



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
DE NEGOCIOS - MBA**

Calidad de servicio de una unidad ejecutora y la satisfacción de los aportantes al
FONAVI, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Br. Miguel Grimaldo Ibarra Ramirez (ORCID: 0000-0003-0053-8460)

ASESOR:

Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Dedico este apreciado trabajo a mis familiares que con tanto amor y comprensión han apoyado mi esfuerzo, en esta larga tarea llena de satisfacciones.

Agradecimiento

A mis docentes en general, por sus acertadas orientaciones a fin de que concrete un paso más en el transitar de la vida.

Página del jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **IBARRA RAMIREZ, MIGUEL GRIMALDO**

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Administración de Negocios - MBA*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE SERVICIO DE UNA UNIDAD EJECUTORA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS APORTANTES AL FONAVI, LIMA 2019

Fecha: 22 de enero de 2020

Hora: 11:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Luzmila Garro Aburto

Firma:

SECRETARIO: Mg. Gustavo Zarate Ruiz

Firma:

VOCAL: Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobar por Mayoría*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Miguel Grimaldo Ibarra Ramirez, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Administración de Negocios - MBA, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la Satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019”, presentada, en 98 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Administración de Negocios -MBA, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

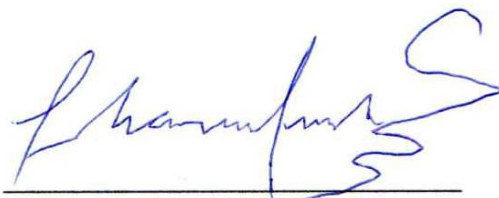
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 18 de diciembre del 2019



Miguel Grimaldo Ibarra Ramirez

DNI N° 07226336

Índice

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Operacionalización de la variable	15
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
2.5 Procedimientos	19
2.6 Métodos de análisis de datos	19
2.7 Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	37
V. Conclusiones	41
VI. Recomendaciones	42
Referencias	44
Anexos	47
Anexo 1: Matriz de consistencia	48
Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos	50
Anexo 3: Certificado de validez de los instrumentos	55
Anexo 4: Confiabilidad	73
Anexo 5: Matriz de datos	74
Anexo 6: Otros	86

Resumen

La presente investigación titulada: Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la Satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019, tuvo como objetivo general determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Los instrumentos que se utilizaron fueron cuestionarios en escala de Likert para las variables antes mencionadas, los cuales fueron sometidos a las respectivas pruebas de confiabilidad y validez, que determinaron que son aceptables para su aplicación. El método empleado fue el hipotético deductivo, el tipo de investigación fue básica, nivel correlacional, de enfoque cuantitativo; diseño no experimental de corte transversal. La población accesible estuvo formada por 1,700,000 aportantes, asimismo, su muestra estuvo conformada por 150 aportantes del FONAVI. La técnica empleada para recolectar información fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron los cuestionarios que fueron debidamente validados a través de juicios de expertos y su confiabilidad a través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach. Se concluyó que existen evidencias suficientes para afirmar existe relación entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019, ($r_s = 0.811$, $p < 0.05$, sig. 0,000).

Palabras claves: Calidad de servicio, satisfacción, lealtad, unidad ejecutora, aportante

Abstract

The present research entitled: Quality of Service of an Executing Unit and the Satisfaction of contributors to FONAVI, Lima 2019, had as a general objective to determine the relationship between the Quality of Service of an Executing Unit and the satisfaction of contributors to FONAVI, Lima 2019. The instruments that were used were Likert scale questionnaires for the variables, which were subjected to the respective reliability and validity tests, which determined that they are acceptable for their application. The method used was the hypothetical deductive, the type of investigation was basic, correlational level, quantitative approach; non-experimental cross-sectional design. The accessible population was made up of 1,700,000 contributors, and its sample consisted of 150 FONAVI contributors. The technique used to collect information was the survey and the data collection instruments were the questionnaires that were duly validated through expert judgments and their reliability through the Cronbach Alpha reliability statistic. It was concluded that there is sufficient evidence to affirm that there is a relationship between the Quality of Service of an Executing Unit and the satisfaction of the contributors to FONAVI, Lima 2019, ($r_s = 0.811$, $p < 0.05$, sig. 0,000).

Keywords: Quality of service, satisfaction, loyalty, executing unit, contributor

I. Introducción

En América Latina se encuentra una dinámica entre las personas que gobiernan y el pueblo, donde se requiere el cumplimiento de las promesas hechas en su momento, queriendo hacer mucho más con menos recursos, y que todo se haga de forma transparente para ganarse la confianza del pueblo rindiendo las cuentas debidas se interpreta así lo que decía Rodríguez (2015), Gerente del Departamento de Instituciones para el Desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo, en el prólogo del libro “Construyendo gobiernos efectivos logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe”, editado por el propio Banco. Con la llegada de la globalización, las herramientas de la mejora continua, la calidad de gestión empresarial y ahora gubernamental, vienen sosteniendo cambios diversos por la innovación o renovación de normas internacionales que favorecen a las empresas que fabrican y comercializan productos, así como de bienes y servicios; y, por la necesidad de mantener y mejorar los estándares de competitividad y calidad de servicio de los países miembros y conformantes de los organizaciones internacionales que los acoge y agrupa como son Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Banco de Desarrollo de América Latina (CAF), Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y ocasionalmente el Fondo Monetario Internacional (FMI), como prueba que se vive en un universo generalizado.

En este estudio, se recoge lo expuesto por Pérez (2014) del libro Gestión por Procesos cuando refiere que lo que no se ha medido no lo pueden tener bajo control y a su vez no se puede gestionar; asimismo, los datos con que se logran con una buena medición permiten el control del proceso, su posterior dirección y finalmente la mejora en la gestión; con la obtención de las dimensiones y la adaptabilidad de estos se logran establecer indicadores de proceso y de calidad en el servicio para luego analizar una situación real, establecer programas de objetivos de calidad orientados a la mejora continua, obtener indicadores críticos, evaluar y reconocer el trabajo de personas implicadas en el desarrollo, capacitarlas y motivarlas continuamente y obtener resultados económicos sustentados en la eficiencia del gasto y la oportuna entrega del servicio, con la debida justificación social, más aun si se trata de una gestión gubernamental que no busca el lucro ni el rendimiento económico, sino la atención de una demanda social, sin dejar de lado la demanda de la competitividad establecida por la OCDE desde el 2019.

La investigación trata una situación real en el país proveniente de una demanda social y que por esta razón la viene afrontando el ejecutivo, a través de la Unidad ejecutora adscrita al Ministerio de Economía y Finanzas, desde el 2012, creada para atender un proceso único y por primera vez de devolución de dinero, prevista en la Ley N° 29625 - Ley de devolución del dinero del Fondo Nacional de Vivienda (FONAVI en adelante) a cada empleado que aportó al mismo - publicada el 08.12.2010, que desde sus inicios no contó con la información necesaria y suficiente de contribuyentes y empleadores, se dieron marchas y contramarchas en los dispositivos legales en el Tribunal Constitucional para su proceso de devolución. A la fecha, tras largos 7 años de creación ha venido cumpliendo con parte de sus objetivos. La diversidad de situaciones y lo mediático que fue en sus inicios el tema, ha ocasionado serios problemas que han repercutido en la gestión del proceso de atención y devolución, a esto hay que sumarle otros factores adicionales no menos importantes, como la falta de procesos con definiciones claras, la medición y control de los procesos, auditorías de gestión internas, limitada valoración de los datos y sus efectos, déficit diseño de estructura y funciones, de métodos de trabajo como de capacitación y monitoreo, alta rotación de personal a veces sin perfil adecuado, déficit de conocimientos y competencias, déficit en equipos y tecnologías de información, ausencia de estándares de desempeño, inadecuada distribución de áreas de trabajo y clima organizacional.

Este estudio tiene como propósito principal establecer el vínculo que se presenta entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la Satisfacción de los aportantes al Fondo Nacional de Vivienda con el actual proceso de regresión de la aportación dineraria que realizaron los empleados en su etapa laboral, del periodo comprendido de julio 1979 a agosto 1998, en tanto se mantuvo vigente el Decreto Ley 22591 de 30.06.1979, referida a los aportes, con la finalidad de identificar las mejoras sustanciales necesarias para entregar un servicio efectivo y eficiente. Es una problemática que tiene efectos negativos en los ciudadanos del Perú y que a la fecha de la investigación existen 1 700,000 aportantes inscritos para la devolución, cuyo fondo cuenta con el manejo de una importante cantidad de dinero de casi seis mil millones de soles en activos; por lo tanto, su manejo está en manos del ejecutivo, tal como lo establece la primera ley aprobada por referendo, Ley 29625, referida anteriormente.

Se analizaron como antecedentes internacionales a Sharma (2017), en su investigación titulada service quality, satisfaction and loyalty on online marketing: an empirical. Concluyo según los resultados, que el más importante factor efectivo en la lealtad

de los clientes en servicios electrónicos, incluyendo marketing en línea, es la satisfacción electrónica; alcanzando servicios de alta calidad, para que se cumplan con los requerimientos de la clientela, siendo la mejor forma de ser pionero en presentar nuevos servicios para facilitar los asuntos de los clientes son los que prometen la supervivencia de negocios en línea. Khadka & Maharjan (2017), en su investigación titulada *Customer satisfaction and customer loyalty*. Concluyo que el objetivo de cada empresa es mantener la familiaridad por un plazo duradero con la clientela y la organización empresarial; para adquirir los clientes potenciales, se deben reconocer que la clientela tiene requerimientos que deben cubrirse, por lo que tiene un gran impacto en todas las operaciones comerciales; por lo tanto, es muy importante para la organización comprender exactamente qué necesitan los clientes y cómo ganar lealtad para el negocio exitoso. Archakova (2013), en su investigación titulada *Service quality and customer satisfaction case study*. Concluyo que la satisfacción del cliente es simplemente una frase conveniente para describir las actitudes y sentimientos que los clientes tienen sobre una organización. La satisfacción del cliente y los comportamientos de lealtad son un indicador principal del desempeño organizacional futuro.

De igual forma, Afthanorhan, Awang, Rashid, Foziah & Ghazali (2019), en su investigación titulada *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction*. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Concluyendo que los datos mostraron una correlación positiva ($r_s=0,619$) entre el servicio brindado de calidad y la satisfacción del consumidor. Asimismo, Colaković & Bajric (2017), realizaron un estudio denominado *Assessing Customer Satisfaction based on QoS parameters* (Revista Indexada), *International Journal for Quality Research*. Concluyo que es muy importante para el SP (proveedor de servicios) evaluar el grado en el que se encuentran satisfechos los consumidores. Los usuarios a menudo usan los servicios de varios operadores al mismo tiempo y muchos SP están invirtiendo en experimentar los diseños de planificación para satisfacer a los consumidores. De la misma manera, Kumaris, Raiis & Dugaris (2019), en su investigación titulada *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in the Sector of Telecom Service Provider in Delhi-NCR*. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Concluyeron que el impacto de los servicios de calidad tiene efecto sustancial y positivo ($r_s= 0,945$) en la complacencia

de la clientela y la fidelidad. Por otro lado, Shaikh & Ahmed (2018), en su investigación titulada *bank service quality on customer satisfaction, loyalty: a study based on islamic banks in pakistan*. Los autores trabajaron con una investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar y así mismo donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Concluyeron que, a partir de la literatura teórica y empírica, desarrollamos la hipótesis general la calidad del servicio tienen un efecto significativo en la satisfacción y lealtad del consumidor. Cuando Park & Jeong (2019), realizaron su estudio titulado *Service Quality in Tourism: A Systematic Literature Review and Keyword Network Analysis* (Revista Indexada), *Sustainability | An Open Access Journal from MDPI*. Concluyeron que el estudio tiene implicaciones significativas tanto para la teoría como para la práctica de varias maneras; primero, debido a la existencia de diversos subsectores turísticos en entornos comerciales, revisiones previas sobre la calidad del servicio se han centrado principalmente el servicio brindado con respecto a las dimensiones específicas previamente identificadas. Wantara (2015), en su trabajo titulado *The Relationships Among Service Quality, customer satisfaction, and customer loyalty in library services* (Revista Indexada), *International Journal of Economics and Financial Issues*. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Concluye con un vínculo significativo ($r_s = 0,943$, $p < 0,05$), lo cual están directamente relacionada con la lealtad del cliente. De la misma forma, Mora (2011), en su estudio titulada *la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor* (Revista indexada), *Revista Brasileira de Marketing, Brasil*. Llegó a la conclusión que al hablar de satisfacción y de calidad se refiere al cumplimiento de las expectativas del consumidor, ofreciéndoles lo mejor en sus productos, no obstante, se debe analizar más a fondo dichas variables, porque se encuentran muchos elementos que influyen para lograr la calidad deseada para llenar de gozo al cliente.

Los trabajos previos nacionales que mantiene una relación con el tema tratado en la presente investigación son: Hidalgo (2019), en su investigación se enfocó en el propósito de estudiar sobre de la calidad de servicio que se le brinda al usuario y la relación que pueda existir con satisfacer las necesidades de la clientela del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Contándose con la participación de 3.800

participantes, de los cuales se extrajeron a 134, a todos ellos se les aplicó el cuestionario que ha sido el instrumento que colaboró con la recolecta de datos. Concluye con un vínculo significativo ($r_s = 0,738$, $p < 0,05$), de los usuarios del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C.

Asimismo, Pardo (2018), en su investigación sobre calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco. Quien se impuso el propósito de buscar datos que conecten a la calidad de servicio que presta el sector Farmacéutico de la Clínica Maisón de Santé, ubicada en Surco con la satisfacción de la clientela. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Contándose con la participación de 250 usuarios, de los cuales se extrajeron a 70, a todos ellos se les aplicó el cuestionario que ha sido el instrumento que colaboró con la recolecta de datos. Concluyo con un vínculo significativo ($r_s = 0,738$, $p < 0,05$).

De igual forma, Chicana (2017) realizó un estudio titulado Gestión de la calidad deservicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones para el período 2016, donde el propósito del estudio correspondió en detallar el nivel de las gestiones de calidad del servicio que se presta en la Superintendencia Nacional de Migraciones y como su atención satisface las necesidades de los usuarios. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Contándose con la participación de 376 participantes, de los cuales se extrajeron a 160, a todos ellos se les aplicó el cuestionario que ha sido el instrumento que colaboró con la recolecta de datos. Dicha información recolectada indicó que los niveles que se alcanzaron no son los que se esperan de los servidores públicos, cuantificando en números, se obtuvo un 75,6% bajo y moderado de la gestión que realiza migraciones, por lo que la minoría vendría a ser el 24,4% que si se encuentran satisfechos.

Por otra parte, Aguilar, Guija, Polanco y Rosales (2017) en su investigación Calidad en el servicio en el sector cines en Lima, para el período 2017, tomaron como objetivo principal validar el modelo SERVQUAL en los cines de Lima, para tal efecto efectuaron un estudio en el cual se explica detalladamente los datos cuantitativos para correlacionar los temas de estudio. Con una técnica de regresión lineal con una muestra de 385 individuos, elegidas aleatoriamente, cuyos resultados fueron que la tangibilidad, fiabilidad, capacidad

de respuesta, seguridad y empatía como parte del modelo SERVQUAL, tienen impacto en la Calidad de servicio. En la investigación realizada por Soriano y Milsa (2016), denominada Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016, se interpusieron la finalidad de analizar la calidad del servicio ofrecida en el organismo bancario y la satisfacción que siente el usuario. Para recoger la información necesaria se utilizó la encuesta como el medio que colabora con los investigadores, al igual que las entrevistas, para proceder con el análisis de la información. Como resultado final se encontró que los usuarios de la entidad bancaria tienen quejas en cuanto a la calidad del servicio que estos prestan, siendo opiniones un tanto negativas para la institución.

El marco teórico revisado sobre calidad de servicio, según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) definieron que es aquel trato directo que tiene la empresa y sus empleados con el usuario, mientras que este dictará si se siente satisfecho por la atención recibida. Asimismo, para Al-Mhasnah, Salleh, Afthanorhan, & Ghazali (2018), Ali y Raza (2015) y Bruwer (2014) asumieron que la calidad de servicio son aquellas costumbres desarrolladas y practicadas por un organismo con el fin de deducir la necesidad y expectativa de cada cliente, ofreciéndoles una atención cordial, precisa, rápida, notable, segura y de confianza, a pesar de que pueda presentarse alguna situación imprevista o desagradable, pues, los clientes se sentirán comprendidos, atendidos y servidos particularmente, con esmero y eficiencia, además de encontrarse sorprendidos debido a que se le brindó un trato considerable a lo esperado, lo cual contribuye a un mayor número de ganancias y un rango menor de costos para el organismo. Bansal y Taylor (2015), Jabnoun y Khalifa (2005) y Murti, Deshpande y Srivastava (2013) sostuvieron que la calidad “Simboliza el desarrollo de un mejoramiento continuo, en el que cada área de la organización pretende complacer las exigencias de los clientes o persuadirlas, fomentando así la participación activa al desarrollar el producto o prestar el servicio”.

