

**UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS**



**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**TESIS**

**“CALIDAD DE SERVICIO Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCION  
DEL USUARIO EN LA IE PÚBLICA**

**“SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS 1207, LA MOLINA, 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS**

**AUTOR:**

**FLOREZ VELARDE ANDRÉS RODRIGO GABRIEL**

**CODIGO ORCID: 0000-0001-7583-8228**

**ASESOR:**

**Dr. CRUZ PADILLA JORGE MARTIN**

**CODIGO ORCID: 0000-0003-1858-326X**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: PLANEAMIENTO ESTRATÉGICO Y  
DESARROLLO INSTITUCIONAL**

**LIMA – PERÚ**

**JUNIO ,2022**

*Dedicatoria*

*A Dios, porque nunca me abandonó, porque estuvo  
a mi lado en los momentos más difíciles.*

*A mi querida mama Nelly por comprenderme,  
y Dame la fortaleza.*

*Para concluir esta investigación y lograr este gran reto.*

*Agradecimientos*

*A Dios porque con su inconmensurable amor me ayuda siempre.*

*A mi madre que siempre estuvo a mi lado dándome fuerzas.*

*A mis queridos hermanos Cesar y Claudia por comprenderme.*

*A los docentes que me enseñaron a lo largo de la carrera*

*Ya que compartieron sus valiosos conocimientos.*

*A todas los que colaboraron para que esta*

*Tesis se realice.*

## RESUMEN

La presente tesis, “Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la Institución Educativa Pública “Sagrado Corazón de Jesús 1207, La Molina, 2021” tuvo el propósito de analizar relación que hay entre la Calidad del servicio y Satisfacción del usuario en la IE que se desarrolló la investigación. Se utilizó un estudio descriptivo y con enfoque cuantitativo. Se utilizó un diseño de tipo correlacional, se contó con la población de 65 estudiantes de 5to de secundaria los mismos que conformaron la muestra que fue censal por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y como instrumento fue el cuestionario sobre ambas variables, el cual constó de 21 ítems con cinco alternativas

Los datos recogidos se analizaron mediante pruebas paramétricas de análisis de datos como el Rho de Spearman con un valor de  $r=0.614$  y sig 0.00 y también se utilizó el Alfa de Crombach con un valor de 0.975 para Calidad de Servicio y 0,952 para Satisfacción del usuario. Los resultados determinaron un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis general, demostrando estadísticamente que existe una relación moderada, positiva y significativa entre Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la IE pública “Sagrado Corazón de Jesús 1207, La Molina, 2021”

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario confiabilidad, capacidad de respuesta

## ABSTRACT

The present investigation, "Quality of service and its relationship with user satisfaction in the Public Educational Institution "Sagrado Corazon de Jesús 1207, La Molina, 2021" had the purpose of analyzing the relationship between Quality of service and User satisfaction in the EI in which the research was developed. For this, a descriptive study with a quantitative approach was achieved. A correlational type design was acquired, there were 65 students from the 5th year of secondary school according to the sample, the same 65 students from the 5th year of secondary school, the sample was census for convenience. The technique to collect the data was the survey and the instrument was the questionnaire on both variables, which consisted of 21 items with five alternatives.

The collected data was analyzed by means of parametric tests of data analysis such as Spearman's Rho with a value of  $r=0.614$  and sig 0.00 and Crombach's Alpha was also used with a value of 0.975 for Service Quality and 0.952 for User Satisfaction. The results determined a level of significance lower than the established contrast value ( $p = 0.000 < 0.05$ ), which allowed us to accept the general hypothesis, statistically demonstrating that there is a moderate, positive and significant relationship between Quality of service and customer satisfaction. user in the public IE "Sagrado Corazón de Jesús 1207, La Molina, 2021"

**Keywords:** Quality of service, user satisfaction, reliability, responsiveness

## Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Resumen .....	iv
Abstrac .....	v
Tabla de contenidos .....	vi
Lista de tablas .....	ix
Lista de figuras .....	xii
Introducción .....	1
<b>Capítulo I : Problema de la Investigacion .....</b>	<b>3</b>
1.1 Descripción de la Realidad Problemática .....	3
1.2Planteamiento del Problema .....	6
1.2.1 Problema General.....	6
1.2.2 Problemas Específicos .....	6
1.3 Objetivos de la Investigacion .....	6
1.3.1 Objetivo General .....	6
1.3.2 Objetivos Especificos .....	7
1.4 Justificación e Importancia de la Investigacion .....	7
1.5 Limitaciones de la Investigacion .....	8

<b>Capítulo II : Marco Teórico</b> .....	9
2.1 Antecedentes de la Investigación .....	9
2.1.1 Internacionales .....	9
2.1.2 Nacionales .....	12
2.2 Bases Teóricas .....	16
2.3 Definición de Términos Básicos .....	28
<b>Capítulo III : Marco Metodológico</b> .....	31
3.1 Enfoque de la Investigación .....	31
3.2 Variables .....	31
3.2.1 Operacionalización de variables .....	33
3.3 Hipótesis .....	36
3.3.1 Hipótesis General .....	36
3.3.2 Hipótesis Específicas .....	36
3.4 Tipo de Investigación .....	36
3.5 Diseño de la Investigación .....	37
3.6 Población y Muestra .....	38
3.6.1 Población .....	38
3.6.2 Muestra .....	38
3.7 Técnica e Instrumentos de Recolección de Datos .....	38

3.7.1 Técnica .....	38
<b>Capítulo IV Resultados</b> .....	<b>41</b>
4.1 Análisis de los Resultados .....	41
4.1.1 Estadísticas descriptivas .....	41
4.1.2 Prueba de normalidad .....	70
4.1.3 Correlación .....	71
4.1.4 Regresión .....	75
4.2 Discusión .....	76
Conclusiones .....	82
Recomendaciones .....	84
Referencias .....	85
Apéndices .....	94
Apéndice 1 : Instrumento de investigación cuestionario 1 .....	94
Apéndice 2 : Instrumento de investigación cuestionario 2 .....	95
Apéndice 3 : Matriz de consistencia .....	96
Apéndice 4 : Estadística de total de elementos .....	97
Apéndice 5 : Autorización .....	99
Apéndice 6 : Juicio de Expertos .....	100



## Lista de tablas

Tabla 1 : Matriz de Consistencia .....	33
Tabla 2 : Ficha técnica 1 : Calidad de servicio .....	34
Tabla 3 : Ficha técnica 2 : Satisfacción del usuario.....	35
Tabla 4 : Rangos estipulados para la determinación del Alfa de Cronbach .....	39
Tabla 5: Alfa de Cronbach de la variable Calidad de servicio.....	39
Tabla 6 : Alfa de Cronbach de la variable Satisfacción del usuario .....	40
Tabla 7 : Validación de instrumentos de recolección de datos por juicio de expertos .....	40
Tabla 8 : Resultados descriptivo : Variable Calidad de Servicio .....	41
Tabla 9 : Resultado descriptivo : Dimensión Empatía .....	42
Tabla 10 : Resultado descriptivo : Dimensión Capacidad de respuesta .....	43
Tabla 11 : Resultado descriptivo : Dimensión Confiabilidad del servicio .....	44
Tabla 12 : Resultado descriptivo: Variable Satisfacción del Usuario .....	45
Tabla 13 : Resultado descriptivo: Dimensión Percepción .....	46
Tabla 14 : Resultado descriptivo: Dimensión Expectativas .....	47
Tabla 15 : Resultado descriptivo: Dimensión Nivel de Satisfacción .....	48
Tabla 16 : Ítem 1 .....	49
Tabla 17 : Ítem 2 .....	50

Tabla 18 : Item 3 .....	51
Tabla 19 : Item 4 .....	52
Tabla 20 : Item 5 .....	53
Tabla 21 : Item 6 .....	54
Tabla 22 : Item 7 .....	55
Tabla 23 : Item 8 .....	56
Tabla 24 : Item 9 .....	57
Tabla 25 : Item 10 .....	58
Tabla 26 : Item 11 .....	59
Tabla 27 : Item 12 .....	60
Tabla 28 : Item 13 .....	61
Tabla 29 : Item 14 .....	62
Tabla 30 : Item 15 .....	63
Tabla 31 : Item 16 .....	64
Tabla 32 : Item 17 .....	65
Tabla 33 : Item 18 .....	66
Tabla 34 : Item 19 .....	67
Tabla 35 : Item 20 .....	68

Tabla 36 : Item 21 .....	69
Tabla 37 : Prueba de Normalidad .....	70
Tabla 38 : Correlación entre Calidad de servicio y Satisfacción del usuario .....	71
Tabla 39 : Correlación entre Empatía y Satisfacción del usuario .....	72
Tabla 40 : Correlación entre Capacidad de respuesta y Satisfacción del usuario .....	73
Tabla 41 : Correlación entre Confiabilidad de servicio y Satisfacción del usuario .....	74
Tabla 42 : Regresión ANOVA .....	75
Tabla 43: Coeficientes .....	75

## Lista de figuras

Figura 1 : Grafico de barras de Variable Calidad de Servicio .....	41
Figura 2 : Grafico de barras de dimensión Empatía .....	42
Figura 3 : Grafico de barras de dimensión Capacidad de respuesta .....	43
Figura 4 : Grafico de barras de dimensión Confiabilidad de servicio .....	44
Figura 5 : Grafico de barras de Variable Satisfaccion del Usuario .....	45
Figura 6 : Grafico de barras de dimensión percepción .....	46
Figura 7 : Grafico de barras de dimensión expectativas .....	47
Figura 8 : Grafico de barras de dimensión nivel de satisfacción .....	48
Figura 9 : Grafico de barras Item 1 .....	49
Figura 10 : Grafico de barras Item 2 .....	50
Figura 11 : Grafico de barras Item 3 .....	51
Figura 12 : Grafico de barras Item 4 .....	52
Figura 13 : Grafico de barras Item 5 .....	53
Figura 14 : Grafico de barras Item 6 .....	54
Figura 15 : Grafico de barras Item 7 .....	55
Figura 16 : Grafico de barras Item 8 .....	56
Figura 17 : Grafico de barras Item 9 .....	57

Figura 18 : Grafico de barras Item 10 .....	58
Figura 19 : Grafico de barras Item 11 .....	59
Figura 20 : Grafico de barras Item 12 .....	60
Figura 21 : Grafico de barras Item 13 .....	61
Figura 22 : Grafico de barras Item 14 .....	62
Figura 23 : Grafico de barras Item 15 .....	63
Figura 24 : Grafico de barras Item 16 .....	64
Figura 25 : Grafico de barras Item 17 .....	65
Figura 26 : Grafico de barras Item 18 .....	66
Figura 27 : Grafico de barras Item 19 .....	67
Figura 28 : Grafico de barras Item 20 .....	68
Figura 29 : Grafico de barras Item 21 .....	69

## **Introducción**

En la presente investigación el objetivo fue medir la relación que hay entre las variables Calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se desarrolló en el año 2021 en ese año estuvo presente la pandemia originada por el COVID-19. Calidad de servicio y satisfacción del usuario son variables que han adquirido significancia en las organizaciones que buscan estrategias hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales. La calidad de servicio se convierte en un factor institucional positivo para obtener buenos resultados, según Piso (2013) la calidad de servicio “El hábito desarrollado y practicado por una institución dándose cuenta de las necesidades y expectativas de los usuarios ofreciendo un servicio adecuado, seguro y confiable que se ajuste a sus posibilidades y requerimientos, en situaciones imprevistas (como la pandemia originada por COVID-19) para que el usuario se sienta satisfecho” debe tener en cuenta, direccionar las acciones y buscar mejorar el servicio brindado y un usuario satisfecho con el servicio que recibe de la institución.

En la actualidad las autoridades de las organizaciones sean privadas o públicas buscan ofrecer un servicio que cumpla con los requerimientos del usuario, la excelencia es determinante en los diferentes contextos donde se desarrolla el ser humano. Esto se puede también evidenciar en las IE que responden a estándares y requisitos de la organización y de los usuarios.

La presente tesis se estructurará de la siguiente manera:

Cap. I: Se detalla Determinación del problema, planteamiento del problema, Problema general y problemas específicos, objetivos: generales y específicos e importancia y alcances de la investigación.

Cap. II: El marco teórico del estudio, antecedentes internacionales y nacionales del estudio, teoría desarrollada en la tesis y términos básicos con la finalidad de comprender el contexto donde se desarrolla la investigación.

Cap. III: Hipótesis, variables de estudio y operacionalización de variables, Metodología, enfoque, diseño, población, muestra, técnicas de recolección de información.

Cap. IV: Resultados, está compuesto por la selección, validación y fiabilidad de cuestionarios presentación y análisis de resultados conclusiones, recomendaciones, referencias y apéndices.

## **Capítulo I: Problema de la Investigación**

### **1.1 Descripción de la Realidad Problemática**

El momento actual en el que vivimos presenta un sistema económico que se desarrolla por la demanda y lo que se oferta; el contexto competitivo lo apreciamos en las diferentes situaciones en que se desenvuelven las personas; debido a esto las organizaciones constantemente procuran la calidad en sus servicios, convirtiéndose calidad del servicio y satisfacción del usuario como ejes importantes en la organización. La calidad es el nivel de aprobación de las cualidades de un servicio referente a lo que espera el usuario. El resultado de la apreciación que se tiene a través de la comparación entre lo que se percibe y lo que se espera, Berry, et al. 1989; Kotler y Armstrong,(2013 ); Grocock 1986; Reeves & Bednar, 1994; y Grönroos (1984 y 1990).

Nuestro planeta afronta un proceso de desarrollo resultado de la globalización que se caracteriza por un constante cambio y transformación buscando la eficiencia en las instituciones. Como parte de la globalización, adquiere relevancia el servicio al cliente; orientar a las empresas a cumplir las expectativas de los usuarios. La orientación mundial es la globalización de los mercados; trae consigo amenazas para los pequeños países, pero también origina oportunidades de desarrollo.

En la actualidad las sociedades marchan aceleradamente, se adaptan rápidamente a novedosas condiciones y demandas de la población. En el trascurso del cambio que involucra al mundo, cada nación y a cada empresa u organización, el hablar de servicio al usuario es un tema que tiene la mayor importancia, junto con otros aspectos como la parte económica, el aspecto financiero de los sistemas, y el ser eficaz en cada proceso.



A nivel mundial Fernández y Peña (2012) nos dicen por parte de la perspectiva administrativa que la calidad se refiere a “el conjunto de principios, sistemas, procesos, métodos y técnicas” que cumplen con las exigencias de los usuarios, disminuyendo los errores, según Sancho (1998) la satisfacción, es cuando se cumple con lo que espera el usuario, la satisfacción es una situación que involucra el deseo de alcanzar lo deseado de un servicio. Debido a ese motivo, la medida o el grado de satisfacer es una manera de conocer lo que desea y espera el usuario. Por lo expuesto se desprende que hay relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. La calidad de servicio, depende de la apreciación del usuario y de distintas características como la, motivación, percepción, actitudes del trabajador, la percepción del usuario y la emoción positiva Gracia et al., 2010 y Salanova et al., (2012); por ese motivo son responsables de la calidad los empleados y sus actuaciones Salanova et al., (2012) para Hoffman y Bateson (2012), “la satisfacción de los clientes es una medida de corto plazo, específica de la transacción, mientras que la calidad de los servicios es una actitud a largo plazo debida a la evaluación global de un desempeño” (p. 324).

Las organizaciones siempre buscan la calidad en sus servicios, esta debe ser integral, debe considerar la atención al usuario, el trato, la mejor atención para cumplir con éxito las demandas y el lograr de objetivos organizacionales.

En nuestro país, la educación está normada por la Ley 28044, establece que la calidad del servicio debe ser pertinente, integral, abierta, permanente y flexible. Dirigida a alcanzar un excelente nivel de formación para enfrentar las exigencias de los seres humanos. Ser buenos ciudadanos y seguir aprendiendo. Lugo et al. (2013), la calidad se vincula con los parámetros que debe tener “algo” para obtener un valor; en el sistema educativo, los estándares se orientan al logro de aprendizajes significativos con seres humanos autónomos, responsables y emprendedores.

Uno de los objetivos de toda gestión es desarrollar calidad en lo que ofrece para obtener el nivel bueno de satisfacción en el usuario de servicios, la satisfacción garantiza la continuidad. Tobón, Rial, Carretero y García (2006) nos dicen, la calidad prioriza necesidad de los estudiantes, la gestión de los recursos físicos y humanos.

En la Institución Educativa. 1207 Sagrado Corazón de Jesús distrito de La Molina, donde se realizó la investigación, cuenta con una plana docente formada por 14 maestros del nivel secundaria, la población está formada por 65 alumnos de 5to año del nivel secundaria. Se pudo observar que no existen los canales virtuales adecuados de información, cuando el usuario desea realizar un trámite, no sabe a quién acudir, además, no existe una mesa de partes virtual, esto causa malestar e incomodidad en el usuario. Al momento de realizar las consultas virtuales y obtener información referidas al ámbito académico y administrativo, el usuario no encuentra un medio de comunicación efectiva que le permita resolver sus interrogantes y dificultades y más aún en pandemia en el que se desarrolló la presente investigación por lo cual presenta su incomodidad. Por lo expuesto se aprecia que la presencia de una variable afecta a la otra variable.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Qué relación existe entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús” Lima, 2021?

### **1.2.2 Problemas específicos**

1. ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús” Lima, 2021?

2- ¿Qué relación existe entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la

Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús” Lima, 2021?

3. ¿Qué relación existe entre la confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la

Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús “Lima, 2021?

### **1.3 Objetivos de investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar la relación que existe entre Calidad de servicio y Satisfacción del Usuario en la Institución Educativa pública 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

1.- Determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario en la Institución

Educativa pública 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021

2.- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

en la Institución Educativa pública 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021

3.- Determinar relación entre confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la

Institución Educativa pública 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021

## **1.4. Justificación e importancia de la investigación**

### **1.4.1 Justificación teórica**

Para realizar la investigación se ha revisado y analizado diversas teorías sobre calidad de servicio y satisfacción del usuario. El propósito de esta investigación es comparar la información teórica respecto a las variables. La investigación mostrara la importancia de variable Calidad en el cumplimiento de metas organizacionales y la satisfacción del usuario. De esta forma el conocimiento aprendido contribuirá a la satisfacción del usuario, permitirá orientar y conocer con mayor profundidad la correlación entre las variables que son objeto de la presente tesis , será una guía de información relevante para que, los que dirigen una institución educativa midan la calidad del servicio, orientada a mejorar progresiva y continuamente y a satisfacer al usuario.

Hernández (2014), un estudio se justifica para saber la finalidad de la investigación, el propósito debe ser significativo para que se justifique su realización.

### **1.4.2 Justificación práctica y social**

Los resultados alcanzados en esta investigación permitirán saber algo más de la calidad del servicio que se da al usuario, se busca conocer la relación de las variables de estudio. Los resultados indicarán los aspectos que se van a fortalecer con acciones que encaminen a mejorar la calidad en la institución; por medio de capacitaciones para brindar mejor servicio, y orientar de manera eficiente y efectiva la toma de decisiones y la meta organizacional que se pretende lograr; y así propiciar la satisfacción fortaleciendo la fidelidad y confianza de los usuarios hacia la institución. El presente trabajo será una evidencia para poder planificar y proponer actividades que repercutan positivamente en el servicio a los usuarios.

### **1.4.3 Importancia de la investigación**

El presente trabajo es relevante porque responde a las necesidades institucionales como la búsqueda de calidad y la satisfacción en la “Institución educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús”. Se evalúa la correlación que tiene calidad con satisfacción del usuario para proponer alternativas a través del uso de tecnología, es relevante porque prioriza los procesos que permiten la mejora continua para ofrecer un servicio óptimo, donde el usuario tiene un rol importante, investiga y analiza si el servicio es bueno o no, por ese motivo no se debe descuidar la imagen de la organización, la capacitación constantemente, sobre todo el compromiso institucional.

### **1.5 Limitación**

Entre las limitaciones que hubo en la tesis, encontramos poco material bibliográfico sobretodo en la segunda variable relacionada a la satisfacción del usuario. El momento de aplicación de la investigación estuvimos en trabajo remoto debido al COVID-19, por ese motivo la recolección fue a través de herramientas virtuales. Al ser una investigación correlacional, aplicada en la IE 1207 “Sagrado Corazón de Jesús” situada en La Molina no podrá ser comparada con otras instituciones de otras regiones. Existieron inconvenientes de índole económicos, las cuales serán superadas con el esfuerzo del investigador, por ser autofinanciada. La principal limitación en esta investigación, fue el recojo de información, coordiné con los directivos de la Institución para aplicar los cuestionarios.

## Capítulo II: Marco teórico

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes Internacionales

Castellón (2019), en el trabajo “Satisfacción del usuario, sobre la Calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019”. Pretendió analizar la correlación entre satisfacción de usuario y calidad recibida en medicina interna. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población estuvo formada por 550 usuarios, con una muestra de 227 usuarios, utilizo una encuesta, y un cuestionario que se tomó como referencia el cuestionario de calidad de SERVQUAL, adaptado.

Llegando a la siguiente conclusión que el sexo de predominio son mujeres adultas.

Como recomendación, el investigador sugiere exhortar a los profesionales de salud a ser minuciosos en los exámenes físicos que se toman a los pacientes, responder a las dudas de los usuarios, brindar explicación del tratamiento que se realizará y del procedimiento realizado. Mejorar la atención para disminuir la espera, cubrir la demanda de usuarios que necesitan atención. Evaluar constantemente la calidad del servicio.

Esta tesis es relevante porque aporta evidencias de calidad del servicio y satisfacción al usuario. Además, las dimensiones utilizadas que se estudiaron fueron sacadas del modelo SERVQUAL, al igual que mi investigación por lo que sus resultados aportarán significativamente a mi tesis y enriquecerán la discusión académica al finalizar el trabajo.

