia y relevancia, tres especialistas de la materia.

Tabla 3

Instrumento validado por los expertos

| Expertos | Aplicabilidad de los instrumentos |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Dr. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza | Aplicable |
| Dr. Francisco José Olano Martínez | Aplicable |
| Dra. Magna Teofanes Ayala Quiñones | Aplicable |

Los validadores de herramienta de recopilación de información.

El plan piloto fue realizado con la encuesta a 30 personas, consolidando la información en el programa estadístico Excel y se obtuvo los siguientes resultados:

Tabla 4

V1 Gestión de calidad

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|----------------------------|-----------|----|
| Alfa | de N | de |
| Cronbach | elementos | |
| ,974 | 30 | |

Tabla 5

V2 Satisfacción de Usuario

| Estadísticas de fiabilidad | | |
|----------------------------|-----------|----|
| Alfa | de N | de |
| Cronbach | elementos | |
| ,972 | 30 | |

Utilizamos el coeficiente de Alfa de cronbach para la V2 Y obtuvimos 0.972, por tanto, su valorización de fiabilidad es excelente.

Son válidos y confiables las encuestas que utilizamos, la cual nos ayudara en nuestra investigación.

3.5. Procedimientos

Se envió el link a los usuarios de manera inopinada a los grupos de WhatsApp a la institución.

Después de la compilación de la información, se colocó, cifró y enumeró la indagación en Excel estadístico para luego llevar la indagación y aplicar en estadístico SPSS v. 28 y analizar.

3.6. Método de Análisis de Datos

Se requerirá aplicar programa Excel y cifrar todas las respectivas encuestas para después trasladar la data al software estadístico SPSS v. 28, la cual nos admitió adquirir productos descriptivos e inferenciales del trabajo de investigación. Luego se describió a través de tablas y cuadros estadísticos.

De igual forma tomamos los resultados obtenidos con lo cual se realizó la indagación correlacional para confirmar la hipótesis expresada, por el medio de la relación de correlación Rho Spearman.

3.7. Aspectos Éticos

El trabajo de estudio fue elaborado respetando reglas, patrones creado en los Reglamentos, Directivas y el Código de Ética en Investigación de UCV, para de asegurar la improbabilidad en el efecto y términos con carácter científico. Igualmente, a consecuencia de acatar las normas de autor y original en el estudio se hizo la relación con las normas de APA – 7° Edición. Al final, la recaudación de la indagación fue efectuado con la provisión del caso, para consolidar el anonimato de las personas que autorizaron su participación en la investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 6
Variable gestión de calidad

| V1 | F | % |
|-------|-----|------|
| Bajo | 22 | 17% |
| Medio | 34 | 26% |
| Alto | 77 | 58% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Figura 1 Gestión de calidad



Elaboración propia en base a SPSS v28
Datos obtenidos de las encuestas

Como podemos observar la mayoría se ubica en el nivel alto en un 58%, sin embargo, existe un 26% que están en la altitud regular, y 17% que se hallan en la altitud bajo, lo que indica problema en la citada variable.

El resultado presenta favorablemente al respecto de la gestión de calidad que brinda la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, nos hace ver que las

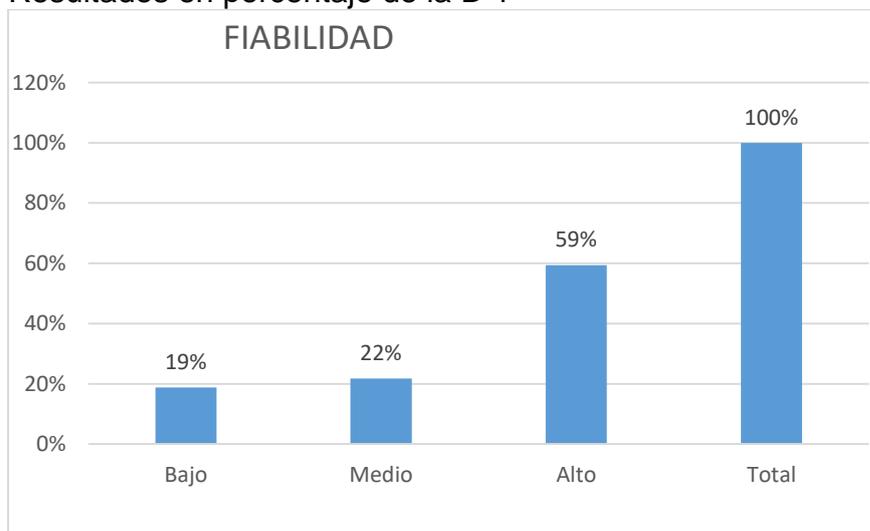
expectativas de los clientes son cumplidas en las medidas del caso, por tanto, el servicio que se halla en idoneidad de complacer las precisiones de los clientes que hacen tramites cada día en institución educativa. Por otra parte, sin detrimento de ello, se ve por conveniente fortificar el interés, comunicación con los clientes, a consecuencia de dominio darse cuenta de las privaciones que tengan los usuarios partiendo de ahí dar una muy buena gestión de calidad.

Tabla 7
Dimensión 1 de la V1
Resultados D1

| D1 | F | % |
|-------|-----|------|
| Bajo | 25 | 19% |
| Medio | 29 | 22% |
| Alto | 79 | 59% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Figura 02
Resultados en porcentaje de la D 1



Elaboración propia en base a SPSS v28

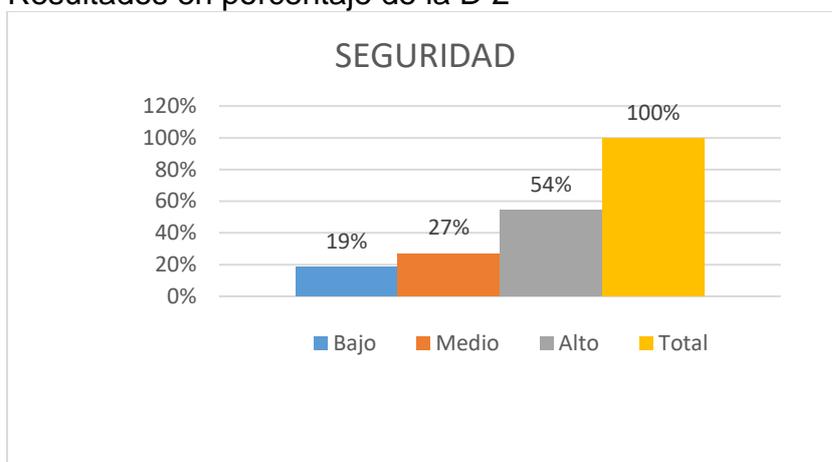
Como podemos observar la mayoría se ubica en el nivel alto en un 59%, sin embargo, existe un 22 % que se encuentran en el nivel regular y 19% que se hallan en la altitud bajo lo que indica problema en la citada dimensión.

Tabla 08
Resultados de la D2

| D2 | F | % |
|-------|-----|------|
| Bajo | 25 | 19% |
| Medio | 36 | 27% |
| Alto | 72 | 54% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Figura 03
Resultados en porcentaje de la D 2



Elaboración propia en base a SPSS v28

Como podemos observar la mayoría se ubica en el nivel alto en un 54%, sin embargo, existe un 27 % se hallan en la altitud regular y 19% se hallan en la altitud bajo, lo que indica problema en la citada dimensión.

Tabla 09

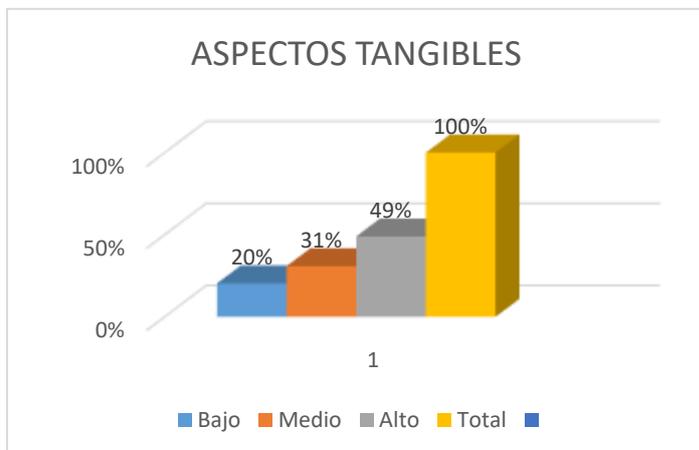
Resultados de la D3

| D3 | F | % |
|-------|-----|------|
| Bajo | 27 | 20% |
| Medio | 41 | 31% |
| Alto | 65 | 49% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Figura 04

Resultados en porcentaje de la D3



Elaboración propia en base a SPSS v28

Como podemos observar la mayoría se ubica en el nivel alto en un 49%, sin embargo, existe un 31% que se hallan en la altitud regular, y 20% que se hallan en la altitud bajo, lo que indica problema en la citada dimensión.

Tabla 10

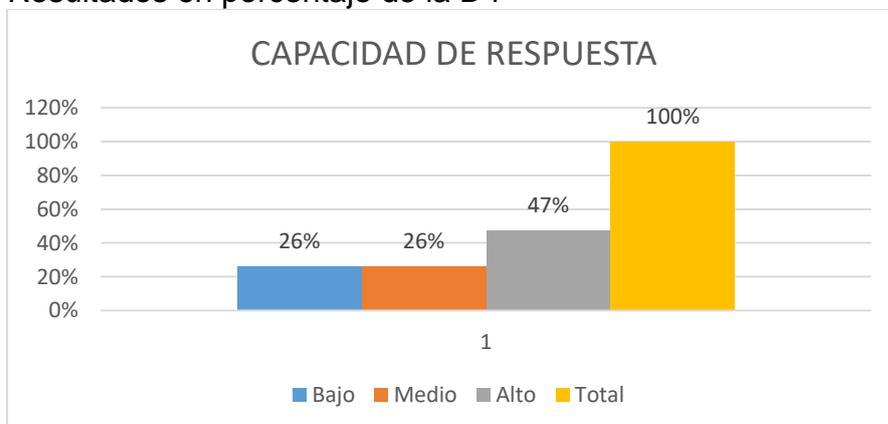
Resultados de la D4

| D4 | F | % |
|-------|-----|------|
| Bajo | 35 | 26% |
| Medio | 35 | 26% |
| Alto | 63 | 47% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Figura 05

Resultados en porcentaje de la D4



Elaboración propia en base a SPSS v28

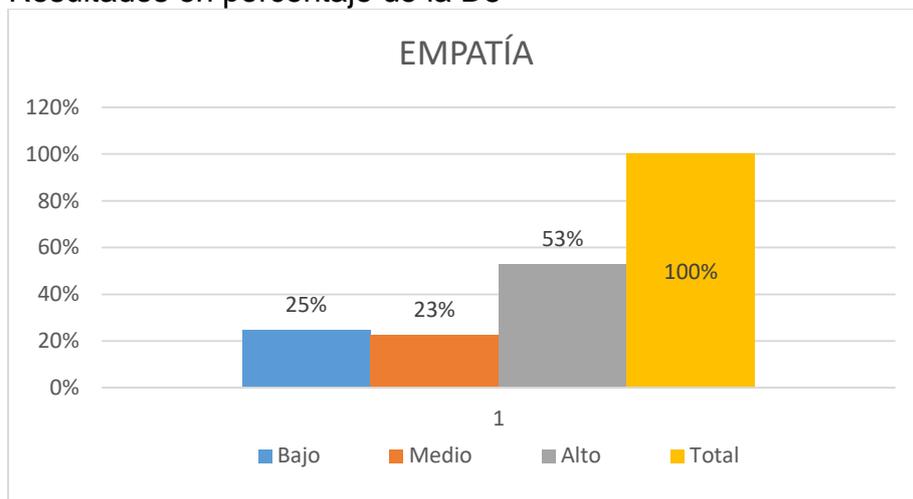
Como podemos observar la mayoría se ubica en el nivel alto en un 47%, sin embargo, existe un 26% se hallan en la altitud regular, y un 26% se halla en la altitud bajo lo que indica problema en la citada dimensión.

Tabla 11
Resultados de la D5

| D5 | F | % |
|-------|-----|------|
| Bajo | 33 | 25% |
| Medio | 30 | 23% |
| Alto | 70 | 53% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Figura 06
Resultados en porcentaje de la D5



Elaboración propia en base a SPSS v28

Datos obtenidos de las encuestas

Como podemos observar la mayoría se ubica en el nivel alto en un 53%, sin embargo, existe un 23% se hallan en la altitud regular, y un 25% se hallan en la altitud bajo, lo que indica problema en la citada dimensión.

V1 con sus cinco dimensiones: se tuvo como resultado que la mayoría de los clientes de la Institución Educativa consideran alto nivel de atención de los registros, pasamos a detallar resultados de cada dimensión de la V1: Fiabilidad 59%, Seguridad 54%, Aspectos Tangibles 49%, Capacidad de Respuesta 47%, Empatía 53%.

Se estima en este resultado de la variable gestión de calidad, a todas las dimensiones que tienen similar nivel de aprobación de los clientes, estando la Fiabilidad lo siguiente: componentes, cumplimiento, interés, realiza bien el servicio, conclusión del servicio en el tiempo prometido, servicio sin errores, siendo de principal importancia para los usuarios.

De la misma manera, la dimensión seguridad se ve una tendencia positiva superior al 50%, aun así, es bueno estimar mecanismos y poder disminuir el periodo de cuidado de la prestación de registro, sin trabas que hacen dilatar el tiempo, con la mirada del cumplimiento de las expectativas de los clientes que necesitan las atenciones de alta calidad, con eficiencia y oportuna.

Tabla 12

V2 satisfacción del usuario

Resultados de la V2

| V2 | F | % |
|-------|-----|------|
| Bajo | 12 | 9% |
| Medio | 5 | 4% |
| Alto | 116 | 87% |
| Total | 133 | 100% |

Fuente: elaboración propia

Figura 7

Resultados en porcentaje de la V2



Elaboración propia en base a SPSS v28

Como podemos observar la mayoría se ubica en el nivel alto en un 87%, sin embargo, existe un 4% se hallan en la altitud regular, y un 9% que se halla en la altitud bajo, lo que indica problema en la citada variable. El nivel de satisfacción del usuario de Institución Educativa salió preponderante Alto es 87%, siendo el Medio, 4% y Bajo 9%.

Igualmente, informamos que la percepción se ha entendido de los clientes relacionado a la atención recibida satisfactoriamente, en lo que se evidencia que la institución educativa va en alza, cuando menos logrando aspiraciones desde los clientes, por lo tanto, la evaluación es positiva. Administramos la relación de correlación de (Rho) de Spearman a fin de la contratación sobre la hipótesis a consecuencia de obtener el grado agrupación en medio de las variables: V1 y V2. A fin de evidenciar la hipótesis aplicamos la relación de correlación de Rho de Spearman, a consecuencia de alcanzar el rango de agrupación en medio de las variables: V1 y V2.

Tabla 13

Resultado inferencial de correlación

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|--------|---------------------------------|-----|-------|--------------|-----|-------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| D1V1 | .207 | 133 | <.001 | .848 | 133 | <.001 |
| D2V1 | .202 | 133 | <.001 | .846 | 133 | <.001 |
| D3V1 | .121 | 133 | <.001 | .912 | 133 | <.001 |
| D4V1 | .149 | 133 | <.001 | .885 | 133 | <.001 |
| D5V1 | .157 | 133 | <.001 | .878 | 133 | <.001 |
| D6V2 | .139 | 133 | <.001 | .883 | 133 | <.001 |
| D7V2 | .127 | 133 | <.001 | .908 | 133 | <.001 |
| D8V2 | .160 | 133 | <.001 | .892 | 133 | <.001 |
| Tot_V1 | .138 | 133 | <.001 | .906 | 133 | <.001 |
| Tot_V2 | .125 | 133 | <.001 | .912 | 133 | <.001 |

a. La correlación es significativa de Lilliefors

Elaboración propia en base a SPSS v28

Como el valor sig. de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov (se utiliza porque el número de datos es mayor que 50) es menor que 0,05, se tiene una

distribución no paramétrica, por tanto, las pruebas de correlaciones se harán con la Rho de Spearman.

Tabla 14

Correlación entre las variables Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario

| | | | Tot_V1 | Tot_V2 |
|-----------------|--------|----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | Tot_V1 | Coeficiente de correlación | 1.000 | .923** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 133 | 133 |
| | Tot_V2 | Coeficiente de correlación | .923** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 133 | 133 |

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

Elaboración propia en base a SPSS v28

Objetivo General (OG)

Del cuadro se observa que la correlación de la V1 con la V2 es baja directa y si es significativa. Vemos diferencia que el rango de agrupación en medio de las variables de investigación por medio de la relación de correlación Rho de Spearman siendo el resultado 0.923, pvalor = 0.001 (sig. Bilateral); lo cual, se manifiesta que hay correlación favorable muy alta en medio de las variables, dando por aprobado la hipótesis general de la investigación. Podemos concluir que hay una conexión significativa en medio de las variables X y Y de Institución Educativa J.A.Q.G, 2021.

Tabla 15

Correlación entre la Dimensión Fiabilidad y Satisfacción del usuario

| | | | D1V1 | Tot_V2 |
|-----------------|--------|----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | D1V1 | Coeficiente de correlación | 1.000 | .817** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 133 | 133 |
| | Tot_V2 | Coeficiente de correlación | .817** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 133 | 133 |

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

Elaboración propia en base a SPSS v28

Objetivo Especifico 1

Vemos la Tabla 15, nos percatamos que el rango de agrupación en medio de la D fiabilidad y V2 satisfacción del usuario por medio de la relación de correlación de Rho de Spearman es 0.817, p-valor = 0.001 (sig. Bilateral); por tanto, se halla correlación favorable alta, por lo tanto, es aprobado La hipótesis especifica 1. Concluyendo que se halla una conexión significativa en medio de la D. X1 y V2 Y de I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, 2021.

Tabla 16

Correlación entre la Dimensión Seguridad y Satisfacción del Usuario

| | | | D2V1 | Tot_V2 |
|-----------------|--------|----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | D2V1 | Coeficiente de correlación | 1.000 | .841** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 133 | 133 |
| Tot_V2 | Tot_V2 | Coeficiente de correlación | .841** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 133 | 133 |

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

Elaboración propia en base a SPSS v28

Objetivo Especifico

Vemos, que el rango de agrupación en medio de la D2 seguridad y la V2 por medio de la relación de correlación de Rho de Spearman es 0.841, con valor p-valor = 0.001 (sig. bilateral); por tanto, se halla correlación favorable alto, lo cual se ha aprobado la H.E 2. Concluyendo que se halla conexión elocuente en medio de la D X2 y la variable Y de I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, 2021.

Tabla 17

Correlación entre la Dimensión Aspectos Tangibles y Satisfacción del Usuario

| | | | D3V1 | Tot_V2 |
|-----------------|--------|----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | D3V1 | Coeficiente de correlación | 1.000 | .790** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 133 | 133 |
| Tot_V2 | Tot_V2 | Coeficiente de correlación | .790** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 133 | 133 |

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

Elaboración propia en base a SPSS v28

Objetivo Especifico 3

Vemos, que el rango de agrupación en medio de la D.3 aspectos tangibles y V2 por medio de la relación de correlación Rho de Spearman es 0.790, valor p-valor = 0.001 (sig. bilateral); por tanto, se halla correlación favorable alto, lo cual se dispone por aprobado la H.E 3. Concluyendo se halla conexión elocuente en medio de la D. X3 y la V. Y de I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, 2021.

Tabla 18

Correlación entre la Capacidad de Respuesta y Satisfacción del Usuario

| | | | D4V1 | Tot_V2 |
|-----------------|--------|-----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | D4V1 | Coefficiente de correlación | 1.000 | .887** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 133 | 133 |
| | Tot_V2 | Coefficiente de correlación | .887** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 133 | 133 |

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

Elaboración propia en base a SPSS v28

Objetivo Especifico 4

Vemos la Tabla 18, que el rango de agrupación en medio de la D4 capacidad de respuesta y V2 por medio de la relación de correlación Rho de Spearman es 0.858, con p-valor = 0.001 (sig. bilateral); por tanto, se halla correlación favorable alto, lo cual se dispone por aprobado la H.E 4. Concluyendo que se halla conexión elocuente en medio de D. X4 y V2 de I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, 2021.

Tabla 19

Correlación entre la Dimensión Empatía y Satisfacción del Usuario

| | | | D5V1 | Tot_V2 |
|-----------------|--------|-----------------------------|--------|--------|
| Rho de Spearman | D5V1 | Coefficiente de correlación | 1.000 | .877** |
| | | Sig. (bilateral) | . | <.001 |
| | | N | 133 | 133 |
| | Tot_V2 | Coefficiente de correlación | .877** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | <.001 | . |
| | | N | 133 | 133 |

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

Elaboración propia en base a SPSS v28

Objetivo Especifico 5

Vemos la Tabla 19, que el rango de agrupación en medio de la D5 Empatía y la V2 por medio de la relación de correlación Rho de Spearman es de 0.877, con p-valor = 0.001 (sig. bilateral); por tanto, se halla correlación favorable alto, lo cual se dispone por aprobada la H.E 5. Concluyendo que se halla una conexión elocuente en medio de D. X5 y V2 Y de Institución Educativa, 2021.

V. DISCUSIÓN

En comienzos el desarrollo del comercio en empresa como encargo público focalizaron su inquietud en ellos en primer instante, adecuando el proceder y los agrados de los clientes a la mercadería. Después aceptando los agrados y prioridades para dar buenas ofertas.

En los resultados descriptivos, vemos que la gestión de calidad de la Institución Educativa influye de manera alta pues el resultado es 58%, luego 26% en el nivel medio, igualmente, el nivel de satisfacción se muestra alto 87%, luego el medio 4% por lo tanto se dice que se ven valores favorables con relación de las dos variables. Nos damos cuenta que resulta ser parecido al de García (2019)

Vemos el estudio hecho por Vargas (2018) se observa la variación, una consideración preponderante regular en la calidad del servicio con un 63.02% y 64%, al respecto. Observamos también a Paiva y Meca (2018) resultado de su investigación sobrescrito de la gestión de calidad y correspondencia con rango de satisfacción en el usuario en la Municipalidad Distrital de la Unión –Piura, dio efecto 40.5% encuestaron y determinaron que la gestión de calidad en el lugar es reducida; igualmente se señala 32.8% estima de regular la complacencia del cliente.

Viendo las Dimensiones que son cinco. de la V1 gestión de calidad, se estima a la D1 fiabilidad por los resultados obtenidos mayor nivel de aprobación entre los usuarios obtuvo 59%, la D2 seguridad obtuvo 54%, D3 empatía tuvo 53%, D4 aspectos tangibles tiene 49% y capacidad de respuesta contando 47%, por lo

tanto, nos damos cuenta que enteramente los indicadores tienen superan los valores al 50%, en consecuencia es una apariencia favorable en la institución porque nos percatamos que hay una percepción positiva de los clientes en conexión a la gestión de calidad de I.E J.A.Q.G Lima, 2021, sin detrimento de todo mejoramiento que se pudiera realizar para restablecer, perfeccionar la calaña de cortesía a los clientes en general.

En cuanto a las D. de las V: calidad de servicio y satisfacción del usuario en los registros públicos de Tacna (Vargas y Limache, 2020), tuvieron resultado regularmente de valoración. Pues, la D. Tangibilidad tuvo 74% luego la dimensión confiabilidad 64.8%, responsabilidad 61.2% seguridad 63.5% empatía 58.9%. Igualmente, Fernández (2019) sus resultados de su investigación en relación con el influjo de la calaña de la asistencia y complacencia de los clientes en la zona registral N° IV – sede Iquitos, encontraron diferentes efectos en conexión de las D. de la V1 calidad de servicio obtuvo siguientes porcentajes 68.5% que respondieron los encuestados que considero que algunas veces los trabajadores de la entidad se encontraba precisamente calificado, 41.1% opinaron que continuamente se completó con la atención solicitada y el 54.8% de los clientes indicaron que continuamente se halla una idónea infraestructura.

Igualmente, Fernández (2019) encontró diversos efectos en su investigación Influencia de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Zona Registral N° IV – Sede Iquitos en las D de la V1 en medio de los cuales sostenemos un 68% respondieron que casi siempre los trabajadores de la institución se hallaba precisamente competente, 41.1% estimo que continuamente se completó con el servicio demandado, 54.8% de los clientes expreso que casi siempre se halla una idónea estructura, equipamiento.

Igualmente, Flores (2017) obtuvo los siguientes resultados llegando a una conclusión en la zona de Registro Civil de la Oficina Registral de El Reniec en Lima, tuvo máximo porcentaje se dio en la calidad de atención que dio un 63% en D. Empatía con rango regular (ni contento ni descontento).

Las mensuraciones de patrones de calidad tienden a poseer una señal de consideración de la satisfacción. La apreciación de los clientes referente al

acatamiento de perspectivas se considera ejecutado cuando se ha entregado justamente con los componentes o peculiaridad presentadas. (Vera y Trujillo 2018). La complacencia de los clientes aparece al dividir de la culminación de sus perspectivas, por efecto es preciso registrarlas para que la planificación pueda mostrar asistencia conforme a la precisión que el usuario solicita (Morillo y Morillo, 2016)

La apreciación además de la gestión de calidad no es permanente en la duración, por lo tanto, apreciaciones al ser puramente subjetivas y particulares, no continuamente estarán adelantadas (Contreras y Ramírez, 2019); las entidades deberán emplear herramientas para medir y verificar la calidad para ajustar sus cometidos a los menesteres de los clientes. Mensurar la complacencia no siempre será un señalizador de sublimidad, es una herramienta de sublimidad. Massip et. Al, 2028 Representan la experiencia vivida de los usuarios los resultados antes indicados de Institución Educativa J.A.Q.G Lima, 2021, sobre la complacencia o no de sus perspectivas frente a la utilidad conseguida por participación de la planificación al instante de la recopilación del haber. Proporción de las consecuencias deducible, estos se hallan relacionados con los objetivos e hipótesis de trabajo.

El O.G, la correlación de las variables X – Y obtuvieron un nivel de agrupación favorable alto, por lo cual la relación Rho de Spearman salió 0.923, con un valor p-valor = 0.001; por lo cual se dio por cumplimiento el O.E y como efecto admitido la H.G de la investigación, se determina que se halla conexión significativa en medio de V1 y V2 de Institución Educativa J.A.Q. G, Lima, 2021; esta conclusión es parecida a la de Atiaga (2020) Latacunga – Ecuador, donde concluyó hay una conexión favorable, alto y significativa en medio de V1 y V2 (0.855; p-valor < 0.05).

Igualmente, hay semejanza con la obra de Amador (2018) en donde se precisó una fórmula de correlación Rho de Spearman de 0.875, donde verifico efectividad de correlación favorable firme en medio de la V1 y V2 Madre de Dios.

Vemos que en el trabajo de investigación de Delgado (2021) su conclusión fue efectividad de correlación favorable media 0,649, en tanto a la V1 y V2 en la ciudad de Huacho, 2019. Rojas (2017), igualmente su conclusión fue que la calidad

del servicio en la alcaldía distrital del Pueblo Nuevo – Chincha si condiciona el rango de complacencia del cliente, porque concluyeron en su investigación correlación favorable firme con estimación referente a la relación de 0.85.

Así mismo el efecto conseguido para la hipótesis general de investigación, podemos manifestar que la opinión de calidad y satisfacción no son uniforme, intercambian conexión recta proporcionado (Palacios, 2014); a superior calidad – superior complacencia.

Basándose al O.E 1, obtuvimos el 56% de clientes responde a una opinión positiva respecto a la D X1 y un 59% de los mismos indican que se hallan complacidos en relación de la variable Y. con este efecto demuestra, a pesar que la dimensión fiabilidad tiene una inclinación buena excelente al 50%, es bueno estimar estrategias para disminuir tiempos de consideración de la utilidad de registro sin desacierto que no tarden mucho tiempo para que se pueda dar cumplimiento a las expectativas de los clientes que requieren servicios con buena atención y a su debido tiempo.

En base a su correlación tuvo un rango de agrupación favorable firme, vemos, la relación Rho de Spearman fue 0.817, con un valor p-valor = 0.001; por tanto, se cumple el O.E el resultado se acepta la H.E de la investigación O.E 1 con H: E 1 podemos precisar una conexión elocuente en medio la D X1 y Y2 de I.E José Abelardo Quiñones Gonzales.

También según Pampa (2020) tuvo conexión significativa, considerable en medio de las D. de calidad de servicio del Servicio de Qali Warma y la complacencia del cliente en las instituciones educativas de Huaraz, 2020. Vemos la D. tuvo el superior rango de correlación es la fiabilidad 0.856, luego seguridad 0.831 con la relación de Rho de Spearman; demostrando en uno y otra investigación conexión significativa en D. de fiabilidad y la V2.

En base al objetivo específico 2, se tuvo el 67% de los clientes mostraron una opinión positiva sobre la dimensión X2 luego 68% de los mismos indicaron que se sienten complacidos en relación de la variable Y. de modo el efecto señala que los clientes confían en la institución, considerando que los trabajadores lo atienden con ternura y gentileza.

En base a su correlación se tuvo un rango de agrupación favorable firme, por lo tanto, la relación Rho de Spearman con 0.841, con p-valor = 0.001; por lo tanto, se cumple el O.E y como efecto aprobado la H.E del trabajo de investigación O.E2 – H.E2 y establecer que se halla conexión elocuente en medio de la D. 2 y V Y de Institución Educativa J.A.Q.G, Así mismo, Hallasi (2019), tuvo una correlación favorable directa en medio de la calidad de utilidad y complacencia en el cliente del Centro de Emergencia Mujer en Comisaria de Puno, 2019, las D. evidencian la relación, confiabilidad con $p= 0,515$, tangibilidad con $p = 0.535$, seguridad con $p = 0.627$ y empatía con $p = 0,574$; con una altitud de certeza de 95%; manifestándose en uno y otra investigación una conexión elocuente en la D2 y V2.

Así mismo al O.E 3, se tuvieron 49% de clientes mostraron una opinión positiva sobre la dimensión X3 luego 68% de los mismos indica que están satisfecho relación de la variable Y. el efecto establece el de mayor aprobación en la investigación, ya que los clientes respondieron positivamente con respecto al estado a los componentes e equipamiento, protocolos de bioseguridad, empleados precisamente distinguidos, con identidad, efectividad de útiles ilustrativos y otros materiales.

Así entonces concierne a su correlación tuvo rango de agrupación favorable importante, sobre, la relación Rho de Spearman fue de 0.790, p-valor = 0.001; se da cumplimiento el O.E y como efecto aprobada la H.E de investigación O. E3 – H.E3, determinando se halla la conexión significativa en medio de la D. 3 y la V2, Institución Educativa J.A.Q.G, Rojas (2018) presento en su trabajo de investigación como efecto la conexión favorable firme en medio de V1 y V2 Hogar y Salud – Tarapoto – 2018, con una relación Rho de Spearman 0.650, por tanto, la conexión firmemente elocuente, resaltando como indicativos la pulcritud, alumbrado y bienestar de los contextos.

Entre tanto al O. E4, salió 47% de clientes respondió favorablemente la D 4 el 68% igual indica que se localizan complacidos con respetabilidad de la V Y. Los clientes recalcan la efectividad de conducto de vigilancia y contestación conveniente a, asesoramientos, reclamación expresados, asimismo enfatizan la tendencia de los trabajadores de I.E José Abelardo Quiñones Gonzales para ayudarlos.

Por lo que se refiere la correlación salió un nivel de agrupación favorable firme, por tanto, la relación Rho de Spearman salió 0.887 p-valor = 0.001; cumpliendo el O.E y siendo aprobada la H.E de investigación O. E4 – H.E 4, podemos establecer que se halla conexión significativa en medio de la dimensión X4 y la variable Y de Institución Educativa J.A.Q.G. También es parecido, García (2018) resalta la conexión elocuente y recta, con una relación Rho de Spearman de 0.374, p-valor = 0.000, en competencia de réplica y complacencia del cliente en la Oficina Registral de Iquitos, 2019; repercutiendo en punto de vista o indicativos tales como, amabilidad, entendimiento de las tramitaciones y duración de retraso.

Entre tanto al O.E 5, salió el 53% de los clientes respondieron favorablemente relación de la dimensión X5 y un 68% de los propios refleja que están complacidos con respetabilidad de la V Y. En efecto los clientes sobresalen la cortesía particular e individualizada que admiten, horas de atención asequibles para la cortesía a los asistentes y la competencia de los empleados y ser empáticos por lo que necesita ser atendido el usuario.

Entorno a la correlación salió el nivel de agrupación favorablemente alto, el coeficiente Rho de Spearman salió el 0.877 p-valor = 0.001; dando cumplimiento el O.E y como efecto aprobado la H.E de investigación O. E5 – H.E 5, decidiendo se halla conexión elocuente en medio de la D X5 y V Y en I.E José Abelardo Quiñones. Merelo (2021) prepondero la correspondencia directa en medio de la empatía y satisfacción del usuario en el nosocomio S. C. de J. de Quevedo, con una relación de correlación Rho=.476, p<.01, repercutiendo la investigación en altitud de relación que sintieron los pacientes con el trabajador de su cortesía.

VI. CONCLUSIONES

1.-Se halla correspondencia elocuente en medio de la V1 y V2 de Institución J.A.Q.G, 2021, se determina, en cuanto a la relación Rho de Spearman fue 0.923, con p-valor = 0.001, concluye en medio de una y otra variable se halla correlación favorable, de consideración y se confirma que a mejor gestión de calidad – mayor satisfacción del usuario.

2.-Se halla correspondencia elocuente en medio de la D1 y V2 en Institución Educativa J.A.Q.G, 2021, se determina la relación Rho de Spearman fue 0.817, con

p-valor = 0.001, concluyendo que se halla una correlación favorable, de consideración.

3.-Se halla conexión elocuente en medio de la D2 y V2 en I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, 2021, se determina que la relación Rho de Spearman fue 0.841, con p-valor = 0.001, concluyendo que se halla una correlación favorable, de consideración.

4.-Se halla una conexión elocuente en medio de la D3 y la V2 en I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, 2021, se determina que la relación Rho de Spearman fue 0.790, con p-valor = 0.001, concluyendo que se halla una correlación favorable, de consideración.

5.-Hallamos conexión elocuente en medio de la D4 y V2, se determina que la relación Rho de Spearman es 0.887, con p-valor = 0.001, concluyendo que se halla correlación favorable potente.

6.-se halla una conexión elocuente en medio de la D5 Y V2 en I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, 2021, se determina que la relación Rho de Spearman fue 0.877, con p-valor = 0.001, concluyeron en que se halla correlación favorable, potente.

VII. RECOMENDACIONES

Recomendamos a la Directora y Subdirectora de la I.E programar talleres, capacitaciones, con la finalidad de que los trabajadores en la Institución Educativa J.A.Q.G, estén constantemente capacitado y actualizado sobre la atención al usuario, a la ciudadanía.

Recomendamos poner en funcionamiento las mediciones invariables de la gestión de calidad en Institución Educativa J.A.Q.G, para asegurar la complacencia a todos los clientes que hacen tramites en la institución, en el presente trabajo de investigación si bien los valores obtenidos son favorables, no nos confiemos porque no son estáticos en el periodo; esto conlleva a continuamente en la institución se aplique herramientas para medir y monitorear la gestión para acomodar la atención a la exigencia para los usuarios.

La recomendación es tener en cuenta la implementación de red de comunicación permanente entre los que laboran dentro la Institución Educativa J.A.Q.G, con la dirección, para encaminar prontamente las exigencias de los trabajadores en logística tecnológica según la necesidad y así mejorar el buen manejo institucional.

La recomendación es ampliar las vías para una conversación asertiva con todos los trabajadores en institución y los usuarios en general, para saber inmediatamente sus reclamos, consultas o cualquier repercusión que pueda ocurrir sobre la atención de los servicios que brinda la institución educativa.

REFERENCIAS

- Atiaga Romero, A. (2020). Gestión de la Calidad y la Satisfacción al Usuario en las Agencias de Registro Civil. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato], Archivo Digital.
<http://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31761>.
- Avila Ramirez. (s.f.). El cuidado de enfermería que perciben los pacientes atendidos en el servicio de emergencia del hospital Feliz Mayorca Soto de Tarma, 2018. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F. y Tello, M. (2019). Fundamentos de la Calidad de Servicio, el Modelo Servqual. *Revista Empresarial*, 13(2), 1-15.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>.
- Camarasa Casterá, J. (2004). La calidad de la Administración Pública. Educar en el 2000. *Revista de Formación del Profesorado*, 8, 9-20.
<https://redined.mecd.gob.es/xmlui/handle/11162/85336>.
- Camisón, C., Cruz, S. y González, T. (2006). Gestión de la Calidad: Conceptos, Enfoques, Modelos y Sistemas. Pearson Educación S. A.,
https://www.academia.edu/35644657/Gesti%C3%B3n_de_la_calidad_Conceptos_enfoques_modelos_y_sistemas.
- Chipana Quispe. (s.f.). Cultura Organizacional y gestión de calidad en los colaboradores de la UGEL Arequipa sur 2019. *Cultura Organizacional y gestión de calidad en los colaboradores de la UGEL Arequipa sur 2019*. UNSA, Lima. Obtenido de <http://repositoriounsa.edu.pe>
- Colmenares, O. y Saavedra, J, L. (2007). Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio. *Técnica Administrativa*, 6(4),
<http://www.cyta.com.ar/ta0604/v6n4a2.htm>.

- Contreras Álvarez, J. (2019, 12 al 15 de noviembre). Análisis a los Sistemas de Gestión de la Calidad en Instituciones Públicas en Chile. [Conferencia]. XXIV Congreso Internacional del CLAD, Buenos Aires, Argentina,
https://www.researchgate.net/publication/335893543_Analisis_a_los_Sistemas_de_Gestion_de_la_Calidad_en_Instituciones_Publicas_en_Chile.
- Contreras Velásquez, Z. y Ramírez Leal, P. (2019). Comparative study of methods for the valuation of biological risk. *Revista de la Asociación Española de Especialistas en Medicina del Trabajo*, 28(2), 91-108.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000200002.
- Cornejo Bazan, M. A. (2019). *Gestión Organizacional y desempeño laboral en la Ugel Pacasmayo 2019. Gestión Organizacional y desempeño laboral en la Ugel Pacasmayo 2019*. UCV, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.pe>
- Devesh, S. (2019). Service quality dimensions and customer satisfaction: empirical evidence from retail banking sector in Oman. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(15/16), 1616–1629. doi: 10.1080/14783363.2017.1393330.
- Zamora, D., & Diaz Zamora. (s.f.). *Gestión directiva y clima organizacional en docentes de la REI-14 UGEL 02 de Lima metropolitano, año, 2020. Gestión directiva y clima organizacional en docentes de la REI-14 UGEL 02 de Lima metropolitano, año, 2020*. UCV, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- El Haddad, R. (2019). Exploring Service Quality of Low Cost Airlines. *Services Marketing Quarterly*, 40(4), 301-315. doi:10.1080/15332969.2019.1665901.
- Fanzo Niquen, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Empresa Prestadora de Servicios de Saneamiento de Lambayeque –*

- Chiclayo. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Archivo Digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/browse?type=author&value=Fanzo+Niquen%2C+Miguel+Nicolas>.
- Figueroa Robles. (s.f.). Gestion administrativa y la satisfaccion del usuario en la municipalidad provincial de Huaraz. UCV, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Fonseca Camargo, F. (2019). Calidad Total en el Escenario de la Educación Superior. Revista Conrado, 15(70),163-167.
<http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70-163.pdf>.
- García Silva, A. (2019). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Área de Publicidad – SUNARP Sede Iquitos, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Archivo Digital.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39091>.
- Hernández Chanto, A. (2008). El método hipotético- deductivo como legado del positivismo lógico y el racionalismo crítico: su influencia en la Economía. Ciencias Económicas 26(2), 183-195.
<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/7142>.
- Herrera Castillo , S. Z. (s.f.). Gestion Administrativa segun el personal de la municipalidad distrital de la Punta Callao, 2018. *Gestion Administrativa segun el personal de la municipalidad distrital de la Punta Callao, 2018*. UCV, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Hilario Sanchez. (s.f.). Cuidado humanizado de enfermeria y nivel de satisfaccion del usuario en el servicio de emergencia del hospital de Felix Myorga Soto Tarma.. UCV, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe>
- Hosmer, L. T. (2015). Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics. The academy of management review, 20(2), 379-403.
<https://www.jstor.org/stable/258851?seq=1>.
- Huamán, R. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la

- Municipalidad Provincial de Corongo. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Archivo Digital.
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990>.
- Huang, P. L. (2019). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty in B2B technology service industry. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(13/14), 1449–1465. <https://doi.org/10.1080/14>.
- Inocente, A. W. A. (2018). La Gestion Administrativa de la unidad de gestion educativa local Huarmey 2018. *La Gestion Administrativa de la unidad de gestion educativa local Huarmey 2018*. UCV, Lima. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe>
- Jeon, H. y Choi, B. (2017). The Carryover Effect of Customer Satisfaction on Service Quality Focused on Moderating Effect of Customer Trust and Cooperative Orientation. *Services Marketing Quarterly*, 38(4), 239–252.
<https://doi.org/10.1080/15332969.2017.1363581>.
- López López, A. (2018). Gestión del Talento Humano y la Calidad de Servicio Público en la provincia de Leoncio Prado, 2018. *Balance´s*, 6(7), 12-17.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/145/128>.
- Merelo Ramos, G. (2021). Calidad de atención y satisfacción en usuarias gestantes de consulta externa del Hospital Sagrado Corazón de Jesús de Quevedo, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo],
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57549>.
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Hospital Santa Rosa del Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 23(2),
<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>.

- Moreira Zambrano, L. y Orozco Santos, C.H. (2020). Interpretación de Calidad del Servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en Gestión Pública. *Polo del Conocimiento*, 5(48), 618-633.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articu>.
- Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales* 12(2), 111-131. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>.
- Niama Rivera, L. M., Silva Adriano, L. E., Villalva Heredia, C. I. y Naranjo Silva, E. R. (2020). Elementos de la calidad percibida por el cliente de las instituciones públicas. *Revista Conrado*, 16(S1), 172-177.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/co>.
- Ortiz, J. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Huacho], Archivo Digital.
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2845>.
- Ozbekler, T. M. y Ozturkoglu, Y. (2020). Analysing the importance of sustainability-oriented service quality in competition environment. John Wiley & Sons, Inc, 29(3), 1504–1516. <https://doi.org/10.1002/bse.2449>.
- Pimienta Lastra, R. (2000). Encuestas probabilísticas vs. no probabilísticas. *Política y Cultura*, 13, 263-276. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26701313>.
- Poma Ramos. (s.f.). *Influencia del tiempo de espera en la satisfaccion respecto a la atencion de salud en usuarios del servicio*. UNAC, Lima. Obtenido de <http://repositorio.unac.edu.pe>
- Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión. (2019, 28 de

- febrero). Resolución de SGP N.º 006-2019-PCM/SGP. Diario Oficial El Peruano. <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-normatecnica-para-la-gestión-de-la-c>.
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C. y Ramírez-Alujas, A. (2019). Una propuesta para medir la Calidad e Imagen Percibida y su efecto sobre Satisfacción de Usuarios en Instituciones Públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a Municipio en Chile. *Revista de Estudios de Políticas Públicas*, 5(1), 33-49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7390662>.
- Salas Leal, G. (2017). Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta. [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales - Colombia], Archivo Digital. <http://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/handle/20.500.12>.
- Sanz, S., Ruiz, C. y Pérez, I. (2015). Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en entornos virtuales. *Teoría y Praxi*, 12(44), 31-56
DOI:10.22403/UQROOMX/TYP06/02.
- Schiffman, L. y Lazar, L. (2001). *Comportamiento del Consumidor*. Editorial Prentice Hall, 7ed.
- Sharma, S. y Al Sinawi, S. (2021). Organizational Performance Influenced by Academic Service Quality: An Investigation in Public Universities in Malaysia. *Education Research International*, 1- <https://doi.org/10.1155/2021/8408174>.
- Tripathi, S. y Siddiqui, M. (2020). Assessing the quality of healthcare services: A servqual approach. *International Journal of Healthcare Management*, 13, 133–144. <https://doi.org/10.1080/20479700.2018.1469212>.
- Ugalde Binda, N. y Balbastre Benavent, F. (2013). Investigación cuantitativa e Investigación cualitativa: Buscando las ventajas de las diferentes metodologías de Investigación. *Ciencias Económicas* 31(2), 179-187.

<https://revistas.ucr.ac.cr/index.php/economicas/article/view/12730>.

Vargas Apari, J. (2018). Desconcentración de la SUNARP en cuanto a la Calidad de Servicio de los Usuarios en el periodo 2017. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Archivo Digital.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12720>.

Vargas Quiñones, M. y Aldana de Vega, L. (2007). Calidad y Servicio: Conceptos y Herramientas. Universidad de la Sabana, Ecoe Ediciones Ltda.,

https://issuu.com/librospdfgratis/docs/calidad_y_servicios_-_conceptos_y_herramientas_-_1.

Vasić, N., Kilibarda, M. y Kaurin, T. (2019). The Influence of Online Shopping Determinants on Customer Satisfaction in the Serbian Market. *Journal of theoretical and applied electronic commerce research*, 14(2), 70-89.

<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-18762019000200107>.

Veliz Llaguenta, S. (2019). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Archivo Digital.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/43335>.

Ventura León, J. (2017). ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4),

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400014&lng=es&tlng=en.

Villa Sánchez, H., Cando Zumba, A.R., Alcoser Cantuña, F.E. y Ramos Morocho, R.A. (2017). Estudio de los servicios públicos en la ciudad de Riobamba y la Satisfacción de los Usuarios. *3C Empresa, investigación y pensamiento crítico*, 6(4), 55-71. <https://www.3ciencias.com/articulos/articulo/estudio-los-servicios-publicos-la-ciudad-riobamba-la-satisfaccion-los-usuarios/>.

- Villaverde Garcia. (s.f.). Motivacion del personal medico y satisfaccion del usuario en la consulta externa del centro de salud Surquillo, Lima, 2017. UNAC, Lima. Obtenido de <http://repositorio.edu.pe>
- Weiermair, K. (1996). Quality of service and its management in tourism companies. *Papers de Turisme*, 20, 53-58.
<http://www.papersdeturisme.gva.es/ojs/index.php/Papers/article/view/312>.
- Zeithaml, V., Berry, L.L. y Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. <https://doi.org/10.1177/0092070393211001>.
- Zegarra Meza , E. S. (2019). Gestion organizacional y gestion documental en la municipalidad distrital de Salaverry, Trujillo, 2019. UCV, Lima. Obtenido de <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl>

ANEXOS

| Anexo 1 | | | | | | | MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | | | | | | | |
|---|---------------------------------|---|---|---|----|-------------|---|--|-------------|--|--|--|--------------------|--|
| Variables | | Definición conceptual | | Definición operacional | | DIMENSIONES | | | INDICADORES | | ITEMS | | ESCALA DE MEDICION | |
| Variable 1 | Gestión de calidad | Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6) | Los datos recogidos de los usuarios de la variable gestión de calidad, se realizó a través de un cuestionario tipo Likert y luego se aplicó en el Software SPSS para sacar los resultados estadísticos. | Fiabilidad | | | Cumplimiento | | 1 | | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuera en gran parte 4: De acuerdo | | | |
| | | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía. describe la capacidad que tiene la entidad para otorgar servicios con las características ofrecidas | | | Interés | | 2 | | | | | |
| | | | | Seguridad | | | Realiza bien el servicio Conclusión del servicio en el tiempo prometido | | 3 | | | | | |
| | | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe el conocimiento y cortesía de los colaboradores. | | | Servicio sin errores | | 4 | | | | | |
| | | | | Aspectos Tangibles | | | Comportamiento confiable | | 5 | | | | | |
| | | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe el aspecto de los ambientes físicos, máquinas y equipos, colaboradores y materiales de información. | | | Seguridad | | 6 | | | | | |
| | | | | Capacidad de Respuesta | | | Amabilidad | | 7 | | | | | |
| | | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe la predisposición de los colaboradores a ayudar a los clientes y proporcionar servicios sin inconvenientes y de manera oportuna | | | Conocimientos suficientes | | 8 | | | | | |
| | | | | Empatía | | | Equipos modernos | | 9 | | | | | |
| | | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe la atención y cuidado personalizado a los clientes, con la capacidad de dotar de seguridad al cliente | | | Instalaciones | | 10 | | | | | |
| | | | | Expectativas. | | | Personal uniformado | | 11 y 14 | | | | | |
| | | | | Las expectativas deben entenderse como aquellas afirmaciones expuestas por el usuario respecto del servicio recibido, que sirven como referencia para evaluar el desempeño de la entidad (Ortiz, 2019). | | | Canales de atención | | 15 | | | | | |
| | | | | Confianza | | | Servicio rápido Predisposición a ayudar Respuesta | | 16 | | | | | |
| | | | | La confianza en la satisfacción constituye la apreciación que tiene el usuario sobre la capacidad que tiene la entidad de atender oportuna y eficazmente la prestación de un servicio público, así como el grado de fidelidad que tiene la ciudadanía para con la institución (Hosmer, 2015). | | | Atención individualizada | | 17 | | | | | |
| Calidad técnica y funcional | | | Horarios accesibles Atención personalizada Preocupación por los usuarios Comprensión de las necesidades | | 18 | | | | | | | | | |
| La calidad técnica hace referencia al conjunto de servicios y características que se prometen a los consumidores y/o usuarios; en cambio, la calidad funcional se refiere a la manera cómo se ofrecen los servicios, y la forma de interacción entre el cliente y los trabajadores de la entidad (Weiermair, 1996). | | | Atención personalizada | | 19 | | | | | | | | | |
| | | | Horarios accesibles | | 20 | | | | | | | | | |
| | | | Atención personalizada | | 21 | | | | | | | | | |
| | | | Preocupación por los usuarios | | 22 | | | | | | | | | |
| | | | Comprensión de las necesidades | | 23 | | | | | | | | | |
| VARIABLE 2 | Satisfacción del usuario | La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019) | Los datos recogidos de los usuarios de la variable satisfacción del usuario, se realizó a través de un cuestionario tipo Likert y luego se aplicó en el Software SPSS para sacar los resultados estadísticos. | Expectativas. | | | Servicios adaptados a las necesidades. | | 1 | | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuera en gran parte 4: De acuerdo | | | |
| | | | | Las expectativas deben entenderse como aquellas afirmaciones expuestas por el usuario respecto del servicio recibido, que sirven como referencia para evaluar el desempeño de la entidad (Ortiz, 2019). | | | Conocimiento técnico. Servicio favorable. | | 2 | | | | | |
| | | | | Confianza | | | Tiempo necesario. | | 3 | | | | | |
| | | | | La confianza en la satisfacción constituye la apreciación que tiene el usuario sobre la capacidad que tiene la entidad de atender oportuna y eficazmente la prestación de un servicio público, así como el grado de fidelidad que tiene la ciudadanía para con la institución (Hosmer, 2015). | | | Servicios de alta calidad. Recomendación. Credibilidad. | | 4 | | | | | |
| | | | | Calidad técnica y funcional | | | Visión innovadora. | | 5 | | | | | |
| | | | | La calidad técnica hace referencia al conjunto de servicios y características que se prometen a los consumidores y/o usuarios; en cambio, la calidad funcional se refiere a la manera cómo se ofrecen los servicios, y la forma de interacción entre el cliente y los trabajadores de la entidad (Weiermair, 1996). | | | Orden al recepcionar Superación de las expectativas. | | 8 | | | | | |
| | | | Mejora continua. Cumplimiento del servicio. Trabajo en equipo | | 9 | | | | | | | | | |
| | | | | | 10 | | | | | | | | | |
| | | | | | 11 | | | | | | | | | |
| | | | | | 12 | | | | | | | | | |
| | | | | | 13 | | | | | | | | | |

ANEXO 2 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA I.E JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZALES EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS LIMA, 2021”**

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|-----------------------|--|--|--|-------------|-------------|-------|--------------------|------------------|----------------|---|--|---|-----------------------|---------------|--|--|--|--|------------------------|--|--|--|--|----------------------------|--|--|--|--|-------------|--|--|--|--|
| <p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021? Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021? Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021? Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021? Problema específico 5: ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?.</p> | <p>Objetivo general: Determinar qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021 Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021 Objetivo específico 3: Determinar relación que existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021 Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021 Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021.</p> | <p>Hipótesis general: ¿Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específico 1: Existe relación significativa entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021 Hipótesis específico 2: Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021 Hipótesis específico 3: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021 Hipótesis específico 4: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021 Hipótesis específico 5: Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021.</p> | <p>Variable 1: Gestión de Calidad Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> <th>Ítems</th> <th>Escala de medición</th> <th>Niveles y rangos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>D1: Fiabilidad</td> <td>Cumplimiento Interés Realiza bien el servicio</td> <td></td> <td>1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuerda en gran parte 4: De acuerdo</td> <td>Bajo Medio Alto</td> </tr> <tr> <td>D2: Seguridad</td> <td>Conclusión del servicio en el tiempo prometido</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>D3: Aspectos Tangibles</td> <td>Servicio sin errores Comportamiento confiable</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>D4: Capacidad de Respuesta</td> <td>Seguridad Amabilidad Conocimientos suficientes</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>D5: Empatía</td> <td>Equipos modernos Instalaciones Personal uniformado Canales de atención Servicio rápido Predisposición a ayudar Respuesta Atención individualizada Horarios accesibles Atención personalizada Preocupación por los usuarios Comprensión de las necesidades</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table> | | | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | D1: Fiabilidad | Cumplimiento Interés Realiza bien el servicio | | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuerda en gran parte 4: De acuerdo | Bajo Medio Alto | D2: Seguridad | Conclusión del servicio en el tiempo prometido | | | | D3: Aspectos Tangibles | Servicio sin errores Comportamiento confiable | | | | D4: Capacidad de Respuesta | Seguridad Amabilidad Conocimientos suficientes | | | | D5: Empatía | Equipos modernos Instalaciones Personal uniformado Canales de atención Servicio rápido Predisposición a ayudar Respuesta Atención individualizada Horarios accesibles Atención personalizada Preocupación por los usuarios Comprensión de las necesidades | | | |
| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D1: Fiabilidad | Cumplimiento Interés Realiza bien el servicio | | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuerda en gran parte 4: De acuerdo | Bajo Medio Alto | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D2: Seguridad | Conclusión del servicio en el tiempo prometido | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D3: Aspectos Tangibles | Servicio sin errores Comportamiento confiable | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D4: Capacidad de Respuesta | Seguridad Amabilidad Conocimientos suficientes | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| D5: Empatía | Equipos modernos Instalaciones Personal uniformado Canales de atención Servicio rápido Predisposición a ayudar Respuesta Atención individualizada Horarios accesibles Atención personalizada Preocupación por los usuarios Comprensión de las necesidades | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | <p>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019)</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | | | Dimensiones | Indicadores | ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
|---|---|--|---|--|-------|---|-----------------------|
| | | | D1: Expectativas. D2: Confianza D3: Calidad técnica y funcional | Servicios adaptados a las necesidades. Conocimiento técnico. Servicio favorable. Tiempo necesario. Servicios de alta calidad. Recomendación. Credibilidad. Visión innovadora. Orden al recepcionar Superación de las expectativas. Mejora continua. Cumplimiento del servicio. Trabajo en equipo | | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuerda en gran parte 4: De acuerdo | Bajo Medio Alto |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar | | | | |
| Nivel: Descriptiva – correlacional Diseño: No experimental de corte transversal. Método: CUANTITATIVO | Población: Estará conformada por 133 personas, Tipo de muestreo: La muestra será de tipo Probabilística Tamaño de muestra: Estará conformada por 30 usuarios de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales | Variable 1: Gestión de calidad Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28 Autor: María Luisa Dejo Rios Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa Variable 2: Satisfacción del usuario Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28 Autor: María Luisa Dejo Rios Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: | DESCRIPTIVA: La investigación aplicara un análisis de datos de manera descriptiva con tablas de frecuencia, grafico de barras y para la prueba de confiabilidad de coeficiente de alfa de Cronbach. El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de software SPSS versión 28. INFERENCIAL: Estadística inferencial nos permite probar la Hipótesis y estimar parámetros. | | | | |

ANEXO 3. Juicio de experto 1

Estimado Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Postgrado de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de magister en administración de negocios.

La investigación se titula: "Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de los Olivos Lima, 2022"

y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

María Luisa Dejo Rios

DNI: 10294380

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Gestión de Calidad

Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6)

Fiabilidad

Bustamante et al. (2019), describe la capacidad que tiene la entidad para otorgar servicios con las características ofrecidas.

Seguridad

Bustamante et al. (2019), describe el conocimiento y cortesía de los colaboradores.

Aspectos Tangibles

Bustamante et al. (2019), describe el aspecto de los ambientes físicos, máquinas y equipos, colaboradores y materiales de información.

Capacidad de Respuesta

Bustamante et al. (2019), describe la predisposición de los colaboradores a ayudar a los clientes y proporcionar servicios sin inconvenientes y de manera oportuna.

Empatía

Bustamante et al. (2019), describe la atención y cuidado personalizado a los clientes, con la capacidad de dotar de seguridad al cliente.

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019). Expectativas
Las expectativas deben entenderse como aquellas afirmaciones expuestas por el usuario respecto del servicio recibido, que sirven como referencia para evaluar el desempeño de la entidad (Ortiz, 2019).

Confianza

La confianza en la satisfacción constituye la apreciación que tiene el usuario sobre la capacidad que tiene la entidad de atender oportuna y eficazmente la prestación de un servicio público, así como el grado de fidelidad que tiene la ciudadanía para con la institución (Hosmer, 2015).

Calidad técnica y funcional

La calidad técnica hace referencia al conjunto de servicios y características que se prometen a los consumidores y/o usuarios; en cambio, la calidad funcional se refiere a la manera cómo se ofrecen los servicios, y la forma de interacción entre el cliente y los trabajadores de la entidad (Weiermair, 1996).

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--------------------------|--|---|
| VARIABLES | Definición conceptual | Definición operacional | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICION | |
| Variable 1 | Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6) | Los datos recogidos de los usuarios de la variable gestión de calidad, se realizó a través de un cuestionario tipo Likert y luego se aplicó en el Software SPSS para sacar los resultados estadísticos. | Fiabilidad | Cumplimiento Interés Realiza bien el servicio Conclusión del servicio en el tiempo prometido Servicio sin errores | 1 | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuera en gran parte 4: De acuerdo | |
| Gestión de calidad | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía. describe la capacidad que tiene la entidad para otorgar servicios con las características ofrecidas | | 2 | | |
| | | | Seguridad | | Comportamiento confiable | | 3 |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe el conocimiento y cortesía de los colaboradores. | | Seguridad | | 4 |
| | | | Aspectos Tangibles | | Amabilidad | | 5 |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe el aspecto de los ambientes físicos, máquinas y equipos, colaboradores y materiales de información. | Conocimientos suficientes | 6 | | |
| | | | Capacidad de Respuesta | Equipos modernos | 7 | | |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe la predisposición de los colaboradores a ayudar a los clientes y proporcionar servicios sin inconvenientes y de manera oportuna | Instalaciones | 8 | | |
| | | | Empatía | Personal uniformado | 9 | | |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe la atención y cuidado personalizado a los clientes, con la capacidad de dotar de seguridad al cliente | Canales de atención | 10 | | |
| VARIABLE 2 | La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019) | Los datos recogidos de los usuarios de la variable satisfacción del usuario, se realizó a través de un cuestionario tipo Likert y luego se aplicó en el Software SPSS para sacar los resultados estadísticos. | Expectativas. | Servicios adaptados a las necesidades. Conocimiento técnico. Servicio favorable. Tiempo necesario. | 15 y 14 | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuera en gran parte 4: De acuerdo | |
| | | | Las expectativas deben entenderse como aquellas afirmaciones expuestas por el usuario respecto del servicio recibido, que sirven como referencia para evaluar el desempeño de la entidad (Ortiz, 2019). | | 1 | | |
| | | | Confianza | | 2 | | |
| | | | La confianza en la satisfacción constituye la apreciación que tiene el usuario sobre la capacidad que tiene la entidad de atender oportuna y eficazmente la prestación de un servicio público, así como el grado de fidelidad que tiene la ciudadanía para con la institución (Hosmer, 2015). | | 3 | | |
| | | | Calidad técnica y funcional | Servicios de alta calidad. Recomendación. Credibilidad. Visión innovadora. Orden al recepcionar Superación de las expectativas. | 4 | | |
| | | | La calidad técnica hace referencia al conjunto de servicios y características que se prometen a los consumidores y/o usuarios; en cambio, la calidad funcional se refiere a la manera cómo se ofrecen los servicios, y la forma de interacción entre el cliente y los trabajadores de la entidad (Weiermair, 1996). | Servicios de alta calidad. Recomendación. Credibilidad. Visión innovadora. Orden al recepcionar Superación de las expectativas. | 5 | | |
| | | | | Mejora continua. Cumplimiento del servicio. Trabajo en equipo | 6 | | |
| | | | | | 7 | | |
| | | | | | 8 | | |
| | | 9 | | | | | |
| | | 10 | | | | | |
| | | 11 | | | | | |
| | | 12 | | | | | |
| | | 13 | | | | | |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA I.E JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZALES EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS LIMA, 2021”**

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
|--|---|---|--|---|-------|---|-----------------------|
| <p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos ¿Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 5: ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?.</p> | <p>Objetivo general: Determinar qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar relación que existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021.</p> | <p>Hipótesis general: ¿Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específico 1: Existe relación significativa entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 2: Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 3: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 4: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 5: Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021.</p> | <p>Variable 1: Gestión de Calidad Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6)</p> | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | D1: Fiabilidad | Cumplimiento Interés Realiza bien el servicio Conclusión del servicio en el tiempo prometido Servicio sin errores | | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuerda en gran parte 4: De acuerdo | Bajo Medio Alto |
| D2: Seguridad | Comportamiento confiable Seguridad Amabilidad Conocimientos suficientes | | | | | | |
| D3: Aspectos Tangibles | Equipos modernos Instalaciones Personal uniformado | | | | | | |
| D4: Capacidad de Respuesta | Canales de atención Servicio rápido Predisposición a ayudar Respuesta | | | | | | |
| D5: Empatía | Atención individualizada Horarios accesibles Atención personalizada Preocupación por los usuarios Comprensión de las necesidades | | | | | | |
| <p>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019)</p> | | | | | | | |

| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
|---|---|--|--|--|-------|---|-----------------------|
| | | | D1: Expectativas. | Servicios adaptados a las necesidades. Conocimiento técnico. Servicio favorable. Tiempo necesario. Servicios de alta calidad. Recomendación. Credibilidad. Visión innovadora. Orden al recepcionar Superación de las expectativas. Mejora continua. Cumplimiento del servicio. Trabajo en equipo | | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuerda en gran parte 4: De acuerdo | Bajo Medio Alto |
| D2: Confianza | | | | | | | |
| D3: Calidad técnica y funcional | | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar | | | | |
| Nivel: Descriptiva – correlacional Diseño: No experimental de corte transversal. Método: CUANTITATIVO | Población: Estará conformada por 133 personas, Tipo de muestreo: La muestra será de tipo Probabilística Tamaño de muestra: Estará conformada por 30 usuarios de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales | Variable 1: Gestión de calidad Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28 Autor: María Luisa Dejo Rios Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa | <p>DESCRIPTIVA: La investigación aplicara un análisis de datos de manera descriptiva con tablas de frecuencia, grafico de barras y para la prueba de confiabilidad de coeficiente de alfa de Cronbach. El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de software SPSS versión 28.</p> <p>INFERENCIAL: Estadística inferencial nos permite probar la Hipótesis y estimar parámetros.</p> | | | | |
| | | Variable 2: Satisfacción del usuario Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28 Autor: María Luisa Dejo Rios Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: | | | | | |

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

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | Relevancia ² | Claridad ₃ | Sugerencias |
|----|---------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|
|----|---------------------|--------------------------|-------------------------|-----------------------|-------------|

| DIMENSIÓN 1: Fiabilidad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
|--|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 1 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima, cumple con lo establecido en las normas de gestión. | X | | X | | X | | |
| 2 | El personal muestra interés en resolver los problemas de los usuarios de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 3 | El personal realiza su trabajo correctamente en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima | X | | X | | X | | |
| 4 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima, concluye el servicio de registro en el tiempo prometido a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 5 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda sus servicios de registro correctamente en beneficio de sus usuarios . | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 2: Seguridad | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | El personal le genera confianza en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima | X | | X | | X | | |
| 7 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le brinda seguridad jurídica en sus transacciones de gestión. | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal atiende con cortesía y amabilidad en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima | X | | X | | X | | |
| 9 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda información completa, veraz y confiable. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 3: Aspectos Tangibles | | Si | | Si | | Si | No | |
| 10 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con equipos modernos. | X | | X | | X | | |
| 11 | La instalaciones de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima lucen limpias y en buen estado de conservación. | X | | X | | X | | |
| 12 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple y hace cumplir con los protocolos de bioseguridad para el COVID19 | X | | X | | X | | |
| 13 | Los trabajadores de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima utilizan uniforme u algún elemento que lo identifique como colaborador de la institución. | X | | X | | X | | |
| 14 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con material informativo (banners, folletos u otros) didáctico y comprensible | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con canales de atención adecuados para brindar atención y respuesta oportuna a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 16 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda los servicios de registro de manera rápida. | X | | X | | X | | |
| 17 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima se muestra predispuesto a ayudar al usuario. | X | | X | | X | | |
| 18 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima responde a las consultas, reclamos y/o sugerencias formuladas. | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN 5: Empatía | | Si | No | Si | No | Si | No | |

| | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|
| 19 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le ofrece atención individualizada. | X | | X | | X | |
| 20 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima tiene horarios de atención accesibles a los usuarios. | X | | X | | X | |
| 21 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le proporciona atención personalizada. | X | | X | | X | |
| 22 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - se preocupa por brindar un buen nivel de atención a sus usuarios. | X | | X | | X | |
| 23 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima se muestra empático a sus necesidades. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

DNI: 08478538

Especialidad del validador: Administración finanzas costos tributación

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



.....
Dr. Oscar Guillermo Chicchón Mendoza

EVALUADOR

Lima, 22 de diciembre del 2021

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 6: Expectativas | | | | | | | |
| 1 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima se adapta a las necesidades del usuario. | X | | X | | X | | |
| 2 | El personal cuenta con el conocimiento técnico necesario acerca del servicio de registro que ofrece la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 3 | El usuario evalúa de manera positiva la atención de los servicios de registro que brinda la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 4 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda el tiempo necesario al usuario. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 7: Confianza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le ofrece servicios de alta calidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | Recomienda la calidad de los servicios que ofrece la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 7 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con una excelente credibilidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima muestra una visión innovadora de sus servicios. | X | | X | | X | | |
| 9 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima muestra orden al recepcionar los documentos. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 8: Calidad técnica y funcional | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | El servicio brindado por la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima supera sus expectativas. | X | | X | | X | | |
| 11 | Se observa acciones de mejora continua en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima. | X | | X | | X | | |
| 12 | El servicio brindado por la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple las características ofrecidas. | X | | X | | X | | |
| 13 | Considera que el trabajo en equipo beneficia a la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg: Oscar Guillermo Chicchón Mendoza

DNI: 08478538

Especialidad del validador: Administración finanzas costos tributación

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

... Lima.22.....de ...diciembre ...del 2022

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



----- Dr.

Oscar Guillermo Chicchón Mendoza

EVALUADOR

Lima, 22 de diciembre del 2021

ANEXO 4. Juicio de experto 2



carta de presentación

Estimado DR. Olano Martínez Francisco José

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Postgrado de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de magister en administración de negocios.

La investigación se titula: "Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de los Olivos Lima, 2022"

y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.
Atentamente



Firma

María Luisa Dejo Rios

DNI: 10294380

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Gestión de Calidad

Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6)

Fiabilidad

Bustamante et al. (2019), describe la capacidad que tiene la entidad para otorgar servicios con las características ofrecidas.

Seguridad

Bustamante et al. (2019), describe el conocimiento y cortesía de los colaboradores.

Aspectos Tangibles

Bustamante et al. (2019), describe el aspecto de los ambientes físicos, máquinas y equipos, colaboradores y materiales de información.

Capacidad de Respuesta

Bustamante et al. (2019), describe la predisposición de los colaboradores a ayudar a los clientes y proporcionar servicios sin inconvenientes y de manera oportuna.

Empatía

Bustamante et al. (2019), describe la atención y cuidado personalizado a los clientes, con la capacidad de dotar de seguridad al cliente .

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019). Expectativas
Las expectativas deben entenderse como aquellas afirmaciones expuestas por el usuario respecto del servicio recibido, que sirven como referencia para evaluar el desempeño de la entidad (Ortiz, 2019).

Confianza

La confianza en la satisfacción constituye la apreciación que tiene el usuario sobre la capacidad que tiene la entidad de atender oportuna y eficazmente la prestación de un servicio público, así como el grado de fidelidad que tiene la ciudadanía para con la institución (Hosmer, 2015).

Calidad técnica y funcional

La calidad técnica hace referencia al conjunto de servicios y características que se prometen a los consumidores y/o usuarios; en cambio, la calidad funcional se refiere a la manera cómo se ofrecen los servicios, y la forma de interacción entre el cliente y los trabajadores de la entidad (Weiermair, 1996).

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--------------------------|--|---|
| VARIABLES | Definición conceptual | Definición operacional | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICION | |
| Variable 1 | Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6) | Los datos recogidos de los usuarios de la variable gestión de calidad, se realizó a través de un cuestionario tipo Likert y luego se aplicó en el Software SPSS para sacar los resultados estadísticos. | Fiabilidad | Cumplimiento Interés Realiza bien el servicio Conclusión del servicio en el tiempo prometido Servicio sin errores | 1 | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuera en gran parte 4: De acuerdo | |
| Gestión de calidad | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía. describe la capacidad que tiene la entidad para otorgar servicios con las características ofrecidas | | 2 | | |
| | | | Seguridad | | Comportamiento confiable | | 3 |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe el conocimiento y cortesia de los colaboradores. | | Seguridad | | 4 |
| | | | Aspectos Tangibles | | Amabilidad | | 5 |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe el aspecto de los ambientes físicos, máquinas y equipos, colaboradores y materiales de información. | Conocimientos suficientes | 6 | | |
| | | | Capacidad de Respuesta | Equipos modernos | 7 | | |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe la predisposición de los colaboradores a ayudar a los clientes y proporcionar servicios sin inconvenientes y de manera oportuna | Instalaciones | 8 | | |
| | | | Empatía | Personal uniformado | 9 | | |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe la atención y cuidado personalizado a los clientes, con la capacidad de dotar de seguridad al cliente | Canales de atención | 10 | | |
| VARIABLE 2 | La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019) | Los datos recogidos de los usuarios de la variable satisfacción del usuario, se realizó a través de un cuestionario tipo Likert y luego se aplicó en el Software SPSS para sacar los resultados estadísticos. | Expectativas. | Servicios adaptados a las necesidades. Conocimiento técnico. Servicio favorable. Tiempo necesario. | 1 | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuera en gran parte 4: De acuerdo | |
| | | | Las expectativas deben entenderse como aquellas afirmaciones expuestas por el usuario respecto del servicio recibido, que sirven como referencia para evaluar el desempeño de la entidad (Ortiz, 2019). | | 2 | | |
| | | | Confianza | | 3 | | |
| | | | La confianza en la satisfacción constituye la apreciación que tiene el usuario sobre la capacidad que tiene la entidad de atender oportuna y eficazmente la prestación de un servicio público, así como el grado de fidelidad que tiene la ciudadanía para con la institución (Hosmer, 2015). | | 4 | | |
| | | | Calidad técnica y funcional | Servicios de alta calidad. Recomendación. Credibilidad. Visión innovadora. Orden al recepcionar Superación de las expectativas. | 5 | | |
| | | | La calidad técnica hace referencia al conjunto de servicios y características que se prometen a los consumidores y/o usuarios; en cambio, la calidad funcional se refiere a la manera cómo se ofrecen los servicios, y la forma de interacción entre el cliente y los trabajadores de la entidad (Weiermair, 1996). | Recomendación. Credibilidad. Visión innovadora. Orden al recepcionar Superación de las expectativas. | 6 | | |
| | | | | Mejora continua. Cumplimiento del servicio. Trabajo en equipo | 7 | | |
| | | | | | 8 | | |
| | | | | | 9 | | |
| | | | | | 10 | | |
| | | 11 | | | | | |
| | | 12 | | | | | |
| | | 13 | | | | | |

MATRIZ DE CONSISTENCIA
Título: “GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA I.E JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZALES EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS LIMA, 2021”

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | | | |
|---|---|---|--|--|-------------|--|--------------------------------------|--------------------|------------------|
| <p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 5: ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?.</p> | <p>Objetivo general: Determinar qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1: Determinar qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar relación que existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021.</p> | <p>Hipótesis general: ¿Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específico 1: Existe relación significativa entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 2: Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 3: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 4: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 5: Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021.</p> | <p>Variable 1: Gestión de Calidad Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6)</p> | | | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos | | |
| | | | <p>D1: Fiabilidad</p> <p>D2: Seguridad</p> <p>D3: Aspectos Tangibles</p> <p>D4: Capacidad de Respuesta</p> <p>D5: Empatía</p> | <p>Cumplimiento</p> <p>Interés</p> <p>Realiza bien el servicio</p> <p>Conclusión del servicio en el tiempo prometido</p> <p>Servicio sin errores</p> <p>Comportamiento confiable</p> <p>Seguridad</p> <p>Amabilidad</p> <p>Conocimientos suficientes</p> <p>Equipos modernos</p> <p>Instalaciones</p> <p>Personal uniformado</p> <p>Canales de atención</p> <p>Servicio rápido</p> <p>Predisposición a ayudar</p> <p>Respuesta</p> <p>Atención individualizada</p> <p>Horarios accesibles</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Preocupación por los usuarios</p> <p>Comprensión de las necesidades</p> | | <p>1: Desacuerdo</p> <p>2: Más en desacuerdo que de acuerdo</p> <p>3: Concuerda en gran parte</p> <p>4: De acuerdo</p> | <p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p> | | |
| <p>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeitham y Bitner citado por Bustamante et al., 2019)</p> | | | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |

| | | | | | | | |
|--|---|--|---|--|--|--|--------------------------------------|
| | | | <p>D1: Expectativas.</p> <p>D2: Confianza</p> <p>D3: Calidad técnica y funcional</p> | <p>Servicios adaptados a las necesidades.</p> <p>Conocimiento técnico.</p> <p>Servicio favorable.</p> <p>Tiempo necesario.</p> <p>Servicios de alta calidad.</p> <p>Recomendación.</p> <p>Credibilidad.</p> <p>Visión innovadora.</p> <p>Orden al recepcionar</p> <p>Superación de las expectativas.</p> <p>Mejora continua.</p> <p>Cumplimiento del servicio.</p> <p>Trabajo en equipo</p> | | <p>1: Desacuerdo</p> <p>2: Más en desacuerdo que de acuerdo</p> <p>3: Concuerda en gran parte</p> <p>4: De acuerdo</p> | <p>Bajo</p> <p>Medio</p> <p>Alto</p> |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | | Estadística a utilizar | | | |
| <p>Nivel: Descriptiva – correlacional</p> <p>Diseño: No experimental de corte transversal.</p> <p>Método: CUANTITATIVO</p> | <p>Población: Estará conformada por 133 personas,</p> <p>Tipo de muestreo: La muestra será de tipo Probabilística</p> <p>Tamaño de muestra: Estará conformada por 30 usuarios de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales</p> | <p>Variable 1: Gestión de calidad</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28</p> <p>Autor: María Luisa Dejo Rios</p> <p>Año: 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación: Individual</p> <p>Forma de Administración: Directa</p> | <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28</p> <p>Autor: María Luisa Dejo Rios</p> <p>Año: 2021</p> <p>Ámbito de Aplicación:</p> <p>Forma de Administración:</p> | <p>DESCRIPTIVA:</p> <p>La investigación aplicara un análisis de datos de manera descriptiva con tablas de frecuencia, grafico de barras y para la prueba de confiabilidad de coeficiente de alfa de Cronbach. El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de software SPSS versión 28.</p> <p>INFERENCIAL:</p> <p>Estadística inferencial nos permite probar la Hipótesis y estimar parámetros.</p> | | | |

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

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Fiabilidad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 1 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima, cumple con lo establecido en las normas de gestión. | X | | X | | X | | |
| 2 | El personal muestra interés en resolver los problemas de los usuarios de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 3 | El personal realiza su trabajo correctamente en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima | X | | X | | X | | |
| 4 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima, concluye el servicio de registro en el tiempo prometido a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 5 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda sus servicios de registro correctamente en beneficio de sus usuarios . | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | El personal le genera confianza en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima | X | | X | | X | | |
| 7 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le brinda seguridad jurídica en sus transacciones de gestión. | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal atiende con cortesía y amabilidad en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima | X | | X | | X | | |
| 9 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda información completa, veraz y confiable. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Aspectos Tangibles | Si | | Si | | Si | No | |
| 10 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con equipos modernos. | X | | X | | X | | |
| 11 | La instalaciones de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima lucen limpias y en buen estado de conservación. | X | | X | | X | | |
| 12 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple y hace cumplir con los protocolos de bioseguridad para el COVID19 | X | | X | | X | | |
| 13 | Los trabajadores de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima utilizan uniforme u algún elemento que lo identifique como colaborador de la institución. | X | | X | | X | | |
| 14 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con material informativo (banners, folletos u otros) didáctico y comprensible | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con canales de atención adecuados para brindar atención y respuesta oportuna a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 16 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda los servicios de registro de manera rápida. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 17 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima se muestra predispuesto a ayudar al usuario. | X | | X | | X | |
| 18 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima responde a las consultas, reclamos y/o sugerencias formuladas. | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 5:Empatia | Si | No | Si | No | Si | No |
| 19 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le ofrece atención individualizada. | X | | X | | X | |
| 20 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima tiene horarios de atención accesibles a los usuarios. | X | | X | | X | |
| 21 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le proporciona atención personalizada. | X | | X | | X | |
| 22 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - se preocupa por brindar un buen nivel de atención a sus usuarios. | X | | X | | X | |
| 23 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima se muestra empático a sus necesidades. | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: **OLANO MARTINEZ, FRANCISCO JOSÉ**

DNI: 07326942

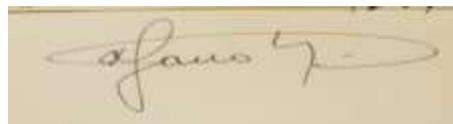
Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



Dr. **OLANO MARTINEZ, FRANCISCO JOSE**
EVALUADOR

Lima, 12 de diciembre del 2022

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 6: Expectativas | | | | | | | |
| 1 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima se adapta a las necesidades del usuario. | X | | X | | X | | |
| 2 | El personal cuenta con el conocimiento técnico necesario acerca de los servicios de registro que ofrece la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 3 | El usuario evalúa de manera positiva la atención de los servicios de registro que brinda la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 4 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda el tiempo necesario al usuario. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 7: Confianza | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 5 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le ofrece servicios de alta calidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | Recomienda la calidad de los servicios que ofrece la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 7 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con una excelente credibilidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima muestra una visión innovadora de sus servicios. | X | | X | | X | | |
| 9 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima muestra orden al recepcionar los documentos. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 8: Calidad técnica y funcional | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 10 | El servicio brindado por la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima supera sus expectativas. | X | | X | | X | | |
| 11 | Se observa acciones de mejora continua en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima. | X | | X | | X | | |
| 12 | El servicio brindado por la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple las características ofrecidas. | X | | X | | X | | |
| 13 | Considera que el trabajo en equipo beneficia a la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Dr.: **OLANO MARTINEZ , FRANCISCO JOSÉ**

DNI: 07326942

Especialidad del validador: Doctor en Ciencias de la Educación

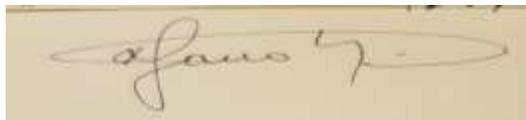
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

... Lima 12..... de ...diciembre ... del 2021

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

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

A rectangular image showing a handwritten signature in dark ink on a light-colored background. The signature is cursive and appears to read 'Francisco J. Olano Martínez'.

Dr. **OLANO MARTINEZ, FRANCISCO JOSE**
EVALUADOR
Lima, 12 de diciembre del 2021

ANEXO 5. Juicio de experto 3



carta de presentación

Estimado Dra. Magna Teofanes Ayala Quiñonez

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de expertos

Me es grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y asimismo hacer conocimiento que, siendo estudiante de la escuela de Postgrado de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para desarrollar la investigación para optar el grado de magister en administración de negocios.

La investigación se titula: “Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de los Olivos Lima, 2022”

y siendo imprescindible contar con los docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en tema de psicología, educación y/o investigación.

El expediente de validación cuenta con la siguiente documentación:

- Carta de presentación
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones
- Matriz de consistencia
- Matriz de operacionalización de las variables
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración, me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.
Atentamente



Firma

María Luisa Dejo Rios

DNI: 10294380

DEFINICIONES CONCEPTUALES DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES

Gestión de Calidad

Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6)

Fiabilidad

Bustamante et al. (2019), describe la capacidad que tiene la entidad para otorgar servicios con las características ofrecidas.

Seguridad

Bustamante et al. (2019), describe el conocimiento y cortesía de los colaboradores.

Aspectos Tangibles

Bustamante et al. (2019), describe el aspecto de los ambientes físicos, máquinas y equipos, colaboradores y materiales de información.

Capacidad de Respuesta

Bustamante et al. (2019), describe la predisposición de los colaboradores a ayudar a los clientes y proporcionar servicios sin inconvenientes y de manera oportuna.

Empatía

Bustamante et al. (2019), describe la atención y cuidado personalizado a los clientes, con la capacidad de dotar de seguridad al cliente .

Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019). Expectativas
Las expectativas deben entenderse como aquellas afirmaciones expuestas por el usuario respecto del servicio recibido, que sirven como referencia para evaluar el desempeño de la entidad (Ortiz, 2019).

Confianza

La confianza en la satisfacción constituye la apreciación que tiene el usuario sobre la capacidad que tiene la entidad de atender oportuna y eficazmente la prestación de un servicio público, así como el grado de fidelidad que tiene la ciudadanía para con la institución (Hosmer, 2015).

Calidad técnica y funcional

La calidad técnica hace referencia al conjunto de servicios y características que se prometen a los consumidores y/o usuarios; en cambio, la calidad funcional se refiere a la manera cómo se ofrecen los servicios, y la forma de interacción entre el cliente y los trabajadores de la entidad (Weiermair, 1996).

| MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|--------------------------|--|---|
| VARIABLES | Definición conceptual | Definición operacional | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA DE MEDICION | |
| Variable 1 | Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6) | Los datos recogidos de los usuarios de la variable gestión de calidad, se realizó a través de un cuestionario tipo Likert y luego se aplicó en el Software SPSS para sacar los resultados estadísticos. | Fiabilidad | Cumplimiento Interés Realiza bien el servicio Conclusión del servicio en el tiempo prometido Servicio sin errores | 1 | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuera en gran parte 4: De acuerdo | |
| Gestión de calidad | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía. describe la capacidad que tiene la entidad para otorgar servicios con las características ofrecidas | | 2 | | |
| | | | Seguridad | | Comportamiento confiable | | 3 |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe el conocimiento y cortesía de los colaboradores. | | Seguridad | | 4 |
| | | | Aspectos Tangibles | | Amabilidad | | 5 |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe el aspecto de los ambientes físicos, máquinas y equipos, colaboradores y materiales de información. | Conocimientos suficientes | 6 | | |
| | | | Capacidad de Respuesta | Equipos modernos | 7 | | |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe la predisposición de los colaboradores a ayudar a los clientes y proporcionar servicios sin inconvenientes y de manera oportuna | Instalaciones | 8 | | |
| | | | Empatía | Personal uniformado | 9 | | |
| | | | Bustamante et al. (2019), definen Elementos Tangibles; Describe la atención y cuidado personalizado a los clientes, con la capacidad de dotar de seguridad al cliente | Canales de atención | 10 | | |
| VARIABLE 2 | La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019) | Los datos recogidos de los usuarios de la variable satisfacción del usuario, se realizó a través de un cuestionario tipo Likert y luego se aplicó en el Software SPSS para sacar los resultados estadísticos. | Expectativas. | Servicios adaptados a las necesidades. Conocimiento técnico. Servicio favorable. Tiempo necesario. | 15 y 14 | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuera en gran parte 4: De acuerdo | |
| | | | Las expectativas deben entenderse como aquellas afirmaciones expuestas por el usuario respecto del servicio recibido, que sirven como referencia para evaluar el desempeño de la entidad (Ortiz, 2019). | | 1 | | |
| | | | Confianza | | 2 | | |
| | | | La confianza en la satisfacción constituye la apreciación que tiene el usuario sobre la capacidad que tiene la entidad de atender oportuna y eficazmente la prestación de un servicio público, así como el grado de fidelidad que tiene la ciudadanía para con la institución (Hosmer, 2015). | | 3 | | |
| | | | Calidad técnica y funcional | Servicios de alta calidad. Recomendación. Credibilidad. Visión innovadora. Orden al recepcionar Superación de las expectativas. | 4 | | |
| | | | La calidad técnica hace referencia al conjunto de servicios y características que se prometen a los consumidores y/o usuarios; en cambio, la calidad funcional se refiere a la manera cómo se ofrecen los servicios, y la forma de interacción entre el cliente y los trabajadores de la entidad (Weiermair, 1996). | Servicios de alta calidad. Recomendación. Credibilidad. Visión innovadora. Orden al recepcionar Superación de las expectativas. | 5 | | |
| | | | | Mejora continua. Cumplimiento del servicio. Trabajo en equipo | 6 | | |
| | | | | | 7 | | |
| | | | | | 8 | | |
| | | 9 | | | | | |

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: **“GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA I.E JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZALES EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS LIMA, 2021”**

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
|---|--|---|--|--|-------|--|-----------------------|
| <p>Problema General: ¿Qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problemas Específicos: Problema específico 1: ¿Qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos ¿Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 2: ¿Qué relación existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 3: ¿Qué relación existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 4: ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Problema específico 5: ¿Qué relación existe entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E</p> | <p>Objetivo general: Determinar qué relación existe entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?</p> <p>Objetivos específicos: Objetivo específico 1: Determinar qué relación existe entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 3: Determinar relación que existe entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre la empatía y satisfacción del usuario de</p> | <p>Hipótesis general: Existe una relación significativa entre la gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específicas: Hipótesis específico 1: Existe relación significativa entre la fiabilidad de los servicios brindados y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 2: Existe relación significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 3: Existe relación significativa entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 4: Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021</p> <p>Hipótesis específico 5:</p> | <p>Variable 1: Gestión de Calidad Volodina (2014) menciona: La gestión del desarrollo está vinculada con la gestión del cambio, dado que cambio y desarrollo son conceptos unidos entre sí, ya que el desarrollo ayuda al cambio y cualquier cambio constituye un desarrollo para los empleados de la organización. (párr. 4-6)</p> | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | D1: Fiabilidad | Cumplimiento Interés Realiza bien el servicio | | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo | Bajo Medio Alto |
| | | | D2: Seguridad | Conclusión del servicio en el tiempo prometido | | 3: Concuerda en gran parte | |
| | | | D3: Aspectos Tangibles | Servicio sin errores Comportamiento confiable | | 4: De acuerdo | |
| | | | D4: Capacidad de Respuesta | Seguridad Amabilidad Conocimientos suficientes | | | |
| | | | D5: Empatía | Equipos modernos Instalaciones Personal uniformado Canales de atención Servicio rápido Predisposición a ayudar Respuesta Atención individualizada Horarios accesibles Atención personalizada Preocupación por los usuarios Comprensión de las necesidades | | | |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|--|-------|---|-----------------------|
| J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021?. | la I.E J.A.Q.G en el distrito de Los Olivos Lima, 2021. | Existe relación significativa entre la empatía y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos Lima, 2021. | Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO La satisfacción del usuario depende si sus expectativas han sido cubiertas o exceden sus expectativas. (Zeithaml y Bitner citado por Bustamante et al., 2019) | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | D1: Expectativas. D2: Confianza D3: Calidad técnica y funcional | Servicios adaptados a las necesidades. Conocimiento técnico. Servicio favorable. Tiempo necesario. Servicios de alta calidad. Recomendación. Credibilidad. Visión innovadora. Orden al recepcionar Superación de las expectativas. Mejora continua. Cumplimiento del servicio. Trabajo en equipo | | 1: Desacuerdo 2: Más en desacuerdo que de acuerdo 3: Concuerda en gran parte 4: De acuerdo | Bajo Medio Alto |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Técnicas e instrumentos | Estadística a utilizar | | | | |
| Nivel: Descriptiva – correlacional Diseño: No experimental de corte transversal. Método: CUANTITATIVO | Población: Estará conformada por 133 personas, Tipo de muestreo: La muestra será de tipo Probabilística Tamaño de muestra: Estará conformada por 30 usuarios de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales | Variable 1: Gestión de calidad Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28 Autor: María Luisa Dejo Rios Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Individual Forma de Administración: Directa Variable 2: Satisfacción del usuario Técnicas: Encuesta Instrumentos: Tipo Likert, Spss versión 28 Autor: María Luisa Dejo Rios Año: 2021 Ámbito de Aplicación: Forma de Administración: | DESCRIPTIVA: La investigación aplicara un análisis de datos de manera descriptiva con tablas de frecuencia, grafico de barras y para la prueba de confiabilidad de coeficiente de alfa de Cronbach. El procesamiento de datos se desarrollará haciendo uso de la herramienta de software SPSS versión 28. INFERENCIAL: Estadística inferencial nos permite probar la Hipótesis y estimar parámetros. | | | | |

| N° | DIMENSIONES / ITEMS | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1: Fiabilidad | | | | | | | |
| 1 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple con lo establecido en las normas de gestión. | X | | X | | X | | |
| 2 | El personal muestra interés en resolver los problemas de los usuarios de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 3 | El personal realiza su trabajo correctamente en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima | X | | X | | X | | |
| 4 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima concluye el servicio de registro en el tiempo prometido a los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 5 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda sus servicios de registro correctamente en beneficio de sus usuarios . | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2: Seguridad | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | El personal le genera confianza en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima | X | | X | | X | | |
| 7 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le brinda seguridad jurídica en sus transacciones de gestión. | X | | X | | X | | |
| 8 | El personal atiende con cortesía y amabilidad en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima | X | | X | | X | | |
| 9 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda información completa, veraz y confiable. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3: Aspectos Tangibles | Si | | Si | | Si | No | |
| 10 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con equipos modernos. | X | | X | | X | | |
| 11 | La instalaciones de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima lucen limpias y en buen estado de conservación. | X | | X | | X | | |
| 12 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple y hace cumplir con los protocolos de bioseguridad para el COVID19 | X | | X | | X | | |
| 13 | Los trabajadores de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima utilizan uniforme u algún elemento que lo identifique como colaborador de la institución. | X | | X | | X | | |
| 14 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con material informativo (banners, folletos u otros) didáctico y comprensible | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4: Capacidad de respuesta | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 15 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con canales de atención adecuados para brindar atención y respuesta oportuna a los usuarios. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 16 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda los servicios de registro de manera rápida. | X | | X | | X | |
| 17 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima se muestra predispuesto a ayudar al usuario. | X | | X | | X | |
| 18 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima responde a las consultas, reclamos y/o sugerencias formuladas. | X | | X | | X | |
| | DIMENSIÓN 5:Empatia | Si | No | Si | No | Si | No |
| 19 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le ofrece atención individualizada. | X | | X | | X | |
| 20 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima tiene horarios de atención accesibles a los usuarios | X | | X | | X | |
| 21 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le proporciona atención personalizada. | X | | X | | X | |
| 22 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - se preocupa por brindar un buen nivel de atención a sus usuarios | X | | X | | X | |
| 23 | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - se muestra empático a sus necesidades | X | | X | | X | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable (X)** **Aplicable después de corregir ()** **No aplicable ()**

Apellidos y nombres del juez validador Mg. o Dra. Magna Teofanes Ayala Quiñonez DNI: 10616893

Especialidad del validador: Doctora en Educación

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

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

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



.....
Dra. Magna Teofanes Ayala Quiñonez

EVALUADOR

Lima, 22 de diciembre del 2022

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 6: Expectativas | | | | | | | |
| 1 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima se adapta a las necesidades del usuario. | X | | X | | X | | |
| 2 | El personal cuenta con el conocimiento técnico necesario acerca de los servicios de registro que ofrece la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 3 | El usuario evalúa de manera positiva la atención de los servicios de registro que brinda la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 4 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda el tiempo necesario al usuario. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 7: Confianza | | | | | | | |
| 5 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le ofrece servicios de alta calidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | Recomienda la calidad de los servicios que ofrece la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |
| 7 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con una excelente credibilidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima muestra una visión innovadora de sus servicios. | X | | X | | X | | |
| 9 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima muestra orden al recepcionar los documentos. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 8: Calidad técnica y funcional | | | | | | | |
| 10 | El servicio brindado por la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima supera sus expectativas. | X | | X | | X | | |
| 11 | Se observa acciones de mejora continua en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima. | X | | X | | X | | |
| 12 | El servicio brindado por la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple las características ofrecidas. | X | | X | | X | | |
| 13 | Considera que el trabajo en equipo beneficia a la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador Mg / Dra. Magna Teofanes Ayala Quiñonez

DNI: 10616893

Especialidad del validador: Doctora en educación

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

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.

... Lima.22..... de ...diciembre ... del 2021

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

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



Dra. Magna Teofanes Ayala Quiñonez
EVALUADOR
Lima, 22 de diciembre del 2021

Anexo 1: Encuesta Gestión de Calidad

Estimado Colaborador

Maque una X en la columna que corresponda según su perspectiva laboral, se detalla las siguientes alternativas; 1. Desacuerdo 2. Más en desacuerdo que de acuerdo 3. Concuerda en gran parte 4. De acuerdo

| N° | Dimensiones - Indicadores De Gestión de Calidad | Escala | | | |
|--|--|--------|----|---|----|
| | | D | MD | C | DA |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DIMENSIÓN 1: Fiabilidad | | | | | |
| 1. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple con lo establecido en las normas de gestión. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. | El personal muestra interés en resolver los problemas de los usuarios de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. | El personal realiza su trabajo correctamente en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima concluye el servicios de registro en el tiempo prometido a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5 | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda sus servicios de registro correctamente en beneficio de sus usuarios . | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DIMENSIÓN 2: Seguridad | | | | | |
| 6. | El personal le genera confianza en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le brinda seguridad jurídica en sus transacciones de gestión. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. | El personal atiende con cortesía y amabilidad en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda información completa, veraz y confiable. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DIMENSIÓN 3: Aspectos Tangibles | | | | | |
| 10. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con equipos modernos. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. | La instalaciones de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima lucen limpias y en buen estado de conservación. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple y hace cumplir con los protocolos de bioseguridad para el COVID19. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. | Los trabajadores de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima utilizan uniforme u algún elemento que lo identifique como colaborador de la institución. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con material informativo (banners, folletos u otros) didáctico y comprensible. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DIMENSIÓN 4: Capacidad de Respuesta | | | | | |
| 15. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con canales de atención adecuados para brindar atención y respuesta oportuna a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda los servicios de registro de manera rápida. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima se muestra predispuesto a ayudar al usuario. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima responde a las consultas, reclamos y/o sugerencias formuladas. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DIMENSIÓN 5: Empatía | | | | | |

| | | | | | |
|-----|---|---|---|---|---|
| 19. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le ofrece atención individualizada. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima tiene horarios de atención accesibles a los usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 21. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le proporciona atención personalizada. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 22. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - se preocupa por brindar un buen nivel de atención a sus usuarios. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23. | El personal de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - se muestra empático a sus necesidades. | 1 | 2 | 3 | 4 |

Fuente: Adecuación de Bruno Inakufo García (2021)

Anexo 2: Encuesta de Satisfacción del usuario de la I.E J.A.Q.G.

La presente encuesta tiene por finalidad recolectar opiniones respecto a la atención que brindan al usuario de la I.E J.A.Q.G. Dicha información es anónima, por lo que solicito responder con honestidad las preguntas de acuerdo a sus experiencias. Agradezco por anticipado su amabilidad en responder la siguiente encuesta.

Estimado Colaborador

Maque una X en la columna que corresponda según su perspectiva, se detalla las siguientes alternativas; 1. Desacuerdo 2. Más en desacuerdo que de acuerdo 3. Concuerda en gran parte 4. De acuerdo

| N° | Dimensiones / Indicadores De La Satisfacción del Usuario | Escala | | | |
|---|---|--------|----|---|----|
| | | D | MD | C | DA |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DIMENSIÓN 6: Expectativas | | | | | |
| 1. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima se adapta a las necesidades del usuario. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. | El personal cuenta con el conocimiento técnico necesario acerca de los servicios de registro que ofrece la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. | El usuario evalúa de manera positiva la atención de los servicios de registro que brinda la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima brinda el tiempo necesario al usuario. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DIMENSIÓN 7: Confianza | | | | | |
| 5. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima le ofrece servicios de alta calidad. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. | Recomienda la calidad de los servicios que ofrece la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cuenta con una excelente credibilidad. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima muestra una visión innovadora de sus servicios. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. | La I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima muestra orden al recepcionar los documentos. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DIMENSIÓN 8: Calidad técnica y funcional | | | | | |
| 10. | El servicio brindado por la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima supera sus expectativas. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. | Se observa acciones de mejora continua en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. | El servicio brindado por la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos - Lima cumple las características ofrecidas. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. | Considera que el trabajo en equipo beneficia a la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de Los Olivos – Lima. | 1 | 2 | 3 | 4 |

Fuente: Adecuación de Bruno Inakufo García (2021)

Instrumento validado por los expertos

| Expertos | Aplicabilidad de los instrumentos |
|--------------------------------------|-----------------------------------|
| Dr. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza | Aplicable |
| Dr. Francisco José Olano Martínez | Aplicable |
| Dra. Magna Teofanes Ayala Quiñones | Aplicable |

Los validadores de herramienta de recopilación de información.

SOLICITO: FACILIDADES PARA OBTENER INFORMACION PARA FINES
ACADEMICOS

Señora:

TERESA ELENA MIRANDA ROSTAING

Directora de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales

MARÍA LUISA DEJO RIOS, con DNI N° 10294380 con correo marderi-08@hotmail.com, con respeto digo a Usted:

Es grato dirigirme a Usted para saludarlo cordialmente, y a la vez informarle que en mi condición de estudiante del programa de Maestría en Administración de la Educación en la Universidad Cesar Vallejo, me encuentro desarrollando mi tesis titulada “Gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito los Olivos Lima, 2021”

En ese sentido solicito respetuosamente a su Despacho se me brinde las facilidades para obtener información estadística en la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, donde actualmente laboro en mi condición de docente, que me permitirá culminar exitosamente mi trabajo de investigación (tesis).

Sin otro particular, ruego a Usted acceder a mi solicitud

Lima, 06 de diciembre de 2021



María Luisa Dejo Rios
DNI N° 10294380

| | | | | |
|---|-------------|-------------------------|---------|---------------------------------------|
|  | PERÚ | Ministerio de Educación | UGEL 02 | I.E.P "JOSE A. QUIÑONES GONZALES". |
|---|-------------|-------------------------|---------|---------------------------------------|

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Los Olivos 03 de febrero del 2022

OFICIO N°0011-DIE P "JAQG" -UGEL-02 SMP:

Señora

María Luisa, Dejo Rios

PRESENTE

Correo: marderi-08@hotmail.com

ASUNTO : Facilidades para obtener información

Ref. : Su solicitud con EXP N°0049 con 01 folio.

Tengo el agrado de dirigirme a usted, a fin de dar respuesta a lo solicitado en el documento de la referencia, en ese sentido se autoriza la utilización de la información estadística de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales, para fines estrictamente de investigación académica en su tesis "Gestión de calidad y satisfacción del usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales del distrito los Olivos Lima, 2021".

Es propicia la ocasión para reiterarle a usted las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente



Lic. Teresa E. Miranda Rostaino
DIRECTORA
I.E. JOSE ABELARDO QUIÑONES G.

BASE DE DATOS

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | D1V1 | P6 | P7 | P8 | P9 | D2V1 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | D3V1 | P15 | P16 | P17 |
|----|----|----|----|----|----|------|----|----|----|----|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 15 | 2 | 4 | 4 | 3 | 13 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 13 | 3 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 9 | 3 | 3 | |
| 3 | 3 | 3 | 2 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | 3 | 3 | |
| 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 3 | 3 | 4 | 4 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | |
| 5 | 4 | 1 | 1 | 4 | 4 | 14 | 1 | 4 | 4 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | |
| 6 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | 2 | 4 | 13 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 3 | |
| 7 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 13 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 14 | 4 | 2 | |
| 8 | 3 | 1 | 1 | 1 | 3 | 9 | 1 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 1 | |
| 9 | 1 | 1 | 2 | 2 | 3 | 9 | 2 | 3 | 1 | 2 | 8 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | |
| 11 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | |
| 12 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 17 | 4 | 4 | 1 | 1 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 1 | |
| 13 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 17 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 14 | 2 | 4 | |
| 14 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 2 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | |
| 15 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 12 | 2 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 | 4 | 3 | |
| 16 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 12 | 2 | 3 | 4 | 3 | 12 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 12 | 1 | 1 | |
| 17 | 3 | 3 | 1 | 1 | 1 | 9 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 1 | |
| 18 | 3 | 1 | 3 | 2 | 2 | 11 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 16 | 1 | 1 | |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | |
| 20 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | |
| 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 6 | 1 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9 | 1 | 2 | |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 2 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | |
| 24 | 1 | 3 | 3 | 2 | 2 | 11 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 1 | |
| 25 | 3 | 1 | 1 | 2 | 2 | 9 | 3 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | |

| | P1 | P2 | P3 | P4 | P5 | D1V1 | P6 | P7 | P8 | P9 | D2V1 | P10 | P11 | P12 | P13 | P14 | D3V1 | P15 | P16 | P17 |
|-----|----|----|----|----|----|------|----|----|----|----|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|
| 109 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 3 | 2 | 4 | 2 | 14 | 2 | 4 | |
| 110 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 12 | 4 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 10 | 2 | 2 | |
| 111 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 17 | 4 | 4 | |
| 112 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | |
| 114 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 18 | 3 | 4 | |
| 115 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 3 | 4 | 4 | 3 | 14 | 1 | 3 | 3 | 1 | 1 | 9 | 3 | 3 | |
| 116 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 3 | 4 | 1 | 4 | 16 | 4 | 3 | |
| 117 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 2 | 2 | 4 | 4 | 3 | 15 | 2 | 2 | |
| 119 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 16 | 3 | 3 | |
| 120 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | |
| 121 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | |
| 122 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 16 | 2 | 3 | |
| 123 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 15 | 3 | 2 | 2 | 3 | 10 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 15 | 2 | 2 | |
| 124 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | |
| 125 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 18 | 3 | 3 | |
| 126 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | 3 | 2 | 13 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 18 | 4 | 4 | |
| 127 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | |
| 128 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | |
| 129 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 16 | 4 | 4 | |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 3 | 14 | 2 | 4 | 4 | 3 | 2 | 15 | 2 | 3 | |
| 131 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | |
| 132 | 2 | 4 | 4 | 4 | 2 | 16 | 1 | 2 | 4 | 3 | 10 | 2 | 2 | 3 | 4 | 1 | 12 | 2 | 2 | |
| 133 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 4 | 4 | |

| |  P7 |  P8 |  P9 |  D2V1 |  P10 |  P11 |  P12 |  P13 |  P14 |  D3V1 |  P15 |  P16 |  P17 |  P18 |  D4V1 |  P19 |  P20 |  P21 |  P22 |  P23 |
|----|--|--|--|--|---|---|---|---|--|--|---|---|---|---|--|---|---|---|---|---|
| 1 | 4 | 4 | 3 | 13 | 3 | 1 | 4 | 2 | 3 | 13 | 3 | 3 | 3 | 4 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 2 | 2 | 3 | 3 | 11 | 1 | 1 | 3 | 1 | 3 | 9 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 3 | 4 | 4 | 4 | 16 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 15 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 14 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 13 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 5 | 4 | 4 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 6 | 4 | 2 | 4 | 13 | 1 | 3 | 4 | 4 | 2 | 14 | 4 | 3 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 3 | 4 | 15 | 3 | 4 | 4 | 1 | 2 | 14 | 4 | 2 | 3 | 3 | 12 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 16 | 3 | 1 | 3 | 3 | 10 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 1 | 2 | 8 | 4 | 3 | 2 | 3 | 2 | 14 | 3 | 2 | 1 | 1 | 7 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 2 | 3 | 3 | 10 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 12 | 2 | 2 | 2 | 2 | 8 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 12 | 4 | 1 | 1 | 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 4 | 1 | 4 | 1 | 1 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 16 | 1 | 1 | 4 | 4 | 4 | 14 | 2 | 4 | 3 | 3 | 12 | 4 | 1 | 1 | 1 | 4 |
| 14 | 2 | 3 | 3 | 10 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 19 | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 2 | 2 | 9 | 4 | 4 | 4 | 2 | 2 | 16 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 2 | 2 | 4 | 3 | 3 |
| 16 | 3 | 4 | 3 | 12 | 1 | 1 | 4 | 3 | 3 | 12 | 1 | 1 | 4 | 2 | 8 | 1 | 2 | 1 | 3 | 3 |
| 17 | 1 | 1 | 1 | 4 | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 1 | 1 | 1 | 6 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 2 | 1 | 1 | 7 | 3 | 4 | 4 | 3 | 2 | 16 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 2 | 4 | 2 | 1 | 1 |
| 19 | 3 | 4 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 19 | 4 | 4 | 4 | 3 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 16 | 3 | 4 | 3 | 3 | 13 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 21 | 1 | 2 | 1 | 5 | 2 | 3 | 1 | 2 | 1 | 9 | 1 | 2 | 1 | 2 | 6 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 22 | 4 | 4 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 4 | 3 | 4 | 15 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 16 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 20 | 4 | 3 | 3 | 4 | 14 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 2 | 2 | 2 | 8 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 11 | 1 | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 2 | 2 | 2 | 9 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 11 | 3 | 2 | 3 | 2 | 10 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACION
DE LA EDUCACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **OSCAR GUILLERMO CHICCHON MENDOZA** docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC – LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "**GESTIÓN DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA I.E JOSÉ ABELARDO QUIÑONES GONZALES EN EL DISTRITO DE LOS OLIVOS LIMA, 2021**", cuyo autor es **DEJO RIOS MARÍA LUISA**, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

Lima, 05 de febrero del 2022

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| CHICCHON MENDOZA OSCAR GUILLERMO DNI: 08478538 ORCID: 0000-0001-6215-7028 |  |

TRILCE x ENVIO TURNITIN x Feedback Studio x +

ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1116309046&s=1&o=1760479267&lang=es

feedback studio MARIA LUISA DEJO RIOS Tesis María Dejo /100 4 de 8

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POS GRADO
PROGRAMA ACADÉMICO

Título de la tesis
"Gestión de Calidad y Satisfacción del Usuario de la I.E José Abelardo Quiñones Gonzales en el distrito de los Olivos, Lima, 2021"

Tesis para obtener el grado académico de maestra en Administración de la Educación

AUTOR(ES):
Dejo Rios María Luisa (0000000159370979)

ASESOR:
Dr. Chicchon Mendoza Oscar Guillermo (0000000162157028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión y Calidad Educativa

LIMA — PERÚ

Página: 1 de 38 Número de palabras: 9458 Versión solo texto del informe Alta resolución Activado

Resumen de coincidencias

17 %

| | | |
|---|---------------------------|------|
| 1 | repositorio.ucv.edu.pe | 10 % |
| 2 | repositorio.unac.edu.pe | 2 % |
| 3 | Entregado a Universida... | 2 % |
| 4 | Entregado a Universida... | 1 % |
| 5 | repositorio.unsa.edu.pe | <1 % |
| 6 | renati.sunedu.gob.pe | <1 % |
| 7 | alicia.concytec.gob.pe | <1 % |
| 8 | hdl.handle.net | <1 % |
| 9 | repositorio.ujcm.edu.pe | <1 % |

Windows

25°C 13:59 12/02/2022