Orel y Kara (2014), Asubonteng, Mc Cleary y Swan (1996), Jahanshahi, *et al.* (2011) incidieron que “Es una forma de otorgar aprecio al cliente, el cual favorece al resultado que el cliente quiere obtener para no admitir costos o algún riesgo específico”. Asimismo, Siddiqi (2011), Shanka (2012), Norizan y Nor (2010) incidieron que la calidad es aquella capacidad de conseguir la eminencia dada en el desarrollo de productos, considerando las especificaciones y lineamientos estandarizados. De la misma manera, Haque (2012) y Pérez (2006) describen que es interpretada por el consumidor como una opinión general del usuario el cual surge tras comparar la expectativa que se tiene de la prestación a recibir con la

percepción acerca de la acción incurrida por la entidad que ofrece los servicios. Kiran (2010) refieren que la calidad consiste en complacer sobrepasar la expectativa del cliente de manera coherente, por eso, existen estándares básicos y referenciales, e indicadores que verifican el alcance de los mismos. Asimismo, Evans y Lindsay (2014) en su libro *Administración y Control de la calidad*, refiere en su título *Calidad de organizaciones de servicio* que se nota la desemejanza que hay entre las organizaciones dedicadas al servicio y las de manufacturas. Es imposible sobreestimar cuán importante es ofrecer un servicio de calidad. Hay estudios que revelan que las organizaciones tienen la capacidad de maximizar las utilidades al 100% si se logra retener el 5% más de sus clientes que lo retienen sus competidores.

Por otra parte, Camisón, Cruz y González (2007), conceptualizaron que es un conjunto de técnicas que permitirá a la dirección definir una estrategia como sistema de gestión o formar parte de la filosofía de la Dirección. Asimismo, la define como una función especializada y profesional para cada miembro a cargo de la Dirección de la Calidad dentro de la organización con la finalidad de brindar un interés hacia sus consumidores para que estos en el futuro tengan un buen concepto sobre ellos. Desde sus inicios en los años 1930 y en el transcurrir del tiempo se han venido dando la creación de una diversidad de organismos, tanto EE. UU., Japón y Europa, hasta la creación de un Organismo Internacional que agrupa a la mayor cantidad de naciones como la International Organization for Standardization (ISO). El movimiento por la calidad viene recogiendo esfuerzos e iniciativas desde el siglo pasado, de todas naciones y diferentes disciplinas, encontrándose con opiniones distintas de los que es y el significado de calidad y cómo se gestiona; no obstante concluyen en una sola idea en que el crecimiento de una organización dependerá si sus productos y servicios le aportan buen resultado al consumidor, por lo que se considerará como una excelente calidad; cuyo hito está en el desarrollo de investigación realizado por Parasuraman; Zeithaml y Berry con el auspicio del Marketing Science Institute de Cambridge, para estudiar la Calidad de Servicio, como se mide, las causa de sus problemas en la entrega y como se puede resolver.

Gutiérrez y De la Vara (2013) indico que la calidad contiene dos formas de descripción, aquel producto que se encarga de cumplir con las necesidades específicas del consumidor, o bien, aquel producto que no tiene fallas en su elaboración o contenido. El aporte del autor para la presente investigación está en definir los indicadores de calidad como: Tiempo de entrega, flexibilidad en capacidad, disponibilidad, actitudes, conductas y asistencia técnica. Kiran (2010) refiere que la calidad se evalúa en función de la configuración, desarrollo y el fruto que se obtiene. La primera incluye la manera que se

brinda la asistencia, entre ellos, los recursos materiales (instalaciones, equipos y dinero), los recursos humanos (el número y la puntuación del personal) y la estructura institucional (gestiones del talento del individuo y métodos de reembolsos). La segunda implica el procedimiento acerca de lo se efectúa para la prestación del servicio incluyendo la acción del consumidor. La tercera concibe el efecto de la prestación brindada al consumidor.

Por ello, Parasuraman, *et al.* (1985) proponen que la variable calidad de servicio se operacionaliza en sus dimensiones: a) Tangibilidad, es aquello que la clientela puede observar, tocar y hasta percibir de lo que la empresa y su personal ofrecen; b) Fiabilidad, darle al cliente la asistencia correspondiente, cumpliendo con sus expectativas para que este deposite su confianza en el producto u empresa; c) Capacidad de respuesta, es ofrecerle de forma rápida y segura la solución a los clientes de las necesidades que presenta; d) Seguridad, las habilidades y conocimientos que tienen los trabajadores para cumplir con las tareas que exigen los usuarios; y f) Empatía, es el trato que se le da al cliente de forma agradable para que este se sienta en ambiente y confiado de que sus necesidades serán cumplidas.

El marco teórico revisado sobre satisfacción, Thompson (2006), afirmó que “es la sensación que tiene el cliente cuando sus expectativas han sido cumplidas, aun cuando la competencia ofrece productos o servicios similares, pero quien más efectúa es quien generará dicha satisfacción”. En la misma línea el autor refiere que el goce laboral se puede conceptualizar, como el acto que demuestra el empleado frente a su labor, y que dicho acto se fundamenta en creencias y valores que el empleado desarrolla de su propia labor y que fundamentalmente influirán de forma positiva en sus conductas y en sus resultados. Shi, Holahan, y Jiurkat (2004) definen la satisfacción como aquel grado de complacencia o desilusión que emerge al contrastar las experiencias de los productos (o los resultados esperados) con la perspectiva de beneficio previo. En donde, si el resultado se sobrepone a la expectativa, el consumidor tendrá la sensación de estar satisfecho. Pero si se tiene un resultado inferior a la expectativa del cliente, éste terminaría insatisfecho. Asimismo, indica que es el acto global del sujeto hacia su profesión, por lo que constantemente se asocia con las funciones del empleado; esto es, estudio del goce laboral iniciando en que un trabajador no satisfecho incrementa actuaciones negativas hacia su labor y hacia la compañía. Morillo (2009), y Tsoukatos (2007), afirmaron que es un elemento de la calidad de prestación del servicio de salud, por lo que si el usuario se muestra satisfecho se generaría conformidad y continuidad para de esta manera se fomentaría el mejoramiento continuo de la elasticidad al atender. Dichos autores mencionan que el goce en el contexto de la salud se entiende desde

dos perspectivas, la primera es: a) Personal: Es considerado como el goce que se produce por medio de la labor que ejecuta el empleado. b) Profesional: Es el goce que se produce del ambiente laboral y de las relaciones entre los empleados de la compañía. Munari, Lelasi & Bajetta (2013), destacan que esta juega un papel clave que asegura la calidad de asistencia. Se sustenta al complacer o superar la expectativa que tiene el cliente en relación al organismo. Determina la necesidad esperada del cliente y el nivel de comodidad que desea que se le proporcione. Suki (2011), afirma que se refiere a la valoración de un bien o servicio de acuerdo al cumplimiento de necesidades y perspectivas. La insatisfacción depende del bien o servicio. La importancia de tener satisfecho al cliente es igual a como atraer nuevos solo que más accesible. Aquellas entidades con reputación de brindar elevados índices de satisfacción al cliente suelen ejecutar un trabajo que difiere de sus competencias.

Lewis & Mazvancheryl (2011) señalaron que la satisfacción de un consumidor constituye el resultado de comparación entre la perspectiva de beneficio que recibe con la expectativa que tenía de conseguirlos. Tal definición puede expresarse según la siguiente fórmula: Satisfacción = Percepciones – Expectativas. De igual forma, Siddiqi (2011) expuso la definición de la satisfacción como un estado cognitivo que se deriva de lo adecuado e inadecuada recompensa conseguida en la inversión hecha. Asimismo, Orel y Kara (2014) define a la satisfacción como una forma de valorar el análisis de una determinada experiencia de consumir si es igual de buena a la esperada. Nourikhah & Akbar (2016) describe a la satisfacción como un estado psicológico que resulta cuando se perciben discrepancias entre lo que se piensa y lo que se siente antes de experimentar el consumo.

Consecuentemente, Kotler y Armstrong (2012) define como satisfacción de cliente en su libro Marketing como un proceso con 4 pasos: 1) Se debe estar consciente de las necesidades que existen dentro mercado de acuerdo a las exigencias de la clientela; 2) Crear técnicas de publicidad donde los clientes aportan sus opiniones; 3) El diseño publicitario debe tener un valor que atraiga a nuevos consumidores; y 4) Implantar una nueva estrategia que colabore con la satisfacción de la clientela, para lograr tener su fidelidad por encima de otros servicios, obteniendo ganancias por ello. Precisamente, al entregar un valor superior o valor de cambio, la organización obtiene una clientela satisfecha que permanecerán leales y adquieren más productos y servicios, lo que implica mayores ganancias y plazos largos de permanencia del cliente, lo refiere en su título de Captura del valor de los clientes. Asimismo, establecen que es indispensable mantener una buena administración de relaciones con el cliente provocando su deleite con lo cual su permanencia y lealtad transmiten a otros el buen

trato percibido de la empresa por sus productos y/o servicios. Advierten que no se pueden dar el lujo de una ligera disminución de la lealtad, es cinco veces más económico conservar a la clientela que ya se tiene que atraer a uno nuevo, y perderlo significa perder un flujo que se realizará dentro de una vida de preferencias. Asimismo, advierten las dificultades de investigación de mercado por un lado los internacionales por las diferencias de lenguaje y cultura para aplicar un cuestionario y en las nacionales por la homogeneidad de los productos y/o servicios. En vista al estudio se puede decir que el comportamiento de un individuo se manifiesta por su labor realizada, y usualmente se le vincula por el trato hacia los consumidores, en tal sentido, si se trata de una manera adecuada al cliente, este quedará satisfecho y querrá volver las veces que sea necesaria, porque ha sido complacido en sus exigencias. De igual manera aporta al definir los niveles de satisfacción de un producto o servicio como: Insatisfacción: Saber que el desempeño que ha tenido el producto no llena las necesidades que presenta el consumidor. Satisfacción: Saber que la labor desempeñada rindió sus frutos ha cumplido con los requerimientos de la clientela. Complacencia: Cuando el consumidor tiene exigencias específicas, y el producto ha cumplido con ellas y se han excedido, dando más de lo que el consumidor espera, por lo que ha quedado complacido en todo sentido. En consecuencia, la formula recogida es la siguiente: rendimiento percibido – Expectativas = Nivel de satisfacción del Cliente.

En consecuencia, el horizonte de las empresas en adelante será conseguir clientes complacidos, mediante la entrega de incremento de valor de manera que se consiga la lealtad de los mismos para justificación de mayores beneficios de la organización. Precisamente estos son los términos que refieren Evans y Lindsay (2014), afirmando los requerimientos del cliente en segmentos de 3 grupos, como: Insatisfactorios (imprescindibles): de requerimientos básicos de servicios o productos. Satisfactorios (deseados): de solicitud expresa. Excitadores/deleitadores (“nunca pensé en ello”) de característica innovadoras que no son esperadas por el cliente y sorprenden gratamente. Por ello, Thompson (2006) propone que la variable satisfacción se operacionalice en sus dimensiones: a) Acceso a la atención, es cuando la clientela puede acceder al bien o servicio en el momento que lo desea, sin esperas ni tramites que paralizan su adquisición, asimismo, cuando quieren respuesta sobre un producto y obtienen respuesta inmediata; b) Relación con el usuario, trato directo que se tiene con el consumidor, tomando en cuenta las opiniones que estos aportan para el beneficio del producto final, y que se considera de suma importancia para que la organización se posicione en el ámbito de mercadería; c) Recomendación, cuando el producto cubre con los

requerimientos del cliente, y si llegase el caso de que otro individuo presentase la misma necesidad este recomienda el producto debido a su efectividad; d) Expectativas, son aquellas ideas que se generan antes de obtener el producto o servicio, para que al recibirla formular sus opiniones y concluir si sus expectativas han sido cumplidas o no; y e) Satisfacción global, es cuando los requerimientos han sido cumplidos, e incluso, por encima de sus expectativas, ya que previamente han tenido experiencias que han sido la base de medición de lo que puedan esperar del producto, y esta ha alcanzado límites superiores.

Kotler & Keller (2006) sostuvieron que las empresas pueden tener distintos beneficios cuando logran cumplir con los requerimientos de la clientela. Ellos se resumen en: a) Primer Beneficio: Se tiene un cliente satisfecho que reitera la compra. El beneficio obtenido es la lealtad y la probabilidad de vender el mismo u otros productos más adelante. b) Segundo Beneficio: la clientela satisfecha tiende a expresar a los demás usuarios la buena experiencia con el servicio que le ofrecen. La organización logra que se difundan gratuitamente la calidad de servicio de su empresa (boca a boca). c) Tercer Beneficio: la clientela suele dejar de recurrir con su rival y la entidad alcanza ser un participante activo en el mercado. Velasco (2011), recoge parte de sus principios del Sistema de la Gestión de la Calidad, siendo el primero de ellos: organización orientada a la calidad basado en que toda organización debe ser orientada a las necesidades que se presentan actualmente y en el futuro de su clientela, tratando de exceder sus expectativas impulsando las acciones de: Total comprensión de acuerdo a las necesidades de los consumidores y sus requerimientos, para poder equilibrar todas esas demandas exigentes y demás integrantes de la cadena involucrada en su atención, hacer que toda la cadena de la organización se entere de estas necesidades, medir constantemente el nivel de satisfacción que obtiene el consumidor. Por otro lado, si se habla de la satisfacción del cliente, se debe revisar la ISO - Organización Internacional de Estandarización – Normas de Productos y Seguridad para Empresas Públicas y Privadas, como la ISO 9001 – Satisfacción del Cliente conformado por 10 capítulos, de los cuales los 3 primeros se ocupan de las generalidades como: Objeto y Campo de Aplicación, Referencias Normativas y términos finalmente definiciones para su interpretación adecuada. De los capítulos del 4 al 10 son las características que conforman a la gestión que se debe implementar, tiene un pensamiento basado en la contingencia y visualización en cuanto a afianzar la confianza de los consumidores para poder suplir sus necesidades y de cualquier otro individuo que se interese. De la misma forma, establece una instrucción de mantenerse al tanto para prevenir, maximizar y asegurar que los productos mantengan el mismo nivel de

calidad. En la adaptación de un modelo de gestiones existe un enfoque de la estructura PHVA que son los elementos de la mejora continua (ciclo virtuoso de la calidad). Siendo los capítulos 4,5 y 6 el Planear, los capítulos 7 y 8 corresponden al Hacer, el 9 al de Verificar y el 10 al de Actuar.

En cuanto a la legislación peruana se debe mencionar la Ley 27658, Ley de Modernización de la Gestión del Estado (publicada el 30.01.2002), toca aspectos básicos de las relaciones del ciudadano con el estado y de la modernización en la administración pública central. Posteriormente, se promulga el Decreto Supremo 004-2013-PCM (09.01.2013), que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, hacia el 2021. Refiere un enfoque de la situación a la fecha, partiendo desde las debilidades o fallas de la administración del estado, los fundamentos de la política nacional planteada con la visión, alcance, objetivos y principio para su logro, siendo el componente principal la Gestión por Resultados, cuyos ejes se basan en un gobierno abierto, electrónico y articulación Institucional, mientras que sus pilares son planes estratégicos, presupuesto para resultados, entre otras. Lo más reciente en el gobierno en cuanto a política de estado es la aprobación de la Política Nacional de Competitividad y Productividad, por el Decreto Supremo N° 345-2018-EF (31.12.2018), donde el estado mantiene una actitud de competencia, ya que se encuentra presente en el mercado internacional, puesto que estos tienen la rivalidad sobre el manejo de los recursos públicos de forma eficaz, buscando los beneficios de los ciudadanos, lo que permitirá ser miembro de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), como parte de los 37 países agrupados de sistemas democrático, cuyas economías en conjunto concentran el 80 % del PBI global y de sus asuntos sociales, este foro agrupa a los gobiernos miembros con la finalidad de hacerle frente a los retos económicos, sociales, ambientales que se susciten, con la finalidad de tener una respuesta, es una suerte de gobierno corporativo que sirve para compartir experiencias entre países, encontrar respuestas a problemas comunes e identificar las buenas prácticas y trabajar coordinadamente.

Se formula como problema general: ¿Cuál es la relación de la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019? De igual manera se formularon los problemas específicos: Problema específico 1: ¿Cuál es la relación del grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019? Problema específico 2: ¿Cuál es la relación del grado de fiabilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019?

Problema específico 3: ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019? Problema específico 4: ¿Cuál es la relación del grado de seguridad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019? Problema específico 5: ¿Cuál es la relación del grado de empatía de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019?

Asimismo se aborda la justificación económica, para Rodríguez (2015), Gerente del Departamento de Instituciones para el Desarrollo del Banco Interamericano de Desarrollo, en el prólogo del libro “Construyendo gobiernos efectivos logros y retos de la gestión pública para resultados en América Latina y el Caribe”, editado por el mismo Banco menciona que “se encuentra una dinámica entre las personas que gobiernan y el pueblo, donde se requiere el cumplimiento de las promesas hechas en su momento, queriendo hacer mucho más con menos recursos, y que todo se haga de forma transparente para ganarse la confianza del pueblo rindiendo las cuentas debidas”. Asimismo, al citar la palabra eficiente, tal como lo señala Gutiérrez (2014), se trata de la relación del fruto que se obtiene y las técnicas que se emplean, los cuales mejoran optimizando el uso de estos de una manera adecuada. De igual manera se justifica a nivel práctico, los datos del presente estudio en principio sirven para corregir malas prácticas dentro del propio sector en busca de una mejor satisfacción del cliente, con las correspondientes mejoras en sus diferentes procesos. Asimismo, podrá ser utilizado como modelo en otras gestiones similares del sector público, salvando la brecha con el sector privado como parte de los Gaps existentes. En cuanto a la justificación teórica, para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) menciona que se considera importante la interrogante que se formula en el estudio, ya que de ello dependerá la recolecta de datos científicos para así modificar el concepto de acuerdo a los resultados que se obtienen, y sirve para ampliar el modelo teórico o refutarlo. Asimismo, se justifica a nivel metodológico, para Valderrama (2014), señaló que existen técnicas para el recojo de información que será en el transcurrir del estudio a tratar. Cada tipo de investigación ya sea básica o aplicada se utiliza diferentes técnicas. La presente investigación se ubica en el estudio básico, ya que no modifica la realidad existente. La investigación básica es también conocida como un estudio puro. Este tipo de investigación parte de un marco teórico y continuó allí, generalmente es usado para proponer nuevas teorías o variar las que ya existe, incrementando el conocimiento de ciencias o filosofía.