Rivera (2019) en su tesis “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” tuvo como objetivo ver la calidad de servicio y la satisfacción. La

tesis es de alcance descriptivo, un enfoque cuantitativo de diseño no experimental. La población fue constituida por 336 usuarios con una muestra de 180 usuarios. Para recabar datos se usó una encuesta, y cuestionario, se utilizó las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Los resultados apuntan a la satisfacción del usuario por la calidad percibida, los resultados más importantes se dan en las dimensiones que se utilizaron.

Como recomendación el investigador sugiere para saber las necesidades de los clientes, medir la calidad de servicio, se debe mejorar los procesos, percepción, y dimensiones. Promover la participación de todo el equipo, dar responsabilidades, aporte de sugerencias, mejorar la calidad del servicio que se ofrece, desarrollar nuevas ventajas competitivas que permita a la organización tener un mercado más amplio.

Esta investigación es importante porque proporciona evidencias de calidad y satisfacción, Además, las dimensiones utilizadas son las mismas dimensiones que utilizo en mi investigación, esto aportó significativamente a mi trabajo, por lo que sus resultados apoyarán la discusión académica al terminar la investigación.

López (2018) en su trabajo “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, su propósito fue desarrollar la correlación que existe por parte de la calidad y la satisfacción en el restaurant Rachy’s Guayaquil. El estudio tuvo un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo con alcance correlacional, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo constituida de 365 consumidores. Se usó como técnica la encuesta, y un cuestionario, para lo cuantitativo se tomó la referencia el cuestionario de calidad de SERVQUAL, 25 preguntas Encontrándose poca satisfacción en el usuario existe relación entre la satisfacción y la calidad, se puede ver la necesidad de realizar capacitaciones y motivación. Se recomienda, inducción a los

trabajadores enfatizando calidad y el servicio al cliente, no se debe descuidar la motivación permanente, los reconocimientos, incentivos dentro de la empresa. Esta tesis es importante ya que aporta información de calidad del servicio y satisfacción, Además, usó Servqual para su trabajo, estas aportaron a mi investigación, por lo que las conclusiones fortalecerán la discusión académica al finalizar esta investigación.

Jireh (2018) en su tesis “Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner”, universidad Landívar, Guatemala. Su finalidad fue encontrar la relación de calidad de los servicios y satisfacción del cliente. La tesis tuvo es de enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, tipo descriptiva, con una muestra conformada de 361 clientes. Elaboró un cuestionario para conocer que piensa el cliente de la calidad de servicio. Como principal conclusión los usuarios están conformes y piensan que se debería mejorar en otros puntos. Encontrándose estos resultados, existe relación entre ambas variables, se piensa que la calidad es buena y se da conformidad.

Como recomendación el investigador sugiere, seguir con la calidad en el servicio que se ofrece, mejorar algunas condiciones como parqueo, temperatura del ambiente en el interior del restaurante, servicios higiénicos, mayor control de limpieza, mejorar condiciones del mobiliario, internet y juego de niños. Implementar buzón de sugerencias.

La importancia de esta tesis la encontramos en coincidencia de variables, esto ayudará en la parte teórica de la tesis, servirá para comparar y analizar a profundidad significativamente mi trabajo, y sus resultados serán de ayuda a la discusión académica.

Álvarez (2017) en la tesis “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila



Bolaños, Managua 2017” tuvo el propósito de determinar la satisfacción de los pacientes del hospital de Managua, Nicaragua. El estudio es de tipo descriptivo, el enfoque cuantitativo; la muestra fue de 36 pacientes hospitalizados. Recogió información con encuesta, se elaboró un cuestionario para saber la lo que pensaban sobre la hospitalización. Los temas de estudio son las características y 5 sub características que están en la encuesta de calidad. Se llegó a la conclusión que evidencia relación entre las cinco dimensiones y la calidad en el hospital privado, se ve satisfacción respecto a la atención recibida.

Como recomendación el investigador sugiere, utilizar el modelo de medición Servqual ya que nos ayuda a analizar a la organización, fortalecer la formación de colaboradores involucrado en la atención, implementar estrategias para realzar la calidad en la atención.

La relevancia de esta investigación radica en que proporcionará datos confiables para mi investigación ya que utiliza las mismas dimensiones que he desarrollado en mi trabajo, esto apoyará la discusión final de la tesis.

### **2.1.2 Antecedentes Nacionales**

Arrestegui (2020) en su trabajo “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una empresa de Transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de La Victoria, 2020” USMP, tuvo el propósito de desarrollar la relación de calidad de servicio y satisfacción del cliente. El estudio tuvo el enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, tipo aplicada, la muestra estuvo conformada por 67 usuarios que concurren a la empresa de transporte en La Victoria. Se recogió información con una encuesta y se elaboró un cuestionario de 37 preguntas.

Según la tesis hay correlación entre ambas variables, La percepción es moderada; las percepciones por la seguridad son moderadas, no existe estrategias de fidelización, no hay horarios adecuados,

no da la prioridad para atender a los pasajeros para lograr cumplir las necesidades de los usuarios en cuanto al servicio, la empresa no tiene equipamiento adecuado, sus locales no son llamativos y los materiales asociados al servicio no son óptimos.

Como recomendación el investigador sugiere arreglar las instalaciones para dar una óptima y buena atención al usuario, capacitar a sus trabajadores administrativos y operativos para mejorar habilidades gerenciales, crear conciencia en los colaboradores para dar un trato amable a los usuarios, esto como resultado de la inducción a los trabajadores, con profesionalismo.

Esta tesis aporta conocimiento teórico para la presente investigación, permitirá comparar realidades distintas con las mismas variables y reafirmar la relación entre ambas variables, Además, la muestra se estudió las variables pertenece al sector educativo, esto ayudará a la discusión académica al finalizar la presente investigación.

Castillo (2019) en su trabajo “Calidad educativa y satisfacción de los usuarios de la institución educativa Internacional Elim Cercado de Lima en el 5° año de Educación Secundaria” el propósito fue ver la relación entre calidad educativa y la satisfacción del usuario. Tuvo un enfoque cuantitativo, básico con un diseño correlacional. La población estuvo formada por 30 alumnos de 5to secundaria, muestra censal de 25 alumnos de 5to de secundaria. se reunió datos de con una encuesta; se elaboró el cuestionario. Como datos finales se concluyó que el nivel de correlación entre las variables de estudio, es buena. Como recomendación sugiere una mejor gestión en la institución con toda la comunidad educativa, delegando funciones, promoviendo el trabajo en equipo, planificando las actividades, administrando óptimamente los recursos y cuidar el clima institucional.

La presente investigación aporta evidencias sobre la calidad y satisfacción, la muestra de estudio la variable también pertenece al sector educativo, esto aportó significativamente a mi trabajo, por lo que sus resultados fortalecerán la discusión académica.

Paucar (2019) en su tesis “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, San Juan de Miraflores 2019” su intención fue encontrar la relación entre las variables analizadas en la UGEL 01 de San Juan de Miraflores. El método usado fue el enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. Las personas objeto de estudio fueron 559 docentes de la UGEL que realizaban trámites y la muestra fue de 436 docentes. Se elaboraron dos instrumentos, cuestionarios Likert. Se determinó una relación significativa de Pearson de 0,7145, y la calidad de servicio es óptima y los usuarios están contentos con la atención.

Como recomendación, el investigador sugiere el uso de estrategias para superar los problemas de retraso de los trámites, recoger información para conocer las deficiencias.

La presente investigación es relevante porque aporta evidencias sobre mis variables que estoy desarrollando. El estudio se aplica en el ámbito educativo, las dimensiones utilizadas coinciden con mi investigación, las conclusiones y resultados enriquecerán la discusión académica.

Ortiz (2018) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018” su intención fue encontrar relación entre las variables de estudio. Con un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, no experimental, alcance descriptivo, muestra formada por 138 padres. Se utilizó una encuesta, se elaboró el instrumento cuestionario para evaluar las variables de estudio estas se validaron. Según los resultados se concluye que hay relación entre las variables de estudio con las dimensiones investigadas en la institución objeto de estudio.

Como recomendación el investigador sugiere promover acciones para mejorar la atención a las familias brindar buen servicio, promover el cumplimiento de metas con mayores niveles de satisfacción, intensificar las relaciones humanas afectivas.

Las evidencias encontradas en el presente trabajo fueron de mucha importancia para mi investigación, permitieron comparar la correlación entre ambas variables de estudio. Esta investigación se desarrolló en el ámbito educativo, trabajó con dimensiones similares a mi investigación, por ese motivo los resultados guiarán la discusión académica al finalizar la investigación.

Novario (2018) en su trabajo “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima”. Su propósito fue ver la relación entre ambas variables. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño transversal no experimental nivel descriptivo. La muestra formada por 67 alumnos, 47 alumnos de carreras de baja demanda haciendo un total de 114 estudiantes, La investigación concluye que el nivel de satisfacción estudiantil alcanzan un nivel de satisfacción positivo.

Como recomendación, el investigador sugiere procurar valores cercanos a muy satisfecho, se recomienda la planificación, equipamiento de la escuela, planes de mejora continua a nivel institución capacitación, complementar el actual sistema de gestión.

Las evidencias sobre satisfacción estudiantil y calidad de servicio de la presente tesis fueron de mucha ayuda, permitiendo comparar contextos diferentes con semejanzas en variables y dimensiones, los resultados fueron de gran aporte para la discusión.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Calidad de servicio**

La calidad de un producto o servicio es un reto que debe asumir la organización para cumplir las metas de la institución, es necesario conocer el significado de este término para desarrollar acciones para conseguirlo. Se puede analizar calidad desde distintos puntos de vista.

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, pag.126) nos dicen “La calidad del servicio es la percepción del cliente y las expectativas que tiene a priori, el usuario realizará una valoración positiva o negativa de acuerdo a su experiencia”. Complementa la definición de calidad Fernández y Peña (2012) refieren que, es la unión de sistemas, procedimientos, metodologías y técnicas que cumple con las exigencias de los usuarios. Así podemos apreciar que, la calidad es el nivel de aprobación de las cualidades de un servicio respecto de lo que espera el usuario. Es importante conocer la definición nos dice García et al. (2010), la calidad del servicio es compleja, repercute en la apreciación de la persona que lo usa, depende de los trabajadores. Asimismo, Salanova et al.(2012), nos refiere que, los trabajadores son los responsables de la calidad. Por ese motivo nos dice Vásquez (2007), la calidad debe ser entendida por quienes dirigen las organizaciones como la satisfacción de los usuarios a través del cumplir sus expectativas óptimamente para hacer competitiva a la organización y beneficiarán al usuario. En algunas ocasiones nos dice Ishikawa (1994) “la calidad se relaciona con un producto o servicio excepcional, no obstante, la idea que deseamos desarrollar no tiene por qué guardar relación con lo magnífico”, (p.18). Para conseguirla Tarí, (2000, p. 22) nos refiere que “la calidad se consigue diseñando, fabricando y vendiendo productos con una calidad determinada que satisfagan realmente al cliente que los use. Por tanto, no se refiere únicamente a productos o servicios de elevadas prestaciones”. Para dirigir una organización es relevante lo que nos dice Miranda (2007, p. 1) debemos comprender que “la calidad

es el conjunto de propiedades innatas a una cosa, que permiten apreciarla. Es una noción que se tiene del producto o servicio independientes de los procesos que se han llevado cabo”. Por tanto, nos dice Brady y Cronin (2001,pág.76) “el significado de calidad es subjetivo, cada persona tiene su propia definición, es la totalidad de las características de un producto o servicio que determinan su capacidad para satisfacer necesidades”. En ese sentido nos dicen Berry et al (1989); Kotler y Amstrong (2013 ); Grocock (1986); Reeves & Bednar (1994); y Grönroos (1984 y 1990) “La calidad del servicio es el nivel de aprobación de las características de un servicio en relación a lo que espera el cliente”. Es el producto de la ponderación que realiza el usuario a través de la comparación entre lo que se percibe y lo que se espera; es decir, la satisfacción de las expectativas del servicio. En consecuencia, según Pizzo (2013) afirma, calidad es la práctica desarrollada de la empresa para evidenciar las necesidades y expectativas de sus usuarios, ofreciendo un servicio adecuado, seguro y fiable, para que el usuario este satisfecho.

De esta manera nos dice William Deming (1989), en su teoría de la calidad total, se debe incorporar la calidad en todos los procesos, para obtener un buen nivel de calidad, teniendo presente, la gestión en la de la calidad y la observación a largo plazo. Cuando hay calidad los costos se reducen y hay mayor productividad y la organización puede competir en el mercado. Por lo tanto, mejorar el proceso es importante, sin dejar de lado que las variaciones en el proceso dependen del sistema, más que del trabajador.

### **2.2.2 Importancia de la Calidad de Servicio**

Las organizaciones competitivas asignan un lugar relevante a la calidad, Imai (2008) nos dice “la calidad se refiere no solo a la calidad de productos o de servicios terminados, sino también a la calidad de los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios” (pág. 176). La calidad se debe tener en cuenta desde la planeación todo el proceso, ejecutar y evaluar las actividades. Stoner (2006) nos dice que la calidad no solo se refiere a brindar un servicio o producto, es crear productos o servicios competitivos, hacer las cosas bien desde el inicio. Coincide con las ideas Colunga (2005) la calidad se logra según la forma de hacer las cosas, es decir, cualidades de un servicio para cumplir las expectativas de los usuarios. Para Colunga (2005) “capacidad de atención para detectar apropiadamente los requerimientos de los clientes y de los conocimientos tecnológicos necesarios para elaborar el diseño que los satisfaga” (p. 89).

#### **Calidad en el servicio**

Las organizaciones se interesan por generar calidad en los servicios y productos, convirtiéndose el término calidad en sinónimo de competitividad y posicionamiento del mercado. Se logra una mejor rentabilidad, mejora la satisfacción del usuario, es decir una ventaja competitiva, Fraser, Watanabe, & Hvolby (2013). Complementa la información Ghobadian, Speller, & Jones (1994) consideran que calidad otorga una ventaja competitiva. Asimismo, ISO 9000: “Calidad: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos”. La RAE nos dice acerca de calidad “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”

### **2.2.3 Características del servicio de calidad**

Un buen servicio de calidad nos dice Anierte (2013), son: el cumplimiento de metas, de la misión, ser eficiente, solucionar necesidades, problemas e informar acerca de los resultados. Paz, citado en Verdú (2013), nos dice las características de un trabajador formal son: honestidad, Iniciativa, empatía y proactividad, afán de superación, autodominio, inteligencia emocional, capacidad de servicio, siempre dispuesto a ayudar y atender al usuario con buena comunicación, muy colaborativo, trabajando en equipo, positivo, cuidadoso, analítico y mucha creatividad, generando nuevas ideas. Complementan la información acerca de las características de calidad de servicio Parasuraman, Zeithlam y Barry (1993), nos refieren, calidad es:

- a) La capacidad del personal: el servicio o producto depende de los conocimientos de los colaboradores necesarios en la empresa u organización.
- b) La accesibilidad: poder tener la posibilidad de tener acceso a un servicio, que muchas veces es difícil debe ser considerado por las organizaciones.
- c) La comunicación: Una buena comprensión del servicio permite que se conozca sus características y que sea aceptado por usuarios o clientes.
- d) La credibilidad: Se refiere a la confianza en colaboradores y usuarios para que inspire credibilidad en el usuario.
- e) La cortesía y la amabilidad: el trato respetuoso del personal es importante.

### **2.2.4. Servqual calidad de servicio**

Servqual se creó en 1980 por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1985), con el objetivo de mejorar la calidad de las empresas. El modelo Servqual usa cuestionarios de evaluación para analizar la



calidad y lo que desea el usuario, con 5 dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, y seguridad de acuerdo a la percepción del usuario.

Servqual, pertenece a la escuela americana, de la calidad de servicio, desarrolla un instrumento para cuantificar la calidad de servicio, se basa en la evaluación acerca de la calidad de servicio, siendo de mucha ventaja para las organizaciones, Miranda, Rubio & Chamorro (2007).

### **2.2.5 Calidad de atención del servicio**

Según Gómez, & Balkin, (2003). Está relacionada a lo que nos dice Maslow, “las personas están motivadas por satisfacer sus necesidades, y cuando más medios pueda proporcionar una empresa para satisfacer dichas necesidades, mayor será el empeño con el que los empleados trabajan para alcanzar lo que les satisface” (pág. 289).

Cuando se habla de calidad nos dice Imai, (1998, pág. 10) “no solo se alude a productos o servicios, sino a los procesos que se relacionan con dichos productos o servicios. Para conseguir calidad se debe pasar por todos los procesos de desarrollo, diseño, producción, venta y mantenimiento de los productos o servicios”. Así Álvarez (2006) nos dice calidad es tener presente los procesos de mejora continua, satisfacer al usuario, anticiparse y participar en los procesos.

Al respecto, Senlle & Gutiérrez (2005), “La calidad significa la satisfacción de las partes interesadas comprendiendo tanto directivos, administrativos, como clientes (Primario el educando, secundario la familia, terciarios la sociedad y las organizaciones”.p. 2)

### **2.2.6 Medición de la calidad de servicio**

Para el trabajo se utilizó el modelo Servqual o escala de calidad, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), se realizaron las modificaciones para aplicar en la investigación.

## **2.2.7 Dimensiones de calidad de Servicio**

### **Empatía**

La empatía para Balart (2018) es la capacidad de poder sentir, y expresar de manera oportuna situándose en el lugar del otro, a través de una escucha activa con plena interacción, tono de voz que estimulen personalmente a los demás. También dice que la empatía es la capacidad de conocer el comportamiento, sentimiento, necesidades y problemas de las personas, para conseguir que esté satisfecho con lo que se le ofrece expresando nuestro sentimiento; utilizando la comunicación y comprensión como medio que une a las personas con simpatía y cordialidad dando a conocer el respeto y proporcionando seguridad. Amplía la definición Chauvie (2015) que refiere, la empatía es transparencia con los demás, desechando aspectos negativos, esto motiva a los trabajadores, desarrolla habilidades para su desarrollo personal, facilita las relaciones personales, la expresión de sentimientos, poniéndose en el lugar de las demás personas. Complementa la información Batson, Fultz, Vanderplas y Isen (1983) nos dicen que, la empatía es el sentimiento, es el interés que transfiere una persona a otra, conociendo su estado de ánimo, sus necesidades, su comportamiento; mejora la comprensión del contexto y propicia una comunicación adecuada. En ese sentido la empatía es la capacidad de diseñar, reorientar y saber estar en el lugar de los demás, es preocuparse por el comportamiento de la otra persona y esté a gusto y complacido con lo que desea, mostrando niveles de comprensión de las necesidades de cada persona. Para Balart (2018) la empatía es una forma de comportarnos y situarnos en el lugar de los demás para así entender sus comportamientos y ayudar a descubrir las habilidades de cada persona necesarias para su desarrollo personal. Concluyen Zeithaml y Bitner (2002) al decirnos que la empatía es la observación y trato que la organización da a conocer a los usuarios, quienes sienten que sus deseos y preocupaciones son atendidas, esto genera un vínculo con el usuario o cliente.

## **Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta al ambiente está relacionada con las acciones que se realizan teniendo en cuenta el empirismo y las cualidades que ayudan a la entidad para entender y desarrollarse con efectividad; está relacionado al desempeño, la rapidez, la organización y coordinación de las actividades y su implementación en forma habitual. Liao et al., (2003). De esta manera las organizaciones que responden con rapidez son organizaciones competitivas reconocidas por su celeridad, habilidad y por su destreza de comprender cuando uno se equivoca Nonaka y Takeuchi (1995); Jansen et al,2005). Según Blanco (2009) dicha respuesta se observa en la responsabilidad de la institución al brindar sus servicios, es decir, la voluntad que tiene la organización por atender oportunamente, ser eficientes en los requerimientos del usuario y así dar un buen servicio, esto es percibido por el usuario. Al respecto Droguett (2012) nos dice la capacidad de respuesta es el servicio y la efectividad de dar solución a las solicitudes de los usuarios, esto se comunica según lo que dura la atención, el momento de brindar la atención adecuada, atender al cliente. De esta manera la capacidad de respuesta según Blanco (2009), es el compromiso en brindar servicios con amabilidad por parte de los trabajadores, esto se observa en el momento que se da la atención. Según Novelo y Salazar (2016) dice, se refiere a la atención oportuna a los usuarios, actuar rápidamente frente a las necesidades a través de un desarrollo óptimo de las actividades de fácil acceso para la organización para satisfacer las necesidades. La capacidad de respuesta es actuar en forma voluntaria con habilidad para interactuar con los usuarios para Blanco (2009) se debe proporcionar un servicio adecuado, con capacidad de respuesta para actuar frente a un problema o suceso, estar preparados en diversas situaciones de manera rápida brindando atención buena, inmediata y oportuna.

### **Confiabilidad del servicio**

Confiabilidad de servicio según Zeithaml y Bitner (2002) es brindar el servicio de manera formal y exacta, es decir, dar un buen servicio desde el inicio hasta el final. La confiabilidad significa cumplimiento por parte de la institución, de lo acordado sobre el servicio. Los usuarios se sienten seguros con instituciones que cumplen sus promesas. En una organización es importante la confiabilidad nos dice Guillermo (2019) porque se aplica en los procesos donde la organización crea beneficios a corto y largo plazo. Para que exista confiabilidad se debe cumplir los requisitos de calidad y servicios eficaces. Para Rodríguez (2010) la confianza es primordial debe ser transparente en relación en todos los procesos cognitivos, emocionales porque están a base de resultados distintos con conocimiento y seguridad. La confiabilidad se refiere a la situación de poder confiar en una acción con seguridad, es estar convencidos del servicio para poder escoger. Hosmer (2019) menciona que la ética de un comportamiento con resultados óptimos y aceptación de los usuarios proporciona confianza y fiabilidad en el instante de dar algo.

#### **2.2.2 Satisfacción del Usuario**

Según Sancho (1998) es cuando se cumple con lo que espera el usuario, la satisfacción involucra el sentir y el agrado por alcanzar lo deseado y lo que un quiere de un servicio. La satisfacción del usuario permite medir lo que necesita de los usuarios, de ahí su estrecha correlación con la calidad del servicio. Se consigue según Münch (1998), a través de la “Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio” (pág. 179) Hoffman y Bateson (2012), nos dice la satisfacción del usuario repercute sobre la percepción de la calidad, las percepciones de los usuarios se dan a través de las experiencias pasadas. De esta manera la satisfacción del usuario es un medidor de la calidad de servicio, Andía, et al., (2002) nos dice el

usuario tiene formas de interpretar un servicio basándose en sus experiencias. Thompson (2005), nos dice que la "satisfacción del cliente" influye en las decisiones cuando uno elige un servicio o producto, las empresas buscan tener satisfecho a cada cliente, es relevante la gestión de calidad, el usuario determina la importancia. Según Quispe (2016) es la percepción sobre la calidad servicio o producto, genera satisfacción en el usuario o cliente, está relacionado con la emoción tiempo y el momento de venta, son las experiencias después de la elección. El nivel de satisfacción nos dice Vega (2017) no se puede medir por los cambios de ánimo del usuario, la organización no tendrá seguridad sobre la satisfacción del mismo, por lo que toda organización se debe preocupar por brindar un servicio con calidad alta para que los consumidores puedan tener una recompra. De esta manera Kotler (2003) nos menciona que lo que queda después de una compra es el nivel del estado del consumidor, antes de comprar tiene expectativas, el objetivo de las organizaciones es posicionarse en la mente del usuario haciendo que quede satisfecho, y así el usuario será leal y recomendará el servicio o producto y la organización contará con nuevos usuarios o clientes, la organización será competitiva siempre y cuando ofrezca calidad. Para tener éxito en las organizaciones nos dicen Gil, Sánchez, Berenguer, y Gonzáles, (2005) que es importante el proceso de evaluación ya que se puede observar las causas que perjudican al servicio y así poder plantear un plan de mejora para satisfacer a los usuarios y mejorar la rentabilidad de la organización. La satisfacción no solo está referida a calidad del servicio nos dice Rodríguez (2015) sino también se considera la forma de atender de los trabajadores, cómo estos marketean el servicio, la forma de atención. La satisfacción está relacionada con el estado psicológico, a las emociones, expectativas y experiencias del usuario o cliente- Para toda organización la satisfacción del usuario o cliente según Sánchez García y Sánchez Romero (2016) tiene que ser lo más importante cuando se ofrece un servicio o producto, un usuario feliz genera ganancias a la empresa cuando recomienda el servicio o producto. El objetivo de la calidad de servicio para Reyes, Mayo y Loredó (2009), es

cumplir con las necesidades de los usuarios, la satisfacción está relacionada con la recomendación del servicio o producto. De esta manera nos dice Kepler (2003) la satisfacción del consumidor da oportunidad de crecimiento y posicionamiento en el mercado. Cuando hay satisfacción, genera rentabilidad, para ello hay que estar atento a los requerimientos, otorgar valor agregado al servicio o producto para que el servicio sea recomendado. Oliver (1997) nos dice que “la respuesta de satisfacción del cliente, es un juicio acerca del producto o servicio, de cómo proporciona un nivel placentero de recompensa, que se relaciona con el consumo”. El satisfacer al usuario significa evaluar cualidades del servicio.

### **2.2.2.1 Importancia de la satisfacción del usuario**

Según Vogt (2004, pág. 16) es el producto de experiencias, percepciones. emociones de cumplimiento de metas y expectativas. La satisfacción involucra experiencias cognoscitivas, características del producto, información recibida, cuánto se cumplen las expectativas. Varo (2007) nos dice el usuario o cliente evalúa el servicio de manera global y el efecto de este cálculo es la calidad y apreciación respecto a algo.

### **2.2.2.2 Dimensiones de satisfacción del usuario**

#### **Percepción**

Vargas (2018) dice que La percepción designa aspectos que están relacionados con la visión con las acciones, valores y costumbres que dependen de estímulos físicos y sensaciones, es como aprecia, describe el servicio. La percepción es el conocimiento que se interpreta y se dan apreciaciones basado en sensaciones obtenidas. Complementa Vilatuña, Guajala, Pulamarin y Ortiz (2012) nos dicen la percepción es un procedimiento evolutivo del conocimiento a través de estimulación de las personas que se adaptan a su forma de ser, a su comprensión para dar respuesta

a través de las emociones o estímulos de la conciencia, se describen en base a lo que se aprecia del entorno cuando intervienen las experiencias vividas. Los humanos percibimos de diferentes formas y con interpretaciones diferentes de la realidad, cuando no los conocemos tenemos muchas percepciones y no conocer nos lleva a buscar información, luego tendremos una idea del objeto. Amplía la información Vargas (2018) que refiere lo percibido es a través de la observación, se satisface con los buenos procesos de la organización, el usuario evalúa el servicio, el resultado es la satisfacción o insatisfacción. En algunas ocasiones la percepción depende del estado de ánimo.

### **Expectativas**

Según Méndez (2009) las expectativas son representaciones que realizamos, dependen de la percepción, el valor que se da a algo va cambiando, no se puede satisfacer a todos los usuarios, las expectativas dependen de la fortaleza de la motivación, equivale a un objetivo. En las expectativas existe la posibilidad de acercarse a la idea que se tiene en la mente para conseguir lo que se busca, por ese motivo lo que se espera va de acuerdo con lo que se observa que se tiene como ser humano para observar y conseguir resultados sea bueno o malo. Amplían la información Gibson, Ivancevich, Donnelly & Konopaske (2011) mencionan que la evolución controla y supervisa las elecciones alternativamente. De acuerdo a las cualidades del consumidor o usuario, la expectativa puede variar, la descripción es importante e influye en la decisión de elección del servicio o producto. Complementa la información Maguiña (2018) que refiere que las expectativas están relacionadas a las experiencias que hemos vivido ; sin embargo pocas veces se cumplen como lo habíamos pensado , podemos tener una expectativa alta si la publicidad es buena habrán consumidores con grandes expectativas y cuando se recibe el producto o servicio son diferentes a como se mostraron, las expectativas descienden no hay satisfacción del servicio, otras veces las expectativas se mantienen todo depende de la calidad del servicio. Por su parte Hellriegel (2016)

nos dice que las expectativas son como evidencias futuras para conseguir aquello que buscamos, se relaciona con lo que satisface al consumidor porque se observa más allá de lo que desea obtener al percibir lo que necesita. Faccio (2016) menciona que las expectativas son la esperanza que tienen los usuarios o clientes de conseguir algo, es el punto donde las organizaciones se deben esforzar y establecer un buen nivel de expectativa hacia su servicio o producto que muchas veces tiene aspectos positivos y negativos, las expectativas bajas no atraen muchos clientes o usuarios, se debe tener cuidado con las expectativas altas que no responden a lo que esperan los usuarios o clientes estas producirán decepción, las expectativas se pueden utilizar como opiniones, promesas y experiencias. De esta manera las expectativas se convierten en ilusiones que esperan obtener los usuarios cuando escogen un bien o servicio, los ofrecimientos de las organizaciones cuyo objeto es motivar al usuario o cliente. Y como lo menciona Maguiña (2018) cuando un usuario o cliente se siente decepcionado la organización corre el riesgo de perderlos, esto generaría pérdidas ya que el usuario o cliente insatisfecho dará a conocer a otros su mala experiencia, y otros clientes que pudieron seleccionar al servicio o producto ya no lo harán.

### **Nivel de satisfacción**

Acerca del nivel de satisfacción Quispe (2016) nos refiere que la satisfacción se estudia a través del estímulo, el marketing observa las características de los usuarios o clientes. Dice que la satisfacción es lo que se observa basada en la calidad y el ofrecimiento del servicio, lleva a la satisfacción, donde aparecen la emoción, eficiencia, el análisis de venta y entrega con agradecimiento; junto con la calidad lleva a que el usuario o cliente se sienta satisfecho; la satisfacción impacta en la parte económica empresarial, cuando incrementa la satisfacción incrementan los ingresos. Vega (2017) nos dice el nivel de satisfacción no se puede analizar por el estado de ánimo del usuario o cliente, debido a que sea alta o baja la satisfacción no habrá



seguridad de su satisfacción esto encamina a las organizaciones a ofrecer buen servicio y productos de alta calidad para que el usuario o cliente regrese por el servicio o producto. Nos dice Kotler (2003) es lo que queda después de utilizar un servicio o hacer una compra la finalidad es posicionarse en la mente del usuario para que sea leal y recomiende el servicio. Según Gil et al (2005) la satisfacción es importante para el éxito de la institución, permite realizar evaluaciones y establecer un plan de mejora para tener a los usuarios satisfechos y generar pertenencia a la institución y obtener utilidades a la empresa. Las organizaciones deben dar importancia según Rodríguez (2015) a los procesos y a la manera de atención ya que en la satisfacción influye el estado psicológico, las emociones, los sentimientos y las expectativas. Sánchez García y Sánchez Romero (2016) nos dicen que la satisfacer a un usuario implica recomendación del producto o servicio. Reyes et al (2009) nos dice que el satisfacer debe buscar superar las expectativas de los usuarios y esto dará a la organización la oportunidad de obtener utilidades. Kotler (2003) nos dice que la satisfacción del consumidor da oportunidad de crecimiento, a través del posicionamiento y la recomendación del servicio.

### **2.3 Definición de términos básicos**

- 1. Motivación:** Son fuerzas que influyen sobre las personas para dirigir o sostener una conducta. González (2008) dice: proceso a través del cual se miden las conductas relacionadas con el objetivo, la forma cómo se desarrollan las actividades. (p.15).
- 2. Habilidad.** Guthie (2007) nos dice que “es la capacidad del individuo, adquirida por el aprendizaje, capaz de producir resultados previstos con el máximo de certeza, con el mínimo de distensión de tiempo y economía” (p.6).

- 3. Recurso humano:** Está relacionado a los individuos que laboran en una organización. Según Chiavenato (2007) Se basan en los procesos y promueven el desarrollo e los trabajadores.
- 4. Calidad:** Deming (1990) Se refiere a no tener errores, se dice que es la capacidad de los trabajadores para que el resultado pueda satisfacer a la sociedad con un buen precio.
- 5. Organización:** Grupo social formado por personas para lograr metas u objetivos. Jorge Etkin (2000, p. 3) nos dice "La organización es una integración de individuos y grupos, en el marco de un orden formal que establece las funciones que ellos deben cumplir". Eso significa que una organización es una agrupación de personas que desarrollan funciones de acuerdo a su voluntad.
- 6. Cultura Organizacional:** Stephen (2010) Es un sistema de conceptos que comparten los componentes de la empresa para poder llegar a cumplir los objetivos. Se refiere a las dinámicas funcionales de los aspectos administrativos que se definen desde diferentes puntos de vista y dependen de la relación jerárquica y la subordinación. (Abravanel, Allaire, Firsirotu, Hobbs, Poupart y Simard, 1992)
- 7. Estrategia:** Para Halten (1987) Son los objetivos que se observan para determinar canales para tener mejores resultados.
- 8. Estilo de dirección:** habilidad de ejercer poder apoyo, estímulo y participación a los colaboradores.
- 9. Productividad:** Para Koontz (2004) "La productividad es la relación insumos - productos en cierto periodo con especial consideración a la calidad. Productividad la definen como la relación entre la cantidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados". (p.20).

- 10. Satisfacción:** Se define como el cumplir lo que desea el usuario, desde un concepto psicológico, está relacionado con el bienestar de tener aquello que uno quiere o espera de lo que está adquiriendo (Sancho, 1998)
- 11. Servicio:** “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (Kotler, 1997, p. 656)
- 12. Confiabilidad** Según Hernández y otros (2003), “la confiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual su aplicación repetida al mismo sujeto produce iguales resultados”

## Capítulo III

### Metodología de la Investigación

#### 3.1. Enfoque de la investigación

La presente tesis tiene un enfoque **cuantitativo** busca obtener resultados mediante la medición numérica sobre la calidad de servicio y Satisfacción del usuario para ello utilizará recolección de datos. La información recolectada será codificada y tabulada para luego ser analizada estadísticamente para determinar comportamientos y probar la hipótesis, según Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Robbins (2009) Este método utiliza técnicas cuantitativas para las decisiones.

Por lo anterior, y según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la investigación es cuantitativa.

#### 3.2 Variables

Flores (2015) la variable que representa el hecho que se investiga, son características.

#### Calidad de Servicio

##### Dimensiones de la variable

- Confiabilidad de servicio
- Capacidad de respuesta
- Empatía

## **Satisfacción del Usuario**

### **Dimensiones de la variable**

- Percepción
- Expectativas
- Nivel de satisfacción

### **3.2.1 Operacionalización de variables**

Latorre, del Rincón y Arnal (2005), es un proceso de desagregación de elementos hacia un nivel más concreto, donde se puede observar, recoger, valorar, dimensiones e indicadores.

**Matriz de Operacionalización de las variables**  
**Tabla 1: Matriz de Operacionalización**

*“Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción del Usuario en la IE pública  
 Sagrado Corazón de Jesús 1207 La Molina 2021”*

VARIABLES	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berry (1998) Es el concepto o juicio del cliente acerca de la excelencia o superioridad del servicio que resulta de la comparación entre el servicio y las expectativas de los usuarios.	Confiabilidad del servicio	Eficacia del servicio Solución de problemas Atención oportuna	1 , 2 , 3
		Capacidad de respuesta	Eficiente Disposición para ayudar a los usuarios Atención efectiva a los usuarios	4 , 5 , 6 , 7 , 8
		Empatía	Atención Conocimiento de necesidades del cliente Horarios de atención flexible	9 , 10 , 11 , 12 , 13
<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	Según Sancho (1998) es cuando se cumple con lo que espera el usuario, involucra el sentir y el agrado por alcanzar lo deseado y lo que un quiere de un servicio. Permite medir lo que necesita el usuario, de ahí su estrecha correlación con la calidad del servicio	Percepción	Servicio eficiente Trato respetuoso al usuario	1 , 2 , 3
		Expectativas	Beneficio del servicio Satisfacción de necesidades	4 , 5 , 6
		Nivel de satisfaccion	Centrado en el servicio Centrado en el proceso de atención	7 , 8

**Autor: Andrés Rodrigo Gabriel Florez Velarde**

**Tabla 2:****Ficha Técnica N° 1**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario Calidad de Servicio

**Autor:** Florez Velarde Andrés Rodrigo Gabriel

**Año:** 2021

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Evaluar la variable calidad de servicio

**Aplicación:** Directa y anónima

**Tiempo de aplicación:** 40 min aprox

**Numero de ítems:** 13

- **Dimensión 1:** Empatía (ítems del 1 al 5)

- **Dimensión 2:** Capacidad de respuesta (ítems del 6 al 10)

- **Dimensión 3:** Confiabilidad de servicio (ítems del 11 al 13)

**Escala de medida Tipo Likert:** Totalmente de acuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.

**Tabla 3:****Ficha Técnica N° 2**

**Nombre del instrumento:** Cuestionario Satisfacción del usuario

**Autor:** Flórez Velarde Andrés Rodrigo Gabriel

**Año:** 2021

**Tipo de instrumento:** Cuestionario

**Objetivo:** Evaluar la variable satisfacción del usuario

**Aplicación:** Directa y anónima

**Tiempo de aplicación:** 40 min aprox

**Numero de ítems:** 8

- **Dimensión 1:** percepción (ítems del 1 al 3)

- **Dimensión 2:** expectativas (ítems del 4 al 6)

- **Dimensión 3:** nivel de satisfacción (ítems 7 y 8)

**Escala de medida Tipo Likert:** Totalmente de acuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo.



### **3.3. Hipótesis**

#### **3.3.1 Hipótesis general**

- Existe una relación significativa entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021

H0 = No Existe una relación significativa entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021

#### **3.3.2 Hipótesis específicas**

##### **Hipótesis específica 1**

- Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021

##### **Hipótesis específica 2**

- Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021

##### **Hipótesis específica 3**

- Existe una relación significativa entre confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021.

### **3.4 Tipo de investigación**

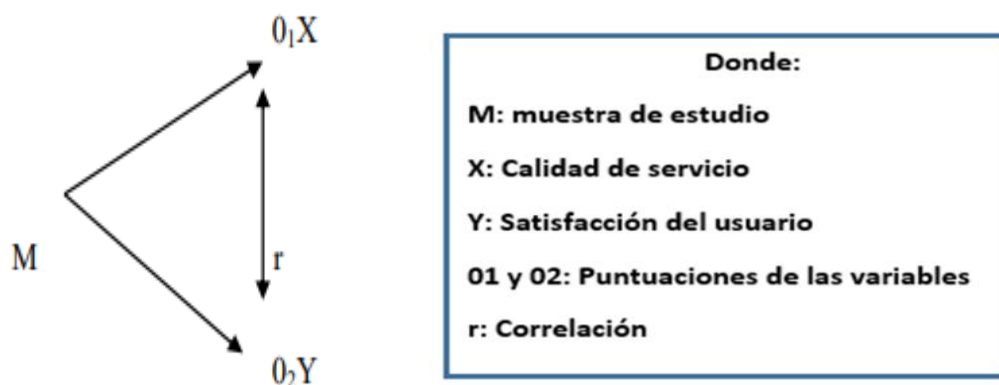
La presente investigación es **básica**. Rodríguez (2014), nos dice que esta investigación tiene como objeto de estudio un problema y su resolución práctica, puede aportar hechos nuevos para la aplicación de conocimiento adquirido de modo que se pueda confiar en los hechos, enfocándose en la búsqueda del conocimiento o nueva información para su aplicación.

### 3.5 Nivel o Alcance de investigación

La presente investigación es de **nivel correlacional**. Castro (2009) ya que se podrá asociar dos variables. Se analiza la correlación entre dos variables y entre sus dimensiones para ver si fluctúan en un patrón común o si cada una tiene un comportamiento distinto (Hernández et al, 2010, p.81).

### 3.6 Diseño de la investigación

La investigación es de corte transversal **no experimental**. Carrasco (2009), El estudio es no experimental, es decir no se manipulan las variables, solo se observa el problema (p.18). La investigación no pretende manipular las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, sino estudiarlas tal cual se dan en su ambiente natural sin evaluar el cambio en el tiempo. Así mismo, es importante reconocer que los datos son recogidos en un punto determinado en el tiempo, sin interrumpir las actividades en la institución educativa. Por lo anterior, y según Hernández et al. (2014), el diseño de la investigación es no experimental, del tipo transaccional.



### **3.7 Población y muestra**

#### **3.7.1 Población**

En la presente investigación la población está formada por **65 estudiantes** de la Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús”. Según Hernández et. al (2014) la población es “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones”. (p.78) Según Arias (2006) define la población o población objetiva como: “Un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación., esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio”. (p.81)

#### **3.7.2 Muestra**

En la presente investigación contó con una muestra censal por conveniencia conformada por **65 estudiantes** de la Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús”. Según Hernández (2014) la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan los datos y tiene que definirse o delimitarse de ante mano con precisión.

### **3.8 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

#### **3.8.1 Técnica**

La técnica que se ha empleado para la recolección de datos en esta investigación ha sido la encuesta. Sánchez (2002) La encuesta es la técnica cuantitativa que los investigadores usan para conseguir información. Marx y Mouselli (2018) es una de las técnicas más usadas, por eso se utilizó un cuestionario de 21 preguntas en escala Likert.

### 3.8.2 Instrumento de recolección de datos

Los instrumentos se elaboraron tomando como base el cuestionario.

Carrasco (2010), nos dice acerca del cuestionario que “Es el instrumento de investigación social más usado cuando se estudia un gran número de personas, ya que permite una respuesta directa, mediante la hoja de preguntas que se le entrega a cada una de ellas” (p.318).

#### *Análisis de fiabilidad*

##### *Confiabilidad del instrumento*

**Tabla 4**

*Rangos estipulados para la determinación del alfa de Cronbach*

Rango de alfa	Magnitud
>0,90	Excelente
0,80-0,89	Bueno
0,70-0,79	Admisible
0,60-0,69	Cuestionable
0,50-0,59	Escaso
<0,50	Inaceptable

**Tabla 5**

*Alfa de Cronbach de la variable “Calidad del servicio”*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,975	13

#### **Interpretación:**

Se empleó el alfa de Cronbach para evidenciar el grado de confiabilidad que posee el instrumento empleado en la variable “Calidad del servicio”, cuyo cuestionario se encuentra construido a partir de 13 ítems. Se obtuvo el valor de 0.975, reflejando un grado altamente fiable y excelente.

**Tabla 6**

*Alfa de Cronbach de la variable “Satisfacción del usuario”*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,952	8

**Interpretación:**

Se empleó el alfa de Cronbach para evidenciar el grado de confiabilidad que posee el instrumento empleado en la variable “Satisfacción del usuario”, cuyo cuestionario se encuentra construido por 8 ítems. Se obtuvo el valor de 0.952, reflejando un grado altamente fiable y excelente.

**Validez del instrumento**

El presente estudio se validó por juicio de tres expertos, para lo cual se recurrió a docentes especialistas del área, a quienes se les entregó la documentación respectiva: instrumentos, matriz de consistencia, ficha de validez del instrumento para su revisión.

**Tabla 7**

*Validación del instrumento de recolección de datos por juicio de expertos*

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	%	Resultado
Experto 01	Veintemilla Sanchez Jose Luis	Doctor	80%	Aplicable
Experto 02	Flores Ceron Vilma Eudocia	Magister	84%	Aplicable
Experto 03	Calderon Chavez Jaime	Magister	75%	Aplicable

*Fuente: Elaboración propia*

## Capítulo IV Resultados

### 4.1 Análisis de los Resultados

#### Resultados descriptivos

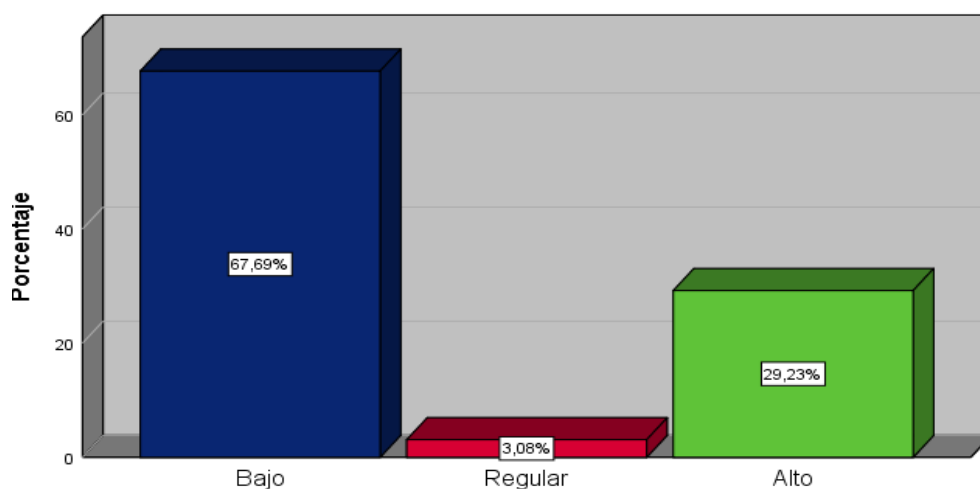
**Tabla 8**

*Variables 1: Calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	44	67,7	67,7	67,7
	Regular	2	3,1	3,1	70,8
	Alto	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 1**

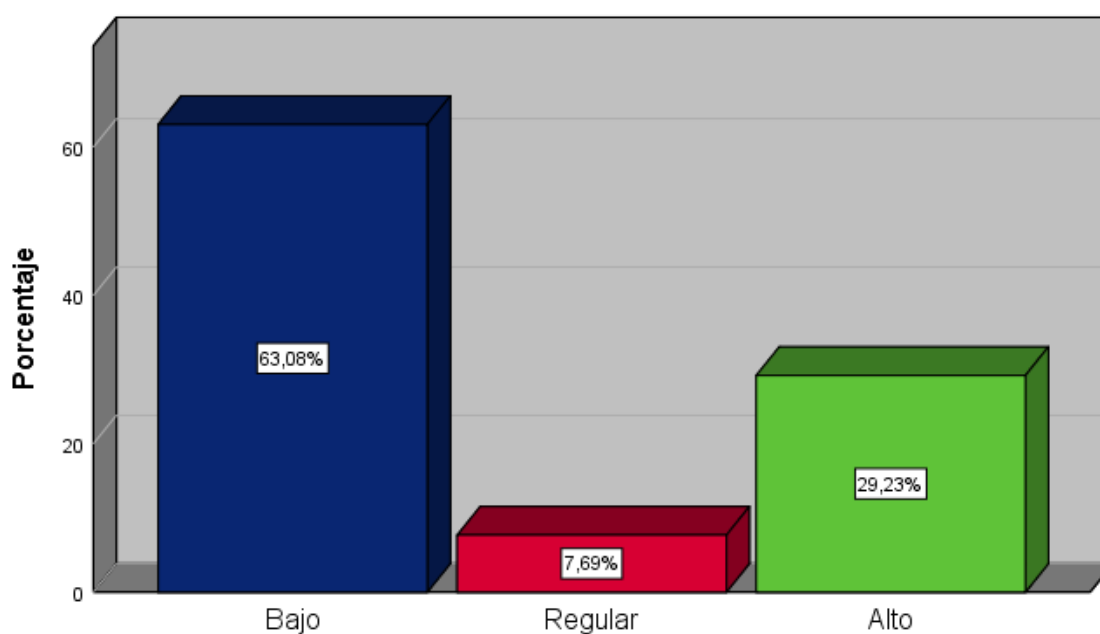
*Gráfico de barras de la variable “Calidad del servicio”*



El 67,7 % de estudiantes consideró que la calidad de servicio que brinda la institución educativa es baja, por otro lado, un 3,1 % los consideró regular y un 29,2 % determinó que es alta.

**Tabla 9***Dimensión 1: Empatía*

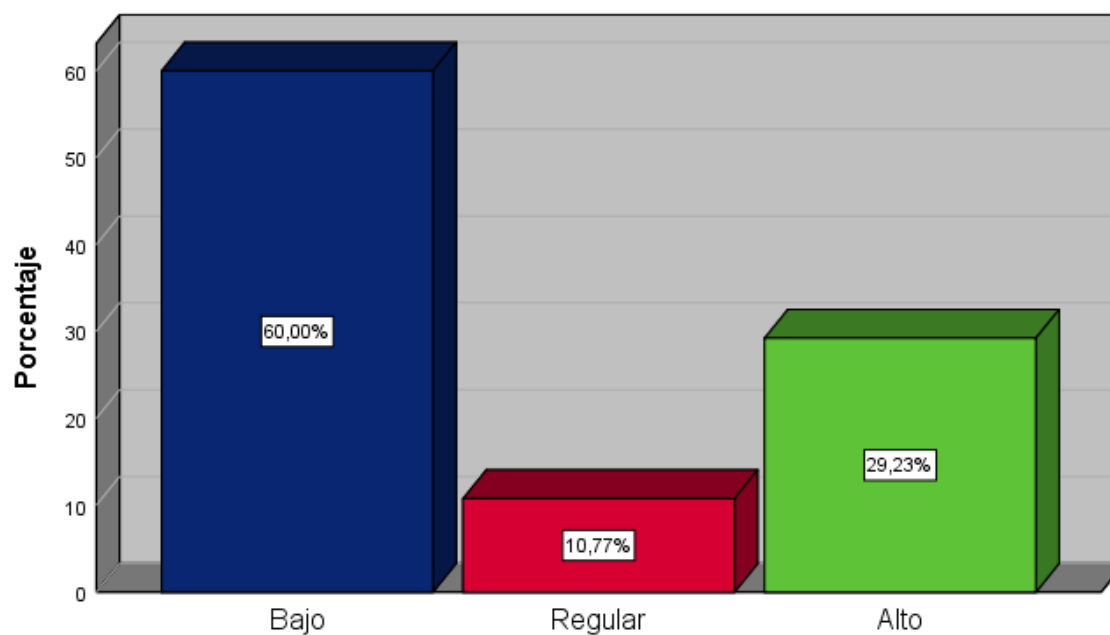
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	41	63,1	63,1	63,1
	Regular	5	7,7	7,7	70,8
	Alto	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 2***Gráfico de barras de la dimensión “Empatía”*

El 63,1 % de estudiantes consideraron que la empatía expuesta en la institución educativa es baja, por otro lado, un 29,2 % los consideró alta y un 7,7 % determinó que es regular.

**Tabla 10***Dimensión 2: Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	39	60,0	60,0	60,0
	Regular	7	10,8	10,8	70,8
	Alto	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

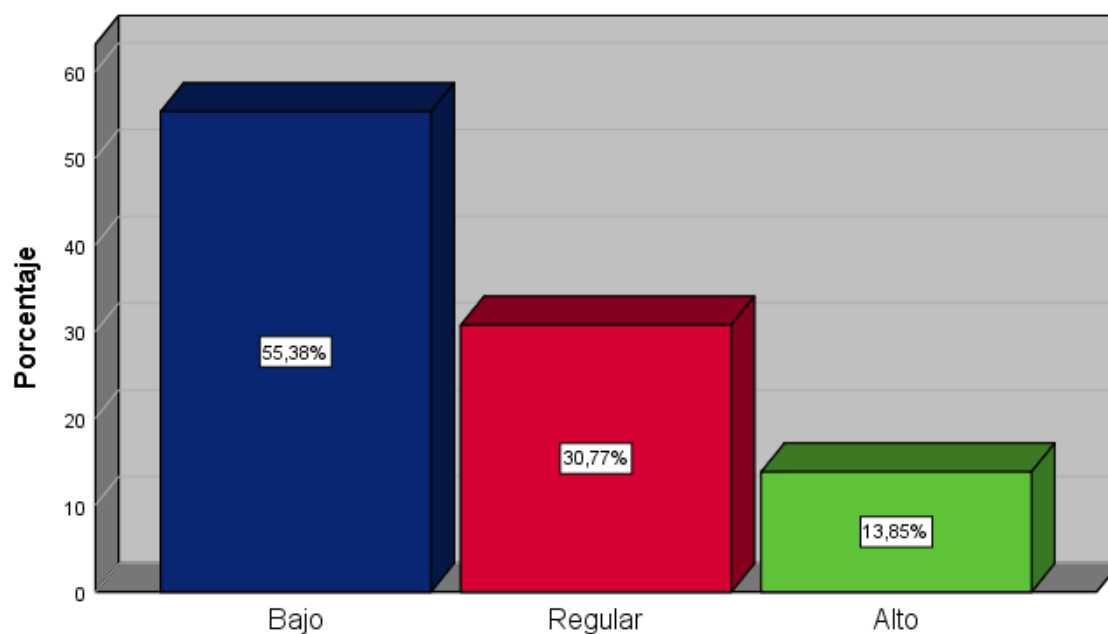
**Figura 3***Gráfico de barras de la dimensión “Capacidad de respuesta”*

El 60 % de estudiantes manifestó que la capacidad de respuesta de la institución educativa es baja, sin embargo, un 10,8 % consideró que es regular y un 29,2 % determinó que es alta.



**Tabla 11***Dimensión 3: Confiabilidad del servicio*

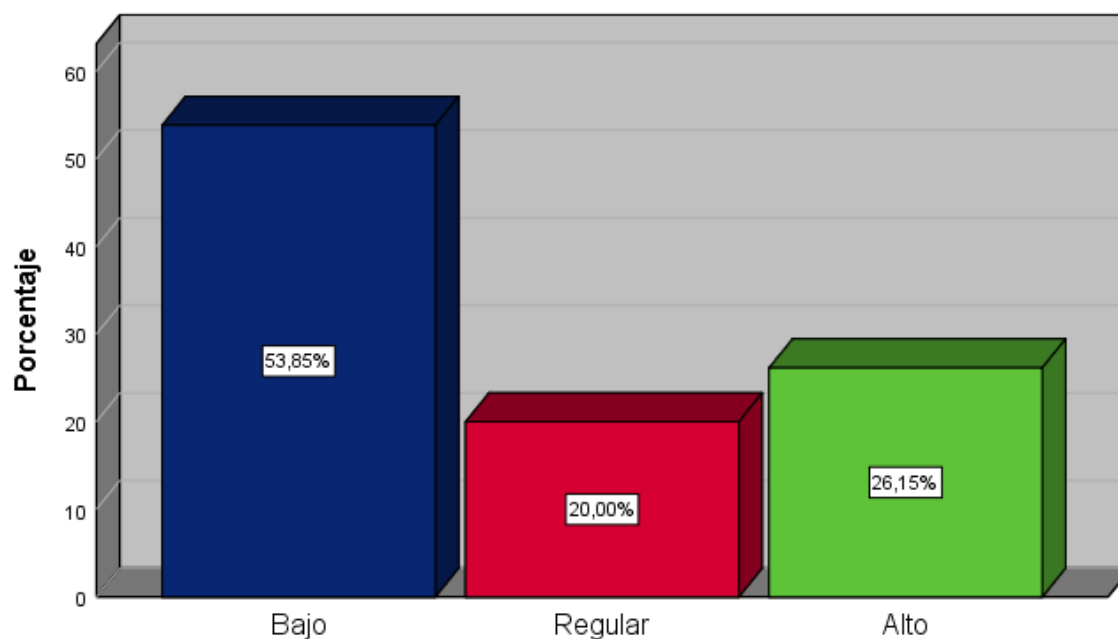
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	36	55,4	55,4	55,4
	Regular	20	30,8	30,8	86,2
	Alto	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 4***Gráfico de barras de la dimensión “Confiabilidad del servicio”*

El 55,4 % de estudiantes consideró que la confiabilidad del servicio que presenta la institución educativa es baja, por otro lado, un 30,8 % consideró que es regular y un 13,8 % expuso que es alto.

**Tabla 12***Variables 2: Satisfacción del usuario*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	35	53,8	53,8	53,8
	Regular	13	20,0	20,0	73,8
	Alto	17	26,2	26,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 5***Gráfico de barras de la variable “Satisfacción del usuario”*

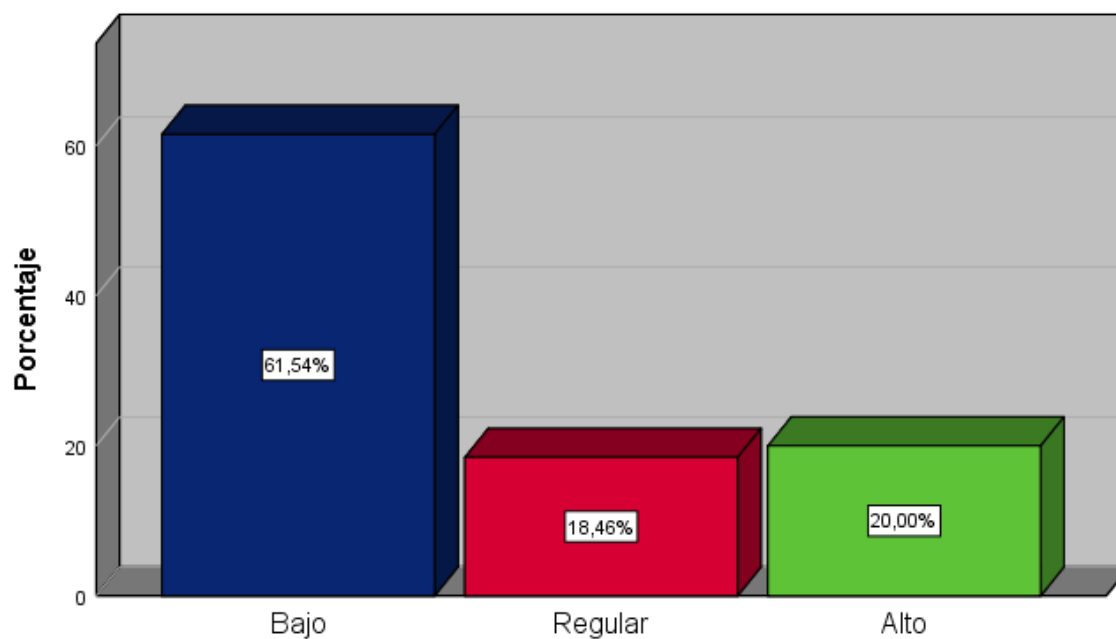
Referente a la variable “Satisfacción del usuario” el 53,8 % de los estudiantes manifestó que se encuentra en un grado bajo, el 20 % determinó que se posiciona en un nivel regular y el 26,2 % consideró que es alta.

**Tabla 13***Dimensión 4: Percepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	61,5	61,5	61,5
	Regular	12	18,5	18,5	80,0
	Alto	13	20,0	20,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 6**

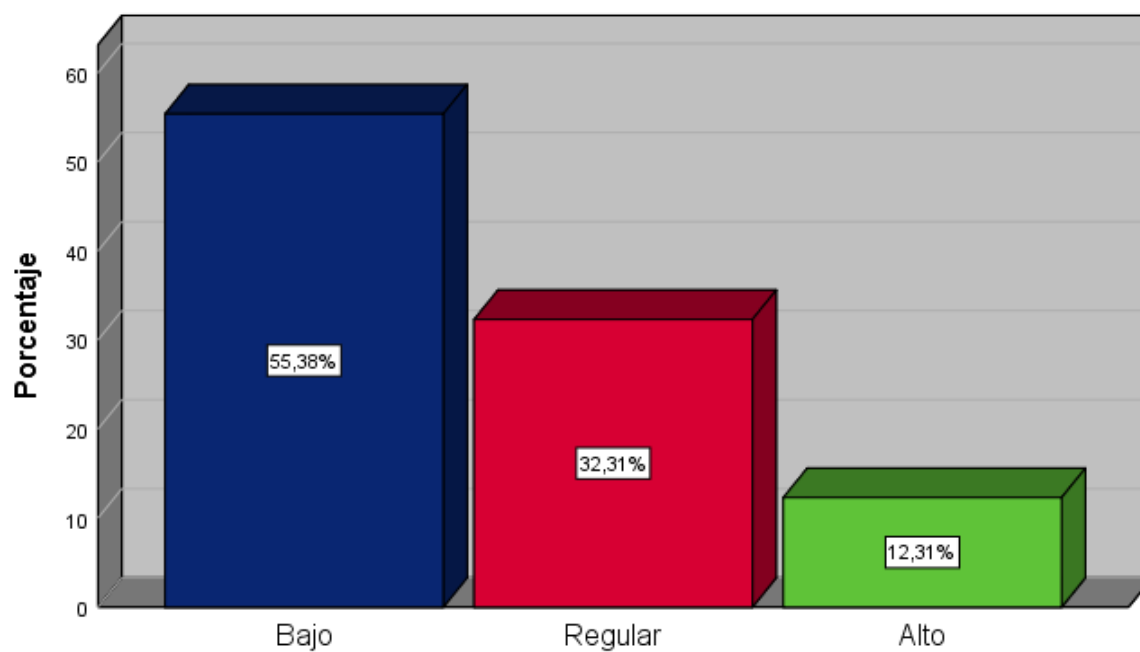
*Gráfico de barras de la dimensión “Percepción”*



El 61,5 % de los alumnos consideró que la percepción de satisfacción del usuario se posiciona en un nivel baja, asimismo un 18,5 % expreso que se encuentra en un grado regular y el 20 % manifestó que se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 14***Dimensión 5: Expectativas*

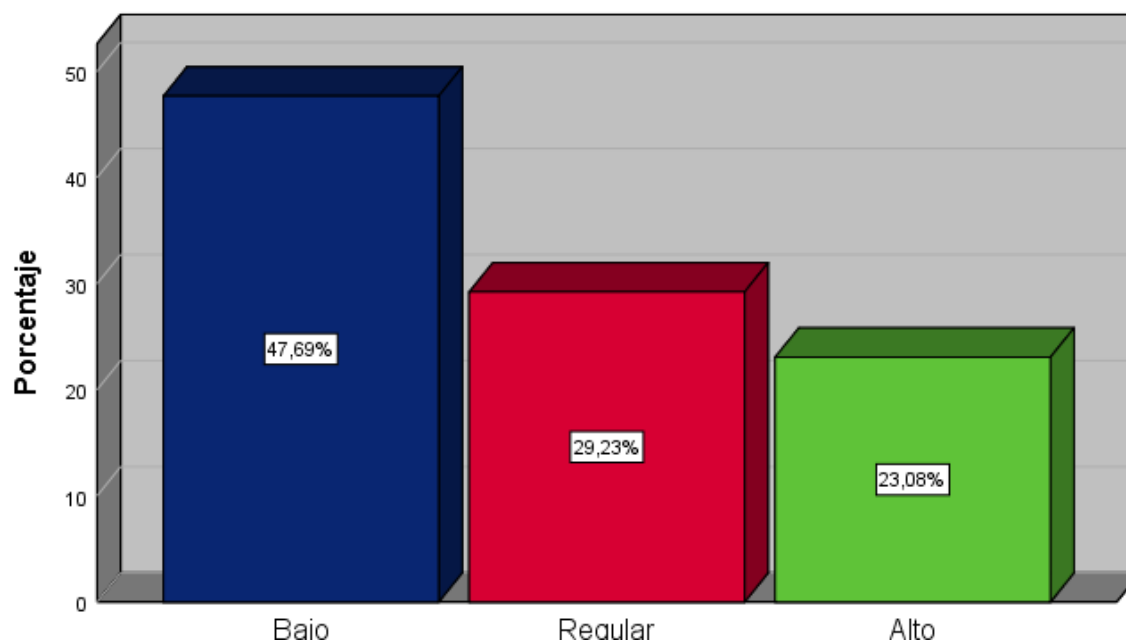
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	36	55,4	55,4	55,4
	Regular	21	32,3	32,3	87,7
	Alto	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 7***Gráfico de barras de la dimensión “Expectativas”*

El 55,4 % de los alumnos consideró que las expectativas de satisfacción del usuario se posicionan en un grado bajo, por otro lado, un 32,3 % expresó que se encuentra en un nivel regular y el 12,3 % manifestó que se encuentra en un nivel alto.

**Tabla 15***Dimensión 6: Nivel de satisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	31	47,7	47,7	47,7
	Regular	19	29,2	29,2	76,9
	Alto	15	23,1	23,1	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 8***Gráfico de barras de la dimensión “Nivel de satisfacción”*

El 47,7 % de los alumnos consideraron que el nivel de satisfacción del usuario es bajo, un 29,2 % expresó que se encuentra en un nivel regular y el 23,1% manifestó que se encuentra en un nivel alto.

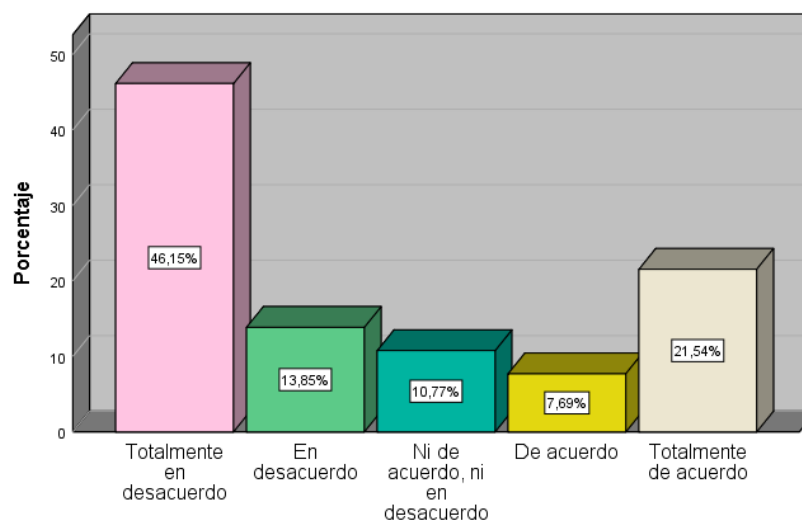
**Tabla 16**

*Ítem 01: El personal administrativo de la IE es amable y tiene paciencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	46,2	46,2	46,2
	En desacuerdo	9	13,8	13,8	60,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	7	10,8	10,8	70,8
	De acuerdo	5	7,7	7,7	78,5
	Totalmente de acuerdo	14	21,5	21,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 9**

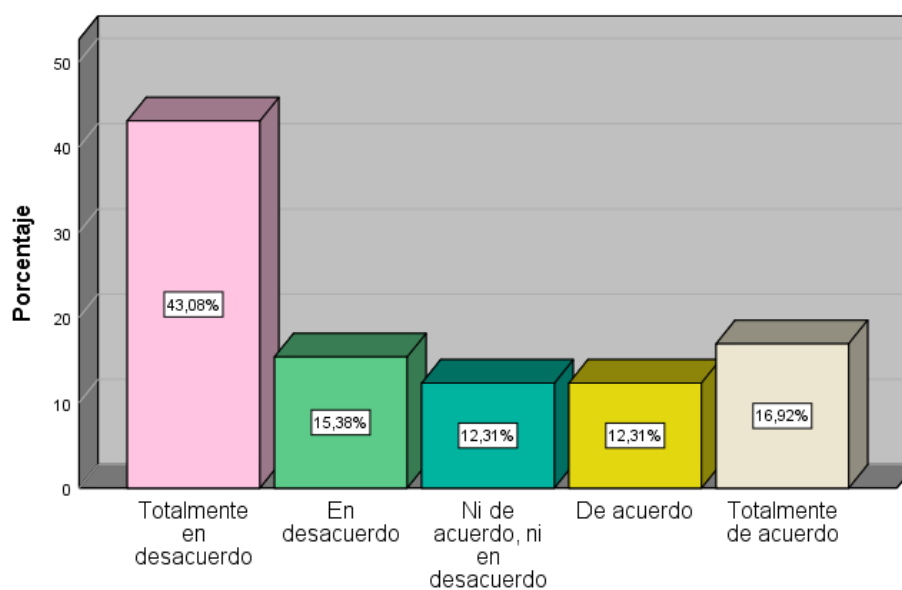
*Gráfico de barras del ítem 01*



Se evidenció que el 46,2 % de estudiantes determinaron estar totalmente en desacuerdo que el personal administrativo de la IE es amable y tiene paciencia.

**Tabla 17***Ítem 02: El personal docente que me atiende es amable*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	28	43,1	43,1	43,1
	En desacuerdo	10	15,4	15,4	58,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,3	12,3	70,8
	De acuerdo	8	12,3	12,3	83,1
	Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 10***Gráfico de barras del ítem 02*

El 43,7 % de estudiantes estuvo totalmente de acuerdo que el personal docente que atiende es amable y un 15,4 % estuvo en desacuerdo.

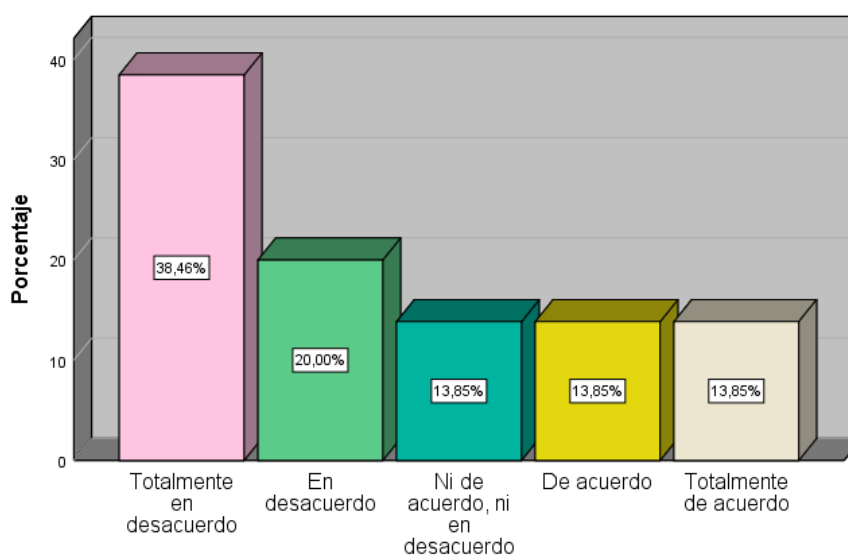
**Tabla 18**

*Ítem 03: El comportamiento del personal transmite confianza*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	25	38,5	38,5	38,5
	En desacuerdo	13	20,0	20,0	58,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	13,8	13,8	72,3
	De acuerdo	9	13,8	13,8	86,2
	Totalmente de acuerdo	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 11**

*Gráfico de barras del ítem 03*



El 38,5 % estuvo totalmente en desacuerdo que el comportamiento del personal transmite confianza y un 20 % estuvo en desacuerdo.



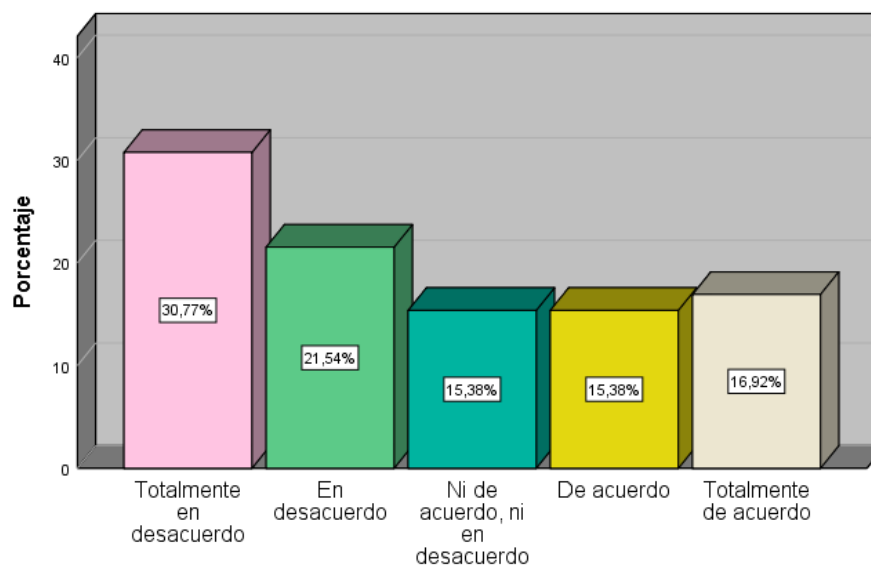
**Tabla 19**

*Ítem 04: En la IE se respetan los horarios establecidos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	30,8	30,8	30,8
	En desacuerdo	14	21,5	21,5	52,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15,4	15,4	67,7
	De acuerdo	10	15,4	15,4	83,1
	Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 12**

*Gráfico de barras del ítem 04*



El 30,8 % de estudiantes estuvo totalmente en desacuerdo que en la IE se respetan los horarios establecidos y un 21,5 % en desacuerdo.

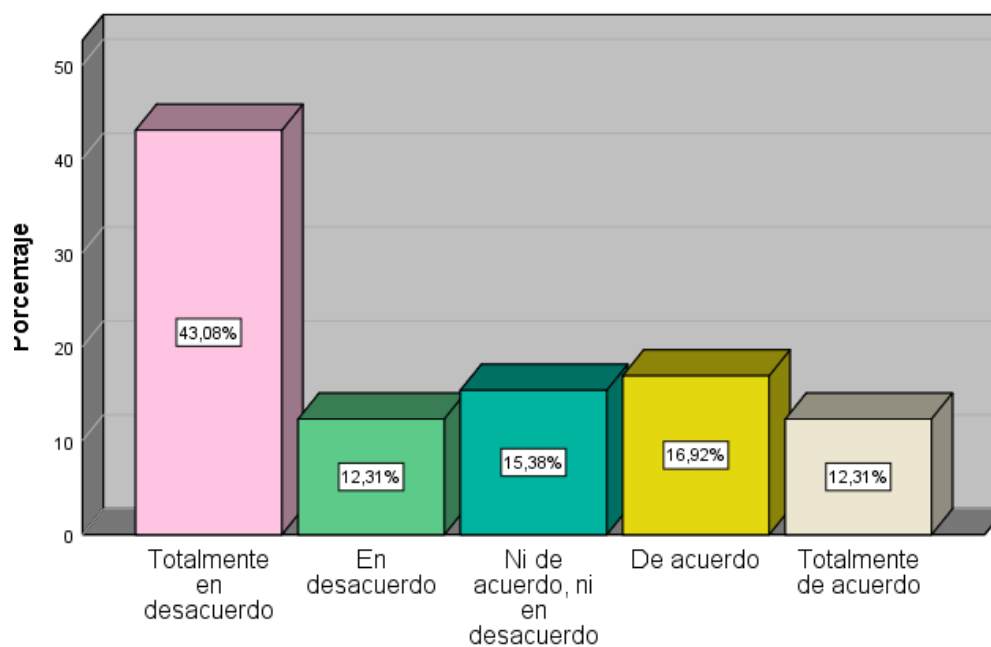
**Tabla 20**

*Ítem 05: Tus necesidades y dificultades fueron solucionadas por los maestros*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	28	43,1	43,1	43,1
	En desacuerdo	8	12,3	12,3	55,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15,4	15,4	70,8
	De acuerdo	11	16,9	16,9	87,7
	Totalmente de acuerdo	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 13**

*Gráfico de barras del ítem 05*



El 43,1 % de estudiantes estuvo totalmente en desacuerdo que sus necesidades y dificultades fueron solucionadas por los maestros.

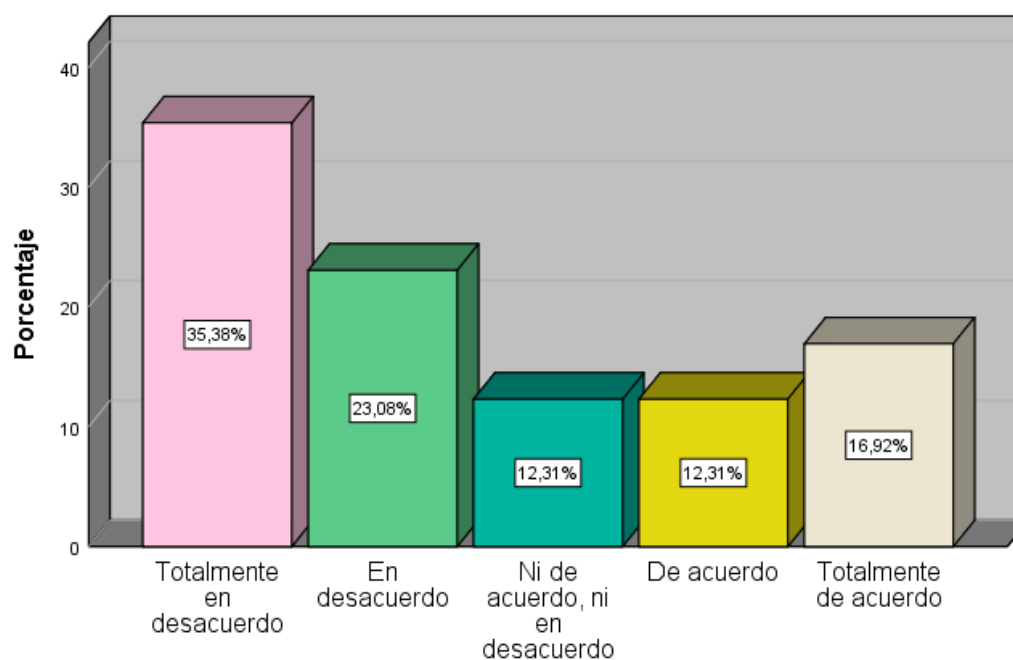
**Tabla 21**

*Ítem 06: La información que brindan es clara y precisa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	23	35,4	35,4	35,4
	En desacuerdo	15	23,1	23,1	58,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	12,3	12,3	70,8
	De acuerdo	8	12,3	12,3	83,1
	Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 14**

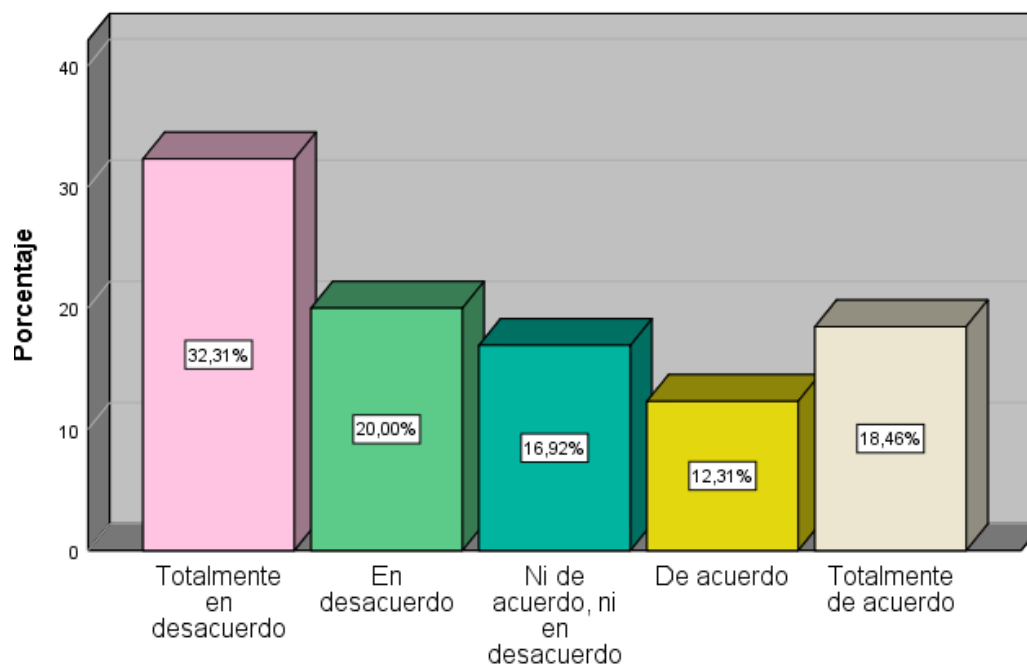
*Gráfico de barras del ítem 06*



El 35,4 % estuvo totalmente en desacuerdo que la información que brindan es clara y precisa y un 23,1 % estuvo en desacuerdo.

**Tabla 22***Ítem 07: El servicio educativo satisface tus expectativas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	32,3	32,3	32,3
	En desacuerdo	13	20,0	20,0	52,3
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	16,9	16,9	69,2
	De acuerdo	8	12,3	12,3	81,5
	Totalmente de acuerdo	12	18,5	18,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 15***Gráfico de barras del ítem 07*

El 32,3 % estuvo totalmente en desacuerdo que el servicio educativo satisface tus expectativas, un 20 % estuvo en desacuerdo y 12,3 % de acuerdo.

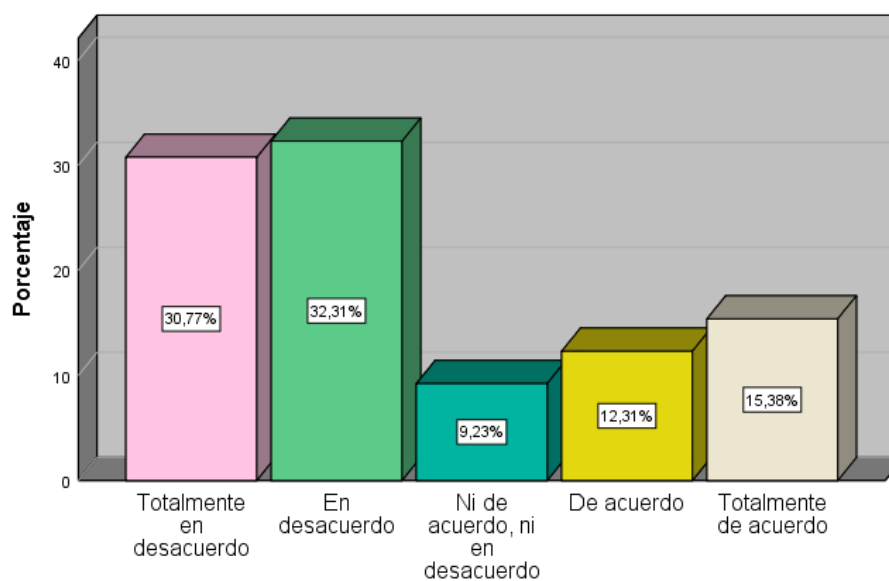
**Tabla 23**

*Ítem 08: El personal administrativo soluciona tus necesidades o problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	30,8	30,8	30,8
	En desacuerdo	21	32,3	32,3	63,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,2	9,2	72,3
	De acuerdo	8	12,3	12,3	84,6
	Totalmente de acuerdo	10	15,4	15,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 16**

*Gráfico de barras del ítem 08*



El 30,8 % estuvo totalmente en desacuerdo que el personal administrativo soluciona tus necesidades o problemas, un 32.31% en desacuerdo y un 9,2 % ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

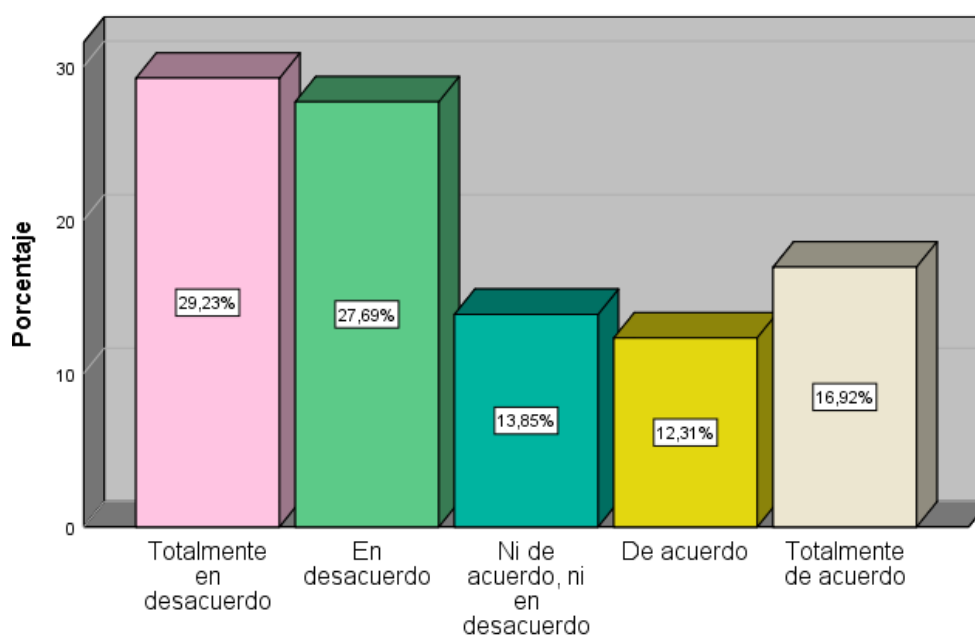
**Tabla 24**

*Ítem 09: Te comunicas con facilidad con el equipo directivo de la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	19	29,2	29,2	29,2
	En desacuerdo	18	27,7	27,7	56,9
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	13,8	13,8	70,8
	De acuerdo	8	12,3	12,3	83,1
	Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 17**

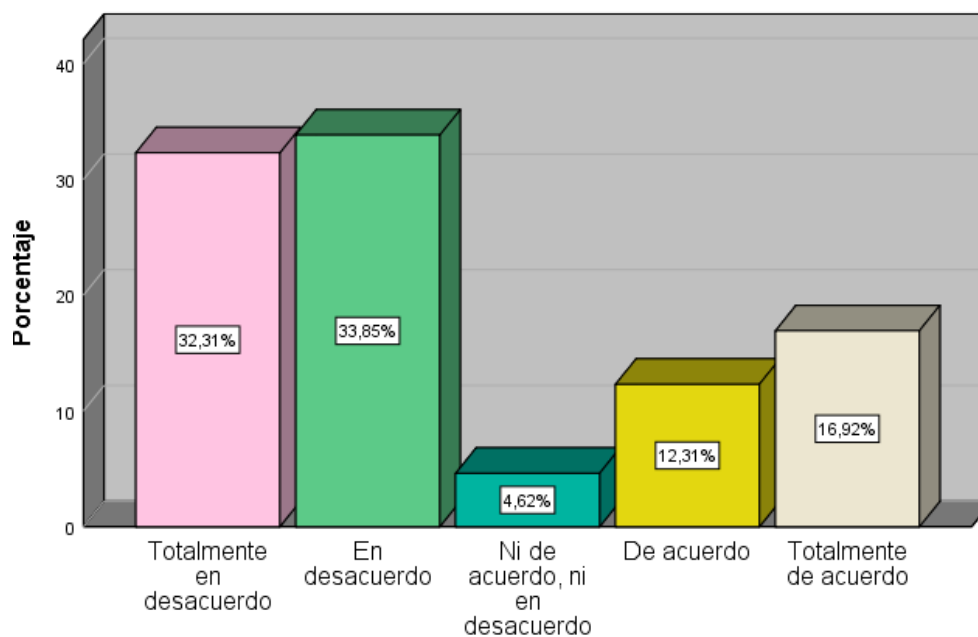
*Gráfico de barras del ítem 09*



El 29,2 % de estudiantes estuvo totalmente en desacuerdo que se comunican con facilidad con el equipo directivo de la institución.

**Tabla 25***Ítem 10: el personal atendió mis quejas oportunamente*

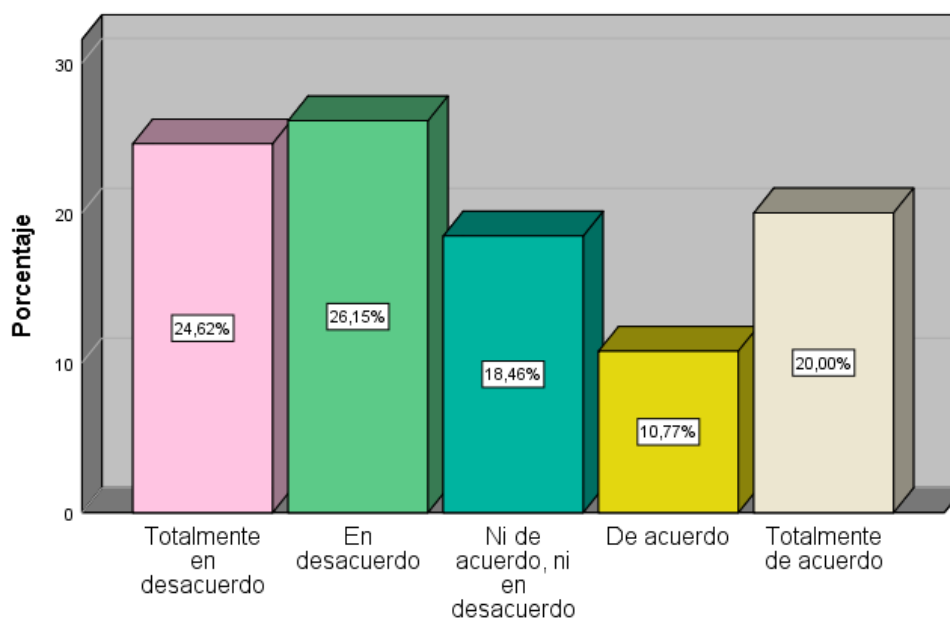
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	21	32,3	32,3	32,3
	En desacuerdo	22	33,8	33,8	66,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,6	4,6	70,8
	De acuerdo	8	12,3	12,3	83,1
	Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 18***Gráfico de barras del ítem 10*

El 33,8 % de estudiantes estuvo en desacuerdo que el personal atendió mis quejas oportunamente y un 32,3 % totalmente en desacuerdo.

**Tabla 26***Ítem 11: Cómo calificas tu experiencia en la institución*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	16	24,6	24,6	24,6
	En desacuerdo	17	26,2	26,2	50,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	18,5	18,5	69,2
	De acuerdo	7	10,8	10,8	80,0
	Totalmente de acuerdo	13	20,0	20,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 19***Gráfico de barras del ítem 11*

El 24,6 % estuvo totalmente en desacuerdo que califica su experiencia en la institución como alta y positiva. Y el 26,15% estuvo en desacuerdo.



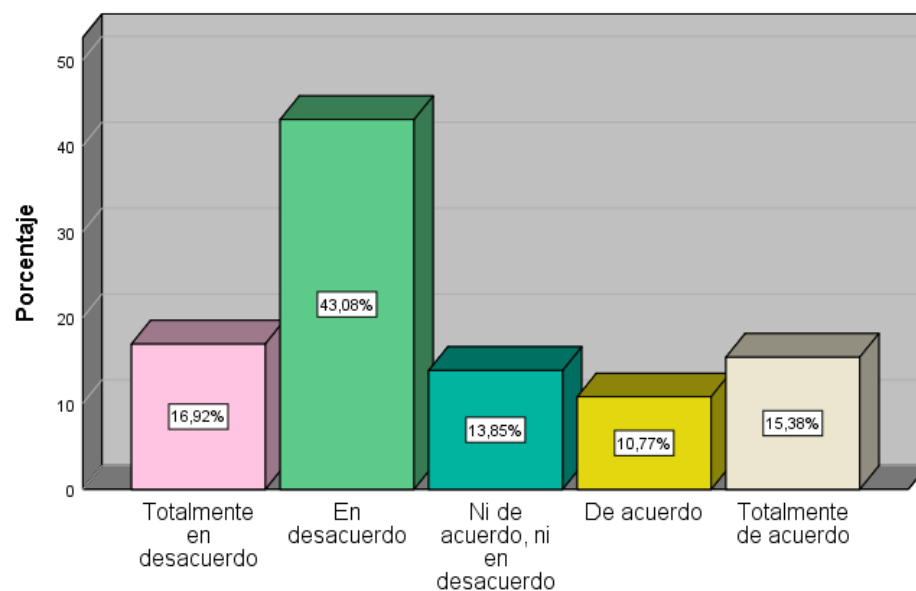
**Tabla 27**

*Ítem 12: El personal de la IE está siempre dispuestos a ayudar*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	16,9	16,9	16,9
	En desacuerdo	28	43,1	43,1	60,0
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	13,8	13,8	73,8
	De acuerdo	7	10,8	10,8	84,6
	Totalmente de acuerdo	10	15,4	15,4	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 20**

*Gráfico de barras del ítem 12*



El 43,1 % estuvo en desacuerdo que personal de la IE está siempre dispuestos a ayudar, un 16,9 % estuvo en totalmente desacuerdo y un 13,8 % ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

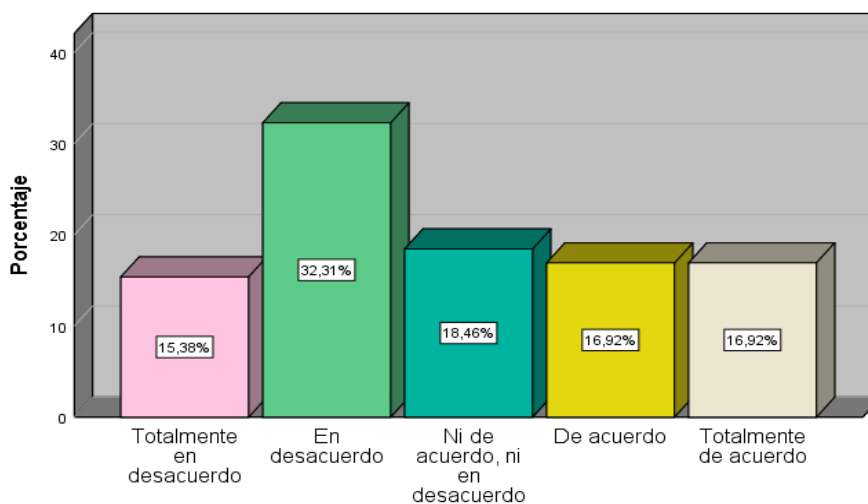
**Tabla 28**

*Ítem 13: El personal de la institución tiene conocimientos necesarios para solucionar los problemas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	10	15,4	15,4	15,4
	En desacuerdo	21	32,3	32,3	47,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	18,5	18,5	66,2
	De acuerdo	11	16,9	16,9	83,1
	Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 21**

*Gráfico de barras del ítem 13*



El 32,3 % estuvo en desacuerdo que el personal de la institución tiene conocimientos necesarios para solucionar los problemas y un 15,4 % totalmente en desacuerdo.

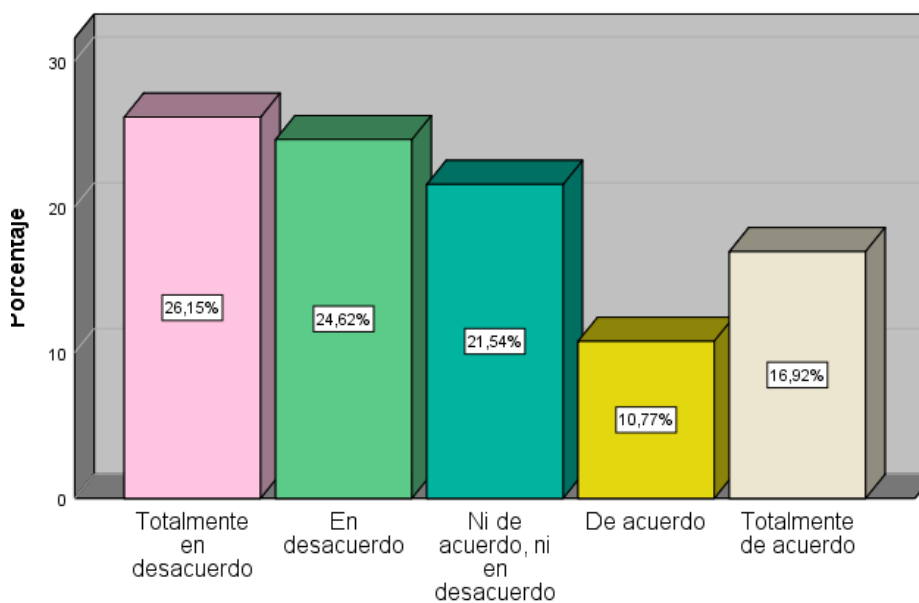
**Tabla 29**

*Ítem 14: Recibo buena atención y un trato amable cuando realizo mis tramites a través de los medios virtuales*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	17	26,2	26,2	26,2
	En desacuerdo	16	24,6	24,6	50,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	21,5	21,5	72,3
	De acuerdo	7	10,8	10,8	83,1
	Totalmente de acuerdo	11	16,9	16,9	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 22**

*Gráfico de barras del ítem 14*



El 26,2 % estuvo totalmente en desacuerdo que recibe buena atención y un trato amable cuando realizo mis tramites a través de los medios virtuales.

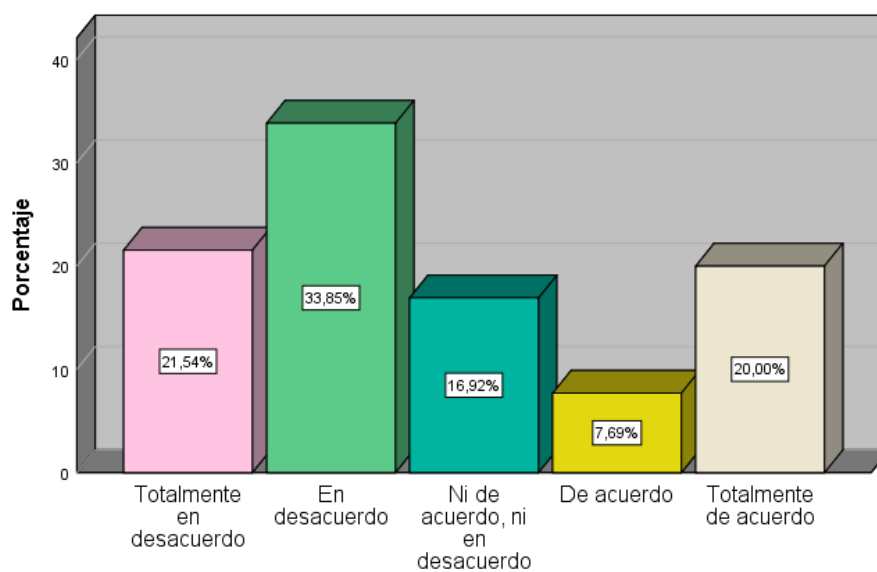
**Tabla 30**

*Ítem 15: El personal de la IE es eficiente y me proporciona la información que necesito*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	21,5	21,5	21,5
	En desacuerdo	22	33,8	33,8	55,4
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	16,9	16,9	72,3
	De acuerdo	5	7,7	7,7	80,0
	Totalmente de acuerdo	13	20,0	20,0	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 23**

*Gráfico de barras del ítem 15*



El 33,8 % estuvo en desacuerdo que el personal de la IE es eficiente y me proporciona la información que necesito y un 21,5 % estuvo totalmente en desacuerdo.

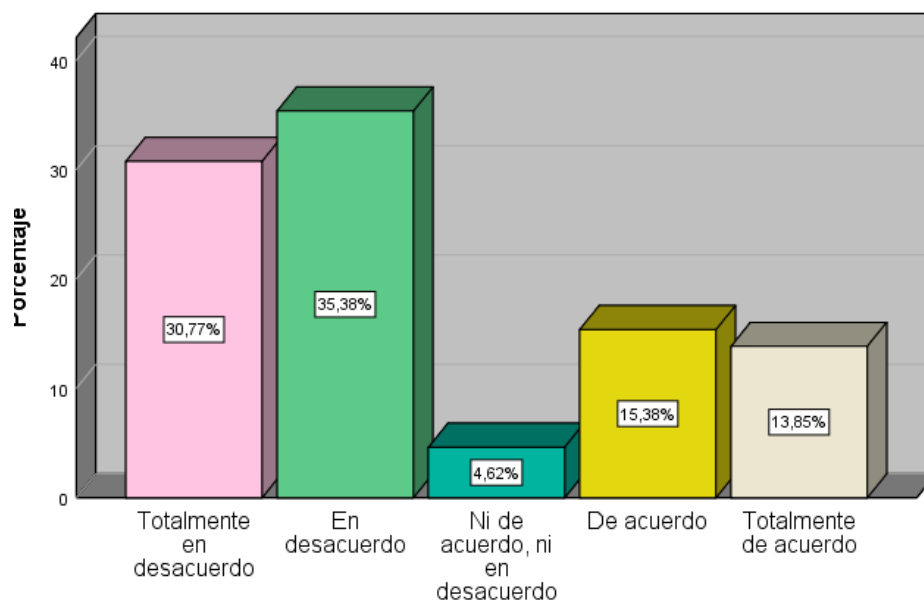
**Tabla 31**

*Ítem 16: Los trámites que realizo en dirección son rápidos y sencillos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	20	30,8	30,8	30,8
	En desacuerdo	23	35,4	35,4	66,2
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,6	4,6	70,8
	De acuerdo	10	15,4	15,4	86,2
	Totalmente de acuerdo	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 24**

*Gráfico de barras del ítem 16*



El 30,8 % estuvo totalmente en desacuerdo que los trámites que realizo en dirección son rápidos y sencillos y un 35,4 % estuvo en desacuerdo.

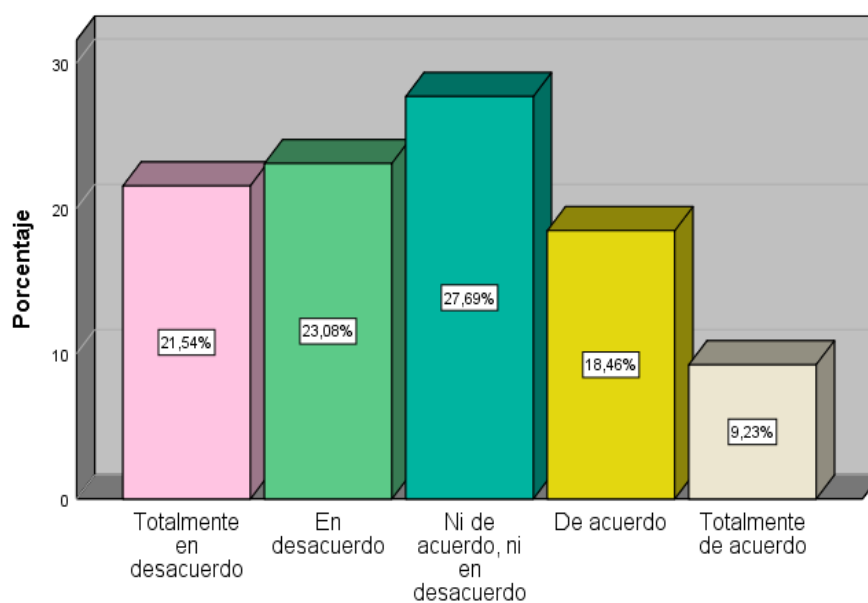
**Tabla 32**

*Ítem 17: La institución me permite desarrollar habilidades y talentos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	14	21,5	21,5	21,5
	En desacuerdo	15	23,1	23,1	44,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	27,7	27,7	72,3
	De acuerdo	12	18,5	18,5	90,8
	Totalmente de acuerdo	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 25**

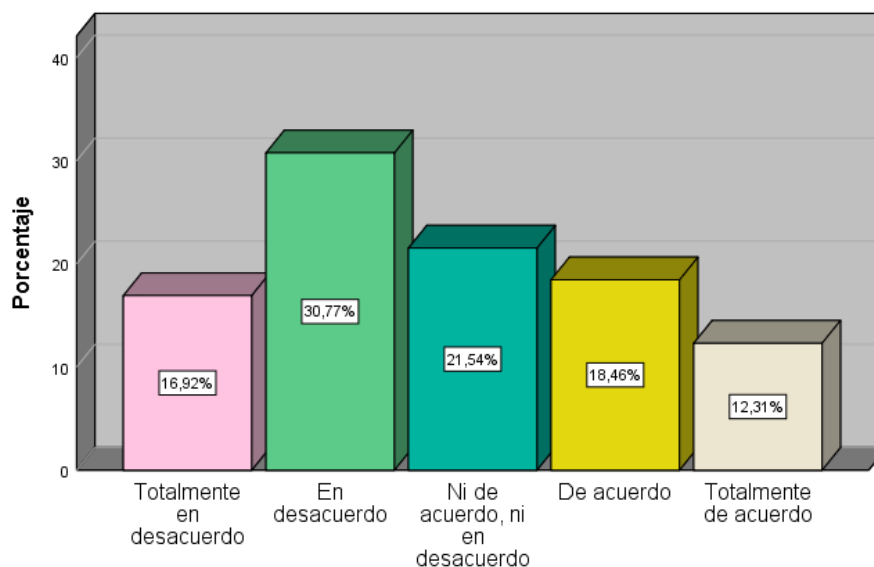
*Gráfico de barras del ítem 17*



El 21,5 % estuvo totalmente en desacuerdo que la institución me permite desarrollar habilidades y talentos y un 23,1 % estuvo en desacuerdo.

**Tabla 33***Ítem 18: Recomendaría el colegio a otras personas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	11	16,9	16,9	16,9
	En desacuerdo	20	30,8	30,8	47,7
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	14	21,5	21,5	69,2
	De acuerdo	12	18,5	18,5	87,7
	Totalmente de acuerdo	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 26***Gráfico de barras del ítem 18*

El 30,8 % estuvo en desacuerdo que recomendaría el colegio a otras personas y un 16,9 % estuvo en totalmente en desacuerdo.

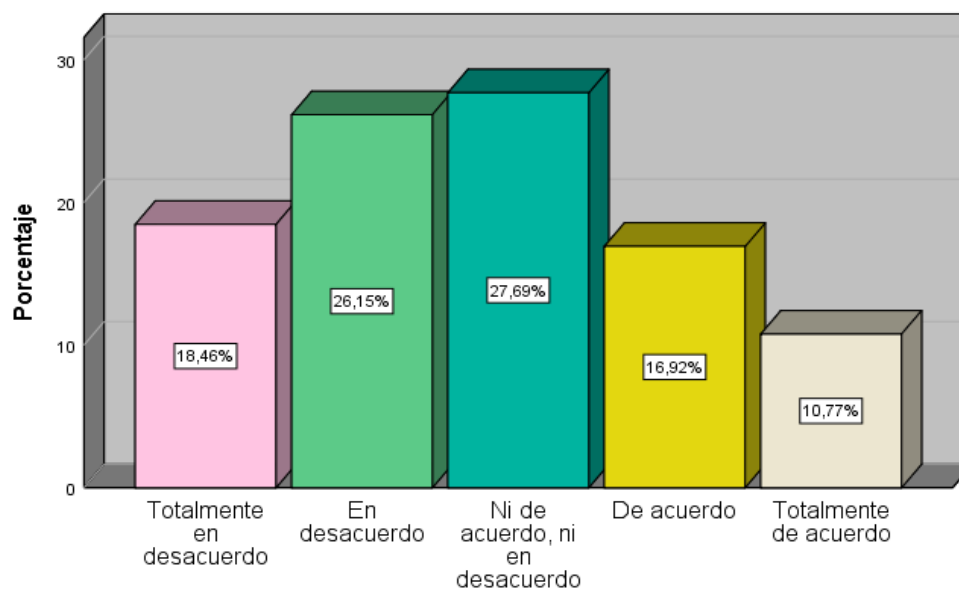
**Tabla 34**

*Ítem 19: La institución cumple con las expectativas que tengo*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	12	18,5	18,5	18,5
	En desacuerdo	17	26,2	26,2	44,6
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	18	27,7	27,7	72,3
	De acuerdo	11	16,9	16,9	89,2
	Totalmente de acuerdo	7	10,8	10,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 27**

*Gráfico de barras del ítem 19*



El 26,2 % estuvo en desacuerdo que la institución cumple con las expectativas que tengo y un 18,5 estuvo totalmente en desacuerdo.



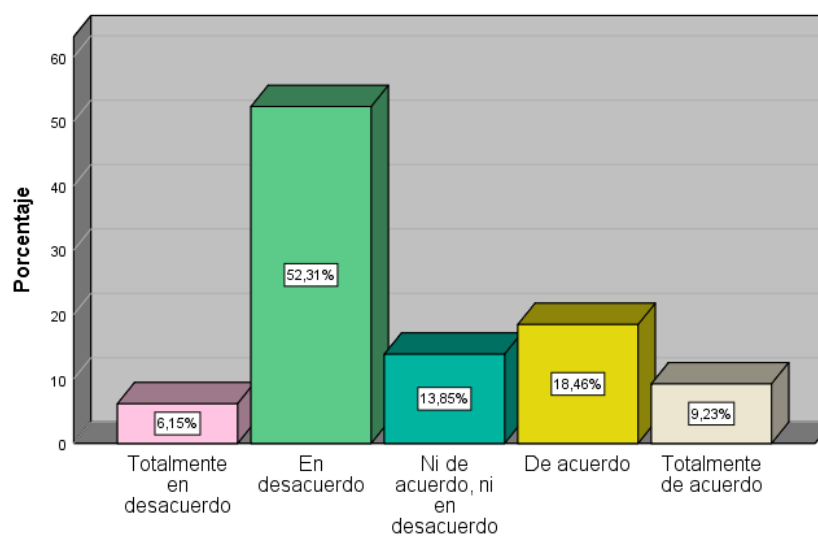
**Tabla 35**

*Ítem 20: Me siento satisfecho con la atención y servicio brindado por los maestros y directivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	4	6,2	6,2	6,2
	En desacuerdo	34	52,3	52,3	58,5
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	9	13,8	13,8	72,3
	De acuerdo	12	18,5	18,5	90,8
	Totalmente de acuerdo	6	9,2	9,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 28**

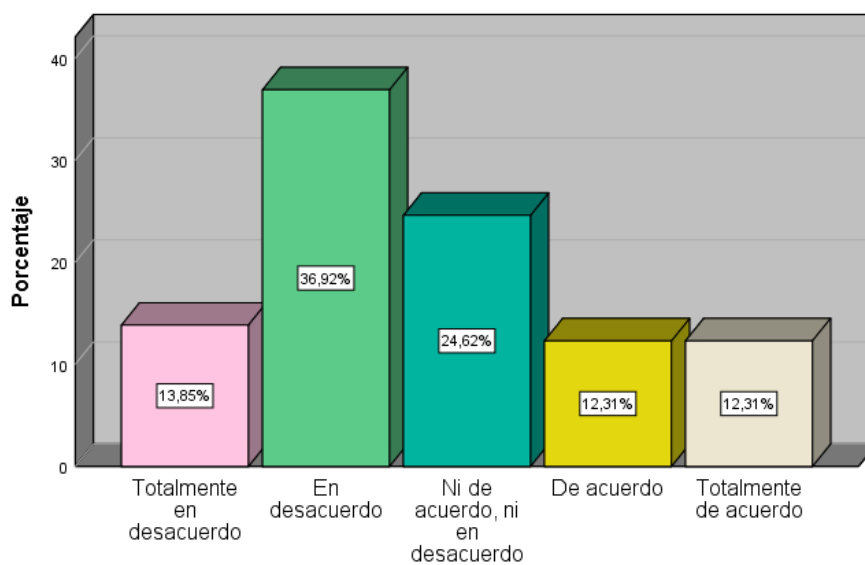
*Gráfico de barras del ítem 20*



El 52,3 % de estudiantes estuvo en desacuerdo que se sienten satisfecho con la atención y servicio brindado por los maestros y directivos.

**Tabla 36***Ítem 21: Existen canales de atención e información efectivos*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente en desacuerdo	9	13,8	13,8	13,8
	En desacuerdo	24	36,9	36,9	50,8
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	16	24,6	24,6	75,4
	De acuerdo	8	12,3	12,3	87,7
	Totalmente de acuerdo	8	12,3	12,3	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

**Figura 29***Gráfico de barras del ítem 21*

El 36,9 % estuvo en desacuerdo que existen canales de atención e información efectivos y un 24,6 % estuvo ni de acuerdo, ni en desacuerdo.

## Prueba de normalidad

**Tabla 37**

*Prueba de normalidad de las variables*

	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,289	65	,000*
Satisfacción de usuario	,245	65	,000*

H0: Distribución ordinaria

H1: Distribución no ordinaria

Se empleó la prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, dado a que el total de elementos es superior a 50, con un valor de 65, ante ello se obtuvo el resultado de que ambas variables poseen una distribución no ordinaria, dado a que la cifra de sig es mayor a 0.05.

## Prueba de hipótesis

### Hipótesis general

- H<sub>1</sub>: Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021.
- H<sub>0</sub>: No existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021.

**Tabla 38***Correlación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	1,000	,614**
		Coeficiente de correlación	
		Sig. (bilateral)	.
		N	65
	Satisfacción del usuario	,614**	1,000
		Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	65	65

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se utilizó la correlación de Spearman con el objetivo de identificar el grado de relación que existe entre los elementos seleccionados, en este caso se evidenció que el valor de  $r=0.614$  y sig 0.00 representan una asociación moderada, positiva y significativa, por lo que se aceptó la hipótesis estipulada por el investigador, la cual expresa que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021.

### **Hipótesis específicas 1**

- $H_1$ : Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús la Molina, 2021.
- $H_0$ : No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús la Molina, 2021.

**Tabla 39***Correlación entre empatía y satisfacción del usuario*

		Empatía	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman		1,000	,662**	
	Empatía			
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	65	65
	Satisfacción del usuario			
		Sig. (bilateral)	,662**	1,000
		,000	.	
		65	65	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se utilizó la correlación de Spearman con el objetivo de identificar el grado de relación que existe entre los elementos seleccionados, en este caso se evidenció que el valor de  $r=0.662$  y sig 0.00 representan una asociación moderada, positiva y significativa, por lo que se aceptó la hipótesis estipulada por el investigador, la cual expresa que existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús la Molina, 2021.

### **Hipótesis específicas 2**

- $H_1$ : Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021.
- $H_0$ : No existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021.

**Tabla 40***Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,628**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	65	65
		Coeficiente de correlación	,628**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.	
	N	65	65	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se utilizó la correlación de Spearman con el objetivo de identificar el grado de relación que existe entre los elementos seleccionados, en este caso se evidenció que el valor de  $r=0.628$  y sig 0.00 representan una asociación moderada, positiva y significativa, por lo que se aceptó la hipótesis estipulada por el investigador, la cual expresa que existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021.

### Hipótesis específicas 3

- $H_1$ : Existe una relación significativa entre confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina 2021.
- $H_0$ : No existe una relación significativa entre confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina 2021.

**Tabla 41***Correlación entre confiabilidad del servicio y satisfacción del usuario*

			Confiabilidad del servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Confiabilidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,589**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción del usuario	N	65	65
		Coeficiente de correlación	,589**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	65	65

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral)

Se utilizó la correlación de Spearman con el objetivo de identificar el grado de relación que existe entre los elementos seleccionados, en este caso se evidenció que el valor de  $r=0.589$  y sig 0.00 representan una asociación moderada, positiva y significativa, por lo que se aceptó la hipótesis estipulada por el investigador, la cual expresa que existe una relación significativa entre confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina 2021.

## Regresión

**Tabla 42**

*ANOVA*

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	4262,483	1	4262,483	284,566	,000 <sup>b</sup>
	Residuo	943,671	63	14,979		
	Total	5206,154	64			

a. Variable dependiente: Satisfacción de usuario

b. Predictores: (Constante), Calidad de servicio

Por medio del proceso estadístico del análisis de la varianza, se identificó que el valor de p es ínfimo a 0,05, reflejando que, si es posible estructurar un modelo regresión lineal, por lo que se valida la hipótesis formulada por el investigador,

**Tabla 43**

*Coefficientes*

Modelo	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
	B	Desv. Error	Beta			Límite inferior	Límite superior
1 (Constante)	5,255	1,078		4,875	,000	3,101	7,410
Calidad de servicio	,487	,029	,905	16,869	,000	,429	,545

a. Variable dependiente: Satisfacción de usuario

Por medio del coeficiente se pudo determinar que la constante es representativa, dado a que el valor de la significancia refleja 0,000, mostrando que la constante, al igual que la calidad de servicio son significativas.



## 4.2 Discusión

La presente investigación tuvo como propósito demostrar la relación que existe entre Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en la Institución Educativa Pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús” distrito de la Molina. De los resultados obtenidos en esta investigación se concluye, que existe relación moderada, positiva y significativa entre las variables evaluadas, la prueba de Rho Spearman tuvo un coeficiente de correlación positivo ( $r= 0,614$ ) un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis general y rechazar la hipótesis nula demostrando estadísticamente que existe una relación moderada, positiva y significativa entre ambas variables.

Asimismo, como resultado de la investigación a nivel de hipótesis específicas se comprobó que existe correlación moderada positiva y significativa considerable. En la primera, hipótesis específica, la prueba de Rho Spearman tuvo un coeficiente de correlación positivo ( $r= 0,662$ ) un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis y rechazar la hipótesis nula.

En la segunda, hipótesis específica, la prueba de Rho Spearman tuvo un coeficiente de correlación positivo ( $r= 0,628$ ) un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis y rechazar la hipótesis nula.

En la tercera, hipótesis específica, la prueba de Rho Spearman tuvo un coeficiente de correlación positivo ( $r= 0,589$ ) un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis y rechazar la hipótesis nula.

Se puede observar que las conclusiones de mi investigación se relacionan con lo que expresa Castellón (2019), en su trabajo “Satisfacción del usuario, sobre la Calidad de atención recibida en

medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019”. Tuvo como finalidad analizar la correlación entre satisfacción de usuario y calidad recibida en medicina interna. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, descriptivo de corte transversal. La población estuvo formada por 550 usuarios, con una muestra de 227 usuarios, la técnica utilizada fue la encuesta, el instrumento que se usó fue el cuestionario se tomó como referencia el cuestionario de calidad de SERVQUAL, adaptado igual que en mi investigación, se encuentran coincidencias con mi investigación en las dimensiones utilizadas. Llegando a la siguiente conclusión que el sexo de predominio son mujeres, entre 50-59 años, para expectativas, el mayor porcentaje fue Bienes tangibles, y menor, Capacidad de respuesta. Para percepción, el mayor porcentaje fue Empatía, y menor, Capacidad de respuesta. Índice de calidad menor a uno, considerando satisfactorio el servicio recibido.

Existe coincidencia en lo que expresa Arrestegui (2020) en su trabajo “Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una empresa de Transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito de La Victoria, 2020” USMP, tuvo el propósito de desarrollar la relación de calidad de servicio y satisfacción del cliente. El estudio tuvo el enfoque cuantitativo de alcance descriptivo correlacional, tipo aplicada, la muestra estuvo conformada por 67 usuarios que concurren a la empresa de transporte en La Victoria. La recolección de datos fue con una encuesta y se elaboró un cuestionario de 37 preguntas.

Según la tesis hay correlación entre ambas variables, La percepción es moderada; las percepciones por la seguridad son moderadas, no existe estrategias de fidelización, no hay horarios adecuados, no da la prioridad para atender a los pasajeros para lograr cumplir los requerimientos de los clientes en cuanto a el servicio, la empresa no tiene equipamiento adecuado, sus locales no son llamativos

y los materiales asociados al servicio no son óptimos. Existe coincidencia con mi investigación en la dimensión percepción moderada.

Se puede observar que mis conclusiones se relacionan con lo que expresa Rivera (2019) en la investigación “La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador” tuvo la finalidad de analizar la calidad de servicio y la satisfacción. El estudio tuvo un alcance descriptivo, un enfoque cuantitativo de diseño no experimental. La población estuvo constituida por 336 usuarios con una muestra de 180 usuarios. Para recabar datos se usó una encuesta, y cuestionario, se utilizó las cinco dimensiones del modelo SERQUAL. Los resultados apuntan a la satisfacción del usuario por la calidad percibida, los resultados más importantes se dan en las dimensiones que se utilizaron. Se encuentra similitud en la correlación de ambas variables.

Podemos ver que mi investigación se relaciona con lo que expresa López (2018) en su trabajo “Calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil” Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, su propósito fue desarrollar la correlación que existe por parte de la calidad y la satisfacción en el restaurant Rachy’s Guayaquil. El estudio tuvo un enfoque mixto, cuantitativo y cualitativo con alcance correlacional, nivel descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, la muestra estuvo constituida de 365 consumidores. Se usó como técnica la encuesta, y un cuestionario, para lo cuantitativo se tomó la referencia el cuestionario de calidad de SERVQUAL, 25 preguntas, al igual que mi investigación. Encontrándose poca satisfacción en el usuario existe relación entre la satisfacción y la calidad, se puede ver la necesidad de realizar capacitaciones y motivación.

Mi investigación coincide con lo que expresa Jireh (2018) en su tesis “Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner”, universidad Landívar, Guatemala.

Su finalidad fue encontrar la relación de calidad de los servicios y satisfacción del cliente. La tesis tuvo enfoque cuantitativo, con alcance correlacional, tipo descriptiva, con una muestra conformada de 361 clientes. Elaboró un instrumento que fue el cuestionario para conocer que piensa el cliente en relación a la calidad de servicio. Como principal conclusión los usuarios están conformes y piensan que se debería mejorar en otros puntos. Concluye que existe relación entre ambas variables, al igual que mi investigación se encuentra coincidencia de variables.

Se puede observar que las conclusiones de mi investigación se relacionan con lo que expresa Álvarez (2017) en la tesis “Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua 2017” tuvo el propósito de determinar la satisfacción de las personas que se atienden en el hospital de Managua, Nicaragua. El estudio es de tipo descriptivo, el enfoque cuantitativo; la muestra fue de 36 pacientes hospitalizados. Recogió información con encuesta, se elaboró un cuestionario para saber lo que pensaban sobre la hospitalización. Los temas de estudio son las características y 5 sub características que están en la encuesta de calidad. Se llegó a la conclusión que evidencia relación entre las cinco dimensiones y la calidad en el hospital privado, se ve satisfacción respecto a la atención recibida. Los resultados fueron de aporte para mi investigación.

Se puede determinar que los resultados de mi trabajo se relacionan con lo que expresa Castillo (2019) en su investigación “Calidad educativa y satisfacción de los usuarios de la institución educativa Internacional Elim Cercado de Lima en el 5° año de Educación Secundaria” el propósito fue ver la relación entre calidad educativa y la satisfacción del usuario. Tuvo un enfoque cuantitativo, básico con un diseño correlacional. La población estuvo formada por 30 alumnos de 5to secundaria, muestra censal de 25 alumnos de 5to de secundaria. se reunió datos de con una

encuesta; se elaboró el cuestionario. Como datos finales se concluyó que el nivel de correlación entre las variables de estudio, es buena. Como recomendación sugiere una mejor gestión en la institución con toda la comunidad educativa, delegando funciones, promoviendo el trabajo en equipo, planificando las actividades, administrando óptimamente los recursos y cuidar el clima institucional. Situación muy similar a la de mi investigación donde existe relación entre ambas variables. Del mismo modo la presente investigación aporta evidencias sobre la calidad y satisfacción, la muestra de estudio la variable también pertenece al sector educativo, esto aportó significativamente a mi trabajo.

Mis conclusiones se relacionan con lo que expresa Paucar (2019) en su tesis “La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local 01, San Juan de Miraflores 2019” su intención fue encontrar la relación entre las variables analizadas en la UGEL 01 de San Juan de Miraflores. El método usado fue el enfoque cuantitativo y diseño descriptivo correlacional. Las personas objeto de estudio fueron 559 docentes de la UGEL que realizaban trámites y la muestra fue de 436 docentes. Se elaboraron dos instrumentos, cuestionarios Likert. Se determinó una relación significativa de Pearson de 0,7145, y la calidad de servicio es óptima y los usuarios están contentos con la atención.

La presente investigación es relevante porque aporta evidencias sobre mis variables que estoy desarrollando. El estudio se aplica en el ámbito educativo, las dimensiones utilizadas coinciden con mi investigación.

Mi investigación se relaciona con lo que expresa Ortiz (2018) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018” su intención fue encontrar relación entre las variables de estudio. Con un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo correlacional, no experimental, alcance descriptivo, muestra

formada por 138 padres. Se utilizó una encuesta, se elaboró el instrumento cuestionario para evaluar las variables de estudio estas se validaron. Según los resultados se concluye que hay relación entre las variables de estudio con las dimensiones investigadas en la institución objeto de estudio. Las evidencias encontradas en el presente trabajo fueron de mucha importancia para mi investigación, permitieron comparar la correlación entre ambas variables de estudio. Esta investigación se desarrolló en el ámbito educativo, trabajó con dimensiones similares a mi investigación.

Se puede apreciar que mi investigación se relaciona con lo que expresa Novario (2018) en su trabajo “Satisfacción estudiantil de la calidad del servicio educativo en la formación profesional de las carreras técnicas de baja y alta demanda de una Institución Superior Tecnológica de Lima”. Tuvo como finalidad ver la relación entre ambas variables. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, tipo básico, diseño transversal no experimental nivel descriptivo. La muestra formada por 67 alumnos, 47 alumnos de carreras de baja demanda haciendo un total de 114 estudiantes, La investigación concluye que el nivel de satisfacción estudiantil alcanzan un nivel de satisfacción positivo. Las evidencias sobre satisfacción estudiantil y calidad de servicio de la presente tesis fueron de mucha ayuda, ya que el ámbito donde se desarrolla la investigación es el sector educativo, permitiendo comparar contextos diferentes con semejanzas en variables y dimensiones, como mi investigación.

## Conclusiones

**Primera.** Conforme a los resultados ofrecidos se concluye que existe una relación moderada, positiva y significativa entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021. Dado que se obtuvo mediante la prueba de Rho Spearman un coeficiente de correlación positivo ( $r= 0,614$  ) un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis general, demostrando estadísticamente que existe una relación moderada, positiva y significativa entre ambas variables.

**Segunda.** En base a los resultados obtenidos se concluye que existe una relación moderada, positiva y significativa entre empatía y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021. Dado que se obtuvo mediante la prueba de Rho Spearman un coeficiente de correlación positivo ( $r= 0,662$ ) un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis específica, demostrando estadísticamente que existe una relación moderada, positiva y significativa entre ambas variables.

**Tercera.** En base a los resultados obtenidos se concluye que existe una relación moderada, positiva y significativa entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021. Dado que se obtuvo mediante la prueba de Rho Spearman un coeficiente de correlación positivo ( $r= 0,628$ ), un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis específica , demostrando estadísticamente que existe una relación moderada, positiva y significativa entre ambas variables.

**Cuarta.**

En base a los resultados obtenidos se concluye que existe una relación moderada, positiva y significativa entre confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús Lima, 2021. Dado que se obtuvo mediante la prueba de Rho Spearman un coeficiente de correlación positivo ( $r = 0,589$ ), un nivel de significancia menor al valor de contraste establecido ( $p = 0,000 < 0,05$ ), lo cual permitió aceptar la hipótesis específica, demostrando estadísticamente que existe una relación moderada, positiva y significativa entre ambas variables.



## Recomendaciones

**Primera.** De acuerdo a los resultados expuestos se recomienda a la autoridad educativa evaluar constantemente la satisfacción del usuario para encontrar los factores que interfieren en La calidad de servicio con la finalidad de reajustar y mejorar la atención en la institución.

**Segunda.** En relación a los resultados expuestos se recomienda a la autoridad educativa implementar canales de atención como una mesa de partes virtual para canalizar los trámites y optimizar una atención oportuna y eficaz a los usuarios.

**Tercera.** En relación a los resultados expuestos se recomienda a la autoridad educativa utilizar la aplicación de Facebook Institucional como medio de información ya que su alcance permitirá mantener a la comunidad educativa con información precisa y necesaria.

**Cuarta.** En relación a los resultados expuestos se recomienda a la autoridad educativa capacitar al personal docente en atención al usuario para que tengan capacidad de respuesta ante las situaciones que se presentan.

## Referencias

Alcas, Alarcón y Venturo (2019) *Tecnoestrés docente y percepción de la calidad de servicio en una universidad privada de Lima*

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-79992019000300009&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-79992019000300009&lng=es&nrm=iso)

Álvarez (2017) *Satisfacción de los Usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la Calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños, Managua, Nicaragua, febrero- marzo 2017. [Tesis de maestría]*

<https://repositorio.unan.edu.ni/7928/1/t971.pdf>

Arrestegui García (2020) *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En Una Empresa De Transporte Terrestre Interprovincial De Pasajeros Del Distrito De La Victoria, 2020*

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui\\_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arciniegas y Mejías (2017) *“Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en la escala Servqualing, con análisis factorial y análisis de regresión múltiple” [artículo científico]*

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Al – Dweeri (2011) *“La Calidad En Los Servicios Electrónicos Como Estrategia Competitiva Modelo De Análisis De Sus Componentes Y Efectos Sobre La Satisfacción Y Lealtad”*

<https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/291/8/978-84-9747-638-6.pdf>

Bernal, C. (2000). *Metodología de la Investigación para Administración y Economía*. Ed.

Pearson. Bogotá. Colombia

<https://1library.co/document/zw3pw8vy-metodologia-investigacion-cesar-augusto-bernal-ed.html>

Castellón Sequeira (2019) *Satisfacción del Usuario, sobre la Calidad de Atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019*

<https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>

Denton (1991) *“Calidad en el servicio a los clientes “*

[https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-](https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

[0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=y3yWnHrzW-0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Duque Oliva (2005) *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*

<http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>

Fernández (2015) *Felicidad organizacional, como construir la felicidad en el trabajo*

[https://books.google.com.pe/books?id=zIQsDwAAQBAJ&pg=PT54&dq=y+Salanova+et+al.,+\(2012&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwinqIWQy\\_H2AhWIG7kGHXBmCNoQ6wF6BAgKEAE#v=onepage&q](https://books.google.com.pe/books?id=zIQsDwAAQBAJ&pg=PT54&dq=y+Salanova+et+al.,+(2012&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwinqIWQy_H2AhWIG7kGHXBmCNoQ6wF6BAgKEAE#v=onepage&q=y%20Salanova%20et%20al.%2C%20(2012&f=false)  
[=y%20Salanova%20et%20al.%2C%20\(2012&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=zIQsDwAAQBAJ&pg=PT54&dq=y+Salanova+et+al.,+(2012&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwinqIWQy_H2AhWIG7kGHXBmCNoQ6wF6BAgKEAE#v=onepage&q=y%20Salanova%20et%20al.%2C%20(2012&f=false)

Ganga, Alarcón, Pedraja (2019) *“Medición de calidad de servicio mediante el modelo*

*SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile”*

*[artículo científico]*

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-)

Gómez (2006) *Introducción a la metodología de la investigación Científica*

[https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&dq=G%C3%B3mez+\(2006\)+%E2%80%9CIntroducci%C3%B3n+a+](https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec=frontcover&dq=G%C3%B3mez+(2006)+%E2%80%9CIntroducci%C3%B3n+a+)

Gonzales Guevara (2017) *Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Cliente En La Empresa*

*Comercializadora de Madera Arbolito S.A.C. Chiclayo – 2016 [Tesis de licenciatura – Universidad Señor de Sipan]*

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>

Guzmán y Ramos (2018) “Calidad De Servicio Y Su Incidencia En La Satisfacción Del Usuario De La

Dirección Regional De Educación Pasco - 2017.” [Tesis de licenciatura - Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión]

<http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/621/1/TESIS%20CALIDAD%20DE%20SERVICIO.pdf>

Guzmán Vargas (2017) “*Calidad del Servicio y Satisfacción al Cliente en el Servicio Médico Señor*

*de Nazareno del Distrito de San Borja - 2017” [ Tesis de grado]*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28462/Guzman\\_VR..pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28462/Guzman_VR..pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hernández Herrera y Esparza Urzúa “*La calidad de la educación en territorios rurales desde las*

*Políticas públicas” [artículo científico]*

[http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1390-86262022000100171&lng=es&nrm=iso](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86262022000100171&lng=es&nrm=iso)

Hernández (2014) “*Un estudio se justifica para saber la finalidad de la investigación, el*

*propósito debe ser significativo para que se justifique su realización.*

Huaylla Espinoza (2019) *“La calidad del servicio educativo y la satisfacción de los estudiantes de secundaria de la institución educativa Mariscal Toribio de Luzuriaga, Ate 2019” [tesis de posgrado]* <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39225>

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181576962018000100122](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181576962018000100122)

Jireh (2018) *Calidad de los servicios y satisfacción del cliente en el Restaurante Pizza Burger Diner”, Universidad Landívar, Guatemala [Tesis de Grado]*

<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/01/04/DelCid-Yasser.pdf>

Lara López, J. Refugio (2002) *“La gestión de la calidad en los servicios”*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=94401905>

López (2018) *“Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy’s de la ciudad de Guayaquil, Ecuador” [Tesis de Maestría]*

<https://docplayer.es/91632405-Universidad-catolica-de-santiago-de-guayaquil-sistema-de-posgrado-maestria-en-administracion-de-empresas.html>

Maldonado (2018) *“Metodología de la Investigación social”*

<https://books.google.com.pe/books?id=FTSjDwAAQBAJ&pg=PA94&dq=chiavenato+metodologia&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiCjfzo3fH2AhXjK7kGHeQDD8cQ6wF6BAgLEAE#v=onepage&q=chiavenato%20metodologia&f=false>

Mamani Gómez (2013) *“La Administración De Recursos Humanos Y La Calidad De Servicio*

*Educativo En El V Ciclo De Primaria De Las Instituciones Educativas-Red Tahuantinsuyo*

*Ugel 02-Rímac. [Tesis doctoral]*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13238/Mamani\\_GYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13238/Mamani_GYI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Medina Quintero, José Melchor, & García Pedroche, Esther, & Garza Ramos M. Isabel (2009)

*“Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción del usuario.*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=203219577003>

MINEDU (2003) *“Ley General de Educación N° 28044”*

<http://www.minedu.gob.pe/normatividad/reglamentos/EducacionCalidadyEquidad.pdf>

Miranda (2017) *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes en el Banco Internacional del Perú, tienda 500 Huancayo, 2016-2017* [Tesis de grado Universidad Continental].

[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/INV\\_FCE\\_CAN\\_TE\\_Miranda\\_Torres\\_2017.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3587/5/INV_FCE_CAN_TE_Miranda_Torres_2017.pdf)

Miranda (2007) *“Introducción a la gestión de calidad”*

<https://books.google.com.pe/books?id=KYSMQyQAbYC&pg=PA250&dq=servqual+calidad+de+servicio&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwja-Ln3PH2AhXbJrkGHViVA4AQ6AF6BAgLEAI#v=onepage&q=servqual%20calidad%20de%20servicio&f=false>

Morillo Moreno (2016) *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela* [Revista Científica Universidad de los Andes, Venezuela]

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

Nobario (2018) *“Satisfacción Estudiantil De La Calidad Del Servicio Educativo En La Formación Profesional De Las Carreras Técnicas De Baja Y Alta Demanda”* [ Tesis de Posgrado]

[https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion\\_NobarioMoreno\\_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3590/Satisfaccion_NobarioMoreno_Mesias.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ñaupas Paitan Mejia , Novoa Ramírez Villagómez Paucar (2003) Metodología de la Investigación

<https://books.google.com.pe/books?id=VzOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=>

Ortiz Cabrera. E (2018) *“Calidad de servicio y satisfacción percibida por los padres de familia de la Institución Educativa N° 7230 – San Juan de Miraflores, 2018” [ Tesis de Posgrado]*

<https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/3750/TM%20CEEv%204704%20001%20%20Ortiz%20Cabrera%20Edgar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palominos et al (2016) *Calidad de los servicios educativos según los estudiantes de una Universidad pública en Chile*

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S200728722016000100130&lang=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S200728722016000100130&lang=es)

*Parasuraman, A; Zeithaml, V. A; Berry, L.L. (1985): A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research, Journal of Marketing, 49(4), 41-50.*

*Parodi et al (2018) “La Calidad Del Servicio Y Su Relación Con La Satisfacción Del Cliente De “El Fanático Futbol Club” Lima – noviembre 2016.”*

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2183/TESIS%20DE%20ANDRES%20PANTIGOSO%2C%20PARODI%20SANTA%20CRUZ%20Y%20PERRY%20CARTY.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

*Ramírez, Da Silva, Zuta, M. E Chávez. (2020). Calidad Del Servicio Y Satisfacción De Los Clientes Del Terminal Portuario Logística Peruana Del Oriente, Pucallpa, Perú. Repositorio De Revistas De La Universidad Privada De Pucallpa*

<https://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVa/article/view/170>

Rivera (2019) *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes , Ecuador [Tesis de maestría]*

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Ros (2016) *Calidad Percibida Y Satisfacción Del Usuario En Los Servicios Prestados A Personas Con Discapacidad Intelectual*

<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequen>

Stephen Robins (2005) *Administración*

[https://books.google.com.pe/books?id=oVHlFmFi\\_ToC&printsec=frontcover&dq=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDioDhnfb2AhU2GbkGHWDzAD0Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=oVHlFmFi_ToC&printsec=frontcover&dq=es&sa=X&ved=2ahUKEwjDioDhnfb2AhU2GbkGHWDzAD0Q6AF6BAgJEAI#v=onepage&q&f=false)

Rosander (1994) *Los catorce puntos de Deming aplicados a los servicios*

<https://books.google.com.pe/books?id=sBoWshpcZQAC&printsec=frontcover&dq=>

Salazar, Cabrera (2016) *“Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador”*

<https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>

Sampieri (2014) *“Metodología de la Investigación”*

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Seto Pamies (2004) *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente”*

<https://books.google.com.pe/books?id=9Nk8sWMjoBcC&pg=PA49&dq=parasuraman+calidad&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwikh6eYyvH2AhW8E7kGHb22AH0Q6AF6BAgKEAI#v=onepage&q=parasuraman%20calidad&f=false>



Singer, P. (2017). *Vivir éticamente: Cómo el altruismo eficaz nos hace mejores personas.*

*Ediciones Paidós.*

<https://books.google.com.pe/books?id=1pUfDgAAQBAJ&printsec=frontcover>

*Oliva, Edison (2005) Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales.*

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>

Sotelo y Arrieta (2018) *El capital humano y su impacto en la calidad organizacional*

[https://books.google.com.pe/books?id=uB\\_LDwAAQBAJ&pg=PA196&dq=Sotelo+y+Arrieta+\(2018\)+%E2%80%9CEI](https://books.google.com.pe/books?id=uB_LDwAAQBAJ&pg=PA196&dq=Sotelo+y+Arrieta+(2018)+%E2%80%9CEI)

Tamayo y Tamayo (2004) *El proceso de la investigación científica*

[https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gs\\_bse\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=BhymmEqkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gs_bse_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Tobón (2006) *El enfoque complejo de las competencias y el diseño curricular por ciclos*

*propedéuticos. [Artículo científico]*

[file:///C:/Users/Andr%C3%A9s/Downloads/DialnetElEnfoqueComplejoDeLasCompetenciasYEIDisenioCurricu-2968540%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Andr%C3%A9s/Downloads/DialnetElEnfoqueComplejoDeLasCompetenciasYEIDisenioCurricu-2968540%20(2).pdf)

Torres (2018) *La Calidad De Servicio Relacionada Con La Satisfacción Del Cliente En*

*La Distribuidora Vega S.A.C., Comas, 2018*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24882/Torres\\_RAL.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24882/Torres_RAL.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Tschohl y Franzmeier (1991) *Alcanzando la excelencia mediante el servicio al cliente*

<https://books.google.com.pe/books?id=uuYGT4XCUxAC&pg=PR9&dq=>

Torres (2018) *La Calidad De Servicio Relacionada Con La Satisfacción Del Cliente En*

*La Distribuidora Vega S.A.C., Comas, 2018*

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24882/Torres\\_RAL.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24882/Torres_RAL.pdf?sequence=6&isAllowed=y)

Tumino y Poitevin (2014) *Evaluación de la calidad de servicio universitario desde la percepción*

*del estudiantes y docentes: caso de estudio [Revista Iberoamericana sobre Calidad,*

*Eficacia y Cambio en Educación, Universidad Adventista del Plata] (2014), pág. 63-84*

<https://www.redalyc.org/pdf/551/55130462004.pdf>

Unesco. (1983). *Guía para la redacción de artículos científicos destinados a la publicación.*

[https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000055778\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000055778_spa)

Yuni y Urbano (2014) *Recursos Metodológicos para la Preparación de Proyectos de*

*Investigación Vol. 2* [https://abacoenred.com/wp-](https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9nicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf)

[content/uploads/2016/01/T%c3%a9nicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf](https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/T%c3%a9nicas-para-investigar-2-Brujas-2014-pdf.pdf)

Vargas y Aldana (2006) *Calidad y servicio – Conceptos y Herramientas (2006)*

<http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca->

[virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja.\\_CALIDAD\\_Y\\_SERVICIOS\\_-](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja._CALIDAD_Y_SERVICIOS_-)

[\\_CONCEPTOS\\_Y\\_HERRAMIENTAS.pdf](http://190.116.26.93:2171/mdv-biblioteca-virtual/libro/documento/eJXNoCbVAnZ8hFKYtJzja._CALIDAD_Y_SERVICIOS_-)

Vega (2017) *La Calidad De Servicio Y Atención Al Cliente Y Su Relación En La Satisfacción Del*

*Usuario Del Centro De Transferencia Tecnológica Para La Capacitación E*

*Investigación En Control De Emisiones Vehiculares - CCICEV*

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/11789/1/T-UCE-0007-PI011-2017.pdf>

## *Apéndices*

### *Apéndice 1: Instrumento de investigación Cuestionario 1*

#### CUESTIONARIO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Estimado (a) **USUARIO**, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de la Calidad de Servicio. A continuación, encontrará ítems sobre aspectos relacionados a la calidad de servicio por parte de la institución educativa.

#### Escala de valoración

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

	<b>ÁREA DE DESEMPEÑO</b>	1	2	3	4	5
	<b>CONFIABILIDAD DEL SERVICIO</b>					
01.	Cómo calificas tu experiencia en la institución					
02.	El personal de la IE está siempre dispuestos a ayudar					
03.	El personal de la institución tienen conocimientos necesarios para solucionar los problemas					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
04	La información que brindan es clara y precisa					
05	El servicio educativo satisface tus expectativas					
06	El personal administrativo soluciona tus necesidades o problemas .					
07	Te comunicas con facilidad con el equipo directivo de la institución.					
08	El personal atendió mis quejas oportunamente.					
	<b>EMPATIA</b>					
09	El personal administrativo de la IE es amables y tiene paciencia					
10	El personal docente que me atiende es amable					
11	El comportamiento del personal transmite confianza.					
12	En la IE se respetan los horarios establecidos					
13	Tus necesidades y dificultades fueron solucionadas por los maestros.					

**Apéndice 2: Instrumento de investigación Cuestionario 2**

**CUESTIONARIO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Estimado (a) **USUARIO**, el presente cuestionario es parte de un trabajo de investigación que tiene por finalidad la obtención de la Satisfacción del Usuario. A continuación, encontrará ítems sobre aspectos relacionados a la satisfacción que percibe de acuerdo al servicio recibido.

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Totalmente en Desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Ni de acuerdo ni en desacuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>

	<b>PERCEPCIÓN</b>	1	2	3	4	5
01.	Recibo buena atención y un trato amable cuando realizo mis tramites a través de los medios virtuales.					
02.	El personal de la IE es eficiente. Y me proporciona la información que necesito					
03.	Los trámites que realizo en dirección son rápidos y sencillos.					
	<b>EXPECTATIVAS</b>					
04	La institución me permite desarrollar habilidades y talentos.					
05	Recomendaría el colegio a otras personas					
06	La institución cumple con las expectativas que tengo.					
	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>					
07	Me siento satisfecho con la atención y servicio brindado por los maestros y directivos .					
08	Existen canales de atención e información efectivos .					

### *Apéndice 3: Matriz de consistencia*

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	DISEÑO METODOLÓGICO
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPOTESIS GENERAL</b>			<b>TIPO</b> Básica
¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús”, la Molina, 2021?	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021	“Existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b>	1. Confiabilidad del servicio	<b>DISEÑO</b> Correlacional No Experimental Corte Transversal
<b>PROBLEMAS ESPECIFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b>	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	2. Capacidad de respuesta	
¿Qué relación existe entre empatía y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús” la Molina, 2021?	Determinar la relación que existe entre empatía y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 Sagrado Corazón de Jesús la Molina, 2021	Existe una relación significativa entre empatía y la satisfacción al cliente en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús la Molina, 2021		3. Empatía	<b>ENFOQUE</b> Cuantitativo
¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús” la Molina, 2021?	Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021	. Existe una relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción al cliente en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina, 2021	<b>VARIABLE DEPENDIENTE</b>		<b>POBLACIÓN</b> 65 estudiantes
¿Qué relación existe entre la confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 “Sagrado Corazón de Jesús”, la Molina, 2021?	Determinar la relación que existe entre confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa pública 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina 2021.	. Existe una relación significativa entre confiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Institución Educativa 1207 Sagrado Corazón de Jesús, la Molina 2021.	<b>SATISFACCION DEL USUARIO</b>	1. Percepción.	<b>MUESTRA</b> 65 estudiantes
				2. Expectativas	<b>MUESTREO:</b> Censal
				3. Nivel de satisfacción	<b>TECNICA</b> Encuesta
					<b>INSTRUMENTOS</b> Cuestionario

*Apéndice 4: Estadísticas de total de elemento*

**Tabla 44**

*Estadísticas del total de elemento*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El personal administrativo de la IE es amable y tiene paciencia	52,54	562,315	,918	,979
El personal docente que me atiende es amable	52,54	567,252	,897	,980
El comportamiento del personal transmite confianza.	52,54	571,971	,880	,980
En la IE se respetan los horarios establecidos.	52,32	575,316	,822	,980
Tus necesidades y dificultades fueron solucionadas por los maestros.	52,55	573,001	,852	,980
La información que brindan es clara y precisa	52,46	570,409	,883	,980
El servicio educativo satisface tus expectativas.	52,34	572,227	,854	,980
El personal administrativo soluciona tus necesidades o problemas.	52,49	576,879	,826	,980
Te comunicas con facilidad con el equipo directivo de la institución.	52,38	574,490	,850	,980
El personal atendió mis quejas oportunamente.	52,51	569,285	,913	,979

Cómo calificas tu experiencia en la institución.	52,23	578,837	,784	,981
El personal de la IE está siempre dispuesto a ayudar.	52,34	582,602	,812	,980
El personal de la institución tiene conocimientos necesarios para solucionar los problemas.	52,11	585,379	,752	,981
Recibo buena atención y un trato amable cuando realizo mis tramites a través de los medios virtuales.	52,31	579,841	,794	,980
El personal de la IE es eficiente y me proporciona la información que necesito.	52,28	575,047	,863	,980
Los trámites que realizo en dirección son rápidos y sencillos.	52,52	574,128	,875	,980
La institución me permite desarrollar habilidades y talentos.	52,28	585,578	,801	,980
Recomendaría el colegio a otras personas	52,20	581,912	,848	,980
La institución cumple con las expectativas que tengo.	52,23	586,493	,791	,980
Me siento satisfecho con la atención y servicio brindado por los maestros y directivos	52,26	591,290	,793	,981
Existen canales de atención e información efectivos.	52,26	590,634	,740	,981

**Tabla 45***Estadísticas de escala*

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
54,98	635,953	25,218	21



## Apéndice 5: Autorización



PERÚ

Ministerio  
de Educación



UGEL 06



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres 2018-2027"  
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de la Independencia"

### CONSTANCIA

La directora de la IE 1207 "Sagrado Corazón de Jesús de La Molina" distrito de La Molina, perteneciente a la UGEL 06, suscribe:

Que, se otorga permiso y las facilidades al Bachiller Andrés Florez Velarde identificado con DNI 73190888, de la facultad de Ciencias Empresariales, carrera Administración y Gestión de Empresas de la "Universidad Peruana de las Américas" para que aplique el cuestionario de su trabajo de investigación titulado "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la IE 1207 Sagrado Corazón de Jesús, La Molina 2021".

En ese sentido se expide la presente constancia para los fines que estime conveniente el interesado.

Atentamente,


Juva Isabel Zúñiga Martín  
DIRECTORA

---

Av. La Molina N° 2080 - frente puerta 4 de la UNALM - Telef. 999782949

## Apéndice 6 Informe de Experto 1

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

#### I.DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombre del validador: Veintemilla Sánchez, José Luis

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas

1.3.1. Especialidad del validador: Docente

1.3.2. Título de la investigación: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la IE 1207 "Sagrado Corazón de Jesús", La Molina, 2021."

1.3.3. Autor del instrumento: ANDRÉS RODRIGO GABRIEL FLOREZ VELARDE.

1.3.4. Instrumento: Cuestionario

ENCUESTA: Cuestionario 1 Calidad de servicio

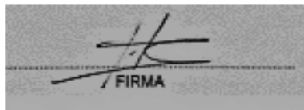
#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5.ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN 80 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe de ser mejorado antes de ser aplicado.



FIRMA

Lima, 18 de diciembre de 2021.

Firma del Experto Informante  
DNI. N° 06164234  
Teléfono N° 964311072

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

### I.DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombre del validador: Veintemilla Sánchez, José Luis

1.2. Grado académico: Doctor

1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas

1.3.1. Especialidad del validador: Docente

1.3.2. Título de la investigación: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la IE 1207 "Sagrado Corazón de Jesús", La Molina, 2021."

1.3.3. Autor del instrumento: ANDRÉS RODRIGO GABRIEL FLOREZ VELARDE

1.3.4. Instrumento: Cuestionario

ENCUESTA: Cuestionario 2 Satisfacción del usuario

### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN 80% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe de ser mejorado antes de ser aplicado.



FIRMA

Lima, 18 de diciembre de 2021.

Firma del Experto Informante

DNI. N° 06164234

Teléfono N° 964311072

## Informe de Experto 2

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombre del validador: FLORES CERÓN VILMA EUDOCIA

1.2. Grado académico: MAGISTER

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

1.3.1. Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

1.3.2. Título de la investigación: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la IE 1207 "Sagrado Corazón de Jesús", La Molina, 2021."

1.3.3. Autor del instrumento: ANDRÉS RODRIGO GABRIEL FLOREZ VELARDE.

1.3.4. Instrumento: Cuestionario

ENCUESTA: Cuestionario 1 Calidad de servicio

#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.					X
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

#### PROMEDIO DE VALORACIÓN 42% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe de ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 18 de diciembre de 2021.

Firma del Experto Informante  
DNI. N° 08593265  
Teléfono N° 995342401

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

### I.DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombre del validador: FLORES CERÓN VILMA EUDOCIA

1.2. Grado académico: MAGISTER

1.3. Institución donde labora: UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS

1.3.1. Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE EMPRESAS

1.3.2. Título de la investigación: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la IE 1207 "Sagrado Corazón de Jesús", La Molina, 2021."

1.3.3. Autor del instrumento: ANDRÉS RODRIGO GABRIEL FLOREZ VELARDE

1.3.4. Instrumento: Cuestionario

ENCUESTA: Cuestionario 2 Satisfacción del usuario

### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.					X
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.				X	
5.ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.				X	
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

#### PROMEDIO DE VALORACIÓN <sup>4/5</sup> OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

( X ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe de ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 18 de diciembre de 2021.

  
Firma del Experto Informante  
DNI. N° 08593265  
Teléfono N° 995342401



## *Informe de Experto 3*

### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

#### I.DATOS GENERALES

1.1. Apellidos y nombre del validador: Calderón Chávez Jaime.

1.2. Grado académico: Magister

1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas

1.3.1. Especialidad del validador: Administración

1.3.2. Título de la investigación: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la IE 1207 "Sagrado Corazón de Jesús", La Molina, 2021."

1.3.3. Autor del instrumento: ANDRÉS RODRIGO GABRIEL FLOREZ VELARDE.

1.3.4. Instrumento: Cuestionario

ENCUESTA: Cuestionario 1 Calidad de servicio

#### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy buena 4	Excelente 5
1.CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2.OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.		X			
3.ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
4.SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X		
5.ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
6.INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7.CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.		X			
8.COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.		X			
9.METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10.PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

**PROMEDIO DE VALORACIÓN 75 % OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

( x ) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe de ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 19 de diciembre de 2021.



Firma del Experto Informante

DNI. N° 09128112

Teléfono N° 975016390

## INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

### I. DATOS GENERALES:

- 1.1. Apellidos y nombres del validador: CALDERON CHAVEZ JAIME
- 1.2. Grado Académico: MAGISTER
- 1.3. Institución donde labora: Universidad Peruana de las Américas
- 1.3.1 Especialidad del validador: ADMINISTRACIÓN
- 1.3.2 Título de la Investigación: "Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario en la IE 1207 "Sagrado Corazón de Jesús", La Molina, 2021."
- 1.3.3 Autor: ANDRÉS RODRIGO GABRIEL FLOREZ VELARDE.
- 1.3.4 Instrumento: Cuestionario

ENCUESTA : Cuestionario 2 : Satisfacción del Usuario

### ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 1	Regular 2	Buena 3	Muy Buena 4	Excelente 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado, específico y comprensible.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.		X			
3. ACTUALIDAD	Adecuado al evento de la ciencia y la tecnología.				X	
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad.			X		
5. ORGANIZACIÓN	Presentación ordenada.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias, los datos permiten un tratamiento estadístico pertinente.				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teórico-científicos.		X			
8. COHERENCIA	Entre los ítems, indicadores y las dimensiones.		X			
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico.				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación.				X	

### PROMEDIO DE VALORACIÓN (75 %)OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

(X) El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.

( ) El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lima, 19 de diciembre del 2021.

Firma del Experto Informante.  
DNI. N° 09128112  
Tel: 975016390

## Tesis Andres Florez 01 may

---

### INFORME DE ORIGINALIDAD

---



### FUENTES PRIMARIAS

---

1	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	6%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
5	www.redalyc.org Fuente de Internet	1%

---

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo







