



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN

EDUCATIVA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámite

documentario IESTP. “Julio C. Tello”, Lima – 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Educación con Mención en Docencia y Gestión Educativa

AUTOR:

Vargas Marquez, Rafael Fernando (orcid.org/0009-0009-8750-0844)

ASESOR:

Dr. Medina Corcuera, Groberti Alfredo (orcid.org/0000-0003-4035-157X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión y Calidad Educativa

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHIMBOTE – PERÚ

2019

DEDICATORIA

A Dios, porque siempre está conmigo acompañándome y cuidándome, él siempre me ayuda en mis propósitos y metas.

A mi esposa, por su comprensión, por ser mi apoyo incondicional.

Rafael Vargas Márquez

AGRADECIMIENTO

En primer lugar, agradezco a Dios, por guiarme y darme sabiduría para terminar mis estudios. Asimismo, agradezco a mi asesor por su persistencia y paciencia que motivaron a seguir investigando en mi trabajo de tesis.

Rafael Vargas Márquez

Índice de contenidos

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variable y operacionalización	17
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnica de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 01: Frecuencia de la calidad de servicio y sus dimensiones	21
Tabla 02: Frecuencia de la satisfacción del usuario y sus dimensiones	22
Tabla 03: Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario	24
Tabla 04: Correlación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario	25
Tabla 05: Correlación entre Fiabilidad y satisfacción del usuario	26
Tabla 06: Correlación entre la capacidad de respuestas y satisfacción del usuario	27
Tabla 07: Correlación entre la seguridad y satisfacción del usuario	28
Tabla 08: Correlación entre la empatía y satisfacción del usuario	29

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1: Barra de la calidad de servicio en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello” – Lima 2019	21
Figura 2: Barra de la satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello” – Lima 2019	23
Figura 3: Dispersión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello” – Lima 2019	24
Figura 4: Dispersión de los elementos tangibles y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello” – Lima 2019	25
Figura 5: Dispersión de la Fiabilidad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello” – Lima 2019	26
Figura 6: Dispersión de la capacidad de respuestas y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello” – Lima 2019	27
Figura 7: Dispersión de la seguridad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello” – Lima 2019	28
Figura 8: Dispersión de la Empatía y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello” – Lima 2019	29

Resumen

La investigación presentó un nivel correlacional y diseño de investigación no experimental, porque no se realizaron manipulación de las variables de estudio, por otro lado, se considera de enfoque cuantitativo porque presenta resultados estadísticos para dar respuesta a los objetivos propuestos en la investigación, además se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento el cuestionario, pasando por un proceso de validez a través de juicio de expertos y un proceso de confiabilidad a través de una prueba piloto y obteniendo el estadístico de Alfa de Cronbach, antes de a su aplicación a la muestra de estudio. Referente a la muestra de estudio se trabajó con una muestra estratificada de 30 estudiantes, llegando a la conclusión: Existe relación significativa ($r = 0.840$; sig. = 0.000) entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, reflejando que la calidad de servicio es una pieza fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios en trámite documentario del instituto, además se pudo comprobar la hipótesis dando como resultado la aceptación de la hipótesis de investigación y rechazando la hipótesis nula.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, usuarios.

Abstract

The research presented a correlational level and non-experimental research design, because no manipulation of the study variables was carried out; on the other hand, it is considered a quantitative approach because it presents statistical results to respond to the objectives proposed in the research. used the technique of the survey and the instrument the questionnaire, going through a process of validity through expert judgment and a reliability process through a pilot test and obtaining the Cronbach's Alpha statistic, before applying it to the study sample. Regarding the study sample, we worked with a stratified sample of 30 students, reaching the conclusion: There is a significant relationship ($r = 0.840$, $\text{sig} = 0.000$) between the quality of service and user satisfaction in IESTP document processing. "Julio César Tello" - Lima 2019, reflecting that the quality of service is a fundamental piece to achieve the satisfaction of the users in documentary procedure of the institute, in addition the hypothesis could be verified resulting in the acceptance of the research hypothesis and rejecting the null hypothesis.

Keywords: Quality of service, user, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En estos últimos años, a nivel mundial, se han realizado evoluciones, y que trae como consecuencia, que las empresas tengan la necesidad de emplear nuevas estrategias tecnológicas para optimizar los procesos. Por otro lado, los Institutos tecnológicos del sector público fueron creados para orientar, formar profesionales de nivel intermedio, a fin de reducir el nivel pobreza contribuyendo con la economía, en ese sentido, la calidad de servicio que deben brindar los Institutos Públicos no es ajena a dicha necesidad, buscando la innovación permanente, por la evolución tecnológica constante y al requerimiento de los usuarios en la obtención de un servicio de calidad, íntegro y seguro.

Debido a esta evolución, los países sudamericanos, están logrando optimizar la calidad de servicio, logrando implementar sistemas de gestión de calidad e insertando las normas de seguridad ISO9001; aunque ello necesariamente no indique que el servicio que se brindaba en los organismos electorales sea de baja calidad, sino, que siempre existió la preocupación de su optimización para encontrar la satisfacción del usuario con la ayuda de las nuevas tecnologías.

Al respecto, se sostiene que la calidad es la traducción de una necesidad futura del usuario de características que se pueden medir; donde, cualquier producto se diseña y fabrica para brindar satisfacción al cliente a un precio determinado; asimismo, la calidad se puede definir solamente en función del agente. (Deming, 1989).

Por otro lado, (UNESCO, 2009), señaló en la Conferencia Mundial sobre la Educación Superior, que, los criterios de calidad deben estar en función de lo que quiere lograr tomando como referencia los estándares de la educación superior, sobre todo para los estudiantes que egresan, que salgan con ideas propias y fácil de analizar frente a cualquier dificultad, con así como la capacidad de lograr aprendizaje en el desarrollo de su vida. Asimismo, los criterios, permitirían la estimulación de la innovación y la diversidad. La garantía de una calidad en la enseñanza de educación superior, implica el reconocimiento de la importancia de

la atracción y retención de una plana docente y de investigación calificada, con talento y se comprometa con la labor que realiza.

En el Perú, las instituciones del sector público, no prestan interés a la satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio que brindan. Como es caso de los Institutos de Educación Superior Tecnológico, donde el servicio educativo prestado no satisface las expectativas de los usuarios, por lo general los más perjudicados son los alumnos y egresados de un Instituto, que al realizar sus trámites (titulación, matrícula, traslado, entre otros), se dan con la sorpresa que el trato hacia ellos es desagradable descortés, por lo que se puede evidenciar que en sector público prevalece la burocracia, carecen de seriedad en cuanto a los procedimientos establecidos para la entrega de documentación y los tramites respectivos, por otro lado el personal administrativo basándose en la condición de nombrados no se preocupa por capacitarse y mejorar su desempeño, en cuanto a las autoridades carecen de estrategias para mejorar esta deficiencia, haciendo más grave el problema, porque no tiene la facultad de cambia o despedir al personal, en tal sentido la calidad de servicio es deficiente.

Brindar un servicio de calidad, se requiere el esfuerzo continuo de todo el personal en su conjunto, si se habla de calidad, los docentes deben ser idóneos capacitados, el personal administrativo brinda atención de los usuarios, cumpliendo con su función en la institución, y así, lograr la satisfacción de las necesidades del usuario. En conclusión, los servidores públicos deben toman conciencia en cuanto a la atención de los usuarios porque ellos son el motivo más grande para el funcionamiento de los Institutos.

En la oficina de trámite documentario del IESTP. "Julio César Tello", se evidencia, que existen deficiencias administrativas, dentro de los cuales se involucra el tiempo de respuesta para entrega de documentos, es decir no cumplen con los plazos establecidos según procedimientos establecidos de las entidades públicas, asimismo se evidencia que el Jefe Secretaría Académica, responsable del área de trámite documentario no cuenta con experiencia necesaria para ocupar dicho cargo, influyendo en el desempeño del personal

administrativo, trayendo consigo incomodidades a los alumnos del turno nocturno, que recurren a realizar diversos trámites, se percibe que no existe respeto por el tiempo de entrega de documento, asimismo se evidencia que cuando los alumnos recurren a realizar consultas diversas no son atendidos de la mejor manera el trato hacia ellos es descortés, y los tramites se convierten en largos y extensos trayendo insatisfacción de los usuarios. De todo ello surge el problema que perjudican a los alumnos del turno nocturno, la mayoría de ellos son personas de bajos recursos económicos que trabajan para solventar sus estudios, y no cuentan con tiempo para hacer sus trámites con respecto a matricula, constancia de estudios, certificados, record de notas, entre otros. Todo lo descrito anteriormente, motiva a realizar una investigación donde se pretende conocer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción en los usuarios al realizar los trámites en la institución educativa superior.

Una vez descrita la realidad problemática, se planteó la siguiente interrogante: ¿Qué relación existe entre calidad de servicio y satisfacción del Usuario en trámite documentario IESTP? “Julio César Tello”- Lima 2019?

También se realizó la justificación de la investigación, se ha determinado indagar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario. El tema elegido surgió ante las frecuentes quejas e incomodidades por el tipo de atención que brinda los servidores Públicos del área de trámite documentario del IESTP. “Julio César Tello”, en tal sentido se debe mejorar la calidad en el servicio para poder obtener niveles altos de satisfacción de usuarios. La investigación tiene importancia práctica, en la medida que permita conocer la calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario en el turno nocturno, asimismo esta investigación sirvió a los Directivos del IESTP. “Julio César Tello” del Distrito de Villa El Salvador, reflexionar, formular e implementar procedimientos y lineamientos para mejorar la calidad del servicio al usuario en el área de trámite documentario en el turno nocturno, con los mismos derechos que el turno diurno.

Asimismo, tiene relevancia dado que el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Julio César Tello”, su finalidad es contribuir a la mejora de

la calidad de las empresas y promover el desarrollo del sector, es por ello que todo instituto del sector público debe brindar un servicio de calidad y que los estudiantes cuenten con una buena atención, de ello depende la permanencia y la continuidad del alumnado y que la institución sea revalidada por el Ministerio de Educación.

Asimismo, se formuló como objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; así como objetivos específicos, determinar la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; determinar la relación entre capacidad de respuestas y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019.

De la misma manera, se formuló la hipótesis general, existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; y las hipótesis específicas; existe relación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; existe relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; existe relación directa y significativa entre la dimensión capacidad de repuesta y la satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; existe relación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; y existe relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizaron investigaciones a nivel internacional relacionadas a las variables en estudio; y entre las internacionales, se tiene a Valencia (2015) quien realizó el estudio en Colombia, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción del cliente sobre la calidad de servicio. Se llegó a concluir que, la empresa logró superar mínimamente la expectativa del cliente; donde los que mejor perciben la calidad son personas en un rango de edad entre 40 – 49 años, del sexo masculinos. Lo contrario a esto fueron personas en un rango de edad de 30 – 39 años, del sexo femeninos. En cuanto a la satisfacción de los clientes, se concluyó que en un 90% están satisfechos, con buenas expectativas y con ganas de recomendar a otros clientes. Por último, concluye que hay mucha probabilidad que los clientes estén satisfechos con el servicio que brinda Cartagena Solution, según reporte de las dimensiones correspondientes a Elementos tangibles, Seguridad, garantía y empatía.

Por otro lado, Alvarez (2012) elaboró una tesis de maestría en Venezuela, con el objetivo de establecer la relación entre los clientes y usuarios con el servicio que les ofrece el Estado en los supermercados. Con un enfoque cuantitativo, de tipo básico y nivel descriptivo, un diseño no experimental, transversal; con una muestra probabilística estratificada. Se utilizó la técnica de la encuesta, y como instrumento un cuestionario de Servqual, llegando a concluir que, los clientes se encuentran satisfechos con el servicio que les brinda el Estado, señalan que el personal de PSVAL está acorde con el servicio de calidad y amabilidad, y transmite seguridad a los clientes, con una predisposición de colaborar con el cliente y garantizarles una experiencia satisfactoria de compra.

Según el aporte de: Arias, Armijos, & Naranjo (2014) en su investigación realizada en Ecuador, con el objetivo de conocer el nivel de atención de calidad que se les brinda a los usuarios de un centro de salud, con una investigación de nivel descriptivo, diseño cuali-cuantitativo, una muestra de 340 usuarios del Centro de Salud, se utilizó las técnicas de la observación y la entrevista, y como instrumentos una ficha de observación y un cuestionario y llegaron a concluir que, el 77,3% de mujeres y el 85,3% de varones tuvieron un buen nivel de satisfacción; asimismo, la

calidad de atención que brindó el Subcentro de salud San Pedro del cebollar es bueno y se relaciona con el nivel de satisfacción de los usuarios, existiendo la prevalencia de elementos de calidad como el usuario, el prestador de salud y el acceso.

Ros (2016) realizó un estudio en España con el objetivo de determinar la relación entre la calidad percibida y la satisfacción del usuario, con un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, correlacional, una muestra de 200 usuarios, y se utilizó la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. Llegando a la conclusión que esta investigación ayudo a comprender la importancia de brindar un buen servicio al cliente, asimismo a tener presente la percepción del cliente y el efecto que causa al recibir el servicio puede ser positivo o negativo, la satisfacción del cliente va depender sobre el trato que recibe el usuario.

Con respecto a las investigaciones nacionales, Caballero (2016) realizó una tesis con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital. De tipo descriptiva, diseño no experimental, correlacional; con una muestra de 385 usuarios, utilizándose la técnica de la encuesta y se aplicaron cuestionarios, y para la prueba de hipótesis se utilizó el rho de Spearman, llegando a concluir que, existe una relación directa y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital del Porvenir, con un rho igual a 0,906 y un nivel de significancia del 5%, es decir, si existe una calidad de servicio alta entonces la satisfacción también será alta, y viceversa; y si la calidad de servicio es baja entonces la satisfacción también será baja.

Gonzales y Sotomayor (2016) realizaron un estudio con el objetivo de conocer la influencia de la calidad de atención en el nivel de satisfacción de usuarios asegurados; con un tipo descriptivo y diseño no experimental, una muestra de 296 pacientes, utilizaron la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario Servqual, llegando a concluir que, la calidad de atención tiene una relación positiva con el nivel de satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud de

Huaycán, con un nivel de significancia igual a 0,00; de la misma manera existe una relación de la calidad de atención con las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía.

Por otra parte, Atao (2015) en su tesis de grado realizada con el objetivo de conocer la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de una municipalidad distrital. Con un tipo correlacional y diseño no experimental, con una muestra de 198 usuarios, y tuvo a la encuesta como técnica y un cuestionario de 20 ítems como instrumento, y se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para la prueba de hipótesis, y llegó a concluir: que existe una correlación directa y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, habiéndose obtenido un rho igual a 0,598 y un nivel de significancia igual a 0,002; asimismo una relación significativa entre la comunicación y los elementos tangibles con la satisfacción; y no existe una relación significativa entre la competencia y la empatía con la satisfacción de los usuarios.

De igual manera, Huamán (2017) realizó un estudio con el objetivo de conocer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital. Con un tipo básico, de diseño no experimental, correlacional de corte transversal, con una muestra de 361 usuarios, y utilizó a la encuesta como técnica y un cuestionario como instrumentos, se obtuvo como resultados, con 89,8% de satisfacción moderada de los usuarios y un 86,5% de percepción de la calidad de servicio, y llegó a concluir que, el 85,0% de los usuarios percibió una calidad de servicio y satisfacción moderada, donde el 4,4% manifestaron un servicio de calidad alta y se encuentran satisfechos con los servicios de la Municipalidad Provincial de Corongo.

Finalmente, Rojas (2016) realizó una tesis con el objetivo de determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios. Con un enfoque cuantitativo, un nivel descriptivo y diseño no experimental, correlacional; con una muestra de 138 usuarios, utilizando la técnica de la encuesta y el cuestionario como instrumento, y llegó a concluir que, existe una correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la

Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Chincha, Ica. Tuvo como resultados que el 55,07% de los usuarios señalaron que solo a veces perciben la calidad de servicio, y el 24,8% percibió que casi siempre, llegando a la conclusión: que existe correlación positiva alta entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad, Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016, habiéndose obtenido un r de Pearson de 0,859.

Con respecto a la variable calidad de servicio, existe conceptos sobre calidad, como el de Tarí (2000) señaló que la calidad está relacionada con un producto o servicio extraordinario; también para las Normas ISO 690 (2000) son el conjunto de características de un bien o servicio que le brinda aptitudes para la satisfacción de necesidades de un cliente. De la misma manera López (2005) señaló que, es el concepto caracterizado por la eficacia en la producción de un bien o en la prestación de un servicio; evolucionando las conceptualizaciones a la calidad total; asimismo, Berzelay (2010) señaló que a la calidad se le considera como un arma secreta para la existencia de las empresas en el mercado, sobre todo en entornos competitivamente altos.

De la misma manera, en lo referente al servicio, Silva (2017) señaló como el acto o desempeño que ofrece un ente a otro, aún si se vincula a un producto físico, el desempeño eminentemente intangible, que no brinda propiedad de ningún factor de producción. Son actividades económicas que generan valor y brindan beneficios al cliente en un tiempo y lugar específico, con la finalidad de producir cambios deseados que favorezca a quien recepciona el servicio.

En referencia a la calidad del servicio, Matsumoto (2014) señaló que es el resultado de procesos de evaluación que el consumidor realiza comparando sus expectativas frente a su percepción; es decir, es la medición de la calidad realizada de la diferencia del servicio que esperar recibir el cliente y el que brinda la empresa; donde las expectativas son determinadas por las creencias ante la entrega del servicio, que son puntos referenciales para la evaluación del desempeño de la institución, de la misma manera, las expectativas varían en función de la amplitud, y depende de los puntos referenciales del cliente.

Así también Parazuraman et al. (1991) señalaron que es el enriquecimiento de servicios superiores en calidad, y genera reacciones en cadena de los que son beneficiados, como los empleados, consumidores, gerente, accionistas, y provoca un beneficio general y de bienestar de la sociedad. Asimismo, Barrera (2006), señaló que es la percepción del cliente como resultante de la comparación de expectativas sobre el servicio a recibir y la percepción de la actuación de la empresa; en medida que la prestación supera la expectativa será una calidad excelente

De igual modo, Pizzo (2013) señaló que es hábito que se desarrolla y practica una institución para la interpretación de las necesidades y expectativas de los clientes, y ofrecerles un servicio estable, oportuno, flexible, confiable y seguro; aún ante una situación imprevista o error, de tal forma que los clientes se sientan comprendidos, atendidos y servidos de manera personal, con dedicación, eficacia, y sorprendido por un valor mayor al esperado, y que proporciona menores costos y mayores ingresos a la institución; no solo es brindar un servicio, sino que tenemos que ofrecerles un servicio eficaz que logre cubrir la expectativa y necesidad del cliente. Para Hernández (2000), es un instrumento de competitividad que necesita de una cultura organizativa, que todos estén comprometidos, y en un sistema continuo de evaluación y mejoramiento, que permita la lealtad del cliente y se diferencie de la competencia como una estrategia beneficiosa.

Quintanilla (2002), en su aporte señaló que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, es un área importante en el estudio del comportamiento del consumidor y el usuario; debido a que, el rendimiento de las instituciones de servicios logra valorarse por los clientes que logran adquirir y/o utilizar los bienes de consumo o servicios, así, diversos estudios relacionados a la calidad de servicio y satisfacción de consumidores y usuarios, resaltan la importancia de la opinión de los clientes en la valoración de los bienes y servicios que brinda la institución; asimismo, para la gestión óptima de la calidad, se requiere conocer lo que buscan a personas para consumir. También señaló que, todas las personas demandan bienes y servicios, por lo que se requiere la realización de

estudios de mercado para el reconocimiento de las necesidades de los clientes y usuarios.

Por otro lado, Kotler & Keller (2006) señalaron que, existe una estrecha relación entre la calidad de bienes y servicios, la satisfacción de los clientes y la rentabilidad de la organización. Un nivel alto de calidad, implica un alto nivel de satisfacción del cliente, que, genera precios más altos y costos más bajos. En el mismo sentido, Camisón et al. (2007) señaló que, los clientes perciben de distinta manera la calidad de servicio que cada institución brinda al cliente teniendo en cuenta sus necesidades, por lo tanto, la conceptualización de la calidad de servicio no es absoluto sino relativo, y que se determinan por la diferencia que existe entre la necesidad y la expectativa que cada consumidor tiene y el nivel de la institución que logra su satisfacción.

Berry & Parasuraman (2003) señalaron que la calidad de servicio no es una disciplina diferente al marketing de servicios, sino es su eje central. La calidad se entiende como el nivel de excelencia que la institución logra alcanzar para la satisfacción de sus clientes. La intangibilidad del servicio, así como su prestación y consumo son simultáneos, contrario de lo que sucede con los productos, primero se fabrican, luego se venden y posteriormente se utilizan. Así, el servicio es concebido como conjunto de prestaciones que los clientes esperan, además del bien o servicio básico, y que es consecuencia del precio, la imagen y su reputación.

Para Caldera (2011), la calidad de servicio al cliente, consiste en la satisfacción de las demandas o sus exigencias; ello indica uno de los medios por los cuales la institución conoce su percepción y expectativa, considera importante a la tangibilidad, es decir, el ambiente de las instalaciones, equipos, documentos, hasta la apariencia de los trabajadores. Así también la confiabilidad del servicio, de manera viable, exacta y concisa; es decir, las habilidades del personal, la confianza en los mismos y el producto o servicio. Asimismo, la capacidad de respuesta, como la predisposición o el servicio implícito, la atención rápida en la documentación, atención individualizada de quejas, cortesía y respeto al cliente; así como la seguridad y empatía.

Dentro de la importancia de la calidad de servicio, para López (2013), la competencia agudizada en los mercados, ha significado una mayor importancia de l servicio al cliente, que implica que el cliente tenga mayores oportunidades para tomar decisiones de donde comprar los productos o servicios; por ello, la perfección del servicio acorde a las necesidades del cliente, donde serán ellos quienes decidan. Esta importancia radica en la competencia que crece día a día, donde existe una gran oferta variedad de productos; los competidores, quienes equiparan precio y calidad, diferenciándose uno de otro, los clientes, quienes cada día exigen más, no solo buscando precio y calidad; también buscan atención agradable, buen trato, comodidad, servicio rápido.

De la misma manera, López (2001) señaló que, con respecto a las características de la calidad de servicio, no solo se debe saber qué servicio ofrecer, a qué nivel y saber qué firma hacerlo, el servicio de calidad logra complementar los elementos para el logro de una máxima satisfacción del cliente; y estos componentes son: seguridad, cuando se brinda al cliente cero riesgo, peligro y dudas con respecto al servicio; la credibilidad, si existe seguridad habrá credibilidad, y se podrá genera un ambiente de confianza, siendo veraz y honesto, sin mentira para vender; comunicación, que implica mantener informado al cliente, con un lenguaje claro de entender; comprensión del cliente, es necesario sabe que desea el cliente, cuándo y cómo lo desea; accesibilidad, se debe contar con vías de información y contacto con el cliente, con buzón de sugerencia, queja y reclamo, así como la implementación de un conducto en la institución, sin crear burocracias, sino aprovechar las fallas que detectó el cliente; asimismo, atención, cortesía, respeto y la amabilidad del personal; profesionalismo, que implica contar con habilidades capacidades y destrezas para ejecutar el servicio; capacidad de respuesta, que plica estar dispuesto para ayudar al cliente, y darles un servicio rápido y eficaz; fiabilidad, que implica la ejecución del servicio de manera fiable, sin problemas ni contratiempos; tangibilidad, que implica el buen mantenimiento de las instalaciones físicas, equipos y materiales, persona idóneo; y finalmente, se puede afirmar que, para que una empresa sea exitosa requiere fundamentalmente de una buena calidad de servicio percibida por los clientes bajo si condiciones propias.

Así también, las dimensiones de la calidad de servicio, donde Zeithalm et al. (1998), propuso el modelo Servqual, que permite la medición de la calidad de servicio, es decir, lo que el cliente espera de la institución que brinda el servicio, y para ello planteó cinco dimensiones:

La dimensión fiabilidad, está referida a la ejecución de un servicio que se promete de manera fiable y con mucho cuidado; ello significa el cumplimiento de las promesas de la institución, sobre suministros, entregas, solución de problemas y precios fijados. Es decir, la minimización de los errores y la maximización de beneficios para los clientes, que garantice la credibilidad.

La dimensión seguridad, que son las habilidades y conocimiento de los miembros de la institución para inspirar confianza, tener toda la tranquilidad para que disfruten del servicio, donde el personal estará presto a despejar dudas de los clientes.

La dimensión capacidad de respuesta, que implica el cumplimiento de tres premisas: puntualidad, oportunidad y rapidez; es la reacción inmediata ante circunstancias no programadas que pudieran presentarse en el proceso para otorgar el servicio; brindando una solución rápida y satisfacer la demanda de los clientes.

La dimensión empatía, que está referida a las habilidades con que cuentan los trabajadores para la ejecución de manera fiable de la promesa de un servicio a brindar; ello indica el cumplimiento de la promesa de la institución sobre entrega de servicio, suministro, solución de problemas, así como los precios fijados.

La dimensión intangibilidad, es aquella que se percibe a través de los sentidos, con dificultad para captarlos de forma mental; donde los servicios son resultados, más que objetos, y ante ello no es posible poder contarlos, medirlos, almacenarlos, probarlos o verificarlos antes de su venta

Con respecto a la satisfacción del usuario, Kotler (2005), señaló que es el nivel de estado de ánimo de la persona cuando realiza comparaciones al

rendimiento que se percibe de un servicio o producto y las expectativas del mismo, considera que está conformado por tres elementos: rendimiento percibido, que es el desempeño obtenido por el cliente, luego de la obtención de un servicio o producto; es decir, es el resultado percibido por el cliente al obtener el producto; las expectativas, que es la esperanza que el cliente tiene para conseguir algo; y satisfacción, cuando el desempeño percibido del servicio o producto tiene coincidencia con la expectativa de los clientes.

Así también, Gosso (2010) señaló que la satisfacción del cliente, es un estado de ánimo de las personas que resulta de como asimila las expectativas el cliente y como se ofrece la atención de parte de la organización; si se presenta un resultado neutro, no se moviliza ninguna emoción positiva en los clientes.

Entre las teorías relacionadas a la satisfacción, se encuentra el modelo de satisfacción de las necesidades de Maslow (2001), quién planteó un método donde las personas desarrollen sus capacidades; y permitió el estudio de la motivación de los impulsos diferentes y separados; es decir, se tiene éxito cuando se utilizar métodos y técnicas de satisfacción de los clientes. Applegate (1993), planteó el modelo de satisfacción material, donde al lograr que el producto funcione, constata si dicho producto responde o no a la demanda, si satisface materialmente o no; así también el modelo de satisfacción emocional, que permite que los clientes expresen la felicidad, y no solo de las preguntas respondidas sino también de factores de situación de expectativa relacionada al servicio. También, Patricia (2011), planteó la teoría de la no confirmación de expectativas, que logró sugerir que el cliente determine su satisfacción comparando la expectativa que tenía de un producto o servicio con el real funcionamiento; permite la predicción de la satisfacción o insatisfacción.

De la misma manera, Brooks (1995) planteó teorías acerca de la naturaleza de la satisfacción del cliente, así se tiene a la teoría de la equidad, donde se logra la satisfacción cuando se siente una parte con el nivel del resultado obtenido en un proceso está en sintonía o en equilibrio como el costo, tiempo y esfuerzo; la teoría de la atribución causal, que plantea que el cliente ve el resultado de su compra en función del éxito o fracaso; teoría del desempeño o resultado, que plantea que la satisfacción del cliente está en relación con las características del servicio o

producto que perciben los clientes; teoría de las expectativas, que plantea que el cliente formula su expectativa con respecto al desempeño del servicio o producto antes de la realización de la compra, y luego de ello, compara sus expectativas con el desempeño real.

Así también, Gosso (2010) propuso las siguientes dimensiones para la variable satisfacción del usuario:

La dimensión percepción, que varía de acuerdo a la experiencia y aprendizaje ya logrado del observador, Hoffman y Bateson (2002), señalaron que es la sensación experimentada de los clientes cuando recibe un servicio o producto; y que se forma en la evaluación de todos los beneficios que le ofrece la organización, y logra la determinación del costo/beneficio, la que determina la sensación. Asimismo, los factores que influyen son las necesidades y deseos, que es la motivación a través de la cual se brinda la percepción de la satisfacción; las expectativas, que es la percepción de lo que se quiere, lo que es más común; la cultura en que creció, que es como un entrenamiento de vida para la percepción de la realidad.

La dimensión responsabilidad, es la relación entre la acción individual con la interacción social, y con el contexto en que se desarrolla, teniendo en cuenta alguna limitación, oportunidad que se presenta, desafío y condicionamiento. Asimismo, es como un impulso emocional individual de la influencia del otro y una capacidad cultural que se construye después de la evaluación de consecuencias de la propia acción y de la obligación de hacerse cargo de ello.

Villarreal (2004) señaló que, se entiende como corresponsabilidad trascendental y primordial, y determinación de responsabilidades individuales, que son atribuidas en los entornos institucionales; así como también, la igualdad de derechos y responsabilidad de las personas que participan.

Para Michelin (2003), existe una comprensión filosófica y pragmática de una corresponsabilidad solidaria, pero que, a pesar de ser importante, no es suficiente para llevarlo a la práctica de forma concreta y afectiva

La dimensión atención, según Sosa (2015), es la acción que permite el aseguramiento de lo que el cliente requiere, y se lleva a cabo con la finalidad de que aumente la satisfacción; así también Luna (2012) señaló que, comprende el momento de la interacción del cliente con el personal de la institución que vende un producto o provee un servicio, y de donde logra formar su percepción; asimismo, para Louffat (2012) es aquella que logra cumplir con la expectativa de los clientes.

Para Velasco (2010) existen aspectos importantes que logra involucrar a la atención y la calidad de servicio, entre ellos se tiene: solo el consumidor puede emitir un juicio referente a la calidad; el consumidor es quien determina el grado de excelencia del servicio; la institución formulará un plan de acción para el logro de los propósitos, diferenciándose de la competencia; la institución administrará el requerimiento de los consumidores, se debe establecer normas para la prestación de servicios, se debe buscar la excelencia, sin tener defectos.

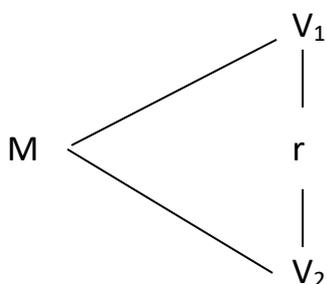
III. METODOLOGÍA

La investigación obedece a un enfoque cuantitativo, que de acuerdo a Ñaupás et al. (2018) esta metodología sirve para describir, predecir fenómenos con datos numéricos, asimismo está orientado a medir, utilizar magnitudes, observar y medir unidad de análisis; así como al muestreo y el tratamiento estadístico.

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básico, y de acuerdo a Carrasco (2019), permitió el incremento de conocimientos teóricos científico, acerca de la relación entre las variables y sus dimensiones, y poder determinar sus principios y leyes vigentes.

Diseño no experimental: el diseño de investigación fue no experimental, correlacional, de corte transversal, y según Hernández y Mendoza (2018), no experimental, porque no existió ninguna manipulación de variables independientes; correlacional, porque permitió medir la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario; y de corte transversal, porque el recojo de datos se realizó una sola vez, y obedece al siguiente esquema:



Dónde:

M: Muestra de estudio.

V₁: Calidad de servicio

V₂: Satisfacción del usuario

r = Correlación entre variables

3.2. Variable y operacionalización

3.2.1. Definición Conceptual de las variables.

La calidad de servicio se define como el conjunto de atributos o propiedades percibidos por un usuario (interno o externo) respecto a un bien o servicio que está orientado a satisfacer todas sus necesidades, deseos o expectativas (Kotler & Bloom, 1984).

La satisfacción del usuario, Según Gosso (2008) la Satisfacción del Cliente es una mezcla de sensaciones que conllevan a un estado de ánimo como resultado del trato recibido en la empresa, es la forma de asimilar sobre las expectativas del cliente.

3.2.2. Definición operacional de las variables.

La calidad de servicio, es una medida donde la empresa debe plasmar y verificar las deficiencias; para mejorar su servicio, para ello la empresa debe considerar los estándares de calidad que su negocio necesita para lograr satisfacción del cliente, para ello es necesario aplicar una encuesta, inspirada en el modelo SERVQUAL, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y Elementos tangibles. La Satisfacción del Cliente será medida a través de las siguientes dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción (García, 2016).

3.2.3. Dimensiones e indicadores de las variables

La calidad de servicio, contiene los siguientes indicadores: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuestas, Seguridad, Empatía.

Satisfacción del usuario, contiene los siguientes indicadores: Percepciones, Responsabilidad, Atención.

3.2.3. Escala de medición de las variables

Como escala de medición se utilizó la Escala Nominal, y se obtuvo como ítems: Malo (22 – 52), Regular (53 – 82), Bueno (83 – 110).

3.3. Población, muestra y muestreo.

3.3.1. Población

La población según Sánchez, Retes y Mejía (2018), es un conjunto de elementos que poseen características y rasgos comunes; es el conjunto total de casos, sean personas, objetos o acontecimientos con características similares, y que logran identificar en un área de interés para ser estudiando; y para efectos de la investigación, comprende 600 estudiantes de las diferentes especialidades y/o carreras técnicas del turno nocturno del IESTP. “Julio César Tello” del Distrito de Villa El Salvador, Lima, 2019.

3.3.2. Muestra

La muestra de acuerdo a Sánchez, Retes y Mejía (2018), es el número menor representativo de la población en esta investigación se utilizó una muestra estratificada de 30 estudiantes de la carrera técnica de computación del IESTP. “Julio César Tello”, del distrito Villa El Salvador, Lima, en el año lectivo 2019.

3.3.3. Muestreo

Se denomina muestreo al conjunto de métodos para seleccionar una muestra una cantidad determinada de individuos del mismo grupo (Feria et al., 2019), se utilizo la técnica del muestreo no probabilístico intencional, considerando así criterios que el investigador considere necesarios.

3.3.4. Unidad de Análisis

Se utilizo una parte representativa de la población pertenecientes a la muestra (Ñaupas et al., 2018). En esta investigación se seleccionó los elementos con las mismas características de los integrantes de la población.

3.4. Técnica de recolección de datos.

La técnica utilizada fue la encuesta, que según Murillo (2016), es un estudio de observación, donde el investigador busca la recopilación de datos a través de cuestionarios previamente diseñados, sin modificar el entorno ni e control del proceso de observación.

El instrumento utilizado en el recojo de datos, fue el cuestionario, que de acuerdo a Ñaupás et al. (2018), es una modalidad de la técnica de la encuesta, que consiste en la formulación de un conjunto de preguntas escritas, que están relacionadas a las hipótesis, y por ende a las variables e indicadores del estudio.

Validación:

Según Arias (2012), se consideran que las validaciones de los instrumentos deben realizarse antes de aplicar a la muestra de estudio, para este procedimiento se debe analizar y revisar por expertos, como mínimo deben ser 2 profesionales Maestros o Doctores graduados, donde deberán emitir su juicio de expertos: critican la redacción; y tienen como criterios la pertinencia, claridad y relevancia.

La confiabilidad se realiza con la finalidad que el instrumento brinde seguridad para aplicar a la muestra de estudio para verificar la confiabilidad se realiza una prueba piloto a 15 usuarios que no forman parte de la muestra de estudio, con características similares. para la confiabilidad se usó el estadístico de alfa de Cronbach obteniendo un resultado de 0.87 para el cuestionario de calidad de servicio y 0.770 para el cuestionario de satisfacción del usuario; por lo que procede a su aplicación.

3.5. Procedimientos.

Para recoger información se solicitó autorización al IESTP. “Julio César Tello”, para aplicar la encuesta, con la aprobación de las autoridades de la Institución, se procedió a elaborar los ítems del cuestionario. Antes de aplicar la encuesta se les explicó a los alumnos los objetivos del estudio por ultimo se aplicó el instrumento _ cuestionario, con una duración aproximadamente de 15 minutos por participante. Los resultados obtenidos de las encuestas se procesó en una base de datos de Excel.

3.6. Método de análisis de datos.

Para analizar las dos variables se utilizó el programa estadístico SPSS versión 25.0, y el programa Excel, se utilizó el estadístico coeficiente de correlación de Pearson porque la muestra presenta una distribución normal, a su

vez, las tablas y figuras datos que serán de gran ayuda describir los diversos hallazgos en la investigación.

3.7. Aspectos éticos.

En el aspecto ético, se consideró a los más importante, entre ellos se tiene a: Originalidad, este aspecto ético responde a que, en todo el proceso de la investigación, respetándose el derecho de los autores, logrando citar toda la información tomada de las diferentes fuentes, además se utilizó las normas APA para realizar dicha citación, además paso por el filtro turnitin, el cual determina la originalidad del trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 1:

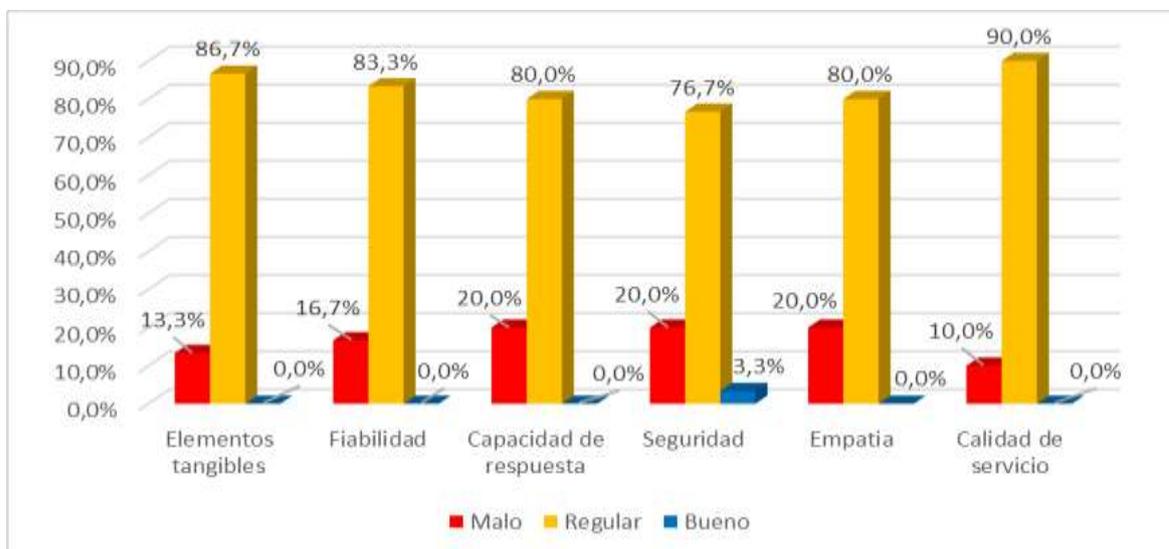
Frecuencia de la calidad de servicio y sus dimensiones

Dimensiones y variable	Malo		Regular		Bueno		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Elementos tangibles	4	13,3%	26	86,7%	0	0,0%	30	100,0%
Fiabilidad	5	16,7%	25	83,3%	0	0,0%	30	100,0%
Capacidad de respuesta	6	20,0%	24	80,0%	0	0,0%	30	100,0%
Seguridad	6	20,0%	23	76,7%	1	3,3%	30	100,0%
Empatía	6	20,0%	24	80,0%	0	0,0%	30	100,0%
Calidad de servicio	3	10,0%	27	90,0%	0	0,0%	30	100,0%

Fuente: Base de datos anexo 5

Figura 1:

Barra de la calidad de servicio en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019.



Interpretación

A partir de los resultados evidenciados de la variable calidad de servicio y sus dimensiones plasmadas en la tabla 1 y figura 1 se tiene que la percepción de los elementos tangibles es que el 13.3 % lo considera como malo, así también se encontró que el 86.7 % considera que los elementos tangibles es regular y nadie considera que es bueno. Así también referente a la dimensión fiabilidad se puede decir que el 16.7 % considera que es malo, por otro lado, el 83.3 % considera que es regular y ninguna persona considera que es buena. Al describir a la dimensión capacidad de respuesta se tiene que el 20.0 % considera que es mala, el 80.0 % considera que es regular y ninguna persona considera que es buena. Por otro lado, al describir a la dimensión seguridad se tiene que el 20.0 % considera que es mala, el 76.7 % considera que es regular y el 3.3 % de la muestra considera que es buena. Al describir a la dimensión empatía se tiene que el 20.0 % considera que la empatía es mala, el 80.0 % considera que la empatía es regular y ninguna persona considera que la empatía es buena. Finalmente, al describir a la variable de estudio calidad de servicio se tiene que el 10.0 % de la muestra considera que es mala, el 90.0 % considera que es regular y ninguna persona de la muestra

considera que es buena. A partir de estos resultados se puede decir que la calidad de servicio se percibe de manera regular por ser el puntaje con más valor obtenido.

Tabla 2:

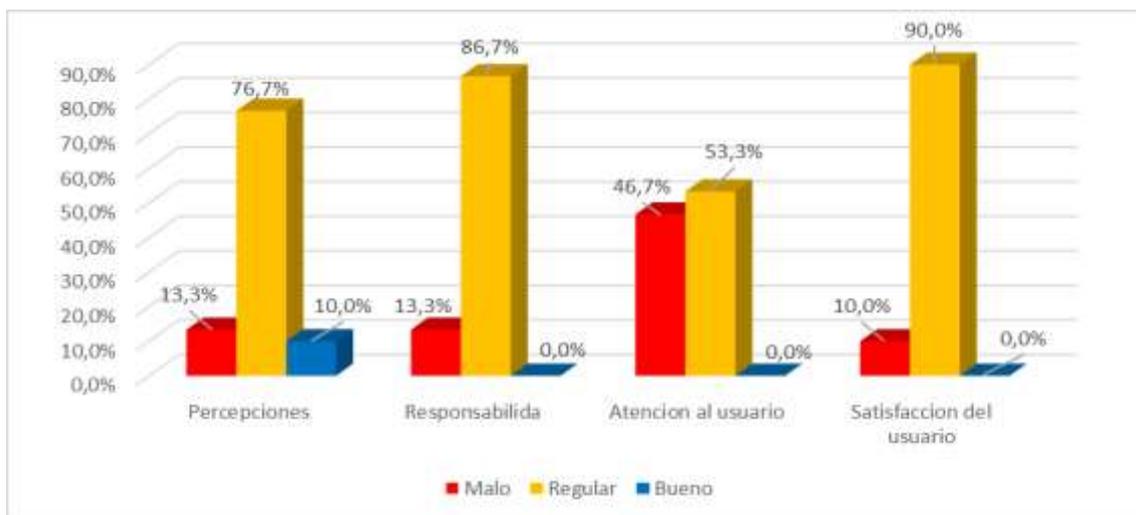
Frecuencia de la satisfacción del usuario y sus dimensiones

Dimensiones y variable	Malo		Regular		Bueno		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Percepciones	4	13,3%	23	76,7%	3	10,0%	30	100,0%
Responsabilidad	4	13,3%	26	86,7%	0	0,0%	30	100,0%
Atención al usuario	14	46,7%	16	53,3%	0	0,0%	30	100,0%
Satisfacción del usuario	3	10,0%	27	90,0%	0	0,0%	30	100,0%

Fuente: Base de datos anexo 5

Figura 1:

Barra de la satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello"- Lima 2019



Interpretación:

A partir de los resultados evidenciados de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones plasmadas en la tabla 2 y figura 2 se tiene que las

percepciones de los usuarios presentan que el 13.3 % lo considera como mala, así también se encontró que el 76.7 % lo considera como regular y el 10.0 % lo considera como buena. En referencia a la dimensión responsabilidad se tiene que el 13.3 % lo considera como mala, el 86.7 % lo considera como regular y ninguna persona lo considera como bueno. Así también los resultados de la dimensión atención al usuario se encontró que el 46.7 % lo considera como mala, el 53.3 % lo considera como regular y ninguna persona lo considera como buena. Por último, los resultados de la variable de estudio evidencian que el 10.0 % lo considera como mala, el 90.0 % lo considera como regular y ninguna persona lo considera como buena, a partir de estos resultados se puede decir que la satisfacción de los usuarios se presenta de manera regular por ser el puntaje más alto obtenido.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 3:

Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario

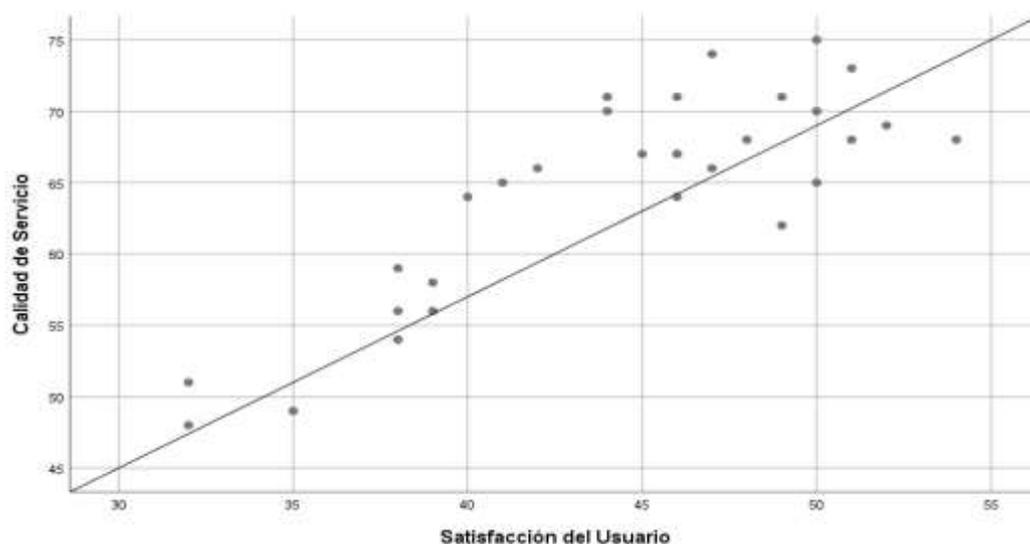
		Satisfacción del Usuario
Calidad de Servicio	Correlación de Pearson	,840**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Fuente: Base de datos anexo 5

Figura 3:

Dispersión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019



Interpretación:

Los resultados de la tabla 3, afirma que la variable calidad y servicio se relaciona de manera directa con la variable satisfacción del usuario, con un coeficiente de Pearson $r=0,840$ y un $p=0,000$ menor que $0,001$, que se denomina alta; por lo tanto, de rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna, evidenciando una correlación directa, alta y significativa entre las variables.

Tabla 4:

Correlación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario

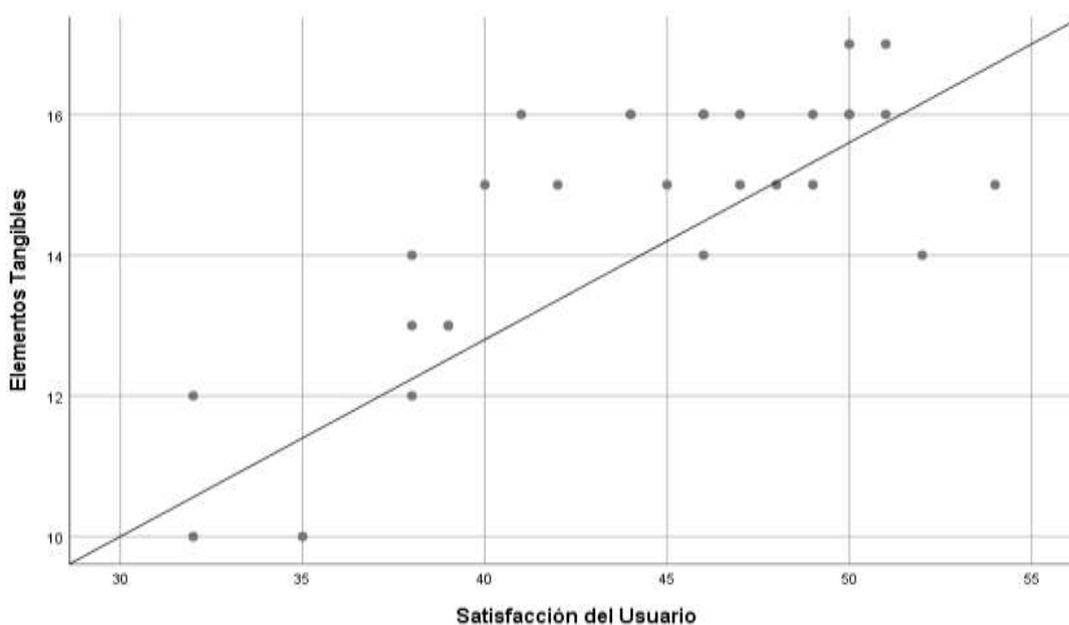
		Satisfacción del Usuario
Elementos tangibles	Correlación de Pearson	,774**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Fuente: Base de datos anexo 5

Figura 4:

Dispersión de los elementos tangibles y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello"- Lima 2019



Interpretación

Los resultados obtenidos, permite afirmar que la dimensión elemento tangible se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, con r de Pearson igual a 0,774 y un $p=0,000$ menor a 0,001, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la alterna, e decir existe una relación directa, alta y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

Tabla 5:

Correlación entre Fiabilidad y satisfacción del usuario

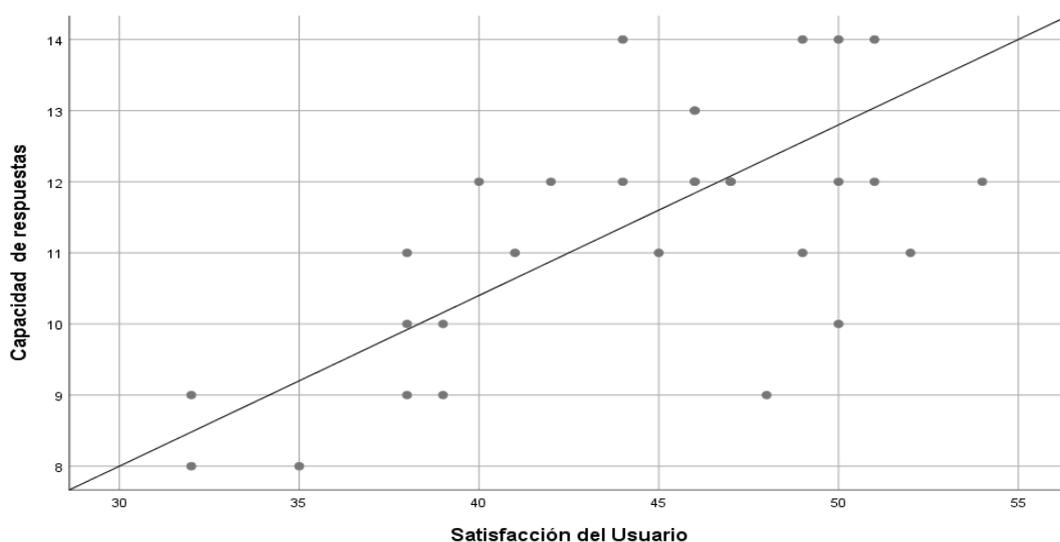
		Satisfacción del Usuario
Fiabilidad	Correlación de Pearson	,646**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Fuente: Base de datos anexo 5

Figura 5:

Dispersión de la fiabilidad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello"- Lima 2019



Interpretación

De los resultados obtenidos en la tabla 5, se evidencia que la dimensión fiabilidad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario, con un r de Pearson igual a 0,646 y un $p= 0,000$ menor que 0,001, lo que indica un grado alto a un nivel de confianza del 99%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, por lo tanto, se determina que existe una relación directa, alta y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario.

Tabla 6:

Correlación entre la capacidad de respuestas y satisfacción del usuario

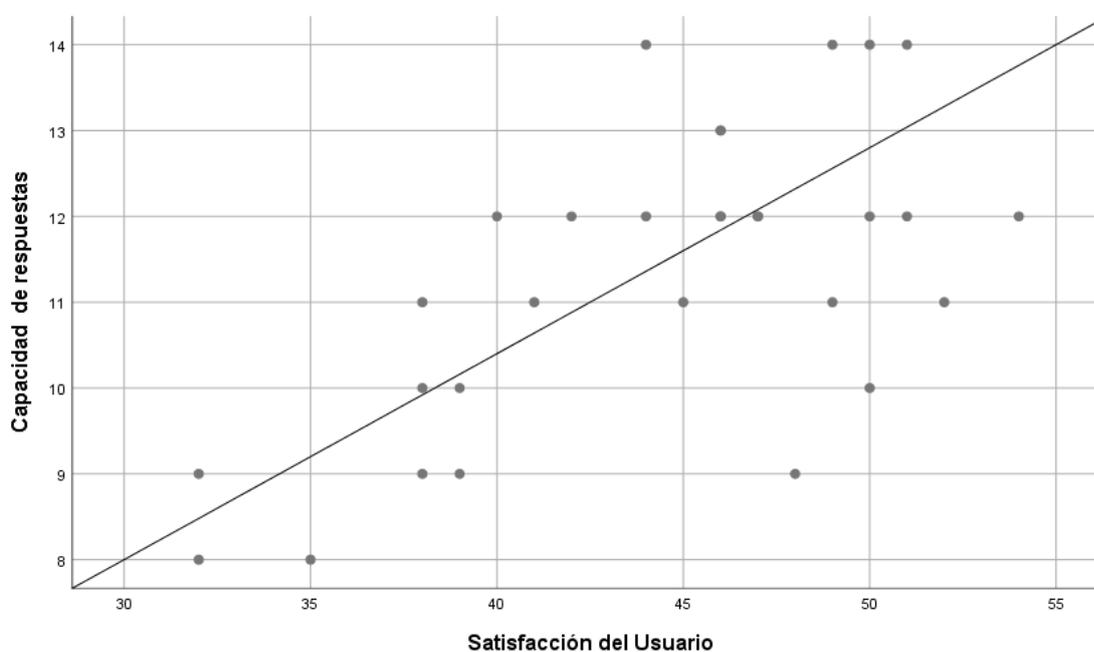
		Satisfacción del Usuario
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	,639**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Fuente: Base de datos anexo 5

Figura 2:

Dispersión de la capacidad de respuestas y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello" - Lima 2019



Interpretación:

Los resultados de la tabla 6, permite afirmar que la dimensión capacidad de respuesta se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario, con un r de Pearson igual a 0,639, considerando un grado moderado y un $p=0,000$ a un nivel de significancia de 0,001; por lo tanto, existe una relación directa, moderada y significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

Tabla 7:

Correlación entre la seguridad y satisfacción del usuario

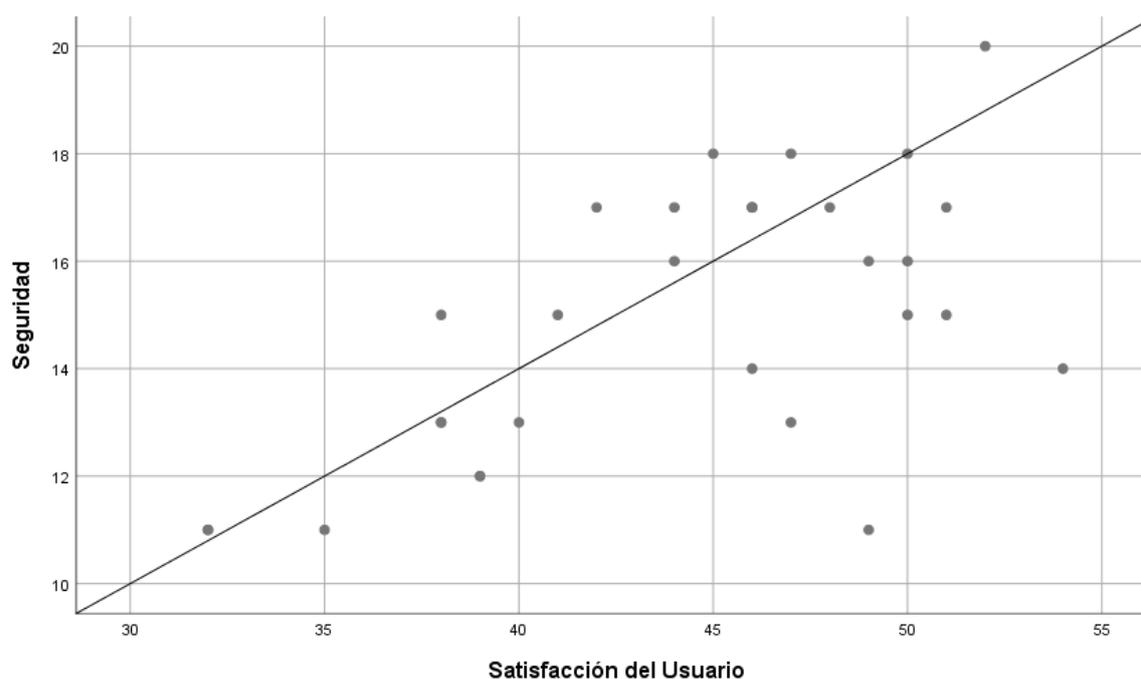
		Satisfacción del Usuario
Seguridad	Correlación de Pearson	,617**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Fuente: Base de datos anexo 5

Figura 7:

Dispersión de la seguridad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello" – Lima 2019



Interpretación

En la tabla 7 se observa que, la dimensión seguridad se relaciona de manera directa con la satisfacción del usuario, con un r de Pearson igual a 0,617, lo que indica un grado moderado y un $p=0,000$ a un nivel de significancia del 99%, se rechaza la hipótesis nula, y se rechaza la alterna, por lo tanto, existe una relación directa, moderada y significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario.

Tabla 8:

Correlación entre la empatía y satisfacción del usuario

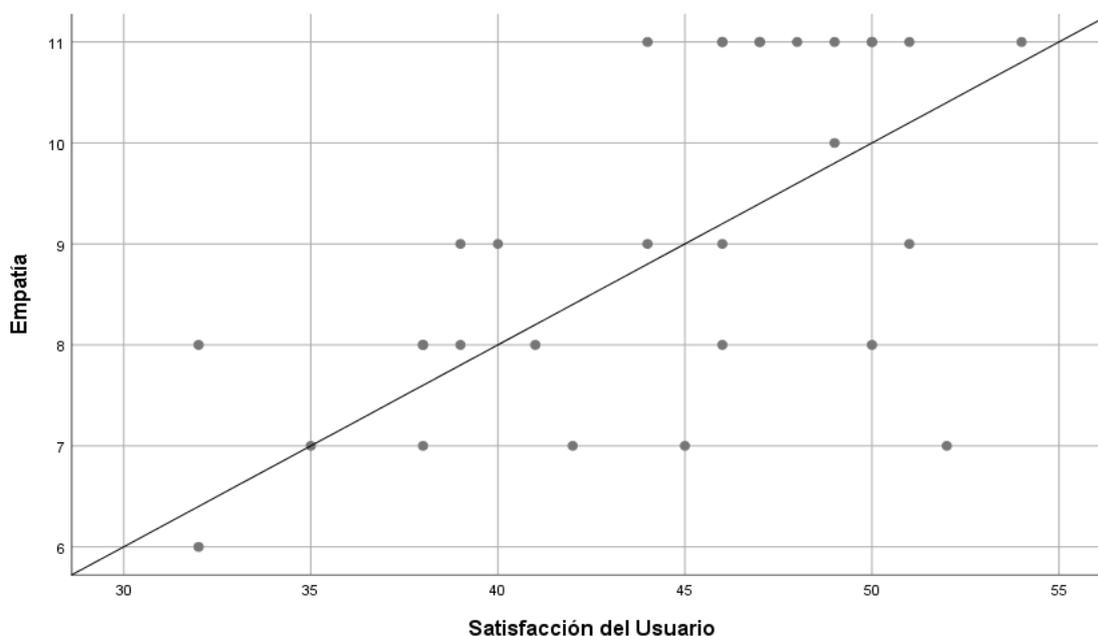
		Satisfacción del Usuario
Empatía	Correlación de Pearson	,613**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	30

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

Fuente: Base de datos anexo 5

Figura 8:

Dispersión de la empatía y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello" - Lima 2019



Interpretación

En la tabla 8 se observa que, la dimensión empatía se relaciona directamente con la satisfacción del usuario, habiéndose obtenido un r de Pearson igual a 0,613, lo que indica un grado moderado, y un $p=0,000$, a un nivel de significancia del 99%, y se rechaza la hipótesis nula, aceptando la hipótesis moderada, por lo tanto, existe una relación directa, moderada y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN

Con respecto a la hipótesis general, según los resultados obtenidos en la tabla 3, con un $r=0,940$ y un $p=0,000$ inferior al nivel bilateral $=0,001$, lo cual permite contrastar con un nivel de confianza del 99%, y permite determinar que, existe una relación directa, alta y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en trámite documentario del IESTP Julio César Tello, Lima, 2019; al ser contrastados con lo encontrado por Ros (2016), que en su tesis, concluyó que al realizar las pruebas estadísticas no hay efectos lineales indirectos $K2 0.01$, por lo tanto el efecto es pequeño entre las variables de estudio, asimismo ayudó a conocer el efecto positivo o negativo de la calidad de servicio que puede generar en los clientes a través de la calidad percibida, a partir de los resultados encontrados en la investigación y en comparación con el antecedente citado se puede decir que las empresas que tiene una buena calidad de servicio y buscan constantemente mejorarla mantienen a sus clientes o usuarios satisfecho con el servicio que reciben, además Berzelay (2010) define que, el tema de la calidad desde hace muchos, adquirió protagonismo, en el ámbito educativo y comercial, señalando que la calidad se considera en las organizaciones productivas como de servicios, que implica la vigencia y competitividad de las instituciones.

Con respecto a la hipótesis específica 1, describir la calidad de servicio brindada al usuario en trámite documentario en el IESTP. "Julio César Tello"- Lima 2019, a partir de los resultados encontrados en la tabla 1 y figura 1 se tiene que la percepción de los elementos tangibles es que el 13.3 % lo considera como malo, así también se encontró que el 86.7 % considera que el elemento tangible es regular y nadie considera que es bueno. Así también referente a la dimensión fiabilidad se puede decir que el 16.7 % considera que es malo, por otro lado, el 83.3 % considera que es regular y ninguna persona considera que es buena. Al describir a la dimensión capacidad de respuesta se tiene que el 20.0 % considera que es mala, el 80.0 % considera que es regular y ninguna persona considera que es buena. Por otro lado, al describir a la dimensión seguridad se tiene que el 20.0 % considera que es mala, el 76.7 % considera que es regular y el 3.3 % de la muestra considera que es buena. Al describir a la dimensión empatía se tiene que el 20.0 % considera que la empatía es mala, el 80.0 % considera que la empatía

es regular y ninguna persona considera que la empatía es buena. Finalmente, al describir a la variable de estudio calidad de servicio se tiene que el 10.0 % de la muestra considera que es mala, el 90.0 % considera que es regular y ninguna persona de la muestra considera que es buena. A partir de estos resultados se puede decir que la calidad de servicio se percibe de manera regular por ser el puntaje con más valor obtenido, que tiene semejanza, con el estudio de Arias, Armijos y Naranjo (2014) llegando a la conclusión que, la calidad de atención que se brinda en el Centro de Salud San Pedro es buena y está directamente relacionada con la satisfacción del usuario, con una prevalencia en los indicadores usuario, prestación de salud y acceso a medios de diagnóstico; por lo que se determina la importancia de la calidad de los clientes; y el estudio de Silva (2017), que definió a la calidad de servicio como un acto o desempeño que se ofrece entre unas partes; es esencialmente intangible, y no brinda como resultado la propiedad de los factores de producción; siendo una actividad económica que genera valor y proporciona beneficios al cliente en espacios y tiempos específicos

En referencia a la hipótesis específica 2, a partir de los resultados de la tabla 2 y figura 2 se tiene que las percepciones de los usuarios presentan que el 13.3 % lo considera como mala, así también se encontró que el 76.7 % lo considera como regular y el 10.0 % lo considera como buena. En referencia a la dimensión responsabilidad se tiene que el 13.3 % lo considera como mala, el 86.7 % lo considera como regular y ninguna persona lo considera como bueno. Así también los resultados de la dimensión atención al usuario se encontró que el 46.7 % lo considera como mala, el 53.3 % lo considera como regular y ninguna persona lo considera como buena. Por último, los resultados de la variable de estudio evidencian que el 10.0 % lo considera como mala, el 90.0 % lo considera como regular y ninguna persona lo considera como buena, a partir de estos resultados se puede decir que la satisfacción de los usuarios se presenta de manera regular por ser el puntaje más alto obtenido, resultados que al ser comparados con lo encontrado por Valencia (2015) , concluyó que la empresa escasamente supera las expectativas de los clientes. Quienes mejor perciben la calidad fueron aquellos de 40 – 49 años, masculinos. La situación contraria se dio entre los sujetos de 30 – 39 años, femeninos. Con relación a la satisfacción del cliente se concluyó que la

gran mayoría de estos se encontró satisfecho, a niveles altos, e incluso estarían dispuestos a hacer recomendaciones sobre la empresa. Por último, concluye que la probabilidad de ser un cliente satisfecho con los servicios de Cartagena Solutions estuvo explicada por las dimensiones correspondientes a elementos tangibles, seguridad/garantía y empatía, a partir de los resultados obtenidos se puede decir que mantener satisfechos a los clientes es una parte fundamental de la organización porque mejora la imagen de la institución, además se tiene que Kotler (2005) señaló que, satisfacer al cliente, implica un nivel de estado anímico de la persona generado por la comparación de un rendimiento que se percibe de producto o servicio con la expectativa del mismo.

En referencia la hipótesis específica 1, en la relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, a partir de los resultados obtenidos en la tabla 4, en referencia a la correlación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, con un $r = 0,774^{**}$, con un relación directa y alta, y por lo tanto existe una relación directa, alta y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario, y tiene semejanza con el estudio de Alvarez (2012), quién concluyó, los clientes se sienten satisfechos con el servicio que le brindaron en relación a la dimensión interacción personal, lo que indica que el personal está apto para el ofrecimiento de un trato amable y de calidad, brindando seguridad al cliente en todo momento, y garantizando una buena experiencia en sus compras, a partir de los resultados se puede decir que los elementos tangibles es muy favorable para fortalecer la satisfacción de los usuarios en toda empresa, además Hernández et al. (2000) señaló a la calidad de servicio como un instrumento de la competitividad que necesita de una cultura de organización, comprometida en un proceso continuo de valoración y mejoramiento, y que le permita tener clientes fieles y leales, diferenciándose de la competencia.

En referencia a la hipótesis específica 2, determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, a partir de los resultados de la tabla 5, en referencia a la correlación entre la Fiabilidad y satisfacción del usuario en trámite documentario

IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019., desde la opinión de los integrantes de la muestra, se ha obtenido un grado de correlación de $r = 0,646^{**}$, que se interpreta según la tabla de Pearson como una correlación “Positiva considerable”, con una significación de $p = 0,000$ inferior al nivel bilateral 0,01, datos proporcionados por el programa SPSS V. 25.0, lo cual permite contrastar con un nivel de confianza del 99 % respecto a la correlación con un margen de error de 1 %; que existe correlación directa y significativa entre la Fiabilidad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019. Esta interpretación se hace utilizando la fórmula de “r” de Pearson. Por su parte la figura 5, se puede evidenciar la representación gráfica de la dispersión de los puntajes obtenidos por los sujetos involucrados en estudios; donde la cercanía de las puntuaciones a la diagonal establecida indica mayor o menor correlación, resultados que al ser comparado con lo encontrado por Caballero (2016) En su investigación se concluyó que existe relación directa entre las variables de estudio, a partir de los resultados encontrados en la investigación y en comparación con el antecedente se tiene que la fiabilidad es parte importante para mejorar la satisfacción de los usuarios, por otro lado Quintanilla (2002), en su aporte señala que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es la base fundamental para estudiar el comportamiento de los consumidores, toda vez que el rendimiento y la atención son evaluados directamente por los clientes, que acuden a recibir un servicio, en tal sentido es necesario aplicar encuestas de satisfacción para conocer los gustos, necesidades y prioridades de los consumidores.

En referencia a la hipótesis específica 3, determinar la relación entre capacidad de respuestas y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, se obtuvo un grado de correlación de $r = 0,639^{**}$, con una significación de $p = 0,000$ inferior al nivel bilateral 0,01, con un nivel de confianza del 99 %, por lo tanto, existe una correlación directa, moderada y significativa entre la capacidad de respuestas y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019; lo que tiene semejanza con el estudio de Gonzales y Sotomayor (2016) quienes llegaron a concluir que, la calidad de atención está asociada de manera directa con la satisfacción de los usuarios del Seguro Integral de Salud de Huaycán, de la

misma manera las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se asocian de manera significativa con la satisfacción de los usuarios; asimismo, Berry y Paraduramo (2003) señalaron que la calidad de servicio es una parte importante del marketing de servicios, y es entendida como niveles de excelencia que una institución logra alcanzar en sus clientes; mientras el servicio es intangible, donde su producción y consumo se realizan de manera simultánea, los productos primeramente se fabrican y se utilizan luego de su venta.

Con respecto a la hipótesis específica 4, se obtuvo como resultado un grado de correlación de $r = 0,617^{**}$, con una significación de $p = 0,000$ inferior al nivel bilateral 0,01, con un nivel de confianza del 99%; por lo tanto, existe una correlación directa, moderada y significativa entre la seguridad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello"- Lima 2019, que tiene semejanza con el estudio de Atao (2015), quien concluye, existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la subgerencia de Desarrollo Económico y Social, que se relaciona con el estudio de López (2013), quien señaló, el servicio de calidad al cliente, tomó fuerza con el incremento de la competencia, y si ello sucede, el cliente de una organización tendrá mayores oportunidades de decidir si adquiere el producto o servicio o no; por ello la importancia del perfeccionamiento y mejoramiento de la calidad del producto o servicio, ya que serán los clientes quienes tengan la última palabra.

En referencia a la hipótesis específica 4, se ha obtenido como resultado, un grado de correlación de $r = 0,613^{**}$, que indica una relación moderada; y un $p = 0,000$, a un nivel de confianza del 99 %, por lo tanto, existe una relación directa, moderada y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello"- Lima 2019, lo que tiene semejanza con el estudio de Huamán (2017), que concluyó, el 85% de los usuarios manifestaron que la calidad de servicio es moderada, el 44% que es alta, por lo tanto, la empatía es importante en la satisfacción de los clientes; de la misma manera, López (2001) manifestó que, no basta que servicios ofrecer, a que nivel ni la mejor forma, sino, la calidad de servicio implica incorporar todos los componentes para la obtención de un nivel alto de satisfacción en la experiencia de los clientes.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa ($r = 0.840$; sig. = 0.000) entre la variable 1 y la variable 2, reflejando que la calidad de servicio es una pieza fundamental para lograr la satisfacción de los usuarios en trámite documentario del instituto.

Segunda: Existe relación significativa ($r = 0.774$; sig. = 0.000) en la dimensiones elementos tangibles y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, reflejando que los elementos tangibles favorecen a la institución y fortalecen la satisfacción de los usuarios cuando realizan sus trámites documentarios.

Tercera: Existe relación significativa ($r = 0.646$; sig. = 0.000) entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, reflejando que la fiabilidad forma parte de uno de los pilares fundamentales de la institución porque aporta y favorece a mejorar la satisfacción de los usuarios en la gestión de tramites documentarios.

Cuarta: Existe relación significativa ($r = 0.639$; sig. = 0.000) entre capacidad de respuestas y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, reflejando que la capacidad de respuesta que presente la institución es favorable para mejorar la imagen de la institución.

Quinta: Existe relación significativa ($r = 0.617$; sig. = 0.000) entre la seguridad y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, se encontró que la seguridad que brinde la institución favorece a mejorar la satisfacción de los usuarios y la imagen de la institución.

Sexta: Existe relación significativa ($r = 0.646$; sig. = 0.000) entre la empatía y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio César Tello”- Lima 2019, los resultados demuestran que los estudiantes valoran mucho la empatía que reciben a la hora de ser atendidos y eso mejorar la satisfacción que sientan con los servicios que brinda la institución.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Al personal Directivo, Jerárquico, docentes y administrativo del IESTP “Julio César Tello”, se les recomienda mayor responsabilidad en la atención al usuario, porque deben Diseñar estrategias y lineamientos de atención al usuario que permitan mejorar la calidad de atención y lograr la satisfacción de los usuarios.

Segunda: A los responsables de área de la Unidad Administrativa del IESTP. “Julio César Tello”, se sugiere implementar un sistema electrónico que permita al personal administrativo el acceso a la información de los documentos electrónicos, con la finalidad brindar una pronta atención al usuario.

Tercera: Se recomienda al responsable de personal del IESTP. “Julio César Tello”, capacitar de manera continua al personal administrativo en temas relacionadas sobre atención al cliente, fomentando una cultura asociada con el trato personal A fin de mejorar la percepción de los usuarios que se tiene sobre la atención al usuario.

Cuarta: Se recomienda al Director General del IESTP. “Julio César Tello”, implementar un buzón de sugerencias constructivas, y darle seguimiento permanente para actuar sobre las opiniones y atender las inquietudes de los usuarios en cuanto al cumplimiento de la entrega de documentos solicitados.

REFERENCIAS

- Alvarez C., L. G. (2012). *Satisfacción de los Clientes y Usuarios con el Servicio en Redes de Supermercados Gubernamentales*. Tesis de Maestría , Universidad Católica Andres Bello, Caracaz .
- Arias Cardona, A. M., Armijos Vintinilla, D. I., & Naranjo Chuqui, M. A. (2014). *Calidad de Atención brindada a los usuarios del Subcentro de salud San Pedro del Cebollar por el equipo de salud cuenca*. Tesis de Grado, Universidad de Cuenca, Cuenca Ecuador.
- Atao Huamán, M. (2015). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social, de la Municipalidad Distrital de San Jerónimo*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional José María Arguedas, San Gerónimo.
- Bardelli Cruzado, A. R., Nuñez del Prado Zarate , M. V., Chavez Morales, M. Y., & Vela Nostaunau, J. C. (2017). *Calidad percibida en el servicio: caso Clínica Delgado*. Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.
- Barrera. (2006). *Calidad de servicio*. Editorial:creaciones empresariales CECSA.
- Berry, L., & Paraduramo, A. (2003). *Marketing en las Empresas de Servicios*. Bogota: Ed. Grupo Editorial Norma.
- Berzelay. (2010). *La comunicación como calidad de servicio al cliente*. México.
- Caballero Noriega, A. R. (2016). *Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de El Porvenir, Trujillo- 2016*. Tesis de Grado , Universidad César Vallejo, El Porvenir.
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos*. Madrid.: Pearson:Educación.
- Cerezo, P. (1996). *La calidad del servicio como elemento estrategico para fidelizar al cliente*.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, Productividad y Competitividad. La salida de la crisis*. (D. d. S.A., Ed.) Madrid.
- Gonzales Loayza , C. C., & Sotomayor Condore , R. (2016). *La calidad de atencion influye en el nivel de satisfacción de los usuarios de la oficina de atención al asegurado de Huaycan del Seguro Integral de Salud, Durante el*

- tercer trimestre del año 2016*. Tesis de Grado , Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Huaycan .
- Hernández, Chumaceiro, & Cardenas. (2000). Calidad de Servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. *Revista Venezolana de Gerencia*.
- Horna Lujan , C. A. Calidad del servicio y su influencia en las ventas de los transportistas "CETIPALL" y "UNIFICADOS" de Casa Grande del terminal terrestre Santa Cruz Trujillo - 2014. (*Tesis de Maestría*). Transportistas "CETIPALL" y "Unificados", Trujillo .
- Huamán Bedon, R. J. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo 2015*. Corongo - Huaraz.
- Kotler , P., & Bloom, P. (1984). *Marketing Professional Services*. Englewood Cliffs, . N. J.: Prentice-Hall.
- Kotler, & Keller. (2006). *Dirección de Marketing*. Ediciones Pearson.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotécnica*. Mexico:pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. (2001). *Dirección de mercadotécnica*. Mexico:Pearson, Mexico:Person.
- López Gemucio, R. (2005). La Calidad Total en la Empresa Moderna. *Perspectivas*, 8(2), 67 - 81.
- López Parra, M. E. (Setiembre de 2013). Importancia de la calidad de servicio al cliente. (I. T. Sonora, Ed.) *El Buzon de Pacioli*.
- López, C. (2001). Los 10 componentes básicos del buen servicio. *Gestiopolis*.
- Lovelock, C., Carrión, Reynoso, & D´Andrea. (2004). *Administración de Servicios: Pearson Educación*.
- Morone, G. (2012). *Métodos y técnicas de la investigación*.
- Mundaca Constantino, G. (2016). *Calidad de servicio en un Instituto Superior Tecnológico de Lima, 2016*. Tesis de Maestría , Universidad César Vallejo , Lima.
- Murillo, G. (30 de noviembre de 2016). *Las técnicas de recolección de datos*.
Obtenido de SlideShare:
<https://es.slideshare.net/JuanSebastianGarciaM/las-tnicas-de-recoleccion-de-datos>

- Parasuraman, Zeithaml, & Berry. (1985). *Calidad total en gestión de servicios* (3era ed.). Mexico.
- Parazuraman, A., Berry, L., & Zeithmal, V. (1991). *El refinamiento de una nueva evaluación de la escala SERQUAL*. Mexico : Norma .
- Paredes Cueva, S. L., & Estacio Ocas, M. I. (2016). *NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO DEL SERVICIO DE CONSULTA*. Tesis de Grado, Universidad Privada del Norte, Trujillo.
- Pizzo. (15 de Marzo de 2013). *Construyendo una definición de Calidad en el Servicio*. Obtenido de <http://comoservirconexcelencia>
- Quintanilla, I. (2002). *Psicología social del consumidor*. Promolibro.
- Rojas Gutierrez , W. J. (2016). *Influencia de la Calidad de Servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016*. Tesis de Maestria , Universidad Privada San Juan Bautista, Ica, Chincha.
- Roz Galvez, A. (2016). *En su investigación titulada calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual, su objetivo principal fue: determinar si la calidad percibida se relaciona con la satisfacción del usuar*. Tesis doctoral , Universidad Católica San Antonio, Murcia.
- Silva Siu, D. R. (2017). La Servucción y su Importancia en los Modelos de Negocios Actuales. *INNOVA Research Journal*, 02(08), 130-135.
- Tamayo y Tamayo , M. (1997). *El proceso de la Investigación científica* (Vol. 03). Mexico : Limusa S.A.
- Tarí Guilló, J. J. (2000). *Calidad Total* (Edición Electrónica Espagrafic ed.). (P. U. Alicante, Ed.)
- UNESCO. (5-8 de Julio de 2009). La nueva dinámica de la educación superior y la investigación. 09.
- Valencia Giraldo, K. (2015). *Determinantes de la Satisfacción del cliente respecto a la calidad de servicio de Cartegena Solutions propiedad horizontal S.A.S*. Tesis de Grado , Universidad de Cartagena , Cartagena de Indias, Colombia.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio* (Vol. 03). Chia, Cundinamarca, Bogota: Eco Ediciones.

ANEXO

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Calidad de Servicio	La calidad de servicio se define como el conjunto de atributos o propiedades percibidos por un usuario (interno o externo) respecto a un bien o servicio que está orientado a satisfacer todas sus necesidades, deseos o expectativas Kotler & Bloom (1984).	Es la representación de las propiedades en una tabla de Ranking de deficiencias; de acuerdo a los resultados obtenidos luego de aplicar una encuesta, inspirada en el modelo SERVQUAL, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y Elementos tangibles.	Elementos Tangibles	Infraestructura	1,2,3,4	Ordinal Malo: [22 - 52] Regular: [53 - 82] Bueno: [83 - 110]
				Equipos modernos		
				Imagen personal		
			Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio.	5,6,7	
				Interés en la resolución de problemas.		
				Cumplimiento en el plazo establecido.		
			Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad	11,12	
				Servicio rápido y ágil	13,14	
				Manejo de información		
			Seguridad	Trasmite confianza	15,16,17	
				Claridad en la comunicación	18,19	
				Credibilidad		
Empatía	Trato cordial y amable	20,21,22				
	Atención al usuario.					
	Tolerancia					
Satisfacción del Usuario	Según Gosso F. (2008) la Satisfacción del Cliente es "un estado de ánimo que resulta de la asimilación de las expectativas del cliente y la atención ofrecida por parte de la empresa". (p. 28)	La Satisfacción del Cliente será medida a través de las siguientes dimensiones: rendimiento percibido, expectativas y niveles de satisfacción.	Percepciones	Resultados	1,2	Ordinal Malo: [15 - 35] Regular: [36 -55] Bueno: [56 - 75]
				Percepciones	3	
				Desempeño	4,5	
			Responsabilidad	Tiempo de respuesta	6,7	
				Mantiene orden en su área de trabajo	8,9,10	
			Atención	Trato del personal	11	
				Identifica las necesidades del usuario.	12	
				Acepta sugerencias y recomendaciones	13,14,15	

Anexo: 2

Instrumento de recolección de datos Variable 1

cuestionario sobre Calidad de servicio

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre la calidad de servicio que recibes en el área de trámite documentario del IESTP. “Julio César Tello” – Lima, 2019, para ello marca con una (X) en el casillero que creas conveniente.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 : ELEMENTOS TANGIBLES						
1	El instituto cuenta con buena Infraestructura.					
2	Las oficinas cuentan con equipos modernos.					
3	La imagen personal administrativo refleja pulcritud.					
4	El material de oficina es accesible y adecuado.					
5	El área de trabajo se muestra limpia y ordenada.					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD						
6	El personal de trámite documentario es aparente para el cargo.					
7	Resuelven adecuadamente las inquietudes del usuario.					
8	El personal de trámite documentario brinda servicio con eficiencia.					
9	La atención es inmediata desde la llegada del usuario.					
10	El personal administrativo demuestra interés en su trabajo.					
DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
11	El personal administrativo es capaz de solucionar problemas.					
12	La atención al usuario se desarrolla rapidez.					
13	El personal administrativo siempre está dispuesto apoyarlo.					
14	El personal de trámite documentario brinda información solicitada exacta y coherente.					
DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD						
15	El comportamiento del personal de trámite documentario le inspira confianza.					
16	El personal administrativo demuestra amabilidad durante su atención.					
17	El personal administrativo se conduce con respeto.					
18	El personal administrativo del Instituto posee los conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.					
19	Falta					
DIMENSIÓN 5: EMPATIA						
20	El trato al público es cordial y amable					
21	El personal administrativo atiende las necesidades de la población.					
22	El personal escucha los problemas de los usuarios.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Anexo: 3

Instrumento de recolección de datos Variable 2 cuestionario sobre Satisfacción del usuario

Estimado usuario, el presente cuestionario tiene por finalidad recabar información sobre tu satisfacción en cuanto a la atención que recibes en el área de trámite documentario del IESTP. "Julio César Tello", para ello marca con una (X) en el casillero que creas conveniente.

Escala de medición:

1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	REGULARMENTE	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

Nº	VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ESCALA DE VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1 : Percepciones						
1	Recibo un servicio de calidad.					
2	El servicio prestado cumple con sus expectativas.					
3	El costo de los servicios es razonable.					
4	Considero que cada vez mejoran los servicios.					
5	Existen aviso o rótulos que orienten adecuadamente al usuario.					
DIMENSIÓN 2: Responsabilidad						
6	La atención en las oficinas es rápida y no hago colas.					
7	Considera que la recepción de documentos es rápida.					
8	El área de trámite documentario cuenta con un sistema para digitalizar los documentos recibidos.					
9	Mantienen en orden los archivos de su oficina.					
10	El área administrativa cuenta con un buzón de sugerencias o libro de reclamaciones.					
DIMENSIÓN 3: Atención						
11	Se solucionan rápidamente nuestros reclamos.					
12	El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es adecuado.					
13	El personal está predispuesto atender quejas y reclamos.					
14	La atención de las oficinas es rápida y no hago colas.					
15	Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Cuestionario sobre Calidad de servicio.

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
1) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio en trámite documentario del IESTP. "Julio César Tello"
2) Autor:	Rafael Fernando Vargas Márquez
3) N° de ítems	22
4) Administración	Individual
5) Duración	20 minutos
6) Población	30 usuarios internos
7) Finalidad	Evaluar la calidad de servicio en trámite documentario del IESTP. "Julio César Tello".
8) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
9) Codificación:	Este cuestionario evalúa tres dimensiones: I. Elementos tangibles (ítems 1, 2, 3, 4,5); II. Fiabilidad (ítems 6, 7, 8, 9,10); III. Capacidad de respuesta (ítems 11,12, 13, 14). IV. Seguridad (Ítems 15, 16, 17, 18,19) V. Empatía (Ítems 20, 21,22). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
10)Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la Calidad de servicio a través de la percepción de los usuarios, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.887$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en gestión pública y con experiencia en la metodología de la investigación.</p>
11)Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Malo [22 - 52], Regular [53 - 82] y Bueno [83 - 110]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los usuarios para efectos del análisis de resultados.

FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO

Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

CARACTERÍSTICAS DEL CUESTIONARIO	
12) Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario del IESTP. "Julio César Tello"
13) Autor:	Rafael Fernando Vargas Márquez
14) N° de ítems	15
15) Administración	Individual
16) Duración	20 minutos
17) Población	30 usuarios internos
18) Finalidad	Evaluar la calidad de servicio en trámite documentario del IESTP. "Julio César Tello".
19) Materiales	Manual de aplicación, cuadernillo de ítems, hoja de respuestas, plantilla de calificación.
20) Codificación:	Este cuestionario evalúa tres dimensiones: I. Percepciones (ítems 1, 2, 3, 4, 5); II. Responsabilidad (ítems 6, 7, 8, 9, 10); III. Atención (ítems 11, 12, 13, 14, 15). Para obtener la puntuación en cada dimensión se suman las puntuaciones en los ítems correspondientes y para obtener la puntuación total se suman los subtotales de cada dimensión para posteriormente hallar el promedio de las tres dimensiones.
21) Propiedades psicométricas:	<p>Confiabilidad: La confiabilidad del instrumento (cuestionario) con que se midió la satisfacción del usuario a través de la percepción de los usuarios, que determina la consistencia interna de los ítems formulados para medir dicha variable de interés; es decir, detectar si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicado a una muestra piloto de 15 usuarios con características similares a la muestra, obtuvo un coeficiente de confiabilidad de $r = 0.770$, lo que permite inferir que el instrumento a utilizar es CONFIABLE.</p> <p>Validez: La validez externa del instrumento se determinó mediante el juicio de dos expertos, especialistas en gestión pública y con experiencia en la metodología de la investigación.</p>
22) Observaciones:	Las puntuaciones obtenidas con la aplicación del instrumento se agruparon en niveles o escalas de: Malo [15-35], Regular [36 - 55] y Bueno [56 - 75]. Estos valores se tendrán en cuenta para ubicar a los usuarios para efectos del análisis de resultados.

Anexo: 4 Validación por expertos

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en Trámite documentario IESTP. "Julio César Tello", Lima - 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta	
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	- Infraestructura	1. Considera usted que las instalaciones físicas del Instituto son cómodas, accesibles e identificables.						X		X		X		X		
		- Equipos modernos	2. Considera que las oficinas cuenta con equipos de nuevas tecnologías.						X		X		X		X		
			3. Consideras que el mobiliario de las áreas administrativas es moderno y adecuado.						X		X		X		X		
			4. Considera usted que la imagen del personal administrativo refleja pulcritud.						X		X		X		X		
		- Imagen personal.	5. Consideras que los materiales y documentación relacionados con los servicios que brinda son suficientemente explícitos.						X		X		X		X		
	Fiabilidad		- Habilidad para realizar el servicio.	6. El personal de trámite documentario tiene capacidad de escuchar a los usuarios.						X		X		X		X	
		7. Consideras que el personal administrativo cuenta con disponibilidad para brindar el servicio.							X		X		X		X		
		- Resolución de problemas.	8. Cuando tienen un problema, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.						X		X		X		X		
		- Cumplimiento en el plazo establecido	9. Considera usted que cuando el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.						X		X		X		X		
	10. La atención es inmediata desde la llegada del usuario.							X		X		X		X			
	Capacidad	- Disposición y	11. El personal administrativo es capaz de						X		X		X		X		

	de Respuesta	voluntad	solucionar problemas. 12. El personal administrativo demuestra interés en su trabajo.						X ✓	X ✓	X	X ✓	
		- Rapidez en el servicio.	13. El servicio recibido es rápido y eficiente.						X ✓	X ✓	X	X ✓	
			14. El personal administrativo del Instituto Atiende las consultas o reclamos con rapidez.						X ✓	X ✓	X	X ✓	
		- Manejo de información.	15. El personal de Trámite documentario brinda información exacta y coherente.						X ✓	X ✓	X	X ✓	
	Seguridad	- Transmite confianza	16. El personal de trámite documentario le inspira confianza.						X ✓	X ✓	X	X ✓	
			17. Siente confianza en la realización de sus trámites.						X ✓	X ✓	X	X ✓	
		- Claridad en la comunicación	18. El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas.						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	
	- Credibilidad	19. El personal administrativo posee los conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓		
	Empatia	- Trato cordial y amable	20. Consideras que el trato que brindan es equitativo entre el personal docente y alumnos.						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	
		- Atención al usuario.	21. Considera usted que el personal de trámite documentario dispone de un horario conveniente para los estudiantes del turno noche.						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	
- Tolerancia.		22. El personal comprende las necesidades específicas de los estudiantes.						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓		
Satisfacción del Usuario	Percepciones	- Resultado	1. Recibo un servicio de calidad						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	
		- Percepciones	2. El servicio prestado cumple con sus expectativas.						X ✓	X ✓	X	X	
			3. El costo de los servicios es razonable						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	
		- Desempeño	4. Considero que cada vez mejoran los servicios.						X ✓	X ✓	X	X ✓	
			5. Existen avisos o rótulos que orienten adecuadamente a los usuarios.						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	
	Responsabilidad	- Tiempo de respuesta	6. La atención en las oficinas es rápido y no hago colas.						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	
		- Cumple en el tiempo ofrecido	7. Cumple con entregar documentos en el plazo indicado.						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	
			8. El área de trámite documentario cuenta con un sistema para digitalizar los documentos recepcionados.						X	X	X	X	
		- Orden y pulcritud.	9. Mantiene en orden los archivos de su oficina.						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	
			10. El área administrativa cuenta con buzón de sugerencias o libro de						X ✓	X ✓	X ✓	X ✓	

		reclamaciones.														
Atención	- Disponibilidad para solucionar quejas y reclamos	11. Se solucionan rápidamente nuestros reclamos.							X ✓	X ✓	X ✓	X ✓				
		12. El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es adecuado.							X ✓	X ✓	X ✓	X ✓				
	- Identifica las necesidades del usuario	13. El personal está predispuesto atender quejas y reclamos.								X ✓	X ✓	X ✓	X ✓			
		14. La atención de las oficinas es rápida y no hago colas.								X ✓	X ✓	X ✓	X ✓			
	- Sugerencias recomendaciones.	15. Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos.								X ✓	X ✓	X ✓	X ✓			

J. Augusto P. Llosa

DNI 16658029

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

- NOMBRE DEL INSTRUMENTO** : Cuestionario para medir la Satisfacción del usuario
- OBJETIVO** : Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello"- Lima 2019.
- DIRIGIDO A** : Alumnos del turno nocturno del IESTP. "Julio César Tello"- Villa El Salvador.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : RUBEN DARIO ANGELES MILLONES

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor en Ciencias de la Educación



DNI N° 16658029

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS:

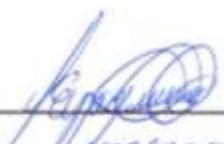
Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en Trámite documentario IESTP. "Julio César Tello", Lima - 2019.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CUESTIONARIO

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	Casi siempre	Regularmente	Casi nunca	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de Servicio	Elementos Tangibles	- Infraestructura	1. Considera usted que las instalaciones físicas del Instituto son cómodas, accesibles e identificables.						X		X		X		X		
		- Equipos modernos	2. Considera que las oficinas cuenta con equipos de nuevas tecnologías.						X		X		X		X		
			3. Consideras que el mobiliario de las áreas administrativas es moderno y adecuado.						X		X		X		X		
			4. Considera usted que la imagen del personal administrativo refleja pulcritud.						X		X		X		X		
		- Imagen personal.	5. Consideras que los materiales y documentación relacionados con los servicios que brinda son suficientemente explícitos.						X		X		X		X		
	6. El personal de trámite documentario tiene capacidad de escuchar a los usuarios.							X		X		X		X			
	Fiabilidad	- Habilidad para realizar el servicio.	7. Consideras que el personal administrativo cuenta con disponibilidad para brindar el servicio.						X		X		X		X		
		- Resolución de problemas.	8. Cuando tienen un problema, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.						X		X		X		X		
		- Cumplimiento en el plazo establecido	9. Considera usted que cuando el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.						X		X		X		X		
			10. La atención es inmediata desde la llegada del usuario.						X		X		X		X		
	Capacidad	- Disposición y	11. El personal administrativo es capaz de						X		X		X		X		

	de Respuesta	voluntad	solucionar problemas. 12. El personal administrativo demuestra interés en su trabajo.							X	X	X	X		
		- Rapidez en el servicio.	13. El servicio recibido es rápido y eficiente.							X	X	X	X		
			14. El personal administrativo del Instituto Aterde las consultas o reclamos con rapidez.								X	X	X	X	
		- Manejo de información	15. El personal de Trámite documentario brinda información exacta y coherente.							X	X	X	X		
	Seguridad	- Transmite confianza	16. El personal de trámite documentario le inspira confianza.							X	X	X	X		
			17. Siente confianza en la realización de sus trámites.								X	X	X	X	
		- Claridad en la comunicación	18. El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas.								X	X	X	X	
		- Credibilidad	19. El personal administrativo posee los conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.								X	X	X	X	
	Empatía	- Trato cordial y amable	20. Consideras que el trato que brindan es equitativo entre el personal docente y alumnos.								X	X	X	X	
		- Atención al usuario.	21. Considera usted que el personal de trámite documentario dispone de un horario conveniente para los estudiantes del turno noche.								X	X	X	X	
- Tolerancia.		22. El personal comprende las necesidades específicas de los estudiantes.								X	X	X	X		
Satisfacción del Usuario	Percepciones	- Resultado	1. Recibo un servicio de calidad							X	X	X	X		
		- Percepciones	2. El servicio prestado cumple con sus expectativas.							X	X	X	X		
			3. El costo de los servicios es razonable								X	X	X	X	
		- Desempeño	4. Considero que cada vez mejoran los servicios.								X	X	X	X	
	5. Existen avisos o rótulos que orienten adecuadamente a los usuarios.									X	X	X	X		
	Responsabilidad	- Tiempo de respuesta	6. La atención en las oficinas es rápido y no hago colas.								X	X	X	X	
		- Cumple en el tiempo ofrecido	7. Cumple con entregar documentos en el plazo indicado.								X	X	X	X	
			8. El área de trámite documentario cuenta con un sistema para digitalizar los documentos recepcionados.								X	X	X	X	
		- Orden y pulcritud.	9. Mantiene en orden los archivos de su oficina.								X	X	X	X	
			10. El área administrativa cuenta con buzón de sugerencias o libro de								X	X	X	X	

			implementar un sistema electrónico para mejorar la calidad del servicio oportuno.																
		- Orden y pulcritud.	9. Mantiene en orden los archivos.						X	X	X	X							
			10. Considera usted que el personal de trámite documentario conserva la documentación en buen estado y limpio.						X	X	X	X							
	Atención	- Disponibilidad para solucionar quejas y reclamos	11. El personal está dispuesto atender quejas y reclamos.						X	X	X	X							
			12. Se solucionari rápidamente nuestros reclamos.						X	X	X	X							
		- Identifica las necesidades del usuario	13. Considera usted que el servidor se identifica con las necesidades del usuario							X	X	X	X						
			14. Considera usted que el servidor administrativo brinda alternativas de solución de conflictos?							X	X	X	X						
		- Sugerencias recomendaciones.	15. Considera usted que el servidor aceptar sugerencias y/o recomendaciones para mejorar la atención.							X	X	X	X						


 DNI 7569381

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO : Cuestionario sobre la variable: Calidad de Servicio

OBJETIVO : Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. "Julio César Tello"- Lima 2019.

DIRIGIDO A : Alumnos del turno nocturno del IESTP. "Julio César Tello"- Villa El Salvador.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : JULIO CESAR EYZAGUIRRE ESPINO

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Maestro en Educación con mención en: Docencia y Gestión Educativa



DNI N° 07569381

Anexo: 5

Confiabilidad del Instrumento de la variable: Calidad de Servicio.

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	22

En función de los resultados obtenidos para expectativa, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual ,887 se puede asumir que el instrumento presenta un coeficiente de alfa bueno y procede su aplicación.

Estadísticas de total de elementos

Nº		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
01	Considera usted que las instalaciones físicas del Instituto son cómodas accesibles e identificables.	57,9333	24,067	,842	,877
02	Considera que las oficinas cuentan con equipos de nuevas tecnologías.	57,9333	24,067	,842	,877
03	Considera que el mobiliario de las áreas administrativas es moderno y adecuado.	58,0000	23,714	,709	,877
04	La imagen personal administrativo refleja pulcritud.	57,8667	24,552	,420	,884
05	Consideras que los materiales y documentación relacionados con los servicios que brinda son suficientemente explícitos.	57,9333	24,067	,842	,877
06	El personal de trámite documentario tiene capacidad de escuchar a los usuarios.	58,0000	23,714	,709	,877
07	Consideras que el personal administrativo cuenta con disponibilidad para brindar el servicio.	58,6000	23,686	,532	,881
08	Cuando tienen un problema, el personal administrativo muestra un sincero interés en solucionarlo.	58,2000	24,743	,265	,889

09	Considera usted que cuando el personal administrativo promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	58,5333	25,552	,097	,894
10	La atención es inmediata desde la llegada del usuario	57,9333	24,067	,842	,877
11	El personal administrativo es capaz de solucionar problemas.	58,2667	24,781	,243	,890
12	El personal administrativo demuestra interés en su trabajo.	58,4667	23,552	,499	,882
13	El servicio recibido es rápido y eficiente.	57,9333	24,067	,842	,877
14	El personal administrativo del Instituto atiende las consultas o reclamos con rapidez.	58,4667	25,552	,089	,895
15	El personal de trámite documentario brinda información exacta y coherente.	57,6000	24,971	,237	,889
16	El personal de trámite documentario le inspira confianza.	57,9333	24,067	,842	,877
17	Siente confianza en la realización de sus trámites.	57,6000	21,400	,822	,870
18	El personal administrativo tiene conocimiento suficiente para responder a las preguntas.	58,2000	22,600	,457	,887

19	El personal administrativo posee conocimientos suficientes para contestar a sus preguntas.	58,3333	24,810	,231	,891
20	Considera que el trato que brinda es equitativo entre el personal docente y alumnos.	57,9333	24,067	,842	,877
21	Considera usted que el personal de trámite documentario dispone de un horario conveniente para los estudiantes del turno noche.	58,0000	23,714	,709	,877
22	El personal presta atención y escucha los problemas de los usuarios.	58,5333	23,552	,523	,881

Anexo: 6

Confiabilidad del Instrumento

variable: Satisfacción del usuario.

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,770	15

En función de los resultados obtenidos para expectativa, teniendo en cuenta el índice de fiabilidad obtenido por el alfa de Cronbach igual ,770 se puede asumir que el instrumento presenta un coeficiente de alfa es aceptable y procede su aplicación.

Estadísticas de total de elemento

Nº		Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
01	Recibo un servicio de calidad	42,27	10,924	,859	.	,738
02	El servicio prestado cumple con sus expectativas.	42,27	10,924	,859	.	,738
03	El costo de los servicios es razonable	42,27	10,924	,859	.	,738
04	Considero que cada vez mejoran los servicios	41,53	12,267	-,014	.	,790
05	Existen avisos, o rótulos que orienten adecuadamente al usuario.	42,27	10,924	,859	.	,738
06	Considera usted que la recepción de documentos es rápida.	42,27	10,924	,859	.	,738
07	Cumple con entregar documentos en el plazo indicado.	42,27	10,924	,859	.	,738
08	El área de trámite documentario cuenta con un sistema para digitalizar los documentos recepcionados.	41,47	7,552	,611	.	,750
09	Mantienen en orden los archivos de su oficina.	41,87	8,981	,837	.	,702

10	El área administrativa cuenta con buzón de sugerencias o libro de reclamación.	43,00	12,000	,100	.	,778
11	Se solucionan rápidamente nuestros reclamos	41,93	12,495	-,077	.	,793
12	El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es adecuado.	42,27	10,924	,859	.	,738
13	El personal está predispuesto atender quejas y reclamos.	41,93	10,352	,459	.	,749
14	La atención de las oficinas es rápida y no hago colas.	42,73	11,638	,157	.	,777
15	Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos.	42,47	13,695	-,427	.	,818

Anexo: 7

Base de datos de la muestra

TABULACIÓN SOBRE CALIDAD DE SERVICIO

V1: CALIDAD DE SERVICIO																												
Sujetos	ELEMENTOS TANGIBLES						FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTAS					SEGURIDAD					EMPATÍA				VARIABLE TOTAL	
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	10	SUB	11	12	13	14	SUB	15	16	17	18	19	SUB	20	21	22		SUB
1	3	2	3	3	4	15	3	3	3	3	3	15	3	4	3	2	12	3	4	3	4	3	17	3	3	1	7	66
2	2	3	3	3	5	16	3	3	1	4	2	13	3	4	3	2	12	2	5	2	4	4	17	4	2	3	9	67
3	3	2	2	4	4	15	3	4	3	3	3	16	2	3	4	2	11	3	4	3	5	3	18	3	3	1	7	67
4	4	4	3	3	3	17	3	3	4	4	3	17	3	4	5	2	14	3	4	2	4	4	17	4	3	4	11	76
5	3	3	2	3	5	16	3	4	3	3	2	15	1	4	4	2	11	3	5	1	3	3	15	3	4	1	8	65
6	3	2	3	3	4	15	3	3	4	3	3	16	3	3	3	3	12	2	4	3	4	4	17	3	3	3	9	69
7	2	3	3	3	3	14	3	4	3	5	4	19	2	4	4	2	12	3	4	3	4	3	17	3	4	4	11	73
8	4	3	2	3	4	16	3	4	1	3	3	14	3	4	3	2	12	3	5	2	3	4	17	3	4	1	8	67
9	3	4	3	3	5	18	3	3	4	5	4	19	2	4	5	2	13	2	4	3	4	2	15	4	4	3	11	76
10	3	3	1	3	3	13	3	4	3	3	3	16	3	4	3	2	12	3	4	2	5	3	17	4	3	4	11	69
11	2	3	2	3	4	14	3	3	3	4	3	16	2	3	4	2	11	3	5	3	5	4	20	3	3	1	7	68
12	3	2	3	2	5	15	3	2	4	3	3	15	3	4	3	2	12	3	4	2	3	3	15	4	4	3	11	68
13	4	2	2	3	4	15	3	3	3	4	2	15	1	4	4	3	12	2	4	1	4	2	13	3	3	4	10	65
14	3	4	2	3	4	16	3	4	4	3	3	17	3	4	4	2	13	3	5	2	5	3	18	4	3	4	11	75
15	3	2	3	3	5	16	3	2	3	4	2	14	3	4	5	2	14	3	4	3	4	4	18	3	4	4	11	73
16	2	2	2	3	4	13	3	3	4	3	3	16	4	4	4	2	14	3	3	2	5	2	15	3	3	1	7	65
17	3	3	2	4	3	15	3	2	3	4	2	14	2	3	3	2	10	2	4	1	3	4	14	3	4	4	11	64

18	2	2	3	4	5	16	3	3	4	4	3	17	3	4	4	3	14	3	5	2	5	2	17	4	3	4	11	75
19	4	2	2	4	4	16	3	3	2	4	2	14	2	4	3	2	11	3	4	3	4	3	17	3	2	1	6	64
20	3	4	2	3	3	15	3	4	3	4	3	17	3	3	5	2	13	2	5	2	5	2	16	3	4	3	10	71
21	3	2	3	3	5	16	3	3	4	3	2	15	2	4	4	3	13	3	4	2	4	3	16	4	3	4	11	71
22	3	2	2	3	4	14	3	3	2	4	3	15	1	4	3	2	10	3	3	2	4	2	14	3	4	2	9	62
23	2	3	3	3	5	16	3	3	4	4	4	18	2	3	4	2	11	2	4	2	3	3	14	4	3	4	11	70
24	3	3	3	3	4	16	3	4	2	3	3	15	2	4	4	2	12	3	3	2	5	4	17	3	4	2	9	69
25	3	3	2	3	5	16	3	3	1	4	4	15	3	4	3	2	12	2	4	3	4	3	16	4	3	4	11	70
26	2	3	1	3	4	13	3	4	3	4	4	18	1	3	4	2	10	3	5	2	5	2	17	3	4	4	11	69
27	4	3	3	3	5	18	3	3	4	3	3	16	3	4	5	2	14	2	4	2	4	4	16	3	3	3	9	73
28	2	3	2	3	4	14	3	4	3	4	4	18	2	4	4	2	12	3	5	3	4	2	17	3	4	4	11	72
29	3	3	2	3	5	16	3	3	2	4	3	15	3	3	4	2	12	3	4	2	3	3	15	3	3	2	8	66
30	3	3	3	3	4	16	3	3	1	4	4	15	2	4	3	3	12	3	4	3	4	2	16	3	4	4	11	70

TABULACIÓN SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

V2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO																			
Sujetos	PERCEPCIONES						RESPONSABILIDAD						ATENCIÓN						VARIABLE TOTAL
	1	2	3	4	5	SUB	6	7	8	9	10	SUB	11	12	13	14	15	SUB	
1	4	4	3	3	2	16	3	2	4	2	3	14	2	2	1	3	4	12	42
2	3	2	4	4	3	16	2	4	3	4	3	16	4	1	3	2	4	14	46
3	3	4	3	4	4	18	3	1	4	3	4	15	2	2	2	3	3	12	45
4	4	3	3	5	4	19	2	4	3	4	4	17	4	2	3	2	4	15	51
5	3	4	4	4	3	18	3	3	4	3	4	17	2	2	2	2	3	11	46
6	4	2	3	4	4	17	2	4	3	4	2	15	3	2	3	3	3	14	46
7	3	4	4	5	4	20	3	3	4	3	3	16	4	2	2	2	3	13	49
8	4	4	3	4	5	20	2	4	3	2	4	15	2	3	3	3	3	14	49
9	3	4	4	5	4	20	3	3	4	4	5	19	2	2	1	2	4	11	50
10	4	3	3	4	3	17	2	4	3	2	3	14	2	3	1	3	3	12	43
11	3	4	4	4	4	19	3	2	4	4	4	17	3	3	3	3	4	16	52
12	4	4	3	4	3	18	2	4	3	3	3	15	4	3	2	2	3	14	47
13	3	2	4	5	3	17	3	2	4	4	4	17	3	2	3	3	4	15	49
14	4	4	3	4	4	19	2	4	3	2	4	15	3	3	2	3	2	13	47
15	3	3	4	3	4	17	3	3	4	4	3	17	4	3	3	2	4	16	50
16	4	4	3	4	3	18	2	4	3	3	3	15	2	3	2	4	3	14	47
17	3	4	4	5	4	20	3	3	4	4	3	17	4	3	3	3	4	17	54
18	4	4	3	4	4	19	2	4	3	1	5	15	1	3	2	4	2	12	46
19	3	3	3	4	4	17	3	1	4	4	3	15	3	2	3	4	4	16	48
20	4	4	4	5	5	22	2	3	3	1	1	10	4	3	2	4	3	16	48
21	3	4	3	4	4	18	3	4	4	3	3	17	2	2	3	3	4	14	49
22	4	4	4	3	2	17	2	3	3	4	2	14	2	2	1	4	2	11	42
23	3	3	3	4	4	17	3	4	4	2	3	16	2	2	1	4	4	13	46
24	4	2	4	4	3	17	2	3	4	4	2	15	3	3	2	3	1	12	44
25	3	4	3	4	4	18	3	4	4	3	2	16	4	2	2	4	4	16	50
26	3	4	3	4	3	17	2	3	4	4	3	16	3	3	2	4	3	15	48
27	4	4	4	4	4	20	3	3	4	3	3	16	4	2	2	3	4	15	51
28	3	4	3	4	4	18	2	4	4	3	3	16	1	3	2	4	2	12	46
29	4	4	4	4	4	20	3	3	4	4	3	17	1	3	2	3	4	13	50
30	3	4	3	4	4	18	3	2	4	2	3	14	2	2	2	4	2	12	44

Anexo 8: Autorización para aplicar la encuesta

"Año de la lucha contra la corrupción e impunidad"



DIRECCION REGIONAL DE EDUCACION –DRELM.
IESTP. "JULIO CESAR TELLO"

CONSTANCIA

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO "JULIO CÉSAR TELLO", DE VILLA EL SALVADOR, QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR:

Que, el Señor: **RAFAEL FERNANDO VARGAS MÁRQUEZ**, con DNI. N° 32961673, solicitó autorización para aplicar una encuesta dirigido a los alumnos del IV Semestre de la especialidad de Computación e Informática – turno nocturno, denominado: "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en Trámite documentario del IESTP. "Julio César Tello"; dichas acciones fue supervisado por el Jefe de la Unidad Académica de esta Institución. Se les brindo las facilidades del caso en atención a lo solicitado por el docente en mención.

Se expide el presente documento a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Villa El Salvador, 04 de Febrero del 2019


Lto. Pedro Bravo Pardo
Director General (e)
IESTP. "Julio César Tello"

Dirección: Av. Bolívar N° 100, Villa El Salvador, Lima.
Teléfono: 01 2879783, 01 2879784

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, **Groberti Alfredo Medina Corcuera**, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo Sede Chimbote, revisor de la tesis titulada “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en trámite documentario IESTP. “Julio C.Tello”, Lima – 2019**” del estudiante Rafael Fernando Vargas Marquez, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 16% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye 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.

Chimbote, 08 de febrero del 2019



.....
Groberti Alfredo Medina Corcuera
DNI 32910680