En cuanto la justificación social, para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) sostienen que se trata de darle solución al problema que está afectando a la sociedad, o por lo menos a un grupo bastante grande. El resultado de la presente investigación sirve para que en un segundo estudio se resuelva con la receta a aplicar en caso las hipótesis de la presente investigación sean válidas.

De igual manera se tuvo como objetivo general de la presente investigación se tiene: Determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019 y como objetivo específico se tiene, Objetivo específico 1: Determinar la relación que existe entre el grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Objetivo específico 2: Determinar la relación que existe entre el grado de fiabilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Objetivo específico 3: Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Objetivo específico 4: Determinar la relación que existe entre seguridad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Objetivo específico 5: Determinar la relación que existe entre el grado de empatía de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Como hipótesis general de investigación se plantea lo siguiente: Existe relación entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Entre las hipótesis específicas tenemos: Hipótesis específica 1: Existe relación entre el grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Hipótesis específica 2: Existe relación entre el grado de fiabilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Hipótesis específica 3: Existe relación entre la capacidad de respuesta de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Hipótesis específica 4: Existe relación entre el grado de seguridad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Hipótesis específica 5: Existe relación entre el grado de empatía de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Tipo

Bisquerra (2014) afirmó que es básica porque permitió generar nuevos conocimientos científicos basados en la realidad y así lograr ampliar una mayor información de dichas variables. Entonces se puede afirmar que este tipo de investigación va a contribuir a ampliar información que serán de base fundamental para generar nuevos conocimientos.

Diseño

El presente trabajo de investigativo se centró en un estudio no experimental, con su varianza transversal, por esa razón los contenidos de estudio no serán cambiados. Según, Valderrama (2014) define no experimental como un estudio que se ejecuta sin ejercer un cambio a los elementos investigados. En tal sentido, lo que se intenta en este trabajo es indagar visualizando los contenidos, todo ello sin manipularlos. Hernández *et al.* (2014), presentó la definición siguiente: Diseño transversal correlacional, porque tiene como finalidad establecer nexos entre dos o más elementos de estudio en un periodo establecido.

Corte

Es de tipo transeccional o transversal, según Hernández *et al.* (2014) por la recolecta de información en un momento determinado como una foto.

Enfoque

Es un estudio de enfoque cuantitativo, de tipo básico, también fue descriptiva y de diseño no experimental. Lo cuantitativo es una característica con una numerosidad determinada. Por otra parte, con la expresión cuantitativa se refiere a un impulso de matematización, pero la significación más universal en matemáticas no es el de numerosidad, sino el de ordenanza. Y tanto la indagación cuantitativa como la cualitativa en ciencias sociales se introducen en procedimientos de estudio clasificados al contorno general (matematización).

Método

Sánchez y Reyes (2018), refiere que el método hipotético deductivo es el método que se hace uso de procedimientos lógicos deductivos, partiendo de un supuesto o planteamiento a priori que hay que demostrar (p.91).

2.2 Operacionalización de la variable

Identificación de variables

Dentro de las variables que presento el estudio fueron:

Primera Variable: Calidad de servicio

Definición conceptual: Parasuraman, *et al.* (1985) definieron que “la calidad de servicio es aquel trato directo que tiene la empresa y sus empleados con el usuario, mientras que este dictará sentirse agradable por toda la atención que se le ha brindado.” (p.16).

Definición Operacional: La calidad de servicio de una Unidad Ejecutora, se caracteriza por sus variadas dimensiones, que de alguna u otra manera serán investigados por medio de la encuesta a los participantes en sus cinco dimensiones.

Segunda variable: Satisfacción

Definición conceptual: Thompson (2006), afirmo que “es la sensación que tiene el cliente cuando sus expectativas han sido cumplidas, aun cuando la competencia ofrece productos o servicios similares, pero quien más efectúa es quien generará dicha satisfacción” (p.51).

Definición Operacional: En cuanto a la variable estudiada se emplearán varios indicadores, que serán de ayuda para recoger información, dicho indicador tendrá la cantidad de 34 ítems los cuales serán investigados a través de una encuesta a los participantes al FONAVI, Lima 2019.

2.3 Población, muestra y muestreo

Según Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) establecieron que la población como una agrupación finita o infinita de elementos con rasgos similares y que están relacionadas al tema de indagación. En el presente estudio se conoce que la población inscrita para el proceso de devolución que han cumplido con entregar sus formularios F1 fueron 1, 700,000 (un millón setecientos mil aportantes) que será la población accesible y sirve para la investigación. La muestra, para Ñaupas, Mejía, Novoa y Villagómez (2014) mencionan que la muestra viene a ser un cumulo de objetos o individuos que participaran en el estudio y que han sido escogidos al azar, por tanto, son representativos para el estudio, porque a partir de ellos se harán los análisis estadísticos. No obstante, a ello, se presenta a continuación la formula sugerida:

$$n = \frac{Z^2 pq.N}{E^2(N-1)+Z^2.pq}$$

$$n = \frac{(0.196)^2 * 0.5 * 0.5 * 1,700,000}{(0.08)^2 * (1,700,000 - 1) + (0.196)^2 * 0.5 * 0.5} = 150$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

Z= nivel de confianza, 95%= 95%:100 = 0.196

p= probabilidad de éxito: 50%:100 = 0.5

q= probabilidad de fracaso, 50%: 100 = 0.5

E= nivel de error, 08%: 100 = 0.08

N= población accesible, 1,700,000 aportantes inscritos para la devolución.

Del cálculo realizado el resultado de la muestra a tomar es de 150 aportantes del FONAVI.

En este estudio se presentó un muestreo probabilístico porque las muestras recolectadas se procesaron pertinentemente en procedimientos que brindan a los sujetos de la población la oportunidad de ser escogidos. En tanto, Hernández, *et al.* (2014) mencionaron que el muestreo es el subconjunto del universo en el que todos los aspectos de ésta tienen la misma probabilidad de ser elegido, son fundamentales en los diseños de indagación transaccionales, tanto descriptivos como correlacionales.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Para Hernández, *et al.* (2014) la encuesta es aquella que se encarga de recoger todas las informaciones pertinentes en un estudio, con la finalidad de poder comprobarlos al término de la investigación. Las técnicas se refieren a un conjunto de procesos sistematizados, operativos que valen para la solventación de problemas prácticos. En la presente investigación se empleará un cuestionario como medio de instrumento. Según Hernández, *et al.* (2014), menciona que el instrumento es un aspecto fundamental en los estudios ya que ayuda en la colaboración de las encuestas tratadas en los empleados.

Variable calidad de servicio

Ficha técnica

Denominación: Calidad de servicio
Autor: Parasuraman, Zeithaml y Berry
Adaptación: Br. Miguel Ibarra Ramírez
Lugar: Unidad ejecutora
Fecha de Aplicación: noviembre 2019
Objetivo: Determinar el grado de calidad de servicio
Administrado a: Aportantes del FONAVI
Tiempo: 25 minutos
Total de ítems: 22 ítems
Nivel de medición: Escala politómica

Variable nivel de satisfacción

Ficha técnica

Denominación: Satisfacción
Autor: Miguel Ibarra Ramírez
Lugar: Unidad ejecutora
Fecha de Aplicación: noviembre 2019
Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción
Administrado a: Aportantes del FONAVI
Tiempo: 25 minutos
Total de ítems: 34 ítems
Nivel de medición: Escala politómica

Validez y confiabilidad del instrumento

Valderrama (2014) refiere que el juicio de expertos es el conjunto de opiniones de alcanzan los profesionales de experiencia. Para la validez de esta investigación se realizará la prueba de validación mediante el juicio de expertos con el respaldo de 3 profesionales con el grado de Maestros y especialistas en el tema, de la escuela de posgrado de la Universidad César Vallejo – Sede Lima Norte.

Tabla 1
Validez del contenido por juicio de expertos de los instrumentos

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Dr.	Ivan Barreto Bardales	Aplicable
2	Mg.	Gustavo Ernesto Zarate Ruiz	Aplicable
3	Mg.	Oscar Guillermo Chicchon Mendoza	Aplicable

Fuente: opinión de expertos

El instrumento fue validado por juicio de expertos, para los instrumentos el dictamen obtenido fue que el instrumento fue aplicable.

Asimismo, para Grande (2007) mencionó que el coeficiente Alfa de Cronbach es el nivel en que una herramienta brinda resultados que son congruentes y coherentes. Es por ello que, la utilización de la herramienta de forma repetitiva ofrece resultados que son semejantes.

Tabla 2
Estadísticas de fiabilidad de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,665	22

Tabla 3
Estadísticas de fiabilidad de la variable satisfacción

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,710	34

Por ello, se aplicó la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach, como se puede verificar que el resultado fue de 0,665 de tal manera, que dicha variable calidad del servicio tiene alta confiabilidad; la variable satisfacción tuvo un resultado de 0,710 por lo que se puede manifestar que dicha variable satisfacción tiene una alta confiabilidad.

2.5 Procedimientos

El presente trabajo ha tenido diversas etapas y procesos, primero partió de la problemática de una Unidad Ejecutora de Lima en el proceso de devolución, por ello, se abordó un marco teórico que sustente las variables en estudio, asimismo, se establecieron las dimensiones y

se prosiguió con la elaboración de la encuesta, se seleccionó un total de 150 cuestionarios impresos de igual número de encuestados, se logró la autorización mediante la solicitud respectiva, por último, la encuesta se ejecutó. De igual manera se prosiguió con el procesamiento de datos para poder comprobar la hipótesis para luego poder concluir con el nivel de correlación entre calidad de servicio y satisfacción.

2.6 Métodos de análisis de datos

En esta investigación se seleccionó la muestra, seguidamente se solicitó el permiso correspondiente, asimismo, se realizó la adaptación de la herramienta y posteriormente se trasladaron los datos a un formato Excel para el proceso de tablas y figura estadística SPSS 24 de los cuales se obtuvo los resultados que se muestra en el capítulo de los resultados.

En esta indagación se seleccionó la muestra, seguidamente se solicitó el permiso correspondiente, asimismo, se realizó la adaptación de la herramienta y posteriormente se trasladaron los datos a un formato Excel para el proceso de tablas y figura estadística SPSS 24 de los cuales se obtuvo los resultados que se muestra en los resultados.

Estadística descriptiva

Según Valderrama (2014) Utiliza unas tablas de frecuencia para hacer la comparación entre las variables que están siendo estudiadas, y lograr detectar su comportamiento.

Estadística inferencial/ Prueba de hipótesis

Es la que permite contrastar las hipótesis hechas para saber el grado de correlación que existen entre los elementos de estudio, el cual necesita utilizar la prueba Rho de Spearman, está indico los datos que se obtuvieron para aceptar o rechazar las hipótesis propuestas en el estudio.

2.7 Aspectos éticos

En este estudio se busca obtener datos reales como producto de las encuestas los cuales en adelante puede ser utilizado como modelo a seguir en los siguientes proyectos referidos a la Calidad de Servicio, teniendo en cuenta que esta investigación no es lesiva para la sociedad sino por el contrario mejora la satisfacción en sus diferentes niveles. Comprometiendo a guardar la confiabilidad de los datos y proteger la participación en el presente estudio.

III. Resultados

Variable: Calidad del servicio

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la percepción en la calidad del servicio

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	22-51	25	16,7
Medio	52-81	124	82,7
Alto	82-110	1	0,7
Total		150	100,0

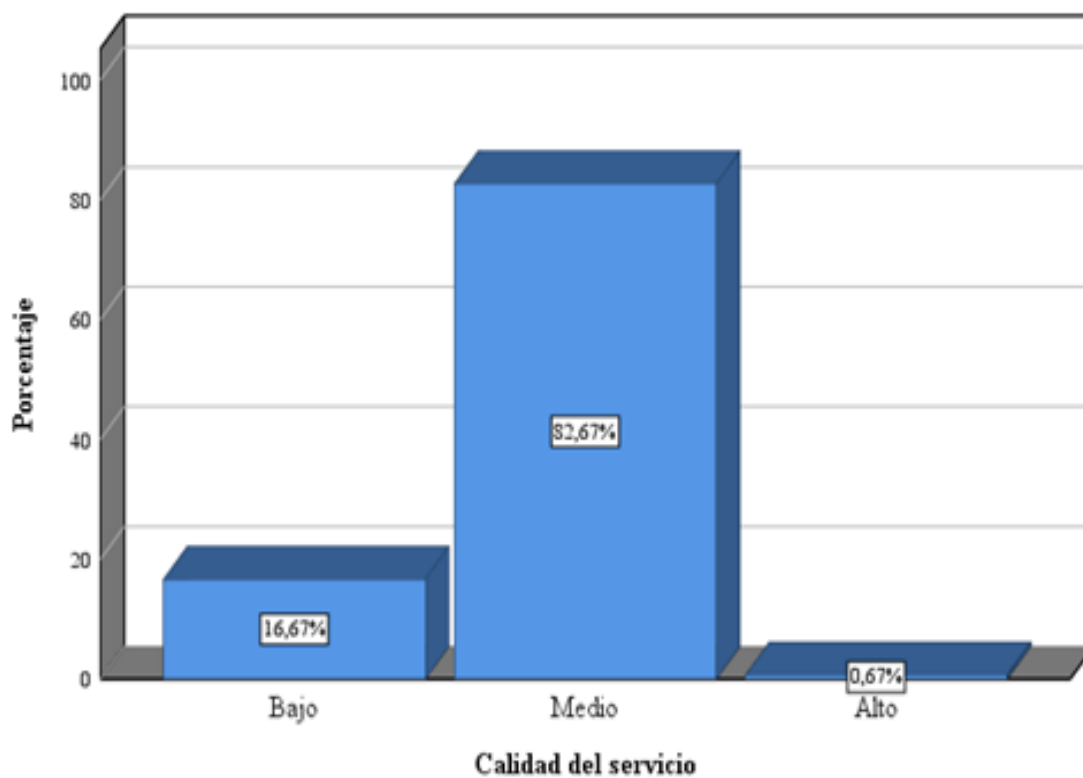


Figura 1. Calidad del servicio

De acuerdo con la figura 1 y tabla 4 de datos, los resultados demuestran que el 16.7% tienen un nivel bajo; por otra parte, el 82.7% se perciben como medio, y por último el 0.7% se manifiestan como alto, arrojando como relevante el nivel medio.

Dimensión: Tangibilidad

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la percepción en la tangibilidad

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-9	35	23,3
Medio	10-14	113	75,3
Alto	15-20	2	1,3
Total		150	100,0

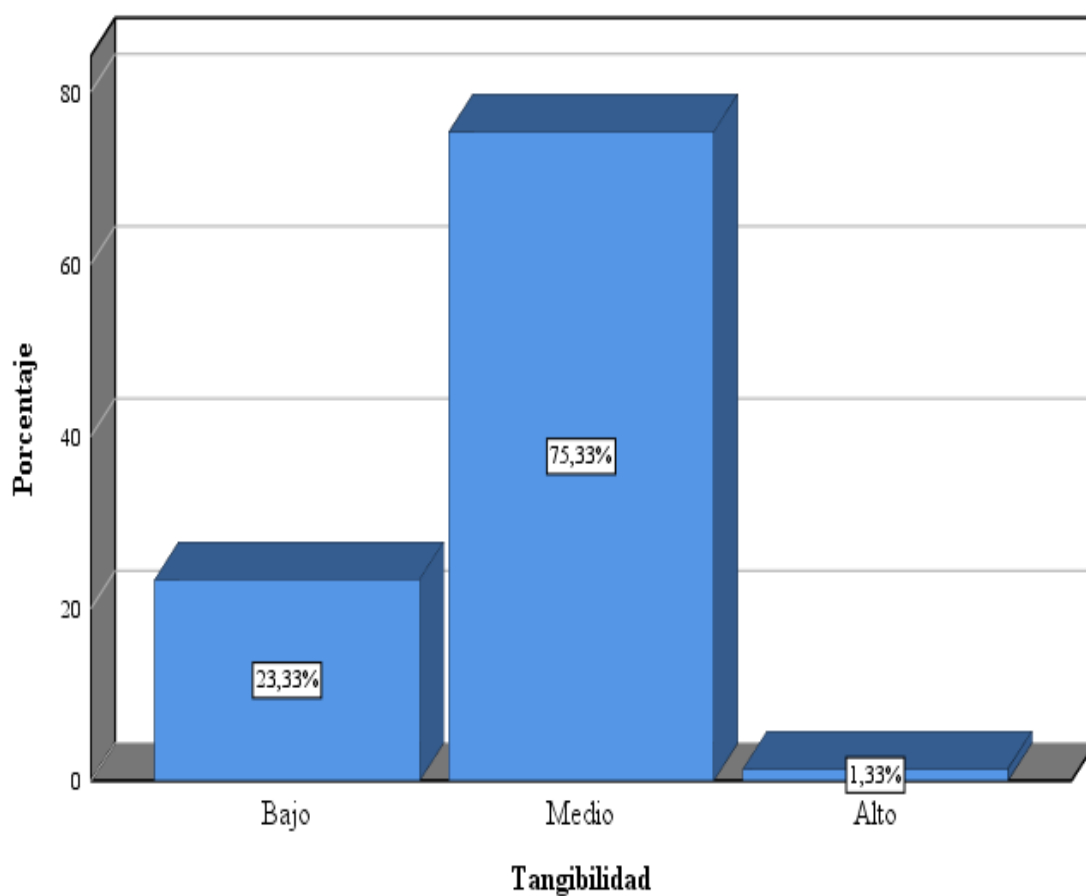


Figura 2. Tangibilidad

De acuerdo con la figura 2 y tabla 5 de datos, los resultados demuestran que el 23.3% tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión tangibilidad; por otra parte, el 75.3% se perciben como medio, y por último el 1.3% manifiestan alto, arrojando como relevante el nivel medio.

Dimensión: Fiabilidad

Tabla 6

Distribución de frecuencias de la percepción en la fiabilidad

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5-11	43	28,7
Medio	12-18	106	70,7
Alto	19-25	1	0,7
Total		150	100,0

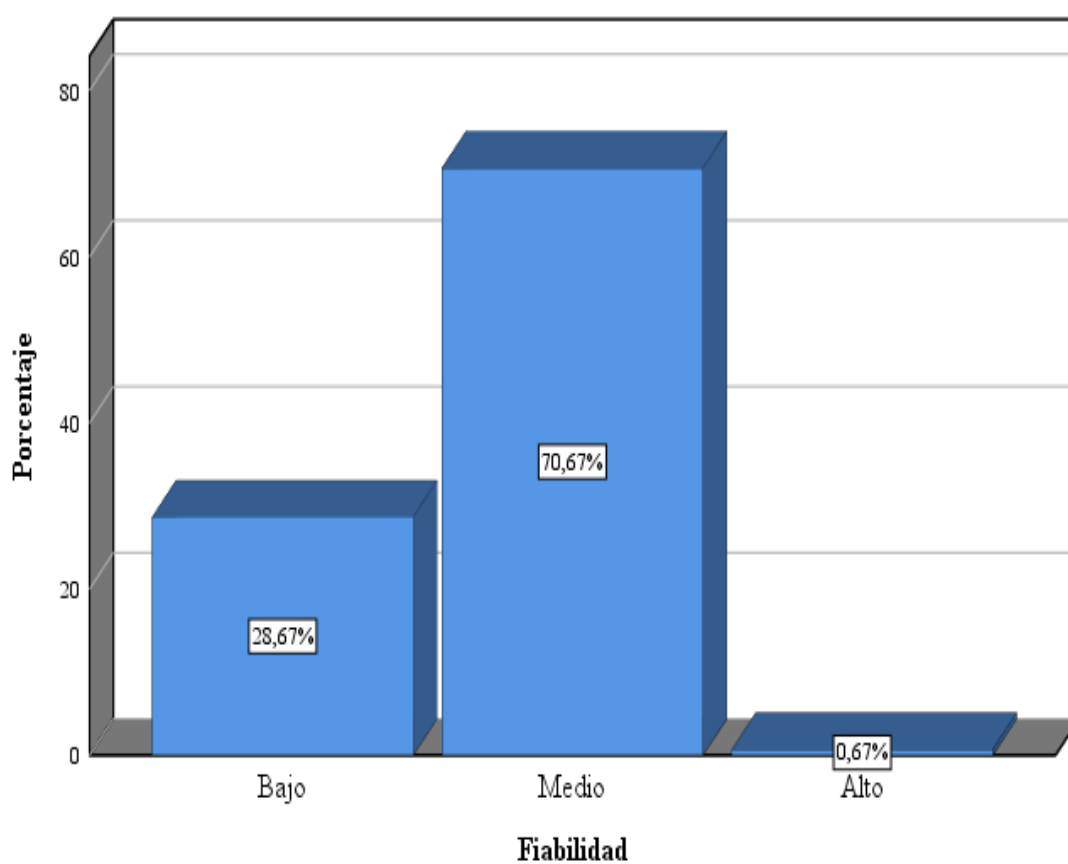


Figura 3. Fiabilidad

De acuerdo con la figura 3 y tabla 6 de datos, los resultados demuestran que el 28.6% tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión fiabilidad; por otra parte, el 70.7% se perciben como medio, y por último el 0.7% indican alto, arrojando como relevante el nivel medio.

Dimensión: Capacidad de respuesta

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la percepción en la capacidad de respuesta

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5-11	62	41,3
Medio	12-18	84	56,0
Alto	19-25	4	2,7
Total		150	100,0

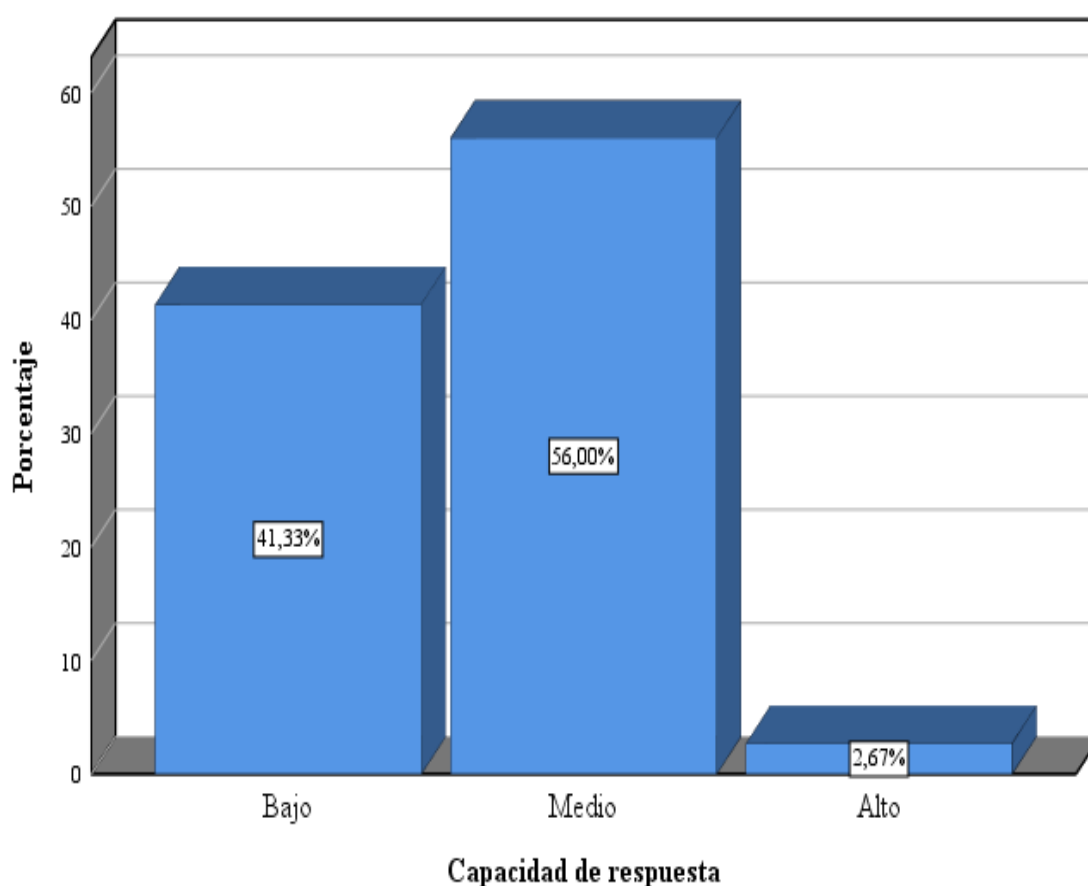


Figura 4. Capacidad de respuesta

De acuerdo con la figura 4 y tabla 7 de datos, los resultados demuestran que el 41.3% tienen un nivel bajo; por otra parte, el 56.0% se perciben como medio, y por último el 2.7% demuestran alto, arrojando como relevante el nivel medio.

Dimensión: Seguridad

Tabla 8

Distribución de frecuencias de la percepción en la seguridad

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-9	70	46,7
Medio	10-14	79	52,7
Alto	15-20	1	0,7
Total		150	100,0

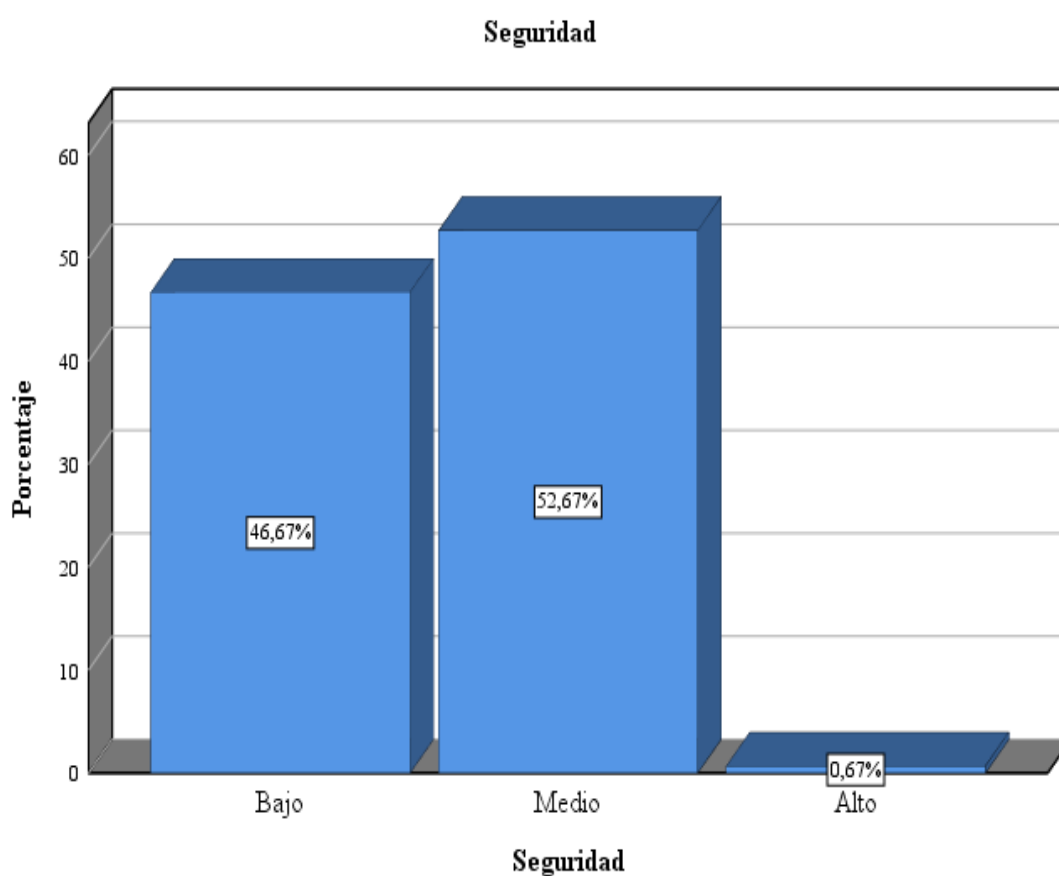


Figura 5. Seguridad

De acuerdo con la figura 5 y tabla 8 de datos, los resultados demuestran que el 46.7% tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión seguridad; por otra parte, el 52.7% se manifiestan como medio, y por último el 0.7% se perciben como alto, arrojando como relevante el nivel medio.

Dimensión: Empatía

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la percepción en la empatía

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4-9	67	44,7
Medio	10-14	78	52,0
Alto	15-20	5	3,3
Total		150	100,0

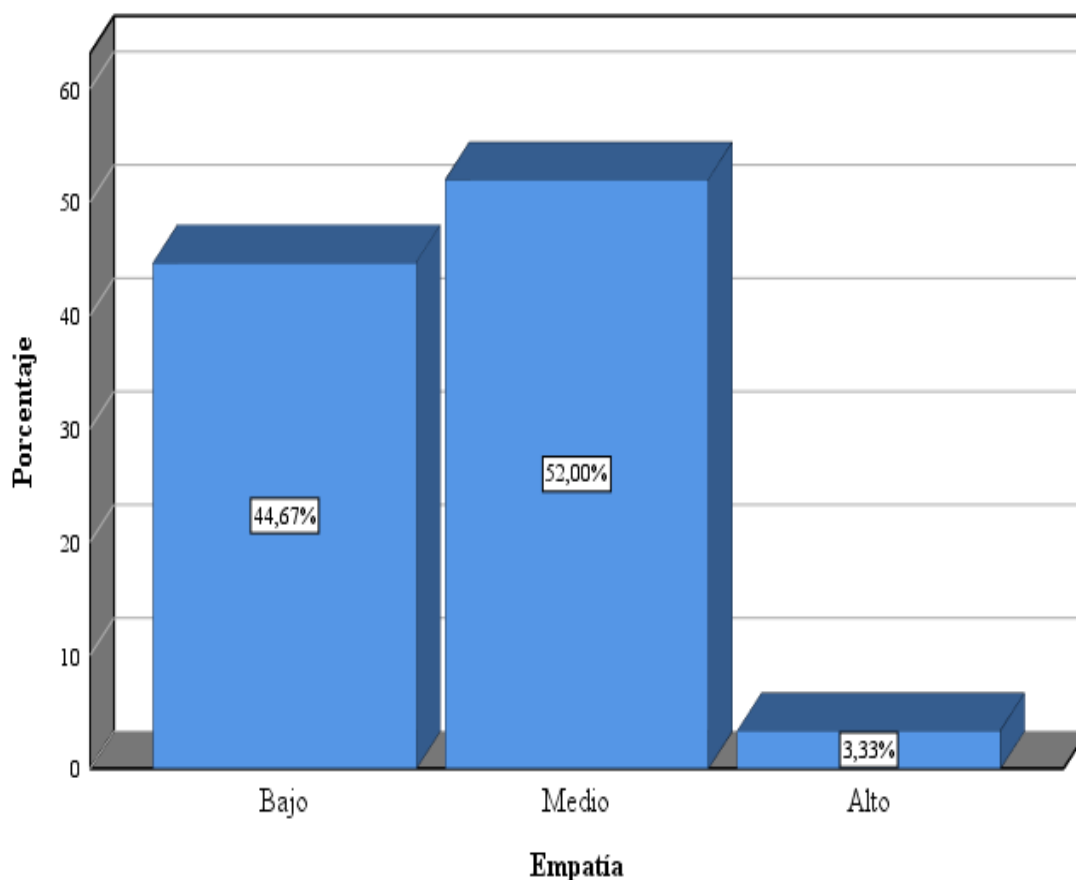


Figura 6. Empatía

De acuerdo con la figura 6 y tabla 9 de datos, los resultados demuestran que el 44.7% tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión empatía; por otra parte, el 52.0% se perciben medio, y por último el 3.3% manifiestan alto, arrojando como relevante el nivel medio.

Variable: Satisfacción

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la percepción en la Satisfacción

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34-79	80	53,3
Medio	80-125	67	44,7
Alto	126-170	3	2,0
Total		150	100,0

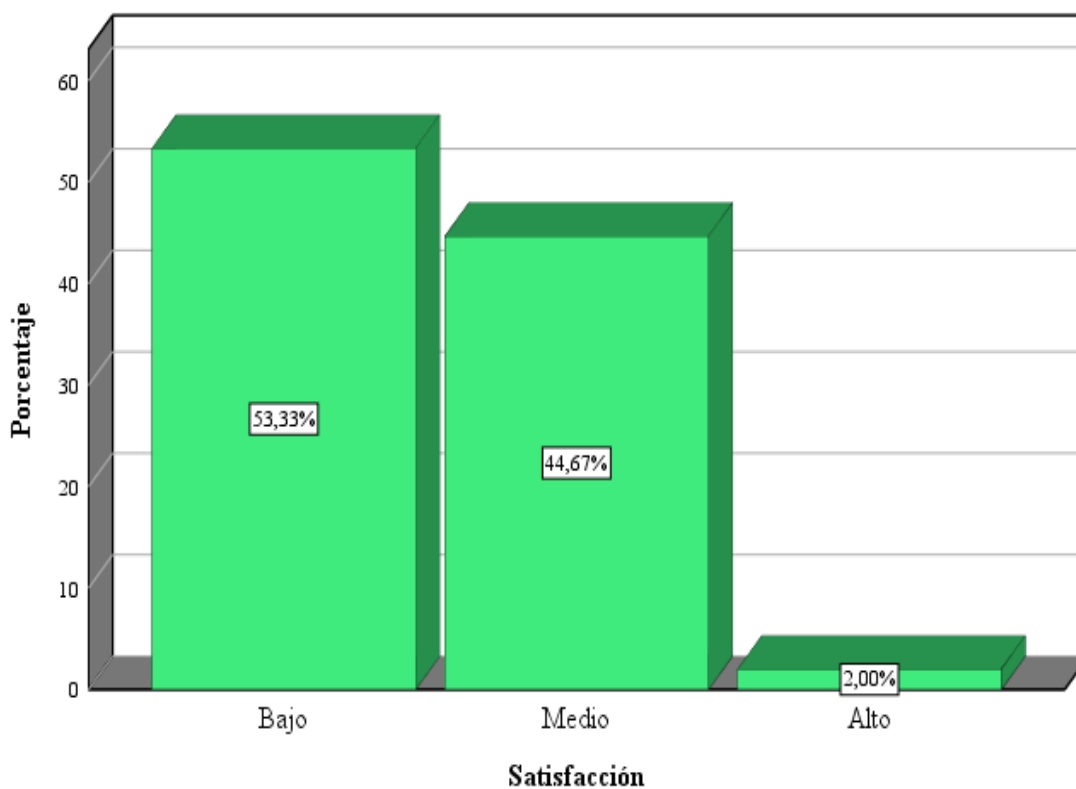


Figura 7. Satisfacción

De acuerdo con la figura 7 y tabla 10 de datos, los resultados demuestran que el 53.3% tienen un nivel bajo en cuanto a la satisfacción; por otra parte, el 44.7% manifiestan medio, y por último el 2.0% se perciben alto, arrojando como relevante el nivel bajo.

Dimensión: Acceso

Tabla 11

Distribución de frecuencias de la percepción en el acceso

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8-19	87	58,0
Medio	20-30	62	41,3
Alto	31-40	1	0,7
Total		150	100,0

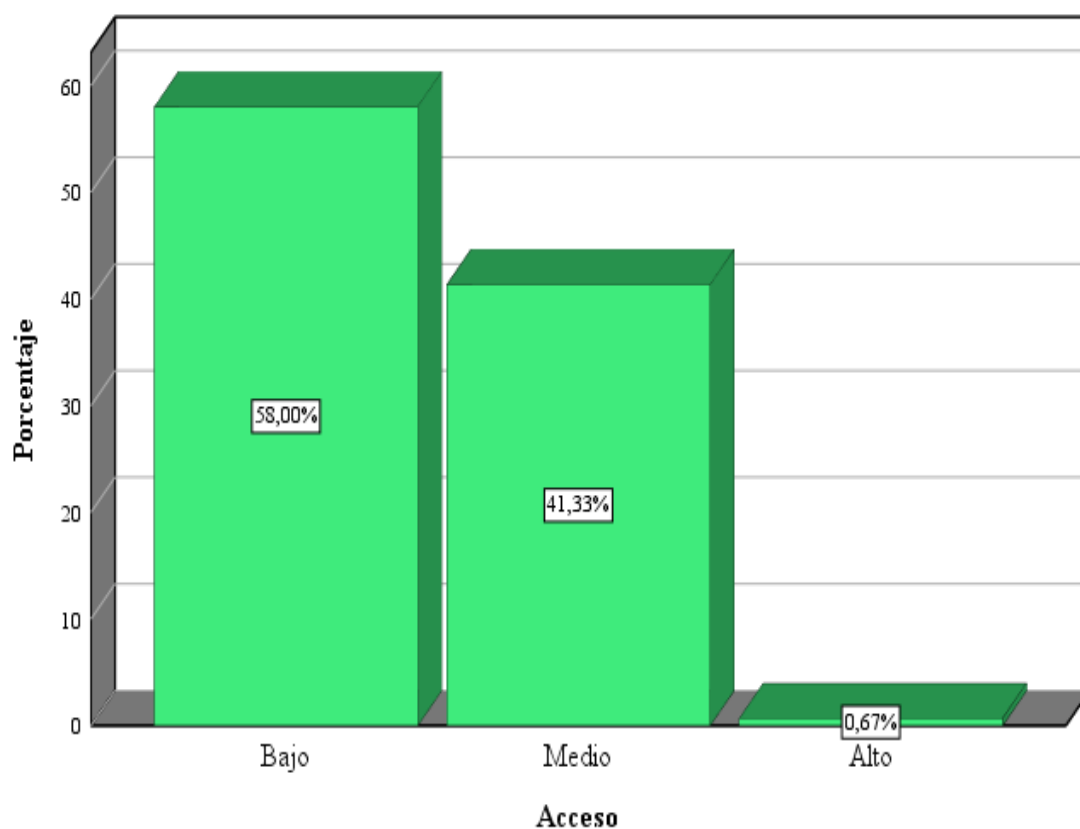


Figura 8. Acceso

De acuerdo con la figura 8 y tabla 11 de datos, los resultados demuestran que el 58.0% tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión acceso; por otra parte, el 41.3% se perciben medio, y por último el 0.7% manifiestan alto, arrojando como relevante el nivel bajo.

Dimensión: Relación

Tabla 12

Distribución de frecuencias de la percepción en la relación

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	8-19	66	44,0
Medio	20-30	81	54,0
Alto	31-40	3	2,0
Total		150	100,0

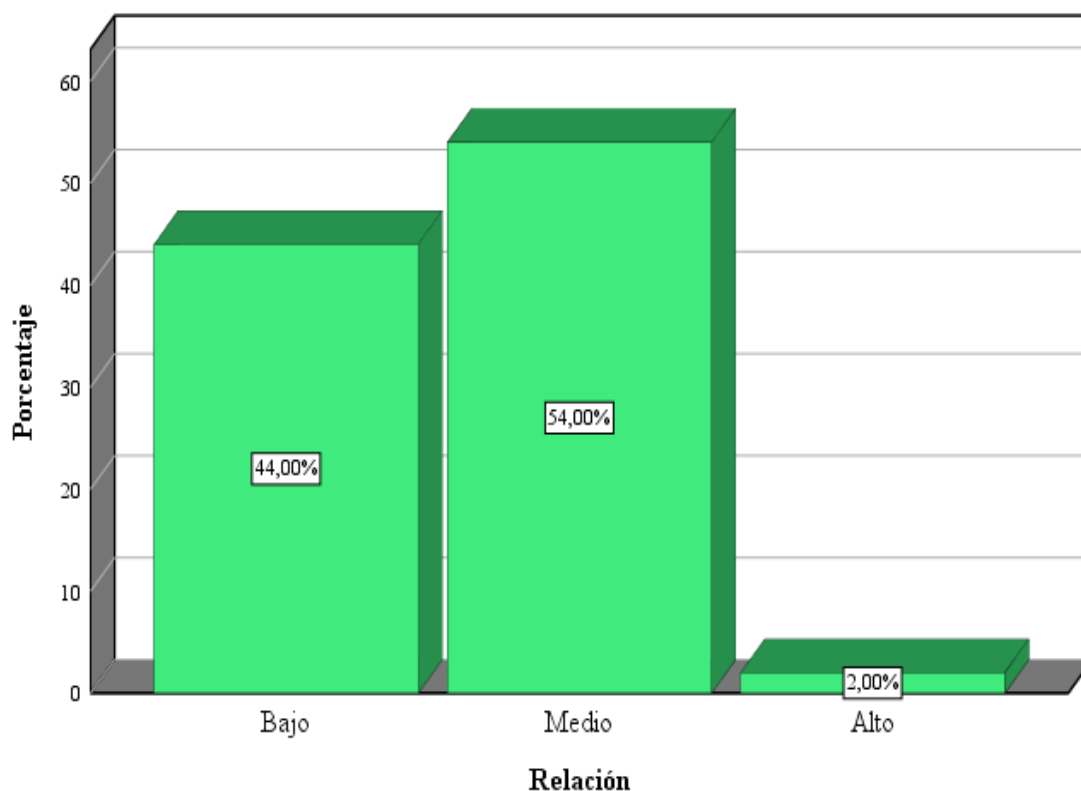


Figura 9. Relación

De acuerdo con la figura 9 y tabla 12 de datos, los resultados demuestran que el 44.0% se perciben bajo; por otra parte, el 54.0% se perciben medio, y por último el 2.0% un nivel alto, arrojando como relevante el nivel medio.

Dimensión: Recomendación

Tabla 13

Distribución de frecuencias de la percepción en la recomendación

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	51-11	78	52,0
Medio	12-18	70	46,7
Alto	19-25	2	1,3
Total		150	100,0

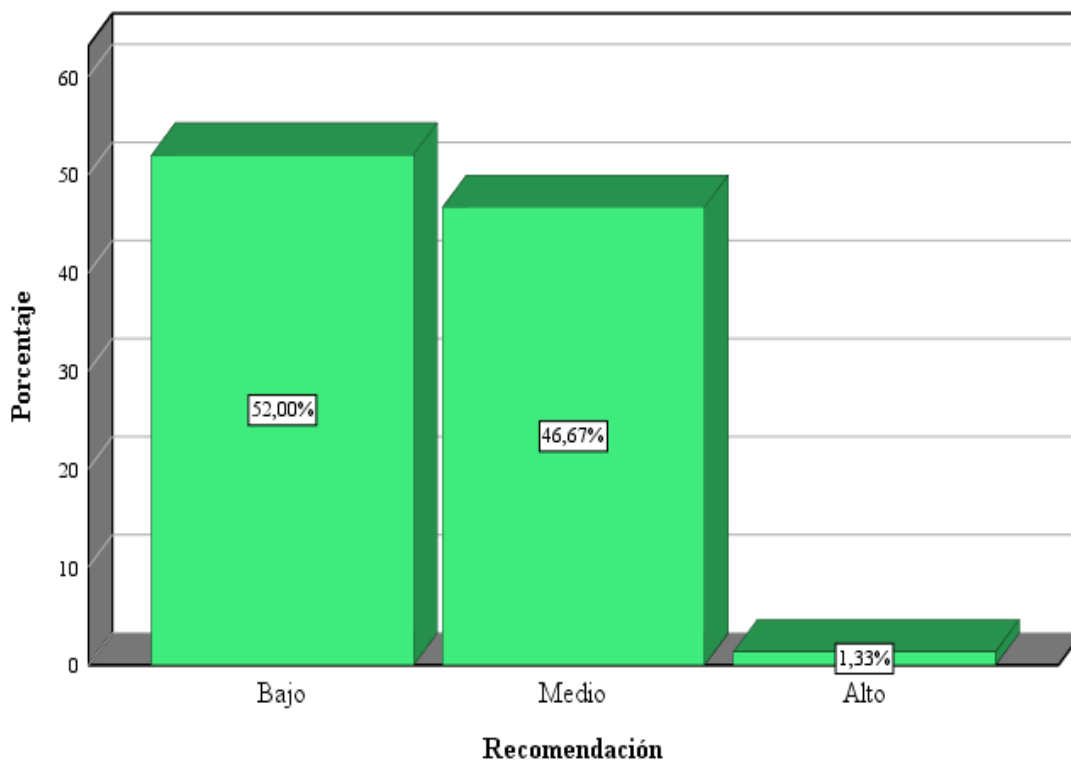


Figura 10. Recomendación

De acuerdo con la figura 10 y tabla 13 de datos, los resultados evidencian que el 52.0% tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión recomendación; por otra parte, el 46.7% manifiestan medio, y por último el 1.3% se perciben alto, arrojando como sobresaliente el nivel bajo.

Dimensión: Expectativa

Tabla 14

Distribución de frecuencias de la percepción de la expectativa

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7-16	60	40,0
Medio	17-25	89	59,3
Alto	26-35	1	0,7
Total		150	100,0

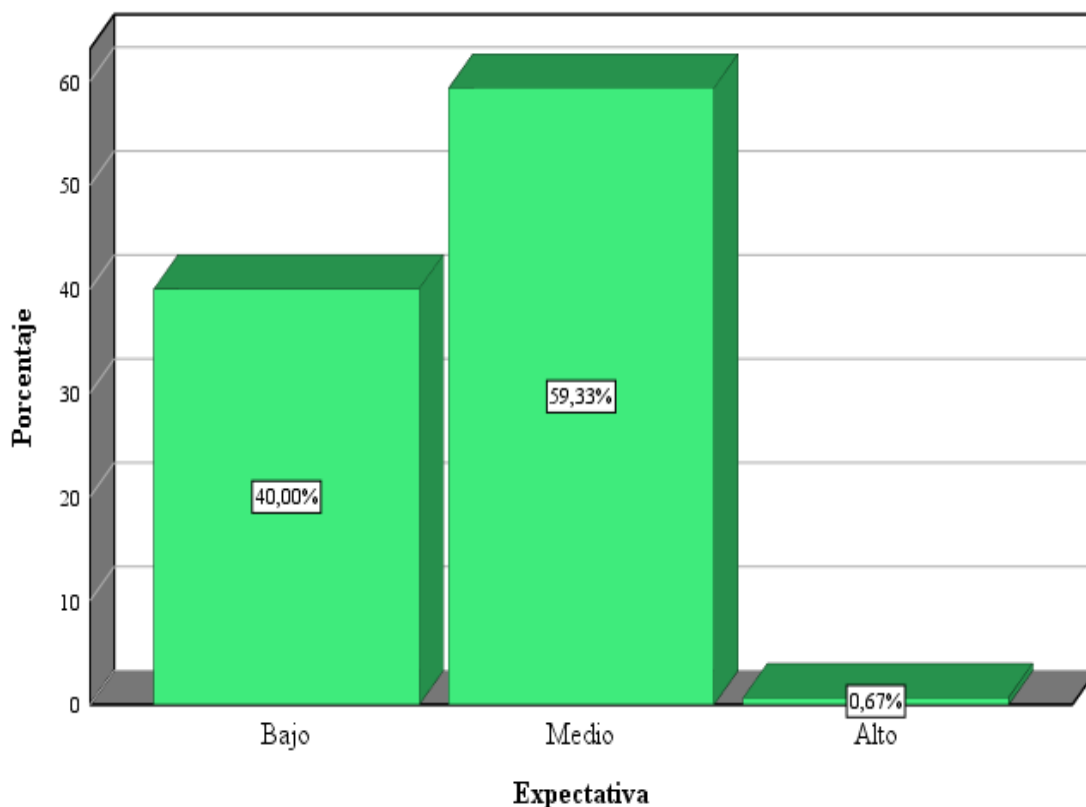


Figura 11. Expectativa

De acuerdo con la figura 11 y tabla 14 de datos, los resultados evidencian que el 40.0% tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión expectativa; por otra parte, el 59.3% se perciben medio, y por último el 0.7% manifiestan alto, arrojando como sobresaliente el nivel medio.

Dimensión: Satisfacción global

Tabla 15

Distribución de frecuencias de la percepción de la Satisfacción global

Niveles	Rangos	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6-14	69	46,0
Medio	15-22	80	53,3
Alto	23-30	1	0,7
Total		150	100,0

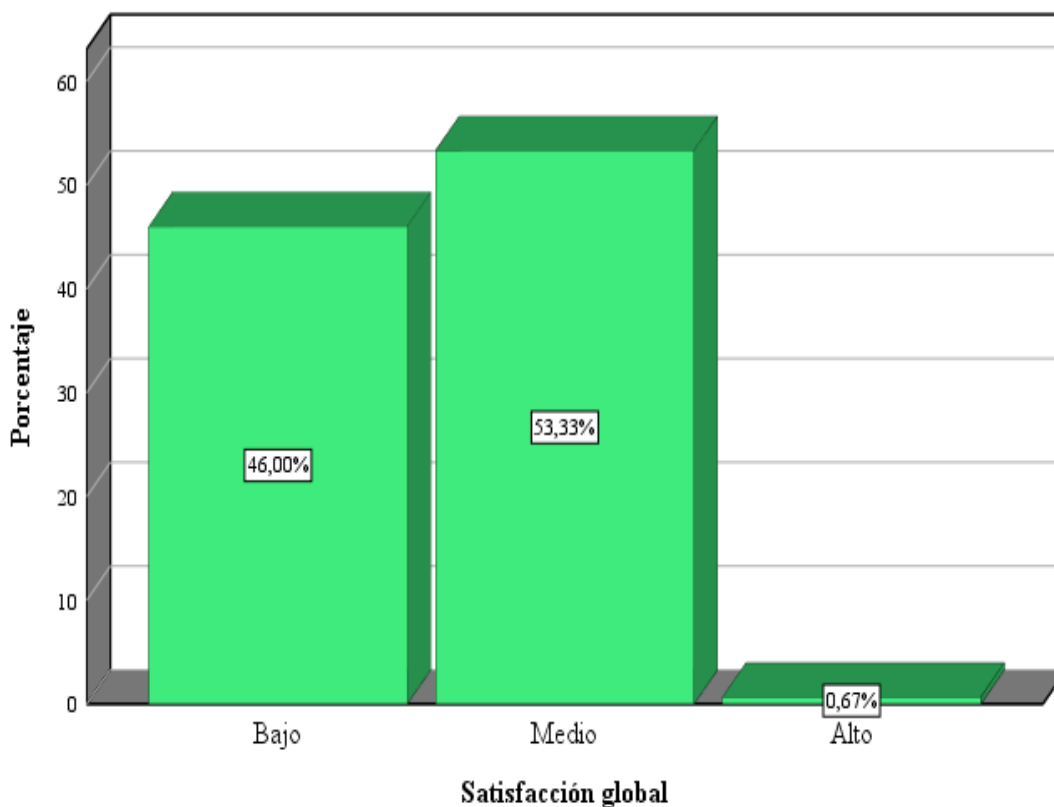


Figura 12. Satisfacción global

De acuerdo con la figura 12 y tabla 15 de datos, los resultados evidencian que el 46.0% tienen un nivel bajo en cuanto a la dimensión satisfacción global; por otra parte, el 53.3% manifiestan medio, y por último el 0.7% se perciben alto, arrojando como relevante el nivel medio.

3.2 Resultados de correlación

Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

H1: Existe relación entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

Nivel de significación:

El nivel de significación teórica $\alpha = 0.05$
que corresponde a un nivel de confiabilidad del 95%

Regla de decisión:

El nivel de significación " p " es menor que α , rechazar H_0
El nivel de significación " p " no es menor que α , no rechazar H_0

Prueba estadística

La prueba estadística empleando el estadístico inferencial rho de Spearman

Tabla 16

Coefficiente de correlación de Spearman: Calidad de Servicio y satisfacción

Correlaciones			Calidad del servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	0,811**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,811**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

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

Se evidencia que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de 0,000 < 0,050 por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de Rho = 0,811 el cual indica una correlación positiva de nivel alto.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

H1: Existe relación entre el grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

Tabla 17

Coefficiente de correlación de Spearman: tangibilidad y satisfacción

Correlaciones			Tangibilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,591**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,591**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

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

Se evidencia que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de 0,000 < 0,050 por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de Rho = 0,591 el cual indica una correlación positiva de nivel moderado.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre el grado de fiabilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

H1: Existe relación entre el grado de fiabilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

Tabla 18

Coefficiente de correlación de Spearman: fiabilidad y satisfacción

Correlaciones			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	0,594**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,594**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

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

Se evidencia que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de 0,000 < 0,050 por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de Rho = 0,594 el cual indica una correlación positiva de nivel moderado.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la capacidad de respuesta de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

Tabla 19

Coefficiente de correlación de Spearman: capacidad de respuesta y satisfacción

Correlaciones			Capacidad de respuesta	Satisfacción
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	0,850**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,850**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

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

Se evidencia que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de 0,000 < 0,050 por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de Rho = 0,850 el cual indica una correlación positiva de nivel alto.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación entre el grado de seguridad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

H1: Existe relación entre el grado de seguridad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

Tabla 20

Coefficiente de correlación de Spearman: seguridad y satisfacción

Correlaciones			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	0,628**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,628**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

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

Se evidencia que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de 0,000 < 0,050 por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de Rho = 0,628 el cual indica una correlación positiva de nivel moderado.

Hipótesis específica 5

Ho: No existe relación entre el grado de empatía de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.

H1: Existe relación entre el grado de empatía de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.

Tabla 21

Coefficiente de correlación de Spearman: empatía y satisfacción

Correlaciones			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	0,635**
		Sig. (bilateral)	.	0,000
		N	150	150
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	0,635**	1,000
		Sig. (bilateral)	0,000	.
		N	150	150

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

Se evidencia que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de 0,000 < 0,050 por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de Rho = 0,635 el cual indica una correlación positiva de nivel moderado.

IV. Discusión

En este trabajo de investigación se ha podido evidenciar el objetivo general que fue establecer el nexo que se presenta entre las variables de estudio. En tal sentido, para su evaluación se basó según los autores Parasuraman, et al. (1985) definieron que la calidad de servicio es aquel trato directo que tiene la empresa y sus empleados con el usuario, mientras que este dictará si se siente satisfecho por la atención recibida. Asimismo, Thompson (2006), afirmó que la satisfacción es la sensación que tiene el cliente cuando sus expectativas han sido cumplidas, aun cuando la competencia ofrece productos o servicios similares, pero quien más efectúa es quien generará dicha satisfacción. Este progreso relevante está configurado tanto en el estudio descriptivo (tablas y gráficos) como también en el análisis inferencial. Siguiendo este estudio, se utilizó la prueba de Rho de Spearman para conocer el nivel de vínculo entre ambos elementos de investigación. Los datos obtenidos según la variable calidad del servicio indican que el 16.7% tienen un nivel bajo; por otra parte, el 82.7% se perciben como medio, y por último el 0.7% se manifiestan como alto, arrojando como relevante el nivel medio; mientras que para la satisfacción se observó principalmente que el 53.3% tienen un nivel bajo en cuanto a la satisfacción; por otra parte, el 44.7% manifiestan medio, y por último el 2.0% se perciben alto, arrojando como relevante el nivel bajo. Asimismo, siguiendo este estudio, se evidenció que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia $\langle P - \text{valor} \rangle$ es de ,000 $< ,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,811$ el cual indica una correlación positiva de nivel alto. Estos datos confirman que se presenta una correlación entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Dichos datos tienen semejanza con los obtenidos por Afthanorhan, *et al.* (2019), en su estudio titulado *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction*. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Llegó a la conclusión que los resultados mostraron una relación positiva moderada ($r_s=0,619$) entre la calidad del servicio y la complacencia del consumidor.

Igualmente, se ha comprobado el objetivo específico 1, que fue establecer el vínculo que se presenta entre el grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. En tal sentido, para su evaluación se base según los

autores Parasuraman, et al. (1985) afirmaron que la tangibilidad, es aquello que la clientela puede observar, tocar y hasta percibir de lo que la empresa y su personal ofrecen. Este progreso relevante está configurado en el análisis inferencial. Asimismo, siguiendo este estudio, se evidenció que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de 0,000 < 0,050 por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,591$ el cual indica una correlación positiva de nivel moderado. Estos datos comprueban que se presenta una correlación entre el grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los usuarios al FONAVI, Lima 2019. Dichos datos son semejantes con los investigados por Hidalgo (2019), en su investigación se enfocó en el propósito de estudiar acerca del servicio de calidad que se le brinda al usuario y la relación que pueda existir con satisfacer las necesidades de la clientela del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Contándose con la participación de 3.800 consumidores, de los cuales se extrajeron a 134, a todos ellos se les aplicó el cuestionario que ha sido el instrumento que colaboró con la recolecta de datos. Concluyendo que se presenta un vínculo significativo ($rs = 0,738, p < 0,05$), en pacientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C.

Asimismo, se ha comprobado el objetivo específico 2, que fue establecer el vínculo que se presenta entre el grado de fiabilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. En tal sentido, para su evaluación se base según los autores Parasuraman, et al. (1985) afirmaron que la fiabilidad, darle al cliente la asistencia correspondiente, cumpliendo con sus expectativas para que este deposite su confianza en el producto u empresa. Este progreso relevante está configurado en el análisis inferencial. Asimismo, siguiendo este estudio, se evidenció que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de 0,000 < 0,050 por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,594$ el cual indica una correlación positiva de nivel moderado. Dichos datos son semejantes con los investigados por Pardo (2018), quien se impuso el propósito de buscar datos que conecten a la calidad de servicio que presta el sector Farmacéutico de la Clínica Maisón de Santé, ubicada en Surco con la satisfacción de la clientela. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se

cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Se contó con la participación de 250 participantes, de los cuales se extrajeron a 70, a todos ellos se les aplicó el cuestionario que ha sido el instrumento que colaboró con la recolecta de datos. Concluyo con un vínculo significativo ($r_s = 0,738$, $p < 0,05$).

De igual manera, se ha comprobado el objetivo específico 3, que fue establecer el vínculo que se presenta entre la capacidad de respuesta de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. En tal sentido, para su evaluación se base según los autores Parasuraman, et al. (1985) afirmaron que la capacidad de respuesta, es ofrecerles de forma rápida y segura la solución a los clientes de las necesidades que presenta. Este progreso relevante está configurado en el análisis inferencial. Asimismo, siguiendo este estudio, se evidenció que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia $\langle P - \text{valor} \rangle$ es de $0,000 < 0,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,850$ el cual indica una correlación positiva de nivel alto. Dichos datos son semejantes con los investigados por Shaikh & Ahmed (2018), en su investigación titulada *bank service quality on customer satisfaction, loyalty: a study based on islamic banks in pakistan*. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Pudieron concluir que, a partir de la literatura teórica y empírica, desarrollamos la hipótesis general la calidad del servicio tienen un efecto significativo en la complacencia y lealtad del consumidor.

Por otro lado, se ha comprobado el objetivo específico 4, que fue establecer el vínculo que se presenta entre el grado de seguridad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. En tal sentido, para su evaluación se base según los autores Parasuraman, et al. (1985) afirmaron que la seguridad, las habilidades y conocimientos que tienen los trabajadores para cumplir con las tareas que exigen los usuarios. Este progreso relevante está configurado en el análisis inferencial. Asimismo, siguiendo este estudio, se evidenció que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia $\langle P - \text{valor} \rangle$ es de $0,000 < 0,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,628$ el cual indica una correlación positiva de nivel moderado. Estos datos confirman que se presenta una correlación entre el grado de seguridad de una Unidad Ejecutora y la

satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. Dichos datos son semejantes con los investigados por Wantara (2015), en su estudio titulado *the relationships among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in library services* (Revista Indexada), *International Journal of Economics and Financial Issues*. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Concluyendo que se presenta una correlación significativa ($r_s = 0,943$, $p < 0,05$), la cual están directamente vinculadas con la lealtad del usuario.

Del mismo modo, se ha comprobado el objetivo específico 5, que fue establecer el vínculo que se presenta entre el grado de empatía de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019. En tal sentido, para su evaluación se base según los autores Parasuraman, et al. (1985) afirmaron que la empatía, es el trato que se le da al cliente de forma agradable para que este se sienta en ambiente y confiado de que sus necesidades serán cumplidas. Este progreso relevante está configurado en el análisis inferencial. Asimismo, siguiendo este estudio, se evidenció que, los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia $<P - \text{valor}>$ es de $0,000 < 0,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,635$ el cual indica una correlación positiva de nivel moderado. Dichos datos son semejantes con los investigados por Hidalgo (2019), en su investigación se enfocó en el propósito de estudiar acerca de la calidad de servicio que se le brinda al usuario y la relación que pueda existir con satisfacer las necesidades de la clientela del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C. Se pudo trabajar bajo la investigación básica, donde se busca la correlación de los temas a estudiar, y donde se cuantifica los datos arrojados tomándose como el enfoque del estudio, también ha sido no experimental. Contándose con la participación de 3,800 participantes, de los cuales se extrajeron a 134, a todos ellos se les aplicó el cuestionario que ha sido el instrumento que colaboró con la recolecta de datos. Concluyendo que se presenta un vínculo significativo ($r_s = 0,738$, $p < 0,05$), en pacientes del Centro Estomatológico del Oriente S.A.C.

V. Conclusiones

Primera:

Los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de $0,000 < 0,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,811$ el cual indica una correlación positiva de nivel alto referente a la calidad de los servicios, se comprobó el objetivo general.

Segunda:

Los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de $0,000 < 0,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,691$ el cual indica una correlación positiva de nivel moderado referente a la dimensión tangibilidad, se comprobó el objetivo específico 1.

Tercera:

Los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de $0,000 < 0,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,594$ el cual indica una correlación positiva de nivel moderado referente a la dimensión fiabilidad, se comprobó el objetivo específico 2.

Cuarta:

Los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de $0,000 < 0,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,850$ el cual indica una correlación positiva de nivel alto referente a la dimensión capacidad de respuesta, se comprobó el objetivo específico 3.

Quinta:

Los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de $0,000 < 0,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,628$ el cual indica una correlación positiva de nivel moderado referente a la dimensión seguridad, se comprobó el objetivo específico 4.

Sexta:

Los datos de la prueba de correlación demuestran que el valor de la significancia <P – valor> es de $0,000 < 0,050$ por lo que, es rechazada la hipótesis nula. En cuanto a la correlación se puede evidenciar un valor de $Rho = 0,635$ el cual indica una correlación positiva de nivel moderado referente a la dimensión empatía, se comprobó el objetivo específico 5.

VI. Recomendaciones

Primera:

Se recomienda a la Secretaria Técnica de la unidad ejecutora y miembros conformantes de su órgano estratégico y direccional evaluar y desarrollar la posibilidad de crear dentro de la estructura orgánica funcional una dirección de calidad de servicio, que maneje la política y lineamientos necesarios para mejorar el nivel de la atención al aportante, a fin de mejorar los estándares en la satisfacción del servicio brindado, maximizando la experiencia de los clientes.

Segunda:

Se recomienda a la Secretaria Técnica de la unidad ejecutora y miembros conformantes de su órgano estratégico y direccional evaluar la necesidad de adecuar las plataformas de atención con finalidad de entregar mayor comodidad y cobertura a los aportantes.

Tercera:

Se recomienda a la Secretaria Técnica de la unidad ejecutora y miembros conformantes de su órgano estratégico y direccional implementar una cultura de calidad institucional buscando fortalecer los servicios tomando en cuenta en aminorar la brecha surgida entre las necesidades y expectativas del aportante, logrando generar mayor valor a las actividades desarrolladas por la Secretaria Técnica.

Cuarta:

Se recomienda a la Secretaria Técnica de la unidad ejecutora y miembros conformantes de su órgano estratégico y direccional evaluar y reconocer el trabajo de las personas relacionadas con los diferentes tipos de atención con la finalidad de identificar a las personas con alto compromiso con el desarrollo de la entidad que generen liderazgos. Asimismo, impartir capacitaciones y monitoreo de los mismos buscando el objetivo de generar colaboradores con neuroliderazgo o autocontrol y compromiso con las gestión.

Quinta:

Se recomienda a la Secretaria Técnica de la unidad ejecutora y miembros conformantes de su órgano estratégico y direccional que de haber implementado la cultura de la calidad institucional, se requiere el aseguramiento de las buenas prácticas para la mejora de los estándares de calidad, por ello es necesario llevar a cabo el aseguramiento de la calidad

mediante la planificación de auditorías y verificaciones de no conformidad de manera interna. Por otro lado, entregar talleres de formación específicos a los relacionadores de atención o contacto directo con el aportante con el objetivo de lograr mejorar sus capacidades y el manejo de su inteligencia emocional.

Sexta:

Se recomienda a la Secretaria Técnica de la unidad ejecutora y miembros conformantes de su órgano estratégico y direccional brindar talleres de coaching a todo el personal de atención a los aportantes con la finalidad de encontrar mejores performance en la atención, con la búsqueda de maximizar la experiencia del aportante.

Referencias

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H. & Ghazali, L. (2019). Assessing the effects of service quality on customer satisfaction, *Management Science Letters*, 12(9).
- Aiteco Consultores Desarrollo y Gestión (2018). *Fundamento del SERVPERF*. Recuperado de <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
- Ali, M., & Raza, A. (2015). Measurement of Service Quality Perception and Customer Satisfaction in Islamic Banks of Pakistan: Evidence from Modified SERVQUAL Model.
- AL-Mhasnah, A., Salleh, F., Afthanorhan, A., & Ghazali, P. (2018). The relationship between services quality and customer satisfaction among Jordanian healthcare sector. *Management Science Letters*, 8(12).
- Archakova, S. (2013). Service quality and customer satisfaction case study: company x, *Saimaa University of Applied Sciences*.
- Asubonteng, P., Mc Cleary, K. J. and Swan, J. E. (1996). Servqual Revisited: A Critical Review of Service Quality. *The Journal of Services Marketing*, 10(6). Disponible en <http://dx.doi.org/10.1108/08876049610148602>
- Bansal, H. S. y Taylor, S. (2015). Investigating the relationship between service quality, satisfaction and switching intentions. Proceedings of the 1997 Academy of Marketing Science (AMS) Annual Conference: *Springer International Publishing*. http://dx.doi.org/10.1007/978-3-319-13141-2_107
- Bruwer, J. (2014). Service quality perception and satisfaction: Buying behaviour prediction in an Australian Festivalscape. *International Journal of Tourism Research*, 16(1): 76-86. <http://dx.doi.org/10.1002/jtr.1901>
- Camisón, J., Cruz, S. y González, T. (2007). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Madrid, España: Pearson Prentice Hall.
- Cantú, H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. (3ra. ed). México, D. F.: McGraw Hill.
- Čolaković, A. & Bajric, H. (2017). Assessing Customer Satisfaction based on QoS parameters, *International Journal for Quality Research*, 11(1).
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid, España: Editorial Díaz de Santos

- Evans J. y Lindsay W. (2014). *Administración y Control de la Calidad*. (9a. ed.). México D.F.: Cenage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Gonzales, A. (2015). *La calidad asistencial en la satisfacción de los usuarios ingresados en centros hospitalarios del Servicio Vasco de Salud – Osakidetza*. (Tesis Doctoral). Universidad del País Vasco España.
- Gutiérrez, H. (2014). *Calidad y Productividad*. (4ª.ed.). México D.F: Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Gutiérrez, H. y De la Vara R. (2013). *Control estadístico de la calidad y Seis Sigma*. (3ra.ed.). México D.F.: Mc Graw Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Haque, A., Sarwar, A., Yasmin, F., Anwar, A., y Nuruzzaman. R. (2012). The impact of customer perceived service quality on customer satisfaction for private health centre in malaysia: A structural equation modeling approach. *Information Management and Business Review*, 4(5).
- Jabnoun, N. y Khalifa, A. (2005). A customized measure of service quality in the UAE. *Managing Service Quality*, 15(4).
- Jahanshahi, A., Gashti, H., Mirdamadi, A., Nawaser, K. & Khaksar, S. (2011). Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty. *International Journal of Humanities and Social Science*, 1(7).
- Khadka, K. & Maharjan, S. (2017). Customer satisfaction and customer loyalty, *Centria University of Applied Sciences Pietarsaari*, 73(1).
- Kiran, K. (2010). Service quality and customer satisfaction in academic libraries: Perspectives from a Malaysian university. *Library Review*, 59(4).
- Kotler, P. & Keller, K.L. 2006. *Marketing management 12e*. Upper Saddle River: Pearson Education Inc.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2012). *Marketing*. (14ª.ed.). Naulcapan de Juárez, México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.
- Kumaris, K., Raiis, R. & Dugaris, A. (2019). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Loyalty in the Sector of Telecom Service Provider in Delhi-NCR, *International Journal of Innovative Technology and Exploring Engineering*, 6(8).
- Lewis, H., & Mazvancheryl, S. (2011). A model for efficiency analysis of the customer satisfaction process. *Innovative Marketing*, 7(1).
- Martínez, V. y Sabadi, L. (2006). *Concepción de la calidad en el pensamiento del Che*. La Habana: Editorial Ciencias Sociales.

- Méndez, G. (2006). *El usuario externo* (8va ed.). Santiago: Fondo de Cultura Económica
- Mora, L. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor, *Revista Brasileira de Marketing*, Brasil 10 (2).
- Morillo, M. (2009). La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida”. *Revista Economía*, 33, N° 26.
- Munari, L., Lelasi, F. & Bajetta, L. 2013. Customer Satisfaction Management in Italian Banks. *Qualitative research in financial markets*, 5(2).
- Murti, A., Deshpande, A. y Srivastava, N. (2013). Service Quality, Customer (Patient) Satisfaction and Behavioural Intention in Health Care Services: Exploring the Indian Perspective. *Journal of Health Management*, 15(1). <http://dx.doi.org/10.1177/0972063413486035>
- Norizan, K., y Nor, A. (2010) The Effect of Perceived Service Quality Dimensions on Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in E-Commerce Settings, *Journal of Marketing* (22:3).
- Nourikhah, H., & Akbar, K. (2016). Impact of Service Quality on User Satisfaction: Modeling and Estimating Distribution of Quality of Experience using Bayesian Data Analysis. *Electronic Commerce Research and Applications. Elsevier*, 17.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E y Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
- Oppenheimer, A (2015). *Crear o Morir*. (2a. Ed.). México: Grupo Editorial S.A.
- Oppenheimer, A (2018). *Sálvese quien pueda*. México: Grupo Editorial S.A.
- Orel, D. y Kara, A. (2014). Supermarket self-checkout service quality, customer satisfaction, and loyalty: Empirical evidence from an emerging market. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Revista Marketing*, 49 (41)
- Park, J. & Jeong, E. (2019). Service Quality in Tourism: A Systematic Literature Review and Keyword Network Analysis, *Sustainability | An Open Access Journal from MDPI*, 21(11), 1-21
- Pérez, J. (2014). *Gestión por Procesos*. (5ª.ed.). México D.F.: Alfa Omega Grupo Editor
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente, Pautas para garantizar la excelencia en el servicio*. España: Ideaspropias editorial.

- Rojas, M. (2006). *Perspectivas y percepciones del usuario*. Santiago de Chile: Santillana
- Shaikh, R. & Ahmed, D. (2018). Bank service quality on customer satisfaction, loyalty: a study based on islamic banks in pakistan, *International Journal of Management and Commerce Innovation*, 10(6).
- Shanka, S. (2012). Bank service quality, customer satisfaction and loyalty in Ethiopian banking sector. *Journal of Business Administration and Management Sciences Research*, 1(1).
- Sharma, G. (2017). Service quality, satisfaction and loyalty on online marketing: an empirical investigation, *Global Journal of Management and Business Research*, 11(17).
- Shi, X, Holahan, J., Jiurkat, P. (2004) Satisfaction formation processes in library users : understanding multisource effects. *The Journal of Academic Librarianship*, 30 (2).
- Siddiqi, O. (2011). Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh. *International Journal of Business and Management*, 6(3), 12.
- Stalman, A. (2018). *Human Off On*. Colombia: Editorial Planeta colombiana
- Suki, M. (2011). A structural model of customer satisfaction and trust in vendors involved in mobile commerce. *International Journal of Business Science and Applied Management*, 6(2).
- Thompson, I. (2006). *La Satisfacción del Cliente*. Recuperado de https://moodle2.unid.edu.mx/dts_cursos_mdl/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_de_l_Cliente.pdf
- Tsoukatos, E. y Rand, G. (2007). Cultural influences on service quality and customer satisfaction: evidence from Greek insurance. *Managing Service Quality*, 17(4). Disponible en <http://dx.doi.org/10.1108/09604520710760571>
- Valderrama, S. (2014). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. (2ª.ed.). Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Velasco, J. (2011). *Gestión de la Calidad Mejora Continua y sistemas de gestión Teoría y práctica*. (2ª.ed.). Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Wantara, P. (2015). The relationships among service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in library services, *International Journal of Economics and Financial Issues*, 6(5).

Anexos

Anexo 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la Satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

AUTOR: Br. Miguel Grimaldo Ibarra Ramírez

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema principal: ¿Cuál es la relación de la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019?</p> <p>Problemas secundarios:</p> <p>Problema específico 1. ¿Cuál es la relación del grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019?</p> <p>Problema específico 2. ¿Cuál es la relación del grado de fiabilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019?</p> <p>Problema específico 3. ¿Cuál es la relación de la capacidad de respuesta de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019?</p>	<p>Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Objetivo específico 1. Determinar la relación que existe entre el grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 2. Determinar la relación que existe entre el grado de fiabilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 3. Determinar la relación que existe entre la capacidad</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>Hipótesis específica 1 Existe relación entre el grado de tangibilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.</p> <p>Hipótesis específicas 2 Existe relación entre el grado de fiabilidad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019</p> <p>Hipótesis específicas 3 Existe relación entre la capacidad de respuesta de una Unidad Ejecutora y la</p>	Variable 1: Calidad del servicio			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Tangibilidad	Modernidad Empatía Eficiencia Apoyo	1 - 4	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
			Fiabilidad	Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad	5 - 9	
			Capacidad de respuesta	Satisfacción Atención Adecuado Capacitación Ayuda	10 - 14	
			Seguridad	Confianza Conocimientos Igualdad Capacidad	15 - 18	
			Empatía	Interés Facilidad Entendimiento	19 - 22	
			Variable 2: Satisfacción			
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala
			Acceso	Comunicación Atención Puntualidad	1-8	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
	Evaluación Respeto	9-16				

<p>Problema específico 4 ¿Cuál es la relación del grado de seguridad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019?</p> <p>Problema específico 5 ¿Cuál es la relación del grado de empatía de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019?</p>	<p>de respuesta de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 4 Determinar la relación que existe entre el grado de seguridad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.</p> <p>Objetivo específico 5 Determinar la relación que existe entre el grado de empatía de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.</p>	<p>satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019</p> <p>Hipótesis específica 4 Existe relación entre el grado de seguridad de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019</p> <p>Hipótesis específica 5 Existe relación entre el grado de empatía de una Unidad Ejecutora y la satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019.</p>	Relación con el usuario	Buen trato Información rápida Limpieza		
			Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21	
			Expectativa	Amabilidad Respeto Atención rápida	22-28	
			Satisfacción global	Satisfacción Buen impacto	29-34	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA A UTILIZAR			
<p>TIPO: Básico</p> <p>DISEÑO: No experimental, transversal</p> <p>MÉTODO: Hipotético deductivo</p> <p>Enfoque cuantitativo</p>	<p>POBLACIÓN: 1,700,000 aportantes</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: 150 aportantes</p>	<p>Variable 1: Calidad del servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta</p> <p>Instrumentos: Cuestionario</p> <p>Variable 2: Satisfacción</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>	<p>DESCRIPTIVA: Tablas de frecuencias y porcentajes</p> <p>INFERENCIAL: Contraste de hipótesis con la técnica estadística rho de Spearman</p>			

Anexo 2: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario. Calidad del servicio

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / ítems	Respuestas				
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas (edificio en general), tienen una apariencia agradable					
2	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general) es impecable					
3	La presentación personal de los empleados es excelente					
4	Los avisos de señalización son visuales y comprensibles					
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la Unidad Ejecutora es un tiempo corto.					
6	Siempre se cumple con la fecha que se programa la devolución					
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario la considera apropiada					
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo					
9	El personal de la Unidad Ejecutora, y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza.					
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	1	2	3	4	5
10	El tiempo de espera en la Unidad Ejecutora para pedir la devolución u otros servicios, es corto					
11	El personal de la Unidad Ejecutora siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del aportante					
12	El personal siempre agiliza su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible					
13	El personal coopera entre sí para responder a las necesidades del aportante					
14	La respuesta a las quejas o reclamos del aportante, es inmediata					

	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	1	2	3	4	5
15	La solución dada por el personal de la Unidad Ejecutora, ante la necesidad del aportante, es apropiada					
16	La sala de atención donde ubican al aportante siempre es la apropiada					
17	El personal del usuario tiene toda la capacidad cognoscitiva y habilidades necesarias para solucionar los problemas.					
18	El personal de la Unidad Ejecutora, responda apropiadamente a las inquietudes o preguntas del aportante					
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	1	2	3	4	5
19	El trato dado al aportante por el personal de la Unidad Ejecutora es excelente					
20	El trato dado al aportante por los vigilantes de la Unidad Ejecutora es excelente					
21	La atención a las necesidades individuales del aportante, es excelente					
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades o incomodidades del aportante es excelente					

Gracias por su participación.

Cuestionario: satisfacción

Estimado Señor(a):

La presente encuesta es anónima y su aplicación será de utilidad para el desarrollo de mi investigación, por ello se pide su colaboración: marque con un aspa “X” la respuesta que considere acertada con su punto de vista, según las siguientes alternativas:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N°	DIMENSIONES / ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Acceso					
1	Es fácil contactar por teléfono para la atención al aportante					
2	Le fue fácil conseguir la información para el trámite de la devolución en la Unidad Ejecutora					
3	El tiempo de atención de consulta de la Unidad Ejecutora es optima					
4	Las devoluciones de los aportantes son oportunamente entregadas.					
5	En la Unidad Ejecutora el tiempo de espera para la consulta es muy prolongada					
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar al aportante					
7	El personal da la imagen de estar totalmente calificado para la atención brindaba					
8	Los espacios de atención al aportante son aseados					
	DIMENSIÓN 2: Relación	1	2	3	4	5
9	Lo atendieron con amabilidad y respeto en la Unidad Ejecutora					
10	Lo trató con amabilidad y respeto el personal de recepción					
11	Existe claridad con el que el personal le informa sobre su tramite					
12	Es confortable y aseado la sala de espera, baños y pasillos					
13	El trato del personal de plataforma de atención es considerado amable					
14	Cuando acude al servicio de atención al aportante					

	encuentra las mejores soluciones y/o respuestas					
15	Como aportante, conoce las posibilidades que me ofrece la Unidad Ejecutora					
16	Durante el trámite o atención brindada se respetó su privacidad					
	DIMENSIÓN 3: Recomendación	1	2	3	4	5
17	Si un familiar necesitara de la Unidad Ejecutora ¿le recomendaría?					
18	Ha tenido la oportunidad de observar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo					
19	Ha podido observar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo					
20	Ha podido observar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras área que facilite su labor					
21	El servicio de atención se adapta perfectamente a mis necesidades como aportante					
	DIMENSIÓN 4: Expectativa	1	2	3	4	5
22	La atención que ha recibido en la Unidad Ejecutora, ha sido muy buena					
23	Cuando acudo a la Unidad Ejecutora no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis reclamos					
24	La plataforma de atención informa de forma clara y comprensible a los aportantes					
25	El servicio de atención da respuestas rápidas a las necesidades y problemas del aportante					
26	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?					
27	La Unidad Ejecutora ha llenado sus expectativas					
28	Le brindaron la información suficiente, clara y accesible sobre las devoluciones de sus aportaciones					
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción global	1	2	3	4	5
29	El personal da una imagen de honestidad y confianza					
30	El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis					

	reclamos, en ocasiones pasadas					
31	Ha observado mejoras en la atención, en las distintas ocasiones requeridas					
32	Se siente muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo han tratado					
33	La opinión de otros aportantes sobre la atención que brinda la Unidad Ejecutora, es buena					
34	La Unidad Ejecutora, da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los aportantes					

Gracias por su participación.

Anexo 3: Certificado de validez de los instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones físicas (edificio en general), tienen una apariencia agradable	✓		✓		✓		
2	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general) es impecable	✓		✓		✓		
3	La presentación personal de los empleados es excelente	✓		✓		✓		
4	Los avisos de señalización son visuales y comprensibles	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la Unidad Ejecutora es un tiempo corto.	✓		✓		✓		
6	Siempre se cumple con la fecha que se programa la devolución	✓		✓		✓		
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario la considera apropiada	✓		✓		✓		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	✓		✓		✓		

9	El personal de la Unidad Ejecutora, y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza.	Si	No	Si	No	Si	No		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
10	El tiempo de espera en la Unidad Ejecutora para pedir la devolución u otros servicios, es corto	Si	No	Si	No	Si	No		
11	El personal de la Unidad Ejecutora siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del aportante	Si	No	Si	No	Si	No		
12	El personal siempre agiliza su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	Si	No	Si	No	Si	No		
13	El personal coopera entre sí para responder a las necesidades del aportante	Si	No	Si	No	Si	No		
14	La respuesta a las quejas o reclamos del aportante, es inmediata	Si	No	Si	No	Si	No		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
15	La solución dada por el personal de la Unidad Ejecutora, ante la necesidad del aportante, es apropiada	Si	No	Si	No	Si	No		
16	La sala de atención donde ubican al aportante siempre es la apropiada	Si	No	Si	No	Si	No		
17	El personal del usuario tiene toda la capacidad cognoscitiva y habilidades necesarias para solucionar los problemas.	Si	No	Si	No	Si	No		
18	El personal de la Unidad Ejecutora, responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del aportante	Si	No	Si	No	Si	No		



DIMENSIÓN 5: EMPATÍA									
19	El trato dado al aportante por el personal de la Unidad Ejecutora es excelente	/	/	/	/	/	/	/	/
20	El trato dado al aportante por los vigilantes de la Unidad Ejecutora es excelente	/	/	/	/	/	/	/	/
21	La atención a las necesidades individuales del aportante, es excelente	/	/	/	/	/	/	/	/
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades o incomodidades del aportante es excelente	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. Carolina M. Moya


DNI: 08478537

Especialidad del validador: Administración, Finanzas, Contabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de diciembre del 2019



 Firma del Experto Informante
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Acceso							
1	Es fácil contactar por teléfono para la atención al aportante	/		/		/		
2	Le fue fácil conseguir la información para el trámite de la devolución en la Unidad Ejecutora	/		/		/		
3	El tiempo de atención de consulta de la Unidad Ejecutora es óptima	/		/		/		
4	Las devoluciones de los aportantes son oportunamente entregadas.	/		/		/		
5	En la Unidad Ejecutora el tiempo de espera para la consulta es muy prolongada	/		/		/		
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar al aportante	/		/		/		
7	El personal da la imagen de estar totalmente calificado para la atención brindaba	/		/		/		
8	Los espacios de atención al aportante son aseados	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Relación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Lo atendieron con amabilidad y respeto en la Unidad Ejecutora	/		/		/		
10	Lo trató con amabilidad y respeto el personal de recepción	/		/		/		
11	Existe claridad con el que el personal le informa sobre su trámite	/		/		/		
12	Es comfortable y aseado la sala de espera, baños y pasillos	/		/		/		
13	El trato del personal de plataforma de atención es considerado amable	/		/		/		



14	Cuando acude al servicio de atención al aportante encuentra las mejores soluciones y/o respuestas	✓					✓				
15	Como aportante, conoce las posibilidades que me ofrece la Unidad Ejecutora	✓					✓				
16	Durante el trámite o atención brindada se respetó su privacidad	✓					✓				
	DIMENSIÓN 3: Recomendación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
17	Si un familiar necesitara de la Unidad Ejecutora ¿le recomendaría?	✓					✓				
18	Ha tenido la oportunidad de observar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	✓					✓				
19	Ha podido observar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	✓					✓				
20	Ha podido observar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras área que facilite su labor	✓					✓				
21	El servicio de atención se adapta perfectamente a mis necesidades como aportante	✓					✓				
	DIMENSIÓN 4: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
22	La atención que ha recibido en la Unidad Ejecutora, ha sido muy buena	✓					✓				
23	Cuando acudo a la Unidad Ejecutora no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis reclamos	✓					✓				
24	La plataforma de atención informa de forma clara y comprensible a los aportantes	✓					✓				
25	El servicio de atención da respuestas rápidas a las necesidades y problemas del aportante	✓					✓				
26	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	✓					✓				
27	La Unidad Ejecutora ha llenado sus expectativas	✓					✓				
28	Le brindaron la información suficiente, clara y accesible sobre las devoluciones de sus aportaciones	✓					✓				
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción global	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No

29	El personal da una imagen de honestidad y confianza	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30	El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis reclamos, en ocasiones pasadas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31	Ha observado mejoras en la atención, en las distintas ocasiones requeridas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32	Se siente muy satisfecho por la amabilidad y respeto con qué lo han tratado	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33	La opinión de otros aportantes sobre la atención que brinda la Unidad Ejecutora, es buena	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34	La Unidad Ejecutora, da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los aportantes	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg. Salvador García DR. GARCIA

DNI: 08478538

Especialidad del validador: Administración y Finanzas y Contabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de diciembre del 2019



Firma del Experto Informante
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones físicas (edificio en general), tienen una apariencia agradable	/		/		/		
2	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general) es impecable	/		/		/		
3	La presentación personal de los empleados es excelente	/		/		/		
4	Los avisos de señalización son visuales y comprensibles	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la Unidad Ejecutora es un tiempo corto.	/		/		/		
6	Siempre se cumple con la fecha que se programa la devolución	/		/		/		
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario la considera apropiada	/		/		/		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	/		/		/		

9	El personal de la Unidad Ejecutora, y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza.	/	/	/	/	/	/	/	/
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
10	El tiempo de espera en la Unidad Ejecutora para pedir la devolución u otros servicios, es corto	/	/	/	/	/	/	/	/
11	El personal de la Unidad Ejecutora siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del aportante	/	/	/	/	/	/	/	/
12	El personal siempre agiliza su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	/	/	/	/	/	/	/	/
13	El personal coopera entre sí para responder a las necesidades del aportante	/	/	/	/	/	/	/	/
14	La respuesta a las quejas o reclamos del aportante, es inmediata	/	/	/	/	/	/	/	/
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD								
15	La solución dada por el personal de la Unidad Ejecutora, ante la necesidad del aportante, es apropiada	/	/	/	/	/	/	/	/
16	La sala de atención donde ubican al aportante siempre es la apropiada	/	/	/	/	/	/	/	/
17	El personal del usuario tiene toda la capacidad cognoscitiva y habilidades necesarias para solucionar los problemas.	/	/	/	/	/	/	/	/
18	El personal de la Unidad Ejecutora, responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del aportante	/	/	/	/	/	/	/	/



DIMENSIÓN 5: EMPATÍA									
19	El trato dado al aportante por el personal de la Unidad Ejecutora es excelente	/	/	/	/	/	/	/	/
20	El trato dado al aportante por los vigilantes de la Unidad Ejecutora es excelente	/	/	/	/	/	/	/	/
21	La atención a las necesidades individuales del aportante, es excelente	/	/	/	/	/	/	/	/
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades o incomodidades del aportante es excelente	/	/	/	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: DR Mg: BARRALES IVÁN RICARDO
DNI: 07873699

Especialidad del validador: ECONOMISTA - DIRECTOR EN EDUCACIÓN - CATEDRÁTICO DE POSTGRADO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de diciembre del 2019


 Firma del Experto Informante
 Especialidad

DR IVAN RICARDO BARRETO BARDALES
 ECONOMISTA
 C.E.L. N° 08120



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Acceso							
1	Es fácil contactar por teléfono para la atención al aportante	/		/		/		
2	Le fue fácil conseguir la información para el trámite de la devolución en la Unidad Ejecutora	/		/		/		
3	El tiempo de atención de consulta de la Unidad Ejecutora es óptima	/		/		/		
4	Las devoluciones de los aportantes son oportunamente entregadas.	/		/		/		
5	En la Unidad Ejecutora el tiempo de espera para la consulta es muy prolongada	/		/		/		
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar al aportante	/		/		/		
7	El personal da la imagen de estar totalmente calificado para la atención brindaba	/		/		/		
8	Los espacios de atención al aportante son aseados	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Relación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Lo atendieron con amabilidad y respeto en la Unidad Ejecutora	/		/		/		
10	Lo trató con amabilidad y respeto el personal de recepción	/		/		/		
11	Existe claridad con el que el personal le informa sobre su trámite	/		/		/		
12	Es confortable y aseado la sala de espera, baños y pasillos	/		/		/		
13	El trato del personal de plataforma de atención es considerado amable	/		/		/		



14	Cuando acude al servicio de atención al aportante encuentra las mejores soluciones y/o respuestas	/						/				
15	Como aportante, conoce las posibilidades que me ofrece la Unidad Ejecutora	/						/				
16	Durante el trámite o atención brindada se respetó su privacidad	/						/				
	DIMENSIÓN 3: Recomendación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Si un familiar necesitara de la Unidad Ejecutora ¿le recomendaría?	/						/				
18	Ha tenido la oportunidad de observar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	/						/				
19	Ha podido observar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	/						/				
20	Ha podido observar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras área que facilite su labor	/						/				
21	El servicio de atención se adapta perfectamente a mis necesidades como aportante	/						/				
	DIMENSIÓN 4: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
22	La atención que ha recibido en la Unidad Ejecutora, ha sido muy buena	/						/				
23	Cuando acudo a la Unidad Ejecutora no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis reclamos	/						/				
24	La plataforma de atención informa de forma clara y comprensible a los aportantes	/						/				
25	El servicio de atención da respuestas rápidas a las necesidades y problemas del aportante	/						/				
26	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	/						/				
27	La Unidad Ejecutora ha llenado sus expectativas	/						/				
28	Le brindaron la información suficiente, clara y accesible sobre las devoluciones de sus aportaciones	/						/				
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción global	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	

29	El personal da una imagen de honestidad y confianza	/	/	/	/
30	El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis reclamos, en ocasiones pasadas	/	/	/	/
31	Ha observado mejoras en la atención, en las distintas ocasiones requeridas	/	/	/	/
32	Se siente muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo han tratado	/	/	/	/
33	La opinión de otros aportantes sobre la atención que brinda la Unidad Ejecutora, es buena	/	/	/	/
34	La Unidad Ejecutora, da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los aportantes	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI EXISTE SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador Dr Mg: ...DARRÉTO...BARDALES...IVÁN RICARDO

DNI: 07873699.....

Especialidad del validador: EC. ECONOMISTA.....DOCTOR EN.....PÚBLICA.....CATEDRÁTICO.....PE. PASTORADO

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de diciembre del 2019


DR. IVÁN RICARDO BARRETO BARDALES
 ECONOMISTA
 C.E.L. N° 08129
 Firma del Experto Informante
 Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	DIMENSIÓN 1: TANGIBILIDAD							
1	Las instalaciones físicas (edificio en general), tienen una apariencia agradable	✓		✓		✓		
2	La limpieza de las instalaciones físicas (edificio en general) es impecable	✓		✓		✓		
3	La presentación personal de los empleados es excelente	✓		✓		✓		
4	Los avisos de señalización son visuales y comprensibles	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD							
5	El tiempo de espera desde el momento en que llega a la Unidad Ejecutora es un tiempo corto.	✓		✓		✓		
6	Siempre se cumple con la fecha que se programa la devolución	✓		✓		✓		
7	La secuencia (orden) y continuidad con la que se presta la atención al usuario la considera apropiada	✓		✓		✓		
8	Cuando un usuario tiene algún problema, los empleados se muestran muy interesados en resolverlo	✓		✓		✓		

9	El personal de la Unidad Ejecutora, y otros empleados transmiten al usuario alto grado de confianza.	✓						✓		
10	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA El tiempo de espera en la Unidad Ejecutora para pedir la devolución u otros servicios, es corto	✓						✓		
11	El personal de la Unidad Ejecutora siempre están dispuestos a resolver las preguntas o inquietudes del aportante	✓						✓		
12	El personal siempre agiliza su trabajo para atenderle en el menor tiempo posible	✓						✓		
13	El personal coopera entre sí para responder a las necesidades del aportante	✓						✓		
14	La respuesta a las quejas o reclamos del aportante, es inmediata	✓						✓		
15	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD La solución dada por el personal de la Unidad Ejecutora, ante la necesidad del aportante, es apropiada	✓						✓		
16	La sala de atención donde ubican al aportante siempre es la apropiada	✓						✓		
17	El personal del usuario tiene toda la capacidad cognoscitiva y habilidades necesarias para solucionar los problemas.	✓						✓		
18	El personal de la Unidad Ejecutora, responde apropiadamente a las inquietudes o preguntas del aportante	✓						✓		

DIMENSIÓN 5: EMPATÍA									
19	El trato dado al aportante por el personal de la Unidad Ejecutora es excelente	✓			✓				
20	El trato dado al aportante por los vigilantes de la Unidad Ejecutora es excelente	✓			✓				
21	La atención a las necesidades individuales del aportante, es excelente	✓			✓				
22	La comprensión de los empleados frente a las necesidades o incomodidades del aportante es excelente	✓			✓				

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr/ Mg: ZAPATE RUIZ GUSTAVO EINOSTO**

DNI: **09870134**

Especialidad del validador: **TEMÁTICO**

10 de diciembre del 2019



Firma del Experto Informante
Especialidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTROL DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Acceso							
1	Es fácil contactar por teléfono para la atención al aportante	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Le fue fácil conseguir la información para el trámite de la devolución en la Unidad Ejecutora	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	El tiempo de atención de consulta de la Unidad Ejecutora es óptima	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Las devoluciones de los aportantes son oportunamente entregadas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	En la Unidad Ejecutora el tiempo de espera para la consulta es muy prolongada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	El personal se muestra dispuesto a ayudar al aportante	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	El personal da la imagen de estar totalmente calificado para la atención brindaba	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Los espacios de atención al aportante son aseados	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
	DIMENSIÓN 2: Relación	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Lo atendieron con amabilidad y respeto en la Unidad Ejecutora	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Lo trató con amabilidad y respeto el personal de recepción	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Existe claridad con el que el personal le informa sobre su trámite	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Es confortable y aseado la sala de espera, baños y pasillos	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	El trato del personal de plataforma de atención es considerado amable	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

14	Cuando acude al servicio de atención al aportante encuentra las mejores soluciones y/o respuestas	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
15	Como aportante, conoce las posibilidades que me ofrece la Unidad Ejecutora	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
16	Durante el trámite o atención brindada se respetó su privacidad	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
	DIMENSION 3: Recomendación	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Si un familiar necesitara de la Unidad Ejecutora ¿le recomendaría?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
18	Ha tenido la oportunidad de observar que el personal cuenta con recursos materiales suficientes para llevar a cabo su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
19	Ha podido observar que el personal dispone de programas y equipos informáticos adecuados para llevar a cabo su trabajo	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
20	Ha podido observar que el personal dispone de medios adecuados de comunicación con otras áreas que facilite su labor	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
21	El servicio de atención se adapta perfectamente a mis necesidades como aportante	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
	DIMENSION 4: Expectativa	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	
22	La atención que ha recibido en la Unidad Ejecutora, ha sido muy buena	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
23	Cuando acudo a la Unidad Ejecutora no tengo problemas en contactar con la persona que puede responder a mis reclamos	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
24	La plataforma de atención informa de forma clara y comprensible a los aportantes	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
25	El servicio de atención da respuestas rápidas a las necesidades y problemas del aportante	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
26	En términos generales ¿Ud. se siente satisfecho con la atención recibida?	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
27	La Unidad Ejecutora ha llenado sus expectativas	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
28	Le brindaron la información suficiente, clara y accesible sobre las devoluciones de sus aportaciones	<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				
	DIMENSION 5: Satisfacción global	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No	

29	El personal da una imagen de honestidad y confianza	/	/	/	/
30	El servicio ha solucionado satisfactoriamente mis reclamos, en ocasiones pasadas	/	/	/	/
31	Ha observado mejoras en la atención, en las distintas ocasiones requeridas	/	/	/	/
32	Se siente muy satisfecho por la amabilidad y respeto con que lo han tratado	/	/	/	/
33	La opinión de otros aportantes sobre la atención que brinda la Unidad Ejecutora, es buena	/	/	/	/
34	La Unidad Ejecutora, da respuesta rápida a las necesidades y problemas de los aportantes	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Sihuy suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ZARATE RUIZ GUSTAVO ERNESTO

DNI: 09870134

Especialidad del validador: TEMÁTICO

10 de diciembre del 2019



Firma del Experto Informante
Especialidad

Anexo 4: Confiabilidad

Pantallazo confiabilidad calidad de servicio

RELIABILITY
/VARIABLES=it1 it2 it3 it4 it5 it6 it7 it8 It9 it10 It11 it12 it13 it14 it15 it16 it17 it18 it19
it20 it21 it22
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos		N	%
Válido	150	100,0	
Excluido ^a	0	,0	
Total	150	100,0	

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,665	22

RELIABILITY
/VARIABLES=it1_A it2_A it3_A it4_A it5_A it6_A it7_A it8_A it9_A It10_A it11_A It12_A it13_A it14_A it15_A it16_A it17_A it18_A it19_A it20_A it21_A it22_A it23 it24 it25 it26 it27 it28 it29 it30 it31 it32 it33 it34
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Pantallazo confiabilidad satisfacción

it14_A it15_A it16_A it17_A it18_A it19_A it20_A it21_A it22_A it23 it24 it25 it26 it27 it28 it29 it30 it31 it32 it33 it34
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos		N	%
Válido	150	100,0	
Excluido ^a	0	,0	
Total	150	100,0	

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,710	34

DATASET ACTIVATE ConjuntoDatos1.

SAVE OUTFILE="C:\Users\johntony\Desktop\CACYDI\04.12.19 Miguel Ibarra Ramirez\07.12.19 TESIS "+
"NUEVA ESTADISTICA\DATA ALFA_1.sav"
/COMPRESSED.

Anexo 5: Matriz de datos

Base datos: Calidad de servicio

N°	Tangibilidad				Fiabilidad				Capacidad de respuesta						Seguridad				Empatía			
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	It9	it10	It11	it12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22
1	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4
2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	3	5	4
5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
6	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
8	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
9	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1
10	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1
11	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
12	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
13	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
14	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
15	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
16	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
17	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2
18	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
19	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3

20	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
21	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
22	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3
23	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
24	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3
25	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
26	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
27	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
28	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
29	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3
30	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3
31	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4
32	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
33	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
34	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
35	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
36	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
37	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
38	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
39	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1
40	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1
41	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
42	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
43	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
44	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2

45	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
46	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
47	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2
48	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
49	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3
50	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
51	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
52	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3
53	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
54	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3
55	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
56	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
57	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
58	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
59	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3
60	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3
61	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4
62	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
63	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
64	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
65	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
66	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
67	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
68	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
69	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1
70	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1
71	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
72	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2

73	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
74	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
75	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
76	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
77	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2
78	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
79	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3
80	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
81	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
82	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3
83	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
84	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3
85	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
86	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
87	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
88	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
89	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3
90	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3
91	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4
92	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
93	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
94	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
95	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
96	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
97	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
98	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
99	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1
100	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1

101	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
102	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
103	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
104	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
105	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
106	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
107	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2
108	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
109	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3
110	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
111	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
112	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3
113	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
114	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3
115	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
116	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
117	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
118	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
119	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3
120	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3
121	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4
122	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
123	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
124	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
125	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
126	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2
127	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
128	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2

129	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1
130	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1
131	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
132	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2
133	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2
134	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2
135	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2
136	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2
137	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2
138	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3
139	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3
140	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
141	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
142	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3
143	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3
144	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3
145	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3
146	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3
147	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3
148	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
149	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3
150	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3

Base datos: Satisfacción

N°	Acceso									Relación						Recomendación						Expectativa						Satisfacción global						
	it1	it2	it3	it4	it5	it6	it7	it8	it9	It10	it11	It12	it13	it14	it15	it16	it17	it18	it19	it20	it21	it22	it23	it24	it25	it26	it27	it28	it29	it30	it31	it32	it33	it34
1	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2
2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2
3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
5	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
6	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
7	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
8	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
9	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2
10	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2
11	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2
12	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
13	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
14	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
15	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
16	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2
17	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2
18	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2
19	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
20	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
21	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
22	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
23	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3

24	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	
30	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
31	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
32	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
33	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	
36	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
40	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
41	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
42	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
44	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
46	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
47	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
48	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
49	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
50	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

51	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	
54	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
59	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2
60	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2
61	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
62	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2
63	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
66	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
69	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
70	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2
71	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2
72	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
74	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3
76	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2
77	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2

78	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	
79	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
80	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3
84	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
85	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
87	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
89	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2
90	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2
91	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2
92	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
93	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
94	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
95	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
96	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
97	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
98	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
99	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2
100	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2
101	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
102	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
103	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
104	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3

105	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
106	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	
107	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	
108	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	
109	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	
110	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	
114	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
115	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3
117	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2
119	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2
120	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	2	2
121	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	2	3	4	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2
122	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
123	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
124	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
125	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3
126	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
127	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
128	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
129	3	1	3	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	3	2	3	4	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2
130	3	1	3	3	2	3	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	1	3	3	2	3	2	2	2
131	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2

132	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
134	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	
136	3	2	3	1	2	3	2	3	1	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
137	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	
138	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	
139	2	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	
140	2	3	3	3	3	2	1	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
143	2	4	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	
144	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	2	3	3	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	2	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
147	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	
149	4	3	3	3	2	1	1	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	
150	1	3	3	1	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	1	3	3	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	

Anexo 6: Otros

Tabla 1

Matriz de Operacionalización: Variable (X): Calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Tangibilidad	Modernidad Empatía Eficiencia Apoyo	1 - 4	Ordinal	
Fiabilidad	Servicio Cumplimiento Interés Calidad Capacidad	5 - 9	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Alto <82 - 110> Medio <52 - 81>
Capacidad de respuesta	Satisfacción Atención Adecuado Capacitación Ayuda	10 - 14		Bajo <22 - 51>
Seguridad	Confianza Conocimientos Igualdad Capacidad	15 - 18		
Empatía	Interés Facilidad Entendimiento	19 - 22		

Tabla 2

Matriz de Operacionalización: Variable (Y): Satisfacción

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y rangos
Acceso	Comunicación Atención Puntualidad	1-8		Alto <126 - 170>
Trata al usuario	Evaluación Respeto Buen trato Información rápida Limpieza	9-16	Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Medio <80 - 125> Bajo <34 - 79>
Recomendación	Eficiencia Eficacia	17-21		
Expectativa	Amabilidad Respeto Atención rápida	22-28		
Satisfacción global	Satisfacción Buen impacto	29-34		

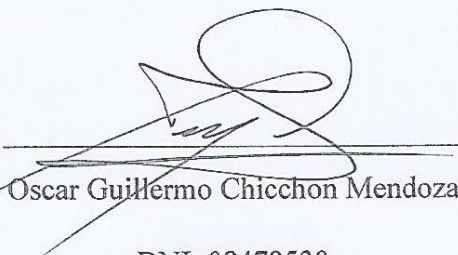


ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Oscar Guillermo Chicchon Mendoza, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte.

La tesis titulada “Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la Satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019” del estudiante Miguel Grimaldo Ibarra Ramírez, constato que la investigación tiene un índice de similitud de $\frac{18^0}{100}$ verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. La suscrita analizó 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.

Lima, 04 de enero de 2020



Oscar Guillermo Chicchon Mendoza

DNI: 08478538



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

Calidad de Servicio de una Unidad Ejecutora y la Satisfacción de los aportantes al FONAVI, Lima 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Administración de Negocios - MBA

AUTOR:

Bra. Miguel Grimaldo Ibarra Ramírez (ORCID: 0000-0003-0053-8460)

ASESOR:

Mg. Oscar Guillermo Chicchon Mendoza (ORCID: 0000-0001-6215-7028)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gerencias Funcionales

Lima - Perú

2020

Resumen de coincidencias

18 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

- 1 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 10 % >
- 2 repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet 2 % >
- 3 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante 1 % >
- 4 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
- 5 Entregado a Pontificia ... Trabajo del estudiante <1 % >
- 6 Entregado a Escuela de... Trabajo del estudiante <1 % >
- 7 econjournals.com Fuente de Internet <1 % >
- 8 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
- 9 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >
- 10 igomeze.blogspot.com Fuente de Internet <1 % >
- 11 Entregado a Universida... Trabajo del estudiante <1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

IBARRA RAMIREZ MIGUEL GRIMALDO

D.N.I. : 07226336

Domicilio : AV. BRASIL 1167 A, JESUS MARIA

Teléfono : Fijo : Móvil: 990 474 298

E-mail : IBARRARAMIREZMIGUEL@GMAIL.COM

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRO

Mención : EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

IBARRA RAMIREZ MIGUEL GRIMALDO

Título de la tesis:

CALIDAD DE SERVICIO DE UNA UNIDAD EJECUTORA Y LA
SATISFACCIÓN DE LOS APORTANTES AL FONAVI, LIMA 2019

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 02/04/2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

IBARRA RAMIREZ MIGUEL GRIMALDO

INFORME TÍTULADO:

CALIDAD DE SERVICIO DE UNA UNIDAD EJECUTORA Y
LA SATISFACCIÓN DE LOS APORTANTES AL FOMAVI,
LIMA 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

SUSTENTADO EN FECHA: 22 DE ENERO DE 2020

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN