UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA

ESCUELA DE POSGRADO

TESIS

CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ASISTENCIA TÉCNICA DE LA CONECTAMEF EN EL AÑO 2019

PRESENTADO POR

HENRRY WILLIAM GARCÍA CHIHUAN

NOE ENRIQUE GARCÍA CHIHUAN

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

MAESTRO EN GESTIÓN ESTRATÉGICA EMPRESARIAL

ASESOR

Dr. WILLIAM EDUARDO MORY CHIPARRA

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicamos esta tesis a Dios, a nuestros padres, esposas e hijos. A Dios porque nos cuida cada paso que damos, dándonos fortaleza para continuar, a mis padres a lo largo de nuestra vida han velado por nuestro bienestar y educación, a nuestras esposas e hijos por ser el motor que nos impulsa a seguir adelante con el objetivo de alcanzar nuestras metas.

Agradecimiento

Gracias a la universidad, por habernos permitido fortalecer nuestras capacidades y aprendizaje, gracias a todas las personas que fueron participes de este proceso, docentes y compañeros de aula, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, hoy ve reflejado en la culminación de nuestra tesis.

Este es un momento muy especial que espero, perduré en el tiempo, no solo en la mente de las personas a quienes agradecí, sino también a quienes invirtieron su tiempo para echarle una mirada a nuestro proyecto de tesis; a ellos asimismo les agradezco de todo corazón.

Índice

Páginas Preliminares	Página
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática	12
1.2. Definición del problema	15
1.2.1. Problema general	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.3.1. Objetivo general	15
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Hipótesis de la investigación	16
1.4.1. Hipótesis general	16
1.4.2. Hipótesis específicas	16
1.5. Variables y dimensiones	16
1.6. Justificación de la investigación	18

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación	20
2.2. Bases teóricas	25
2.3. Definición de términos básicos	36

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación	38
3.2. Diseño de investigación	39
3.3. Población y muestra de la investigación	40

3.4. Técnicas para la recolección de datos 41
3.4.1. Descripción de los instrumentos 41
3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos 42
3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos 42

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras 43
4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones 43
4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones 52
4.1.3. Prueba de normalidad 52
4.1.4. Contrastación de las hipótesis de investigación 53

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos 58
5.2. Conclusiones 62
5.3. Recomendaciones 63
FUENTES DE INFORMACIÓN 65
ANEXOS 67
Anexo 1. Matriz de consistencia 68
Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos 69
Anexo 3. Base de datos 71
Anexo 4. Evidencia digital de similitud 86
Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio 87

Índice de tablas

Tabla 1	*Operacionalización de la variable calidad de servicio*	17
Tabla 2	*Operacionalización de la variable satisfacción del usuario*	18
Tabla 3	*Muestreo*	40
Tabla 4	*Descriptivos de la variable calidad de servicio, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.*	43
Tabla 5	*Descriptivos de la dimensión fiabilidad, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.*	44
Tabla 6	*Descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.*	45
Tabla 7	*Descriptivos de la dimensión empatía, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.*	46
Tabla 8	*Descriptivos de la variable satisfacción del usuario, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.*	47
Tabla 9	*Descriptivos de la dimensión disponibilidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.*	48
Tabla 10	*Descriptivos de la dimensión oportunidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.*	49
Tabla 11	*Descriptivos de la dimensión integridad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.*	50
Tabla 12	*Descriptivos de la dimensión afabilidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.*	51
Tabla 13	*Relación de la hipótesis general.*	53
Tabla 14	*Relación de la hipótesis especifica 1.*	54
Tabla 15	*Relación de la hipótesis especifica 2.*	56
Tabla 16	*Relación de la hipótesis especifica 3.*	57
Tabla 17	*Diferencias sector público y privado*	60

Índice de gráficos

Figura 1	Diseño de la investigación	39
Figura 2	Descriptivos de calidad de servicio, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.	44
Figura 3	Descriptivos de la dimensión fiabilidad, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.	45
Figura 4	Descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.	46
Figura 5	Descriptivos de la dimensión empatía, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.	47
Figura 6	Descriptivos de la dimensión la satisfacción del usuario, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.	48
Figura 7	Descriptivos de la dimensión disponibilidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.	49
Figura 8	Descriptivos de la dimensión oportunidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.	50
Figura 9	Descriptivos de la dimensión integridad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.	51
Figura 10	Descriptivos de la dimensión afabilidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.	52

Resumen

La búsqueda de calidad ha ido ganando protagonismo en las organizaciones. La asistencia al público, así como sus características e importancia es algo que ha recibido mucha atención por parte de las empresas, considerando que la calidad es el resultado de un trabajo bien ejecutado y esto repercute en la satisfacción del usuario. Por lo cual se plantea probar la hipótesis.

Para probar la hipótesis propuesta se hiso uso del método cuantitativo con un diseño descriptivo correlacional.

La calidad de servicio tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019, después de realizar la pesquisas necesarias y procesar los datos se obtuvo una Rho de Spearman de 0.929 considerada una relación muy alta; lo que permitió concluir que existe una relación muy fuerte entre ambas variables, por eso podemos asegurar que si se utilizan de manera adecuada la calidad de servicio la satisfacción del usuario mejorara en la Universidad.

Palabras claves: Calidad de servicio, oportunidad del apoyo.

Abstract

Increasingly, the so-called "new technologies" are present in people's daily lives and are producing unexpected changes in today's society in all spheres of the social, political, economic, legal and social structure. This evolution of Information and Communication Technologies (ICT) allows the majority of the population to have access to information, which brings profound changes in various areas of knowledge, especially in the academic field, where knowledge is discussed and constructed.. Therefore, the research was born to test the following working hypothesis: The better uses of information and communication technologies (ICT), the better the learning located in law students of the National University of Huancavelica in the year 2019.

To test the proposed hypothesis, the quantitative method was used with a descriptive correlational design.

The information and communication technologies have a significant relationship with the learning located in the law students of the National University of Huancavelica in the year 2019, after conducting the necessary research and processing the data, a Spearman Rho of 0.929 considered was obtained a very high relationship; This allowed us to conclude that there is a very strong relationship between both variables, so we can ensure that if information and communication technologies are used properly, the learning located will improve in the University.

Keywords: Information and communication technologies, situated learning.

Introducción

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) son un conjunto de recursos tecnológicos utilizados en conjunto para satisfacer una necesidad de comunicación. En la práctica, el desarrollo de software y hardware tiene como objetivo fortalecer la comunicación por medios digitales y prácticamente. Las TIC se utilizan en diversos campos, tales como: (i) el sector productivo, donde los procesos automatizados facilitan la realización y el seguimiento de sus diversas etapas, (ii) el sector de servicios, que busca establecer la proximidad con los clientes y (ii) el sector educativo, para estimular el proceso de enseñanza y aprendizaje, ya sea a distancia o en persona.

Teniendo en cuenta que la satisfacción del usuario nos dice que el aprendizaje no se reduce a connotaciones convencionales del aprendizaje activo, sino más bien a la participación del estudiante en una comunidad para que practique los saberes aprendidos, es necesario saber si ambas teorías tiene una relación una con la otra de los usuarios de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019. Por lo que se ha estructurado el trabajo de la siguiente forma:

Capítulo I, planteamiento del problema, descripción de la realidad problemática, formulación de problemas, los objetivos, hipótesis general e hipótesis específicas, las variables e indicadores y la justificación.

En el Capítulo II, marco teórico y conceptual, antecedentes, bases teóricas de este estudio y la definición de los términos.

En el Capítulo III, la metodología de la investigación, la población y muestra, técnicas para la recolección de datos, la descripción de los instrumentos, la validez y confiabilidad, técnicas para el procesamiento y análisis de los datos.

En el Capítulo IV, los resultados y la descripción del grado de relación que guardan las variables de estudio.

En el Capítulo V, la discusión de resultados, las conclusiones, recomendaciones para su perfeccionamiento y finalmente, se citan las fuentes de información, la sección de los anexos incluye los cuadros y las tablas con los resultados de la aplicación de los instrumentos.

Capítulo I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En un país como el nuestro, existen entidades públicas y privadas, muchas de ellas casi no le importan la satisfacción de los clientes, basado en los servicios que se ofrecen en función al objetivo del porque fueron creados o porque se constituyeron, si son entidades privadas o públicas.

La calidad en los servicios públicos es una exigencia constitucional y una obligación indispensable en la entidad pública, por ello se le denomino el año 2017 como "Año del Buen Servicio al Ciudadano" según el decreto supremo 002-2017-PCM.

Esta tarea es una responsabilidad en conjunto de todos los servidores públicos, como de los titulares de las entidades públicas, en vista que toda institución pública tiene un compromiso con la comunidad de brindar servicio de calidad y en un plazo adecuado, esto

implica la mejora de las condiciones de atención al público que acude al Ministerio de Economía y Finanzas, a sus 27 oficinas Ubicadas a nivel nacional llamados CONECTAMEF.

Con la Resolución Ministerial Nº 639-2011-EF/10 modificado por Resolución Ministerial. Nº 755 y Resolución Ministerial 799-2011-EF/10, se aprobó el Marco Organizativo y Conceptual del Centro Piloto de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas del MEF – CONECTAMEF

Mediante la Resolución Ministerial N° 928 -2011-EF/10, determinan la nueva denominación que tendrán los Centros - "Centro de Servicios de Atención al Usuario del Ministerio de Economía y Finanzas – CONECTAMEF".

Asimismo, teniendo en cuenta la labor transversal que realizan los CONECTAMEF sobre los sistemas administrativos e informáticos del Ministerio de Economía y Finanzas.

La Oficina General de Servicios al Usuario (OGSU) es el órgano de administración interna del Ministerio de Economía y Finanzas, responsable de brindar a sus usuarios, tanto públicos como privados, orientación e información sobre los servicios y actividades del MEF, así también dirige y supervisa la gestión documental y de atención al usuario, y administra de manera integral los Centros de Servicios de Atención al Usuario - CONECTAMEF. Para ello, cuenta con dos unidades orgánicas a su cargo: La Oficina de Gestión Documental y Atención al Usuario (OGDAU) y la Oficina de Gestión de los CONECTAMEF (OGC).

Por otro lado, el OGC es responsable de la administración y supervisión de la operación de los Centros de Servicio al Usuario - CONECTAMEF, evaluando constantemente la entrega de los servicios prestados por nuestro equipo ubicado en los 27 centros de servicio en todo el países. Del mismo modo, tiene las funciones de planificar,

dirigir, ejecutar, supervisar y monitorear, monitorear y evaluar la atención adecuada que se le brinda al usuario con respecto al servicio ofrecido por el departamento.

Según el OGSU, el OBJETIVO GENERAL es realizar actividades de orientación y atención a los usuarios de los servicios prestados por el ministerio, el OBJETIVO ESPECÍFICO OGC, Contribuir a la mejora de la gestión de los sistemas administrativos y de aplicación del Presbiterio del MEF, dentro del gobierno nacional y los gobiernos regionales y locales, proporcionando servicios de calidad.

Lo más importante es asegurarse de que la calidad del servicio percibida en última instancia por los usuarios corresponde a lo que esperaban; Esto se llama "satisfacción". La mejora de la calidad en la institución pública ya no puede basarse únicamente en mejoras en la planificación, organización, gestión y control, como se indica, si no hay necesidad de mejorar, desde el talento humano, el equipo de trabajo, la infraestructura, la preparación psicológica de los trabajadores, el tratamiento de los usuarios, el uso de protocolos, tratar de hacer coincidir todo lo que se ejecuta con lo que habíamos programado y garantizar que el usuario recibe un servicio de calidad como se esperaba.

La investigación nació de la necesidad de demostrar en la práctica que el establecimiento de un sistema de gestión de procesos basado en la Calidad de Servicio de acuerdo con ISO 9001: 2015 contribuye a que la entidad logre sus objetivos y mejora tu competitividad a nivel nacional.

La identificación del usuario consiste en identificar al usuario y, desde allí, concentrar nuestros esfuerzos para satisfacer sus necesidades de atención y orientación en los servicios MEF, así como en la gestión de los sistemas administrativos y de TI de ministerio.

A nivel de CONECTAMEF, el Especialista y el Implementador deben identificar a los usuarios directos o indirectos que son responsables de administrar y operar los sistemas administrativos y de TI del MEF.

El objetivo de este criterio estratégico es garantizar que se realice una asignación eficiente de los recursos de OGSU y CONECTAMEF en beneficio de los usuarios de MEF.

CONECTAMEF brinda servicios de mesa a las partes, consultas, capacitación y asistencia técnica, siendo esta última la más solicitada, en 2017 se brindaron 38,578 servicios de asistencia técnica.

1.2. Definición del problema

1.2.1. Problema general

¿En qué nivel la calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019?

1.2.2. Problemas específicos

¿En qué nivel la fiabilidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019?

¿En qué nivel de la capacidad de respuesta se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019?

¿En qué nivel la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Establecer en qué nivel la calidad de servicio se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

1.3.2. Objetivos específicos

- Establecer en qué nivel la fiabilidad del servicio se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.
- Establecer en qué nivel la capacidad de respuesta se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.
- Establecer en qué nivel la empatía se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

1.4. Hipótesis de la investigación

1.4.1. Hipótesis general

La calidad de servicio tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

1.4.2. Hipótesis específicas

- La fiabilidad del servicio tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.
- La capacidad de respuesta tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.
- La empatía tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

1.5. Variables y dimensiones

Variable 1: (X) Calidad de servicio

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Empatía

Variable 2: (Y) Satisfacción del usuario

- Disponibilidad de apoyo
- Oportunidad del apoyo
- Integridad del apoyo
- Afabilidad del apoyo

1.5.1. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ Valores	Niveles/ Rangos
Fiabilidad	Oportunidad de la atención de las asistencias técnicas. Relevancia de la Información brindada Precisión en la aplicación de la normativa y/o procedimientos .	1-4	**Ordinal** 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Adecuadas Regulares Inadecuadas
Capacidad de respuesta	Aplicación del Protocolo de Atención. Amabilidad y Cortesía. Tiempo de duración de la Asistencia técnica	5-8		
Empatía	Capacidad para entender al Usuario Amabilidad en el trato por parte del Especialista Claridad en Transmisión de Conocimiento y/o adiestramiento Paciencia y comprensión	9-13		

Tabla 2

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala/ Valores	Niveles/ Rangos
Disponibilidad del apoyo	Ayuda Disponibilidad Comunicación Concertación de horarios	1-4	**Ordinal** 1. Nunca 2. Casi nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre	Adecuadas Regulares Inadecuadas
Oportunidad del apoyo	Ayuda con los tiempos Deberes concluidos Proyecto oportuno	5-7		
Integridad del apoyo	Aseguramiento del trabajo Personal de apoyo Disponibilidad total	8-10		
Afabilidad del apoyo	Calidad del producto Expectativas Satisfacción con el apoyo	11-13		

1.6. Justificación de la investigación

Este estudio nos permitirá conocer la calidad del servicio y la satisfacción percibida por el usuario, ya que CONECTAMEF juega un papel muy importante en la sociedad. La falta de calidad del servicio en las instituciones públicas es un problema latente.

Este trabajo de investigación se centrará en conocer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción laboral, porque es muy importante conocer el grado de relación que existe entre las dos variables.

Por otro lado, intentará proponer en las recomendaciones una estrategia basada en las necesidades del usuario y aplicable a todos los miembros de la institución para que pueda marcar la diferencia ofreciendo servicios de calidad.

Entonces; Los beneficiarios de esta encuesta serán:

Para la institución: esto es importante para CONECTAMEF porque de esta manera buscamos aplicar la calidad del servicio en el servicio de asistencia técnica, de la misma manera que también pueden determinar el nivel de calidad del servicio y la satisfacción percibida por los usuarios del servicio.

Empleados: al conocer la importancia de la calidad, pueden implementarla, lo que les permitirá satisfacer a los usuarios y, de la misma manera, sentirán que están haciendo un buen trabajo.

Capítulo II

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes nacionales

(Atocha, 2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

La investigación fue de tipo aplicada, descriptiva, comparativa, diseño no experimental, corte transversal. El método empleado fue el hipotético deductivo. La muestra conformada de 234 usuarios externos que solicitan el servicio en la Gerencia de Rentas, Gerencias de Desarrollo Económico Local en la Municipalidad de Villa el Salvador, para recolectar los datos se utilizó los instrumentos de la variable calidad de servicio. El procesamiento de datos se realizó con software SPSS (versión 22) y Excel 2013 para su análisis descriptivo e inferencial. En la investigación, se encontró evidencias estadísticas,

diferencias entre dos muestras en la Gerencia de Rentas y Desarrollo Económico Local utilizando la prueba estadística no para métrica U de Mann Whitney donde la regla de decisión es el nivel de significancia $\rho < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula, Municipalidad de Villa el Salvador, distrito Villa el Salvador año 2017".

(Barrientos, 2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

La metodología que se aplicó en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte trasversal de nivel descriptivo correlacional. La población fue de 60, La técnica usada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario. La conclusión general de la investigación con respecto a las variables fue que la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta). Es decir, que, a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018.

(Chinchayan, 2018). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017.* (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.

La investigación fue de tipo básica, enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal, con método deductivo y el nivel fue descriptivo. La población estuvo conformada por 1,042 usuarios, la muestra fue 281 usuarios y el muestreo fue tipo probabilístico. Se empleó como técnica de recolección de datos la encuesta y el instrumento fue un cuestionario de actitudes tipo Likert, el cual fue validado mediante el juicio de expertos. La confiabilidad fue determinada haciendo uso del Coeficiente Alfa de Crombach,

resultando 0.937, indicando que tiene alta confiablidad. Los resultados hallados fueron el 1 0.0% de los usuarios externos de trámite de duplicado del DNI en el Reniec sede central, Lima 2017 manifestaron que es regular la calidad de servicio, el 60.1 % es buena la calidad de servicio y el 29.9% es muy buena la calidad de servicio.

(López, 2019). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote - 2018.* Universidad Cesar Vallejo. Perú.

El informe de investigación tuvo como finalidad Determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018. Teniendo de hipótesis existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del centro emergencia mujer. El tipo de estudio fue un diseño No Experimental correlacional bivariado. La muestra estuvo conformada por las usuarios que acuden al Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018 cuya cifra fue 40. Se utilizó la encuesta, en el caso del instrumento se empleó un cuestionario para medir las variables, los datos obtenidos se procesaron a través de la estadística. Llegando a la conclusión general que existe la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de las usuarias del Centro Emergencia Mujer de la Comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote-2018, donde se concluye que existe correlación positiva, directa y buena entre la calidad de servicios y la satisfacción de las usuarias del Centro de Emergencia, entonces la correlación es significativa, por lo que se rechaza la Ho y se acepta la Hi.

Antecedentes internacionales

(Ahumanda, 2010). *Propuesta de evaluación de la capacitación y su impacto en la calidad del servicio.* (Tesis de Maestría). El Instituto Politécnico Nacional. México.

Esta investigación tiene como finalidad analizar a través de la implementación de una estrategia de evaluación de cursos, la efectividad de la capacitación y el impacto en la calidad que proporcionan al cliente los ejecutivos telefónicos de la Dirección de Servicio a Clientes (DSC) de una institución financiera. Se desarrollaron los procesos necesarios para aplicar el modelo de los 4 niveles de evaluación de Donald Kirkpatrick, y se aplicó una prueba piloto para poder obtener la información necesaria con respecto a la efectividad de los cursos. De la misma forma, se aplicó una encuesta con el objetivo de obtener la información referente a otros factores que impactan la calidad del servicio. La conclusión en general, es que podemos observar que la calidad del servicio se ve impactada de forma multifactorial y que la capacitación es un factor que contribuye pero no de forma importante, por lo que la solución debe observarse como algo integral para lograr un cambio realmente positivo en el servicio que se proporciona a los clientes.

(Felix, 2001). *Sistemas de calidad en empresas de servicio: banca múltiple*. (Tesis de Maestría). Universidad de Sonora. México.

El presente trabajo, ofrece una explicación sobre cómo se originan los esfuerzos para mejorar la calidad de productos y servicios. El primer capítulo describe de manera conceptos clave respecto a calidad en los servicios bancarios y sistemas de calidad normalizados, y se presenta un diagnóstico de los sistemas de calidad en el ámbito bancario de la región a manera de referencia. Se destina íntegramente al capítulo tres, a exponer una propuesta de implementación de un servicio de calidad, que incluye el análisis detallado de la adaptación efectivamente de herramientas al entorno bancario.

(Higuera, 2018). *Evaluación de la calidad en el servicio de "La fábrica de Waffles"*. (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de Baja California Sur. México.

El surgimiento de la calidad como ciencia de la gestión se remonta a los años 1920 dentro del mundo empresarial y administrativo. Las empresas acuñaron diferentes formas de medir y evaluar la calidad. Este fenómeno atravesó diferentes paradigmas a través del tiempo entre los que se incluyen la inspección de la calidad, el control de la calidad y el aseguramiento de la calidad, donde se plantearon modelos para los problemas que representaba, hasta llegar a la gestión de la calidad total de las empresas modernas. El primer interés por la calidad se centró en los productos y luego se expandió a los servicios en muchas ramas. Llegó así a convertirse en un factor competitivo estratégic.

(Remache, 2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.* (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo. Ecuador.

El estudio se realizó con una muestra de 12 clientes y para la recolección de datos de la presente investigación se utilizó la técnica de la Encuesta con el Cuestionario como instrumento para las variables en estudio. Para identificar la relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente, se empleó la estadística inferencial de correlación de Pearson. Según los resultados, se encontró que existe una relación directa media entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom S.A. de la ciudad de Guayaquil – Ecuador, período 2018, pues el coeficiente de correlación de Pearson fue de 0.579 con una significatividad bilateral de 0.048. Estos resultados nos permiten afirmar que en la medida que la calidad del servicio del cliente mejore, la satisfacción del cliente aumentará de manera significativa.

2.2. Bases teóricas

Teoría de la calidad

El concepto de Gestión de Calidad Total (TQM) tuvo sus raíces en Japón y luego se extendió a otros continentes y provino de nombres como los gurús Deming, Juran, Crosby y Feigenbaun. Cada gurú siguió una filosofía y una serie de principios.

> Aquí se mostrarán algunos principios de estos gurús que escribieron exhaustivamente lo que se necesita para que las organizaciones adopten la Calidad. Históricamente, podemos darnos cuenta de que la evaluación y la percepción de la calidad surgieron con el homo sapiens cuando fue capaz de tomar decisiones, comparar cualidades y evaluar alternativas, y crear métodos que los ayudarían en sus manifestaciones. Este proceso se volvió repetitivo, agregando a la cultura y estableciendo habilidades técnicas (Vargas & Aldana, 2014).

Podemos concluir que desde el principio, individual o colectivamente, el ser humano es capaz de discernir y evaluar, convirtiéndose en un principio intrínseco a sus parámetros culturales y sociales. Junto con la evolución individual y grupal, se construyeron los estándares de valores, se desarrollaron las relaciones sociales y las organizaciones productivas. De esta forma, se establecieron los sistemas de evaluación del desempeño del ser humano, instrumentos y procesos.

La evaluación se convierte gradualmente en un poderoso dispositivo de control de calidad. Los grandes edificios y los grandes imperios de la antigüedad se forjaron a partir de principios de gestión basados en los de evaluación y calidad. Los códigos morales y éticos se convierten en recursos rectores.

Inicialmente, en las organizaciones productivas, había más preocupación por los objetos que por el ser humano, ya que aparecía cierto interés en esto en el período de la Revolución Industrial, principalmente en Inglaterra, donde, por ejemplo, la atención a la salud del trabajador tenía el objetivo de mantener La producción. En el siglo XX, se está dando cuenta progresivamente de que el énfasis en la eficiencia de la máquina no era suficiente como método para aumentar la productividad, viendo la necesidad de analizar los procesos y educar al ser humano para aumentar la eficiencia de las organizaciones (Summers, 2006).

2.2.1. Calidad de servicio

Quizás la mejor manera de comenzar una discusión sobre la calidad del servicio es intentar primero distinguir la calidad del servicio de la satisfacción del cliente.

La mayoría de los expertos están de acuerdo en que la satisfacción del cliente es una medida a corto plazo y específica de la transacción, mientras que la calidad del servicio es una actitud formada por una evaluación general a largo plazo de un desempeño. Sin duda, los dos conceptos de satisfacción del cliente y calidad del servicio están entrelazados (Douglas & Bateson, 2016).

Sin embargo, la relación entre estos dos conceptos no está clara. Algunos creen que la satisfacción del cliente conduce a una calidad de servicio percibida, mientras que otros creen que la calidad del servicio conduce a la satisfacción del cliente. Además, la relación entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio y la forma en que estos dos conceptos se relacionan con el comportamiento de compra sigue sin explicarse en gran medida.

Una explicación plausible es que la satisfacción ayuda a los consumidores a revisar las percepciones de la calidad del servicio. La lógica de esta posición consiste en lo siguiente:

> La percepción del consumidor de la calidad del servicio de una empresa con la que no tiene experiencia previa se basa en las expectativas del consumidor. Los encuentros posteriores con la empresa conducen al consumidor a través del proceso de des confirmación (donde se comparan las percepciones y expectativas), y se forman percepciones revisadas de la calidad del servicio. Cada encuentro adicional con la empresa revisa o refuerza aún más las percepciones de calidad del servicio. En otras palabras, si sumamos la satisfacción del cliente a lo largo del tiempo con una sola empresa, esto equivaldría a la percepción de calidad del servicio del cliente (Wírtz & Lovelock, 2018).

A su vez, las percepciones revisadas de la calidad del servicio modifican las futuras intenciones de compra del consumidor hacia la empresa. Para ofrecer un conjunto consistente de experiencias satisfactorias que se pueden construir en una evaluación de alta calidad, se requiere que toda la organización se concentre en la tarea. Las necesidades del consumidor deben entenderse en detalle, al igual que las restricciones bajo las cuales opera la empresa de servicios. Los proveedores de servicios deben centrarse en la calidad, y el sistema debe estar diseñado para respaldar esa misión mediante el control correcto y la prestación de servicios como fue diseñado.

Entonces (Wírtz & Lovelock, 2018) definen la calidad del servicio como “evaluaciones cognitivas a largo plazo de los clientes sobre la prestación de servicios de una empresa”.

Por su parte (Douglas & Bateson, 2016) la definen casi de una manera similar ellos nos dicen que es “una actitud formada por una evaluación general a largo plazo del desempeño de una empresa.

Diagnóstico de fallas en la calidad del servicio

Implementar y evaluar la calidad del servicio es una tarea difícil.

> En primer lugar, las percepciones de calidad tienden a depender de una comparación repetida de las expectativas del cliente sobre un servicio en particular. Si un servicio, por bueno que sea, no cumple repetidamente con las expectativas del cliente, el cliente percibirá que el servicio es de baja calidad. En segundo lugar, a diferencia del marketing de bienes, donde los clientes evalúan el producto terminado solo, en servicios, el cliente evalúa el proceso del servicio, así como su resultado. Un cliente que visita a un médico, por ejemplo, evaluará el servicio no solo en función de si experimentó un resultado positivo (por ejemplo, sentirse mejor), sino también de si el médico fue amable, competente y atento (Douglas & Bateson, 2016).

Con la esperanza de comprender mejor cómo una empresa puede mejorar la calidad general de su servicio, el proceso de calidad del servicio puede examinarse en términos de cinco brechas entre las expectativas y las percepciones por parte de la gerencia, los empleados y los clientes

> La brecha más importante, la brecha de servicio, describe la distancia entre las expectativas de servicio de los clientes y su percepción del servicio realmente entregado. En última instancia, el objetivo de la empresa de servicios es cerrar la

brecha de servicio, o al menos reducirla tanto como sea posible. (Mudie & Pirrie, 2006).

En consecuencia, examinar las brechas en la calidad del servicio es muy similar al modelo de des confirmación de expectativas discutido en el Capítulo 11. Sin embargo, recuerde que la calidad del servicio se centra en la satisfacción acumulada del cliente hacia la empresa, que el consumidor recopila de una serie de experiencias de servicio exitosas o no exitosas.

Importancia del cliente

Cuando se trata de servicios, se deben tener en cuenta algunas diferencias fundamentales entre los servicios, tales como: “servicios intangibles, los servicios no se pueden almacenar, los servicios no se pueden inspeccionar, los servicios no tienen una vida útil promedio, los servicios involucran relaciones entre personas. La calidad de los servicios es subjetiva y no objetiva en general (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018).

Del mismo modo, no se puede hablar de servicios sin hablar de clientes, porque cada organización tiene clientes internos y externos. Y debido a que el cliente es, fundamentalmente, el punto más importante del negocio, la calidad de su servicio es de suma importancia para los destinos de la organización.

La planificación adecuada, la difusión completa de la información, la capacitación de todos y cada uno de los empleados involucrados en el proceso de un buen servicio pueden ser eludidos, derrotados por un servicio de operador simplemente inapropiado, por ejemplo. La atención y la atención en la atención son factores muy importantes (Douglas & Bateson, 2016).

También según el autor, la empresa debe tener cuidado, especialmente con respecto al servicio al cliente, que tiene consecuencias directas en la calidad. Sin embargo, lo que puede ser un buen servicio para un cliente puede ser considerado como un mal servicio por otro. También hay organizaciones que incluyen dos elementos fundamentales en sus actividades: servicio y producto, y a menudo se mezclan, como es el caso de los supermercados, que deben observar los elementos que los componen: la empresa que mantiene contentos a sus clientes es prácticamente inmejorable tus clientes son más leales.

Dimensiones de la calidad de servicio

El modelo desarrollado por Parasuramaran, Len Berry y Valerie Zeithaml, Leonard con el auspicio del Marketing Science Institute en 1988, lograron determinar cinco dimensiones de la calidad, de las cuales solo una es visible: y se considera que el modelo SERVQUAL ha sido el más utilizado frente a otras metodologías para medir la calidad, fundamentalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud para la evaluación de la calidad de los servicios públicos.

Fiabilidad

Capacidad del personal de realizar el servicio acordado de forma fiable y correcta; veracidad y creencia en la honestidad del servicio que se provee; probabilidad del buen funcionamiento de algo.

Para definir un poco más y entender el significado de fiabilidad se acopió el siguiente concepto:

En consecuencia, la fiabilidad es algo que todos los científicos deben tener en cuenta, sobre todo en las ciencias sociales y la biología; ya que la fiabilidad también es muy importante externamente y otro investigador debe ser capaz de realizar exactamente el

mismo experimento, con un equipo similar, en condiciones similares y lograr exactamente los mismos resultados. Si esto no es posible, entonces el diseño no es fiable. Por tal razón en el lenguaje normal, se utiliza la palabra fiable para referirse a que algo es confiable y que dará el mismo resultado siempre.

Capacidad de respuesta

Se entiende por tal la disposición de atender y dar un servicio rápido. Los consumidores cada vez somos más exigentes en este sentido. Y para ampliar un poco más sobre capacidad de respuesta se mencionan como conceptos básicos en los siguientes párrafos:

Mantener contentos a los clientes es la clave para asegurar que los clientes actuales no se conviertan en clientes pasados. El no poder cumplir con los plazos o hacer caso omiso a las preguntas puede aumentar la insatisfacción del cliente con tu empresa y estimularlos a investigar los servicios de tus competidores. Cuando la capacidad de respuesta al cliente es una prioridad, encontrarás que las oportunidades de servir a tus clientes aumentarán, **mientras que los problemas y las cuestiones de servicio disminuirán.**

Empatía

(Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018), empatía es brindar a los clientes atención individualizada y cuidadosa.

La empatía es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Para que esta habilidad pueda desarrollarse de la mejor manera se deben tomar en consideración algunas capacidades del comportamiento tales como: la calidad de interrelación, el desarrollo moral, buena comunicación y el altruismo.

Pero la empatía cumple también las funciones de motivación e información ya que va dirigida a aliviar la necesidad de otra persona, permitiendo obtener información acerca de la manera en la cual se debe valorar el bienestar de los demás. Podemos decir que una persona es empática cuando sabe escuchar con atención a los demás, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar y está dispuesto a discutir de los problemas para así encontrar una solución a ellos. Así que ser empático es simplemente ser capaces de entender emocionalmente a las personas, lo cual es la clave del éxito en las relaciones interpersonales.

2.2.2. Satisfacción del usuario

Según el diccionario de la Real Academia Española es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad, en este caso es la respuesta acertada hacia una queja, consulta o duda.

> La satisfacción del cliente es un concepto de marketing que implica una serie de factores. Existen varias definiciones para la satisfacción del cliente, la satisfacción es la sensación de placer o decepción que resulta de comparar el rendimiento esperado del producto (o resultado) con las expectativas de la persona. (Kotler & Keller, 2016).

En otras palabras, la satisfacción del cliente abarca todo lo que define si la empresa ha logrado o no su objetivo de cumplir con las expectativas del consumidor.

(Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018), refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

Asimismo, en lo que respecta a las actitudes se espera que el servidor sea amistoso, atento, responsable, educado, amable, cortés, etc. Su apariencia se ve influenciada por el uso de vestimenta apropiada, la limpieza y el aspecto general de su persona. En cuanto al comportamiento, debe ofrecer respuesta rápida, dar explicaciones claras, mostrar respeto al cliente, utilizar un lenguaje adecuado y saber escuchar con atención al cliente.

Productividad y satisfacción del usuario

La relación entre productividad y satisfacción del cliente es más compleja.

> Existe la noción general de un compromiso de productividad del servicio-satisfacción del cliente. Sin embargo, aunque las relaciones entre productividad, calidad de servicio y rentabilidad pueden entrar en conflicto, hay ejemplos en los que las ganancias de productividad y la satisfacción del cliente están alineadas (Wírtz & Lovelock, 2018).

La importancia de la satisfacción del cliente

Ya he mencionado en estos párrafos iniciales varias razones por las cuales la satisfacción del cliente es importante. Sin embargo, quiero resaltar algunos puntos clave más.

> “Empoderamiento del consumidor, el acceso a la información, la relación más estrecha entre marcas y clientes y la mayor competencia en varios mercados han

aumentado el poder del consumidor. Hoy, quien controla el viaje de compra es el consumidor mismo, ya no las empresas. En este escenario extremadamente desafiante, hay nuevas oportunidades para que las marcas se destaquen. Y la satisfacción del cliente se vuelve aún más esencial. La variedad de canales digitales hace que el poder de destrucción de un cliente insatisfecho sea aún mayor. Por otro lado, difunde las palabras del cliente satisfecho más rápido y con mayor alcance" (Wírtz & Lovelock, 2018).

Las decisiones más asertivas "Las organizaciones que se preocupan por la satisfacción del cliente terminan tomando decisiones estratégicas basadas en la opinión del consumidor y no solo en conjeturas. Por lo tanto, las posibilidades de cometer errores se vuelven mucho más pequeñas, lo que aumenta las posibilidades de éxito" (Douglas & Bateson, 2016).

Los beneficios de la satisfacción del cliente

Aunque algunos pueden argumentar que los clientes no son razonables a veces, se puede encontrar poca evidencia de expectativas extravagantes del cliente.

En consecuencia, satisfacer a los clientes no es una tarea imposible. "De hecho, cumplir y superar las expectativas del cliente puede cosechar varios beneficios valiosos para la empresa. El boca a boca positivo generado a partir de clientes existentes a menudo se traduce en más clientes nuevos" (Vargas & Aldana, 2014).

En comparación, como empleado potencial, ¿tendría alguna reserva sobre trabajar para alguna de las empresas que figuran en el Salón de la Vergüenza del Servicio al Cliente (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018), "Los clientes actuales satisfechos a menudo compran

más productos con mayor frecuencia y tienen menos probabilidades de perderse ante los competidores que los clientes insatisfechos”.

La zona de tolerancia

Debido a la heterogeneidad de los servicios prestados, los consumidores aprenden a esperar variaciones en la prestación de servicios de un lugar a otro e incluso en el mismo proveedor de un día para otro.

> Los consumidores que aceptan esta variación desarrollan una zona de tolerancia, que refleja la diferencia entre el servicio deseado y el servicio adecuado. La zona de tolerancia se expande y contrae entre los clientes y dentro del mismo cliente, dependiendo del servicio y las condiciones bajo las cuales se presta el servicio. Otros factores, como el precio, por ejemplo, pueden influir en la zona de tolerancia (Wírtz & Lovelock, 2018).

Por lo general, a medida que aumenta el precio, la zona de tolerancia del cliente disminuye a medida que las necesidades de servicio deseadas comienzan a dominar, y el cliente se vuelve menos indulgente con el servicio descuidado. Otra característica interesante de la zona de tolerancia es que el servicio deseado está menos sujeto a cambios que el servicio adecuado.

Una forma de visualizar la zona de tolerancia es compararla con una pantalla de proyección ubicada en la parte superior de una pizarra. El recipiente metálico atornillado a la pared que sostiene la pantalla representa el nivel de servicio deseado. El nivel de servicio deseado representa lo que el cliente cree que la empresa de servicio ideal debería proporcionar a sus clientes.

Debido a que está atornillado a la pared, el movimiento del recipiente metálico está menos sujeto a cambios que el resto de la pantalla. La pantalla en sí misma representa la zona de tolerancia, y la pieza de metal con el mango en la parte inferior de la pantalla representa el nivel de servicio adecuado. El servicio adecuado fluctúa según las circunstancias que rodean el proceso de entrega del servicio y cambia el tamaño de la zona de tolerancia en consecuencia (Douglas & Bateson, 2016).

2.3. Definición de términos básicos

Calidad: La calidad resume en una sola palabra varias características de un producto o servicio. En primer lugar, un producto o servicio de calidad debe cumplir su función. Es decir, si contrato a un proveedor de servicios de Internet, solo puedo calificar como un servicio de calidad si mis dispositivos están conectados a Internet y navegan a una velocidad al menos razonable.

Asistencia: La buena educación y el respeto a todos les gustan. Por lo tanto, nadie se complace en ser mal servido. Recuerde que el servicio al cliente se refiere a todos los puntos de contacto del consumidor con el servicio: tienda física, chat en línea, chatbot, teléfono, correo electrónico, redes sociales, etc.

Por lo tanto, cualquier persona que quiera alcanzar el nivel de excelencia en la satisfacción del cliente debe monitorear de cerca todos los canales de servicio.

Plazo y velocidad: Cuanto más rápido, mejor. Ya sea un tiempo de entrega, una respuesta a una pregunta, el tiempo de espera en un restaurante o navegar por un sitio web. Los consumidores son inmediatos y quieren todo lo más rápido o lo más rápido posible.

Esto, por supuesto, siempre que no afecte a dos factores ya mencionados aquí: calidad y precio.

Cumplimiento: Los consumidores solo estarán satisfechos si sienten que la empresa ha sido transparente y ha cumplido con todos los puntos acordados. Esto se aplica a todo lo que dijimos anteriormente (precio, tiempo, calidad) y también a otros aspectos como métodos de pago, durabilidad, resultados esperados, etc.

Esto significa que, si algo sale de lo acordado con el cliente, la organización debe anticipar la información, la compensación y la resolución del problema.

Capítulo III

3. DISEÑO METODOLÓGICO

3.1. Tipo de investigación

La presente investigación corresponde al enfoque cuantitativo, en donde según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016), refieren que “el enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”.

Según (Carrasco, 2016), el diseño de la investigación es no experimental, cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no posee grupo de control, ni mucho menos experimental.

Analizan y estudian los hechos y fenómenos después de su ocurrencia. A partir de esto el autor determina el diseño como transeccional descriptiva y correlacional, es decir este diseño permite la descripción de las variables de estudio e identificar si existe alguna

relación entre ambas variables de estudio que son calidad de servicio y satisfacción del usuario. Investigación correlacional, porque permite relacionar la variable 1 con la variable 2 (calidad de servicio con satisfacción del usuario) o medir el grado de relación que existe entre las dos variables en un contexto particular, pero no explica que una sea la causa de la otra si no que examina ocasiones pero no las relaciones causales.

3.2. Diseño de investigación

El diseño para probar las hipótesis será el correlacional.

Los estudios correlaciónales pretenden responder a preguntas de investigación tales como ¿conforme transcurre una psicoterapia orientada hacia el paciente, aumenta la autoestima de este? Es decir, este tipo de estudios tienen como propósito medir el grado de relación que exista entre dos o más conceptos o variables (en un contexto en particular). En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, lo que podría representar como X – Y; pero frecuentemente se ubican en el estudio relaciones entre tres variables y también relaciones múltiples. Los estudios correlaciónales miden las dos o más variables que se pretende ver si están o no relacionadas en los mismos sujetos y después se analiza la correlación. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016).

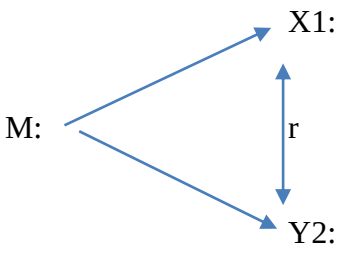


Figura 1. Diseño de la investigación

3.3. Población y muestra de la investigación

Población

La población que cubre esta investigación está compuesta por todos los trabajadores de la CONECTAMEF que son los especialistas que tienen contacto con los usuarios que son una cantidad de 263 a nivel nacional.

Muestra

La muestra fue probabilística y estratificada por semestres los resultados de la aplicación de la formula fue el siguiente:

Tabla 3

Muestreo

MUESTREO ALEATORIO ESTRATIFICADO	
Para poblaciones finitas	
TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Cuando: Z=	1.96
N=	**263**
P=	0.5
Q=	0.5
E=	0.05
$n_0 = \frac{Z^2N.P.Q}{Z^2P.Q.+(N-1)E^2}$	**133**

Fuente: Elaboración propia

Muestreo

Criterios de exclusión, todos los empleados que estén laborando al momento de la aplicación del instrumento, se excluye a los tengan permiso o estén de vacaciones.

3.4. Técnicas para la recolección de datos

Sera la encuesta

La encuesta es una de las técnicas o estrategias más utilizadas en el área de investigación, dado que favorece la obtención de datos fundamentales para el análisis de diversas temáticas, permitiendo una mayor eficacia y rapidez en el procedimiento. (Carrasco, 2016).

3.4.1. Descripción de los instrumentos

La encuesta con preguntas cerradas.

La información se obtiene mediante una observación indirecta de los hechos, a través de las manifestaciones realizadas por los encuestados, por lo que cabe la posibilidad de que la información obtenida no siempre refleje la realidad. La encuesta permite aplicaciones masivas, que mediante técnicas de muestreo adecuadas pueden hacer extensivos los resultados a comunidades enteras. El interés del investigador no es el sujeto concreto que contesta el cuestionario, sino la población a la que pertenece; de ahí, como se ha mencionado, la necesidad de utilizar técnicas de muestreo apropiadas. Permite la obtención de datos sobre una gran variedad de temas. La información se recoge de modo estandarizado mediante un cuestionario (instrucciones iguales para todos los sujetos, idéntica formulación de las preguntas, etc.), lo que faculta hacer comparaciones intragrupales. (Carrasco, 2016).

3.4.2. Validez y confiabilidad de instrumentos

Validez

Se realizo por constructo: que se presenta en los anexos todos los criterios por cada ítem utilizado en la presente investigación se relaciona por lo menos de manera moderada con el total del constructo por lo que podemos afirmar que el instrumento es valido

Confiabilidad

Se utilizó el coeficiente Alpha de Cronbach y se obtuvieron apara la variable 1 (0.81) y para la variable 2 (0.83), por lo que podemos afirmar que los datos obtenidos para la presente investigación son altamente confiables.

3.4.3. Técnicas para el procesamiento y análisis de los datos

Se utilizara la estadística descriptiva y la estadística inferencial

> El papel de la probabilidad en las estadísticas Hasta ahora, hemos trabajado en datos que se han observado; Pueden ser datos de una encuesta o una encuesta que realizamos o que nos proporcionó una fuente de buena calidad: registros de una institución educativa, registros clínicos de un hospital, etc. Realmente es información recopilada, que se obtuvo mediante observación utilizando un instrumento de recolección de dato. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2016)

Capítulo IV

4. PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Presentación e interpretación de resultados en tablas y figuras

4.1.1. Resultados descriptivos por variables y dimensiones

Variable calidad de servicio

Tabla 4

Descriptivos de la variable calidad de servicio, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	27	20.30	20.30	20.30
	Regular	88	66.17	66.17	86.47
	Adecuada	18	13.53	13.53	100.00
	Total	133	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

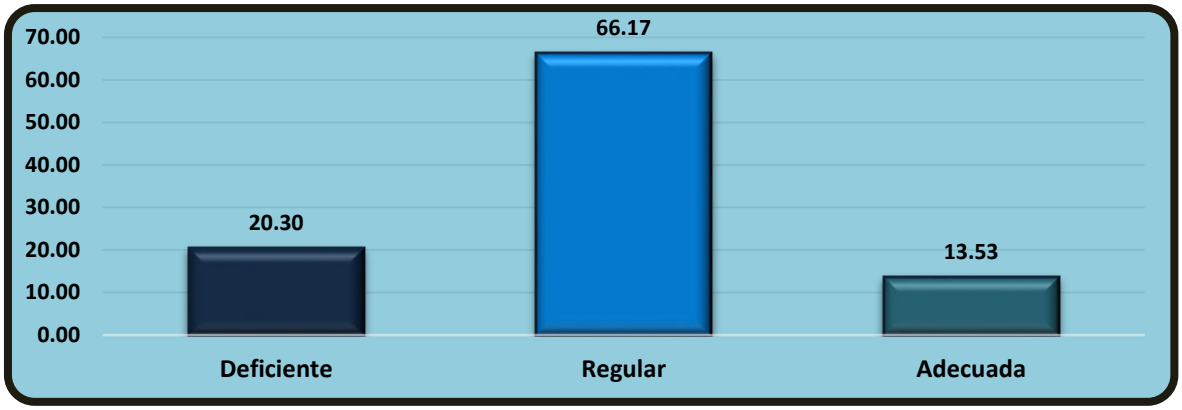


Figura 2. Descriptivos de calidad de servicio, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

Interpretación: De la tabla 4 y figura 2, se puede apreciar ante la variable calidad de servicio, que según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019, se ubicó en el nivel regular (66.17%), seguido del nivel deficiente (20.30%), al final, en el nivel adecuado (13.53%). Por los resultados descriptivos encontrado podemos decir que el CONECTAMEF a nivel nacional no maneja de manera adecuada la calidad de servicio.

Dimensiones de la calidad de servicio

Fiabilidad

Tabla 5

Descriptivos de la dimensión fiabilidad, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	40	30.08	30.08	30.08
	Regular	73	54.89	54.89	84.96
	Adecuada	20	15.04	15.04	100.00
	Total	133	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

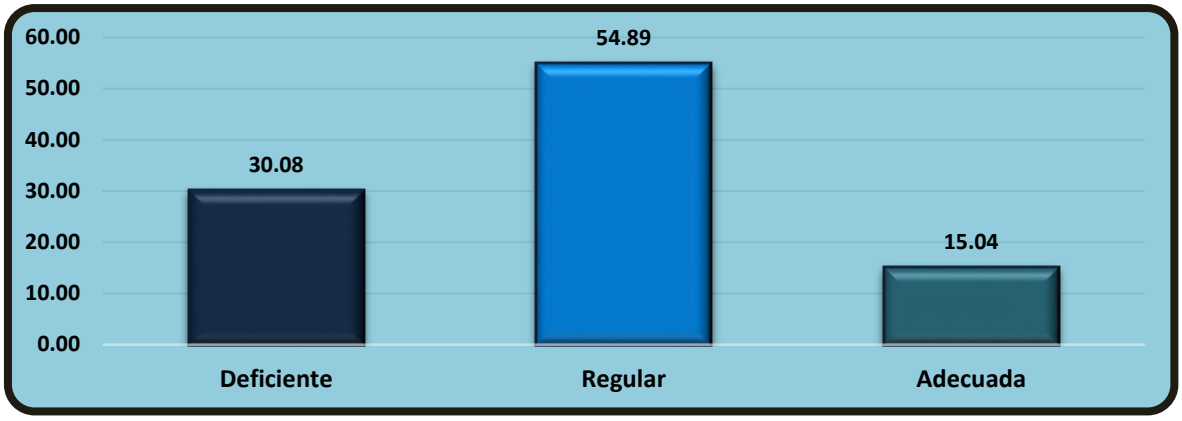


Figura 3. Descriptivos de la dimensión fiabilidad, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

Interpretación: De la tabla 5 y figura 3, podemos observar que la dimensión fiabilidad, que según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019, se ubicó en el nivel regular (54.89%), seguido del nivel deficiente (30.08%), al final, en el nivel adecuado (15.04%). Por los resultados descriptivos encontrado podemos decir que el CONECTAMEF a nivel nacional no maneja de manera adecuada los fiabilidad.

Capacidad de respuesta

Tabla 6

Descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	42	31.58	31.58	31.58
	Regular	60	45.11	45.11	76.69
	Adecuada	31	23.31	23.31	100.00
	Total	133	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

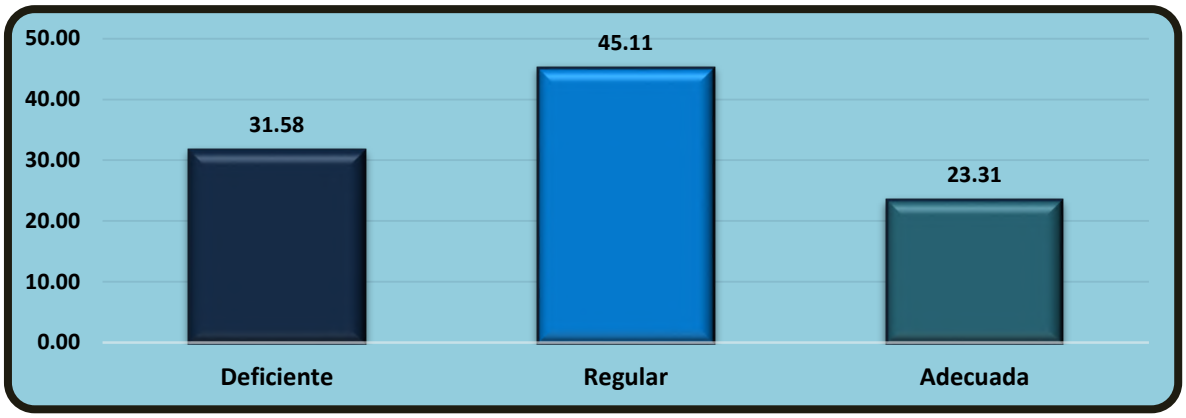


Figura 4. Descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

Interpretación: De la tabla 6 y figura 4, podemos observar que la dimensión capacidad de respuesta, que según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019, se ubicó en el nivel regular (45.11%), seguido del nivel deficiente (31.58%), al final, en el nivel adecuado (23.31%). Por los resultados descriptivos encontrado podemos decir que el CONECTAMEF a nivel nacional no maneja de manera adecuada el capacidad de respuesta.

Empatía

Tabla 7

Descriptivos de la dimensión empatía, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	24.06	24.06	24.06
	Regular	79	59.40	59.40	83.46
	Adecuada	22	16.54	16.54	100.00
	Total	133	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

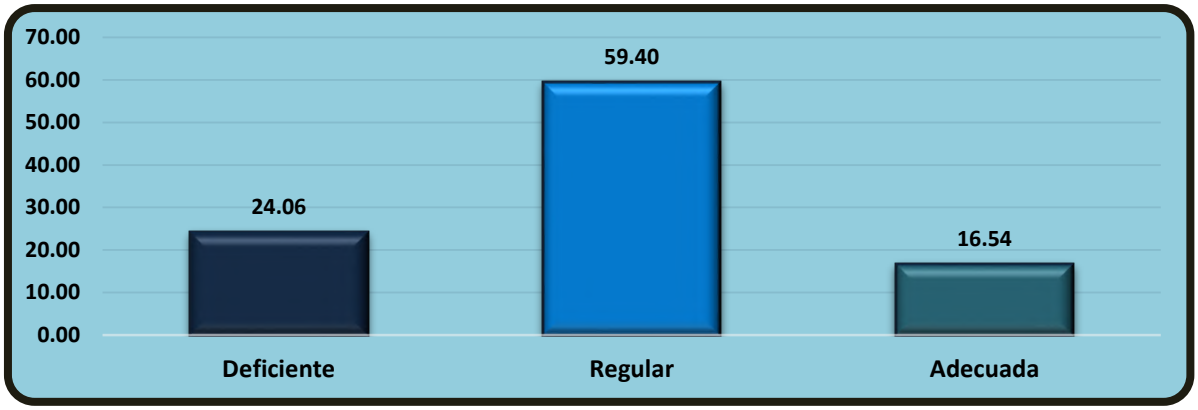


Figura 5. Descriptivos de la dimensión empatía, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

Interpretación: De la tabla 7 y figura 5, podemos observar que la dimensión empatía, que según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019, se ubicó en el nivel regular (59.40%), seguido del nivel deficiente (24.06%), al final, en el nivel adecuado (16.54%). Por los resultados descriptivos encontrado podemos decir que el CONECTAMEF a nivel nacional no maneja de manera adecuada la empatía.

Variable satisfacción del usuario

Tabla 8

Descriptivos de la variable satisfacción del usuario, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	24	18.05	18.05	18.05
	Regular	92	69.17	69.17	87.22
	Adecuada	17	12.78	12.78	100.00
	Total	133	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

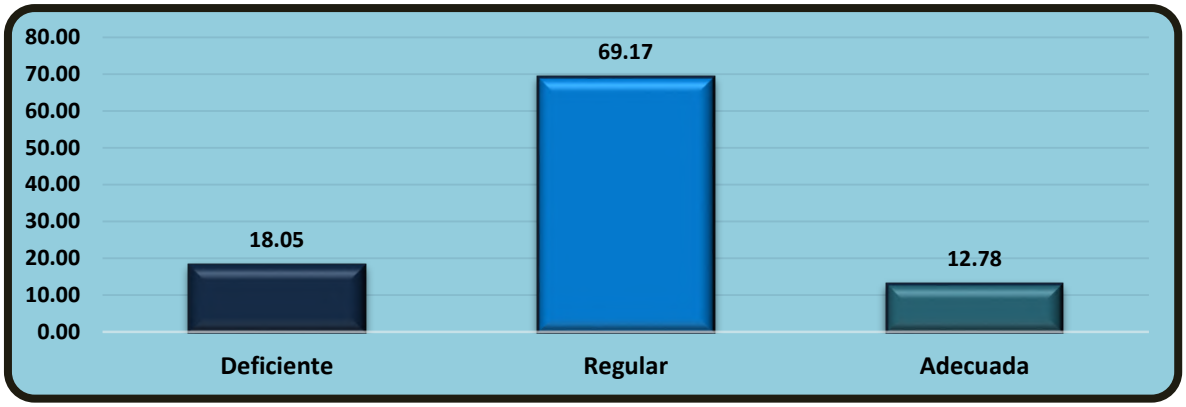


Figura 6. Descriptivos de la dimensión la satisfacción del usuario, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

Interpretación: De la tabla 8 y figura 6, podemos observar que la variable satisfacción del usuario, que según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019, se ubicó en el nivel regular (69.17%), seguido del nivel deficiente (18.05%), al final, en el nivel adecuado (12.78%). Por los resultados descriptivos encontrado podemos decir que el CONECTAMEF a nivel nacional la satisfacción del usuario tiene que mejorar.

Dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Disponibilidad del apoyo

Tabla 9

Descriptivos de la dimensión disponibilidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	85	63.91	63.91	63.91
	Regular	48	36.09	36.09	100.00
	Adecuada	0	0.00	0.00	100.00
	Total	133	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

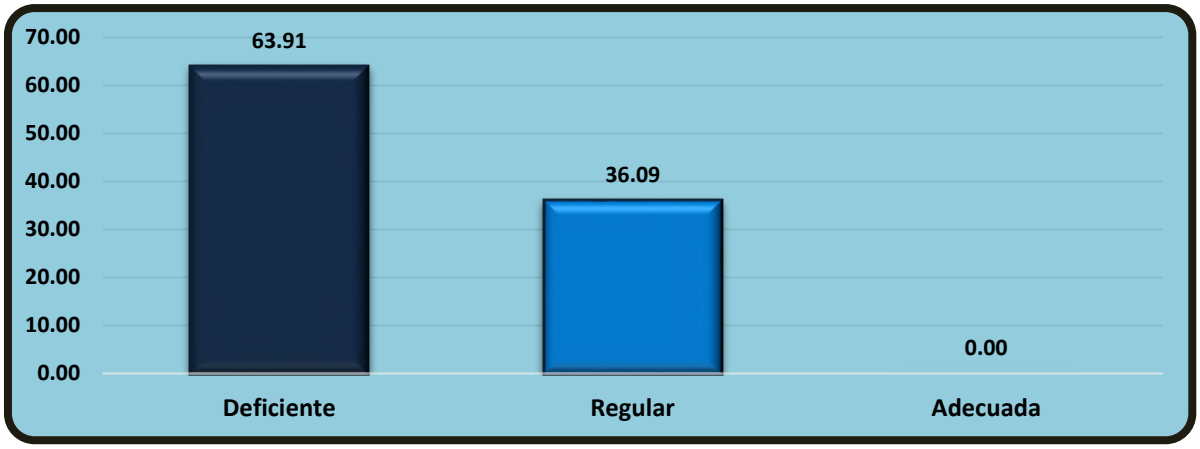


Figura 7. Descriptivos de la dimensión disponibilidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

Interpretación:

De la tabla 5 y figura 3, podemos observar que la dimensión disponibilidad del apoyo, que según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019, se ubicó en el nivel regular (63.91%), seguido del nivel deficiente (36.09%), al final, en el nivel adecuado (0.00%). Por los resultados descriptivos encontrado podemos decir que el CONECTAMEF a nivel nacional tiene que incentivar más la disponibilidad del apoyo que se brinda.

Oportunidad del apoyo

Tabla 10

Descriptivos de la dimensión oportunidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	23	17.29	17.29	17.29
	Regular	94	70.68	70.68	87.97
	Adecuada	16	12.03	12.03	100.00
	Total	133	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia.

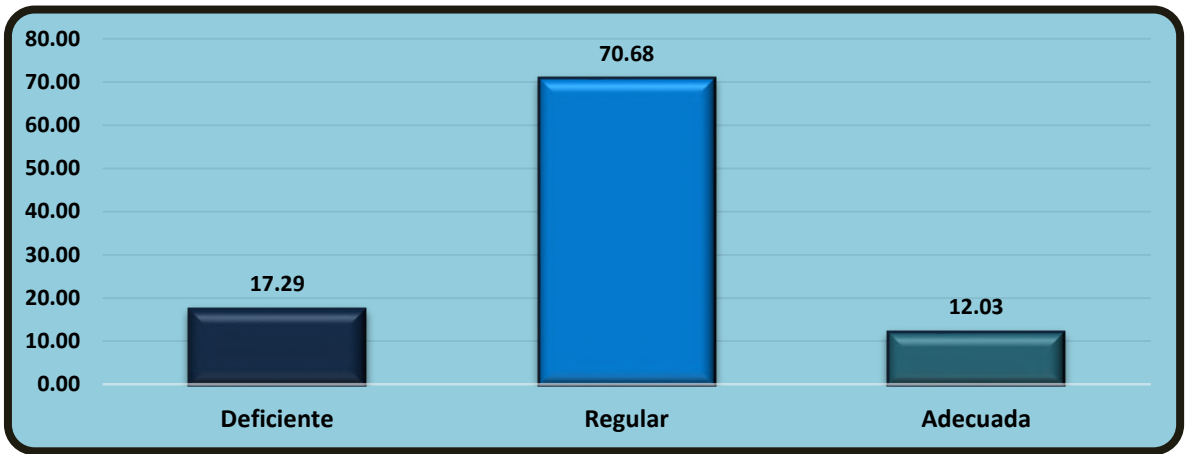


Figura 8. Descriptivos de la dimensión oportunidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

Interpretación: De la tabla 10 y figura 8, podemos observar que la dimensión oportunidad del apoyo, que según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019, se ubicó en el nivel regular (70.68%), seguido del nivel deficiente (17.29%), al final, en el nivel adecuado (12.03%). Por los resultados descriptivos encontrado podemos decir que el CONECTAMEF a nivel nacional tiene que haber más oportunidad de apoyo.

Integridad del apoyo

Tabla 11

Descriptivos de la dimensión integridad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	24.06	24.06	24.06
	Regular	83	62.41	62.41	86.47
	Adecuada	18	13.53	13.53	100.00
	Total	133	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

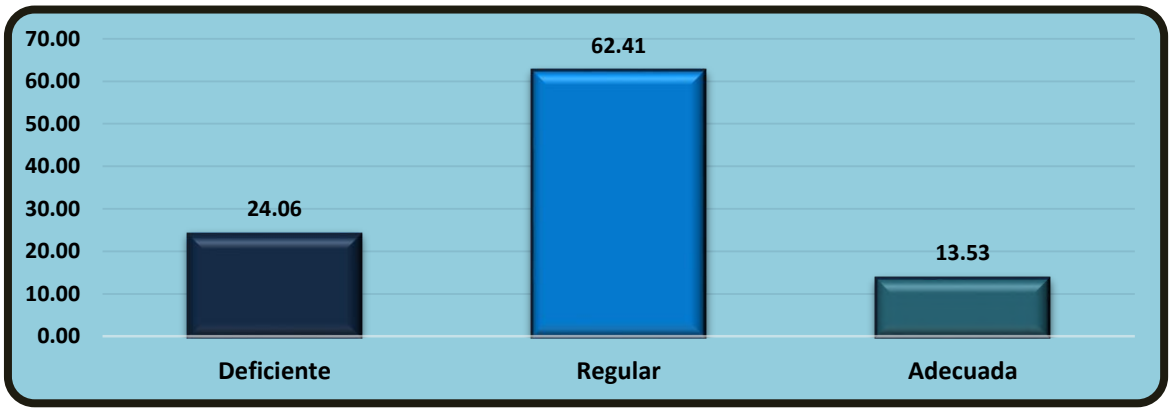


Figura 9. Descriptivos de la dimensión integridad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

Interpretación: De la tabla 11 y figura 9, podemos observar que la dimensión integridad del apoyo, que según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019, se ubicó en el nivel regular (62.41%), seguido del nivel deficiente (24.06%), al final, en el nivel adecuado (13.53%). Por los resultados descriptivos encontrado podemos decir que el CONECTAMEF a nivel nacional no maneja adecuadamente los integridad del apoyo a los usuarios.

Afabilidad del apoyo

Tabla 12

Descriptivos de la dimensión afabilidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	3.76	3.76	3.76
	Regular	73	54.89	54.89	58.65
	Adecuada	55	41.35	41.35	100.00
	Total	133	100.00	100.00	100.00

Fuente: Elaboración propia

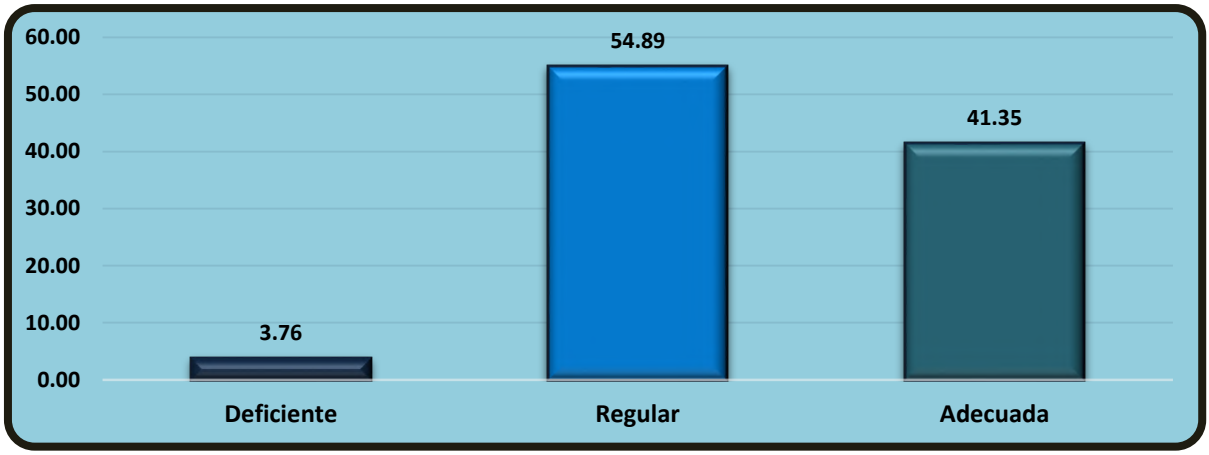


Figura 10. Descriptivos de la dimensión afabilidad del apoyo, según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019.

Interpretación:

De la tabla 6 y figura 4, podemos observar que la dimensión afabilidad del apoyo, que según los especialistas del CONECTAMEF a nivel nacional en el año 2019, se ubicó en el nivel regular (54.89%), seguido del nivel adecuado (41.35%), al final, en el nivel deficiente (3.07%). Por los resultados descriptivos encontrado podemos decir que el CONECTAMEF a nivel nacional no se está gestionando de manera adecuada afabilidad del apoyo a los usuarios.

4.1.2. Tablas cruzadas por variables y dimensiones

Por el tipo de investigación; se vio conveniente no colocar las tablas cruzadas.

4.1.3. Prueba de normalidad

Debido a que los datos obtenidos en la aplicación de la encuesta, se evidencia que son heterogéneos; y al ser no paramétricos; se ha visto por conveniente utilizar Rho de Spearman.

4.1.4. Contrastación de hipótesis de la investigación

Hipótesis general

H_0: La calidad de servicio no tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

H_i: La calidad de servicio tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula (r = 0)

Hipótesis alterna (r ≠ 0)

p-valor = 0.05

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n\,(n^2 - 1)}$$

Tabla 13

Relación de la hipótesis general.

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,931**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	133	133
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,931**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	133	133

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

Interpretación:

De la tabla 13, teniendo en cuenta el nivel de significancia 0.01, se encuentra que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, y con una muestra representativa de la población,

podemos afirmar que existe relación positiva (ρ = 0.931, p =.000) de magnitud fuerte; es decir, cuando mejor es el manejo de la calidad de servicio, en la misma medida también se incrementa el nivel de satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 1

H_0: La fiabilidad del servicio no tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

H_i: La fiabilidad del servicio tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula (r = 0)

Hipótesis alterna (r ≠ 0)

p-valor = 0.05

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2}{n\ (n^2 - 1)}$$

Tabla 14

Relación de la hipótesis especifica 1.

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,663**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	133	133
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,663**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	133	133

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

Interpretación:

De la tabla 14, teniendo en cuenta el nivel de significancia 0.01, se encuentra que la fiabilidad y la satisfacción del usuario, y con una muestra representativa de la población, podemos afirmar que existe relación positiva (ρ = 0.663, p =.000) de magnitud fuerte; es decir, cuando mejor es el manejo de la fiabilidad, en la misma medida también se incrementa la satisfacción del usuario.

Hipótesis específica 2

H_0: La capacidad de respuesta no tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

H_i: La capacidad de respuesta tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula (r = 0)

Hipótesis alterna (r ≠ 0)

p-valor = 0.05

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2}{n\ (n^2 - 1)}$$

Tabla 15

Relación de la hipótesis especifica 2.

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,781**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	133	133
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,781**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	133	133

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

Interpretación:

De la tabla 15, teniendo en cuenta el nivel de significancia 0.01, se encuentra que la calidad de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, y con una muestra representativa de la población, podemos afirmar que existe relación positiva ($\rho = 0.781$, $p = .000$) de magnitud fuerte; es decir, cuando mejor es el manejo de la capacidad de respuesta, en la misma medida también se incrementa la satisfacción de los usuarios.

Hipótesis específica 3:

H_0: La empatía no tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

H_i: La empatía tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.

Hipótesis estadística

Hipótesis nula (r = 0)

Hipótesis alterna (r ≠ 0)

p-valor = 0.05

estadístico:

$$\rho = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n\,(n^2 - 1)}$$

Tabla 16

Relación de la hipótesis especifica 3.

Correlaciones

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,782**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	133	133
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,782**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	133	133

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

Interpretación:

De la tabla 16, teniendo en cuenta el nivel de significancia 0.01, se encuentra que empatía y la satisfacción del usuario, y con una muestra representativa de la población, podemos afirmar que existe relación positiva (ρ = 0.782, p =.000) de magnitud fuerte; es decir, cuando mejor es el manejo de la empatía en la misma medida mejorar la satisfacción del usuario.

Capítulo V

5. DISCUSIÓN

5.1. Discusión de resultados obtenidos

Satisfacer las necesidades de los usuarios y consumidores en el sector público es más difícil de satisfacer debido a las características únicas de los servicios públicos, como el acceso gratuito y universal en la mayoría de los casos.

Además de una diferencia entre productos y servicios. Si bien los productos satisfacen las necesidades de los consumidores a través de sus características físicas y tangibles, la producción de servicios requiere más recursos humanos de la empresa y de los propios consumidores, ya que sus características son intangibles.

Como resultado, las encuestas de satisfacción, y especialmente las encuestas de servicios, son frecuentemente criticadas debido al aspecto subjetivo de la categoría

de satisfacción, que tiene varios determinantes, tales como: expectativas y demandas individuales con respecto al servicio al cliente y las características individuales de los clientes / usuarios, edad, género, clase socioeconómica y estado psicológico. (Bonilla, 2014).

Debido a la propina en la mayoría de las empresas de servicios públicos, el tema de la expectativa es uno de los más complejos, ya que los usuarios pueden haber aprendido a reducir sus expectativas de servicios, y una buena calificación en realidad puede representar una baja capacidad crítica del usuario.

También puede suceder lo contrario, es decir, la imagen de algunos servicios públicos es tan precaria que la evaluación siempre es negativa. A pesar de estas dificultades, ninguna administración pública que quiera estar "en sintonía" con las técnicas modernas de gestión puede renunciar al uso de encuestas de satisfacción, ya que permiten a la autoridad pública percibir el problema desde el punto de vista de los usuarios.

Sin embargo, se enfatiza la importancia de equilibrar la percepción popular a través de indicadores basados en la gestión de servicios públicos de excelencia de otras esferas y países. Creemos que los usuarios en el área pública aumentarán su satisfacción por la percepción del buen uso del dinero público y la creación de una imagen más positiva. Esto puede generar apoyo político y, por lo tanto, la posibilidad de continuidad administrativa. Cabe destacar que, para la implementación de la Gestión de la Calidad en la Administración Pública, uno debe tener en cuenta las particularidades de la naturaleza de la actividad pública, que difiere de los propósitos y la naturaleza del sector privado, como se muestra a continuación:

Tabla 17

Diferencias sector público y privado

Sector publico		**Sector privado**
Servicio a la sociedad	PROPÓSITO	El propósito principal es la ganancia eso te da la capacidad de supervivencia en un ambiente Alta competencia.
Satisfacer al cliente en obligación del estado	PREOCUPACIÓN	Satisfacer al cliente basado en interés de la empresa.
Paga indirectamente (a través de impuestos) sin tener ninguna simetría entre la cantidad o la calidad del servicio recibido.	CLIENTE SERVIDO	Retribuir directamente a la organización por el servicio prestado o producto
La búsqueda de la excelencia en el servicio a todos los ciudadanos al menor costo posible.	METAS	Están diseñados para mantener y expandir el mercado, basados en la competitividad.

Fuente: Elaboración propia

Esta forma de gestión altera las relaciones entre jefes y subordinados, exigiéndoles tanto el conocimiento de los nuevos procesos de trabajo como la flexibilidad para enfrentar situaciones diversas y poder trabajar en equipos enfocados en resultados y, sobre todo, en ciudadanos.

Para promover la mejora de la calidad de la atención prestada por el sector público, la organización debe proporcionar la transparencia necesaria para allanar el camino para su evaluación por parte de la sociedad, obteniendo información sobre cómo mejorar su desempeño. (Bonilla, 2014).

Vale la pena recordar que el proceso de mejorar la calidad de la atención se refleja en la identificación correcta de las necesidades de los ciudadanos que las organizaciones

deben satisfacer. Definir, establecer y difundir estándares de calidad de atención es solo el comienzo de un proceso permanente de mejora de los servicios públicos basado en el acercamiento al ciudadano / usuario. Con este fin, la evaluación de estándares y, en el mismo contexto, la evaluación de satisfacción son esenciales para descubrir oportunidades de mejora desde el punto de vista del ciudadano y, por lo tanto, incorporarlas como una parte relevante de las directrices y acciones de las organizaciones orientadoras para la implementación. Mejoras en su gestión.

5.2. Conclusiones

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación se concluye:

Primera: Se concluye que la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es significativa al encontrar Rho de Spearman ($\rho = 0.929$; $p = .000$), por lo que se puede afirmar que si mejoran la calidad de servicio en el CONECTAMEF, mejorar en igual medida la satisfacción de sus usuarios.

Segunda: Se concluye que la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario es significativa al encontrar Rho de Spearman ($\rho = 0.663$; $p = .000$), por lo que se puede afirmar que si mejoran la fiabilidad del servicio que brindan en el CONECTAMEF, mejorar en igual medida la satisfacción de sus usuarios.

Tercera: Se concluye que la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario es significativa al encontrar Rho de Spearman ($\rho = 0.781$; $p = .000$), por lo que se puede afirmar que si mejoran la capacidad de respuesta de su servicio en el CONECTAMEF, mejorar en igual medida la satisfacción de sus usuarios.

Cuarta: Se concluye que la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario es significativa al encontrar Rho de Spearman ($\rho = 0.782$; $p = .000$), por lo que se puede afirmar que si mejoran la empatía de los técnicos en el CONECTAMEF, mejorar en igual medida la satisfacción de sus usuarios.

5.3. Recomendaciones

Primera: Se recomienda, que los CONECTAMEF deben incrementar la cantidad de especialistas, en las regiones con mayor cantidad de usuarios, deberán identificar a los usuarios que tienen la responsabilidad de gestionar y operar los sistemas administrativos del MEF, a partir de ello concentrar sus esfuerzos en resolver sus necesidades de atención y orientación, propósito de este criterio estratégico es procurar que se realice una asignación eficiente de los recursos de los CONECTAMEF en beneficio de los usuarios.

Segunda: Se recomienda, que los CONECTAMEF, deben Priorización la atención de Asistencia Técnica, en base a la selección de las entidades que recibirán este servicio teniendo en cuenta los criterios de mayor concentración poblacional, y sus niveles de necesidad y recursos, en base a la Clasificación de Municipalidades, Grupo de Necesidad (Muy Alta Necesidad, Alta Necesidad, Necesidad Media), Grupo de Recursos (Más Recursos, con recursos Medios, Menos Recursos)

Tercera: Se recomienda, que el personal de los CONECTAMEF deben estar altamente actualizados y capacitados para que puedan brindar un buen servicio de calidad y estén con la capacidad de dar respuesta a la necesidad, de los usuarios, así como contar con una guía de Guía Metodológica del Servicio de Asistencia Técnica, con el propósito de organizar metodológicamente la labor de asistencia técnica lo cual constituirá un instrumento sistematizado y modelo estándar que les permitirá desarrollar de manera eficiente el servicio

Cuarta: Se recomienda que los CONECTAMEF cuente con protocolos de Atencion al usuario estandarizados en los 27 CONECTAMEF, en marcados en el trato cortés, amable, respetuoso, tolerante con los usuarios desde saludo, desarrollo

de la Asistencia Técnica y la despedida, así como una adecuada programación de la Asistencia técnica en el desplazamiento al lugar, debe ser con anticipación con la finalidad que deben estar lucidos y reposados para brindan una eficiente asistencia técnica.

FUENTES DE INFORMACIÓN

Ahumanda, L. (2010). *Propuesta de evaluación de la capacitación y su impacto en la calidad del servicio.* Tesis, El Instituto Politécnico Nacional, México.

Atocha, E. (2017). *Percepción del usuario externo sobre la calidad de servicio de dos gerencias Municipalidad de Villa El Salvador 2017.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica* (2 ed.). Perú: San Marcos.

Chinchayan, A. (2018). *Percepción de la calidad de servicio en el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, sede central Lima, 2017.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Douglas, K., & Bateson, J. (2016). *Services Marketing. Concepts, Strategies, & Cases* (5 ed.). USA: Cengage Learning.

Durán, J., & Durán, I. (2018). *TIC actualizadas para una nueva docencia.* España: McGraw Hill.

Felix, J. (2001). *Sistemas de calidad en empresas de servicio: banca múltiple.* Tesis, Universidad de Sonora, México.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodologia de la investigación* (6 ed.). México: McGraw Hill.

Higuera, K. (2018). *Evaluación de la calidad en el servicio de "La fabrica de waffles".* Tesis, Universidad Autónoma de Baja California Sur, México.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Dirección de marketing* (15 ed.). México: Pearson Educación.

López, R. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción de las usuarias en el centro de emergencia mujer de la comisaria de Buenos Aires, Nuevo Chimbote - 2018.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Perú.

Mudie, P., & Pirrie, A. (2006). *Services Marketing Management* (3 ed.). usa: Elsevier.

Remache, S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018.* Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Ecuador.

Summers, D. (2006). *Administración de la calidad.* Méxicco: Pearson Educación.

Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio : conceptos y herramientas* (3 ed.). Colombia: ECOE.

Vasconcelos, J. (2015). *Tecnologías de la Información.* México: Grupo Editorial Patria.

Wírtz, J., & Lovelock, C. (2018). *Essentíals of Services Marketing* (3 ed.). USA: Pearson.

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2018). *Services marketing: integrating customer focus across the firm* (7 ed.). USA: McGraw Hill.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS ALUMNOS DE DERECHO DE EL CONECTAMEF A NIVEL NACIONAL EN EL AÑO 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	DISEÑO METODOLÓGICO
Problema general ¿En qué nivel la calidad de servicio se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019? **Problemas específicos** ¿En qué nivel la fiabilidad del servicio se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019? ¿En qué nivel de la capacidad de respuesta se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019? ¿En qué nivel la empatía se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019?	**Objetivo general** Establecer en qué nivel la calidad de servicio se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019. **Objetivos específicos** Establecer en qué nivel la fiabilidad del servicio se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019. Establecer en qué nivel la capacidad de respuesta se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019. Establecer en qué nivel la empatía se relacionan con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.	**Hipótesis general** La calidad de servicio tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019. **Hipótesis específicas** La fiabilidad del servicio tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019. La capacidad de respuesta tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019. La empatía tiene una relación positiva con la satisfacción del usuario de asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019.	**Tipo de investigación** Cuantitativo **Método** Método científico **Diseño de la investigación** M_1: Ox r Oy **Población y muestra** La población 262.. La muestra estará constituida por 133. **Técnicas para la recolección de datos** ✓ Encuesta

Anexo 2. Instrumentos para la recolección de datos

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

Calidad de servicio		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	En el CONECTAMEF tienen oportunidad de atender a todos los que solicitan sus servicios					
2	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas brindan información relevante.					
3	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas aplican de manera adecuada la normativa					
4	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas aplican los procedimientos correctamente					
5	En el CONECTAMEF se tiene un adecuado protocolo de atención					
6	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas son amables					
7	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas son corteses con los usuarios					
8	En el CONECTAMEF sus compañeros de trabajo cumplen con los tiempos de la asistencia técnica					
9	En el CONECTAMEF entienden a los usuarios					
10	En el CONECTAMEF tienen un trato correcto con los usuarios					
11	En el CONECTAMEF se transmite claramente los conocimientos en la asistencia técnica					
12	En el CONECTAMEF se adiestra adecuadamente a los usuarios de la asistencia					
13	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas tienen paciencia con los usuarios de la asistencia técnica.					

Satisfacción del usuario		**1**	**2**	**3**	**4**	**5**
1	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas brindan una ayuda adecuada al usuario					
2	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas tiene disponibilidad de tiempo.					
3	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas tiene una comunicación asertiva					
4	En el CONECTAMEF sus compañeros especialistas concertan adecuadamente los horarios con los usuarios					
5	En el CONECTAMEF sus compañeros lo ayudan con sus tiempos de trabajo					
6	En el CONECTAMEF sus compañeros concluyen al 100 % todas las asistencias técnicas					
7	En el CONECTAMEF asegura asistencias técnicas en los momentos adecuados					
8	En el CONECTAMEF se asegura que el trabajo de los técnicos sea el adecuado					
9	En el CONECTAMEF le brinda personal de apoyo a los especialistas					
10	En el CONECTAMEF existen estándares de calidad sobre la asistencia que se brinda					
11	En el CONECTAMEF compañeros cubren las expectativas de los usuarios					
12	En el CONECTAMEF se adiestra adecuadamente a los usuarios de la asistencia					
13	En el CONECTAMEF tiene satisfacción con el apoyo brindado a los usuarios					

Anexo 3. Base de datos

Variable calidad de servicio

1	4	2	3	2	3	3	5	5	2	3	3	4	2	41
2	4	1	1	1	1	1	5	4	5	1	1	2	1	28
3	2	3	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	4	36
4	2	5	2	2	3	3	1	1	3	3	4	3	4	36
5	2	4	4	2	2	5	5	3	3	3	3	3	3	42
6	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	25
7	3	3	3	1	1	2	3	2	2	2	3	3	2	30
8	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	5	3	34
9	3	3	2	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	37
10	4	2	4	5	4	2	1	3	2	2	4	5	4	42
11	1	3	3	5	4	3	4	2	5	2	5	3	2	42
12	1	4	3	2	4	1	2	4	2	2	3	1	1	30
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	37
14	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	34
15	3	3	3	2	2	2	2	3	4	2	2	3	2	33
16	5	3	4	3	4	5	5	4	5	4	4	5	3	54
17	1	5	2	4	1	2	2	3	2	2	2	3	2	31
18	3	2	2	2	3	2	4	3	1	2	1	3	4	32
19	2	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	44
20	2	2	4	3	5	5	2	2	5	4	4	3	2	43
21	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	28
22	1	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	4	3	32
23	2	4	2	4	2	2	2	2	4	2	2	5	2	35
24	3	2	2	2	3	4	2	2	2	5	1	2	4	34
25	5	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	36
26	3	3	4	4	3	1	1	3	3	4	3	3	3	38
27	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	38
28	4	3	5	3	3	4	2	2	2	3	2	2	5	40
29	2	4	2	3	2	5	5	3	3	3	3	4	3	42
30	3	3	4	3	3	3	3	4	1	5	4	2	3	41
31	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3	3	2	3	37
32	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	2	3	41
33	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	30
34	4	2	5	3	1	1	1	1	4	3	1	3	3	32
35	1	5	3	4	3	5	4	3	3	3	3	3	4	44
36	3	5	2	5	3	5	5	3	2	3	3	3	5	47
37	2	4	2	1	1	2	3	1	1	3	1	2	1	24

38	3	3	2	3	3	3	3	4	2	2	1	2	3	34
39	2	3	4	5	2	3	4	3	3	3	3	2	4	41
40	1	3	4	4	4	3	1	5	4	3	4	3	4	43
41	3	5	2	3	3	5	5	3	2	3	4	5	5	48
42	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	22
43	2	1	2	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	23
44	2	3	3	1	3	1	3	2	3	2	1	3	1	28
45	2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	3	2	3	29
46	1	3	3	2	2	5	2	3	2	2	3	1	2	31
47	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	4	37
48	5	2	2	5	5	4	1	4	3	5	2	4	1	43
49	1	2	1	2	3	1	1	2	2	2	2	1	1	21
50	2	1	2	1	2	1	1	1	4	2	5	1	1	24
51	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	36
52	5	1	2	1	3	4	4	4	3	1	4	5	1	38
53	3	3	2	2	3	4	1	3	3	4	3	4	3	38
54	4	2	3	1	3	5	1	5	4	3	4	4	3	42
55	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	29
56	5	5	2	5	2	5	5	3	3	3	3	3	3	47
57	5	2	5	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	26
58	3	2	2	1	1	4	3	5	4	1	5	5	4	40
59	3	2	4	2	3	5	2	3	4	2	5	5	5	45
60	2	3	5	5	2	3	5	5	2	3	3	5	5	48
61	2	3	2	4	5	5	4	5	5	4	2	5	3	49
62	3	2	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	4	34
63	4	4	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	36
64	3	3	4	4	2	3	3	3	3	5	2	5	4	44
65	2	2	4	4	2	4	4	3	4	5	3	2	4	43
66	1	1	1	1	1	1	1	3	4	4	3	4	1	26
67	5	2	5	1	1	4	3	1	1	1	1	2	1	28
68	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	28
69	2	2	2	3	2	1	1	3	3	3	3	2	3	30
70	3	2	4	2	3	3	3	3	3	2	4	2	5	39
71	2	2	2	2	3	5	5	5	4	2	3	5	4	44
72	5	2	5	5	3	2	2	2	2	2	2	2	2	36
73	2	1	2	3	3	2	2	2	2	4	5	3	5	36
74	4	5	5	5	2	2	2	3	5	5	3	3	5	49
75	2	3	5	5	2	3	5	5	2	5	5	5	5	52
76	1	2	2	2	2	1	1	3	3	3	5	2	1	28
77	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	33
78	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	5	2	5	31
79	3	2	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	2	34
80	2	3	3	4	2	3	4	2	3	3	2	2	2	35
81	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	4	4	38

82	4	2	2	4	5	3	4	4	1	2	5	3	2	41
83	2	2	4	3	3	4	4	4	4	3	4	5	4	46
84	4	2	5	3	2	3	5	5	3	2	5	5	3	47
85	2	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	5	4	51
86	4	2	3	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	53
87	4	5	5	5	2	3	4	3	5	5	3	5	5	54
88	3	2	2	2	2	3	1	3	2	2	2	3	2	29
89	1	1	1	1	2	2	1	5	5	3	2	3	3	30
90	4	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	34
91	4	2	3	4	2	2	5	3	2	3	3	4	2	39
92	3	2	5	3	3	3	3	3	3	2	4	2	4	40
93	2	2	4	3	2	5	3	4	4	3	3	5	4	44
94	4	4	3	1	3	4	4	4	3	4	4	5	3	46
95	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	26
96	5	2	5	1	1	4	4	3	1	1	1	2	1	31
97	3	2	3	1	1	4	3	5	4	1	5	4	4	40
98	3	2	5	2	2	3	5	5	3	2	5	3	3	43
99	3	5	2	5	3	5	1	3	4	5	1	3	5	45
100	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30
101	5	3	4	1	2	1	2	2	3	2	2	1	4	32
102	4	2	4	4	3	3	3	3	4	2	3	4	3	42
103	5	4	5	5	3	4	5	2	2	2	3	5	3	48
104	5	3	3	4	3	5	5	5	3	3	2	5	3	49
105	5	2	5	5	3	4	5	3	3	4	3	4	3	49
106	1	4	3	1	3	5	5	5	4	1	4	3	2	41
107	3	2	1	2	2	2	1	3	2	3	2	2	1	26
108	2	3	2	1	2	1	2	2	3	3	2	3	1	27
109	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27
110	5	2	5	1	1	4	4	1	1	1	1	1	1	28
111	4	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	34
112	2	5	2	2	3	5	5	2	2	2	2	4	2	38
113	1	1	1	4	3	5	4	3	3	3	2	2	4	36
114	4	5	2	2	3	3	3	2	5	2	5	3	5	44
115	2	3	5	5	2	3	5	5	2	5	5	3	5	50
116	2	5	2	2	3	5	5	5	5	4	5	3	5	51
117	5	3	5	3	3	5	5	5	5	5	4	5	5	58
118	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	17
119	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	21
120	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	22
121	2	2	4	2	3	2	1	2	4	2	2	1	2	29
122	2	3	5	5	2	2	2	2	2	2	5	2	2	36
123	3	2	4	2	2	3	4	4	3	2	3	3	4	39
124	3	2	2	2	3	4	4	3	4	3	4	4	3	41
125	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	3	47

126	4	3	4	3	3	5	5	5	4	4	4	3	3	50
127	3	5	4	5	3	5	5	5	3	4	3	5	5	55
128	4	2	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	55
129	4	5	2	2	2	2	3	1	1	3	1	2	1	29
130	1	5	2	2	2	5	2	3	3	5	2	2	2	36
131	3	2	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	38
132	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	40
133	3	3	4	2	3	2	5	3	3	4	3	5	3	43

1	3	3	5	2	2	2	4	2	4	2	3	3	3	38
2	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	28
3	5	5	2	3	2	3	1	3	2	5	2	2	1	36
4	5	2	1	3	3	3	2	1	5	2	2	2	1	32
5	2	4	3	3	2	5	4	1	5	3	3	3	3	41
6	2	2	2	2	3	2	1	4	1	2	1	1	1	24
7	1	4	4	4	2	4	2	3	2	3	4	2	3	38
8	5	4	1	2	2	1	2	2	4	2	2	2	1	30
9	3	3	3	2	2	3	4	2	2	2	3	4	1	34
10	1	4	3	4	3	3	3	4	2	2	3	3	3	38
11	3	3	3	2	3	5	3	3	2	3	3	4	1	38
12	2	4	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	31
13	3	2	3	3	2	4	3	5	2	2	2	2	2	35
14	3	3	3	1	3	4	4	3	3	2	2	4	1	36
15	3	2	2	2	2	5	3	2	4	3	2	5	4	39
16	3	2	2	2	5	2	5	3	3	5	5	5	5	47
17	2	1	3	3	3	3	2	4	4	1	1	1	2	30
18	2	2	5	2	2	2	2	2	4	2	2	2	1	30
19	2	3	4	3	3	2	4	2	2	2	5	5	2	39
20	3	3	5	3	3	3	4	2	4	1	5	4	3	43
21	1	2	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	25
22	2	5	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	1	29
23	4	1	4	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	32
24	2	2	2	3	2	5	2	4	1	1	3	3	3	33
25	5	5	1	5	1	2	1	3	3	3	2	2	2	35
26	3	3	3	2	4	3	2	2	2	3	3	3	2	35

27	3	2	2	2	3	4	4	2	3	3	2	3	3	36
28	3	2	2	5	5	3	2	3	3	2	2	5	3	40
29	3	2	5	5	2	3	2	5	2	2	2	4	3	40
30	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	4	41
31	3	1	1	4	4	4	3	2	3	2	2	5	3	37
32	2	4	2	3	4	4	3	2	3	4	2	4	5	42
33	2	4	2	2	2	3	2	4	2	1	2	2	2	30
34	5	2	1	2	3	2	3	3	2	1	3	3	3	33
35	2	3	5	4	3	5	2	2	4	2	3	5	2	42
36	4	5	4	1	3	5	5	4	3	2	5	5	4	50
37	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	23
38	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	4	2	2	32
39	3	5	3	3	2	4	3	3	3	2	4	3	2	40
40	3	3	5	4	2	3	2	2	2	4	4	4	3	41
41	3	4	5	1	5	3	5	2	4	4	5	3	2	46
42	2	2	1	3	1	1	1	2	1	1	2	2	3	22
43	1	1	1	1	1	4	2	1	1	1	2	3	1	20
44	2	2	3	2	1	3	2	1	1	1	3	4	3	28
45	1	1	1	5	1	5	2	2	3	2	2	2	1	28
46	3	4	2	3	3	2	1	2	3	3	2	2	4	34
47	2	4	3	1	5	2	3	2	2	3	3	3	2	35
48	5	4	1	3	3	3	3	5	4	2	2	2	4	41
49	1	1	1	2	1	3	1	1	1	1	4	1	3	21
50	2	2	1	1	1	4	3	2	2	2	1	2	4	27
51	3	2	4	2	3	3	2	3	2	4	2	2	2	34
52	1	2	4	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	35
53	1	4	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	35
54	1	5	5	3	5	2	1	3	5	2	3	1	1	37
55	3	4	2	4	3	3	5	3	3	2	4	4	4	44
56	5	5	4	3	5	3	2	4	3	4	4	4	5	51
57	4	3	1	1	1	1	4	2	2	2	2	1	2	26
58	5	4	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	36
59	4	4	4	1	3	5	3	2	5	1	3	5	1	41
60	2	3	4	5	5	3	5	3	4	2	5	4	4	49
61	3	5	5	2	3	5	5	4	3	2	5	5	2	49
62	5	1	1	3	3	3	3	2	2	2	4	2	2	33
63	3	2	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	36
64	4	3	3	3	3	4	2	2	2	1	5	5	1	38
65	3	5	5	2	3	5	2	3	5	5	2	2	3	45
66	1	1	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	21
67	2	2	2	2	2	4	2	2	1	2	2	3	2	28
68	2	4	2	1	2	3	2	3	3	2	2	1	4	31
69	4	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	31
70	2	5	3	4	2	3	2	2	3	2	2	5	3	38

71	5	5	2	1	5	2	3	2	5	2	2	4	3	41
72	4	4	4	3	4	4	2	2	2	3	5	5	3	45
73	3	5	5	2	2	4	5	2	3	5	5	3	3	47
74	3	4	5	5	4	2	5	3	5	5	2	5	5	53
75	3	5	5	3	2	5	5	4	3	4	4	5	5	53
76	4	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1	3	31
77	4	2	2	1	5	2	2	2	3	3	2	2	3	33
78	3	2	4	2	2	4	1	3	2	2	2	3	2	32
79	2	4	4	2	3	3	1	2	2	4	2	2	1	32
80	3	3	2	1	2	4	4	2	2	3	2	4	5	37
81	4	2	2	3	1	4	4	4	3	2	2	2	1	34
82	3	2	4	3	3	4	3	2	2	1	5	5	3	40
83	2	5	5	3	3	2	5	4	2	2	5	3	4	45
84	5	2	3	4	3	3	5	3	5	2	2	5	2	44
85	3	4	5	4	4	3	5	3	5	5	3	4	3	51
86	3	5	5	5	5	2	4	3	5	5	5	2	3	52
87	3	5	5	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	57
88	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	27
89	2	2	3	2	2	4	2	2	3	1	3	2	1	29
90	3	3	3	4	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33
91	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2	2	3	3	37
92	4	2	4	2	2	3	5	4	3	3	3	2	4	41
93	3	4	4	4	4	2	2	3	3	5	2	2	2	40
94	3	2	4	5	5	4	2	5	2	5	2	2	3	44
95	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	29
96	3	3	2	3	2	2	2	1	5	2	2	2	2	31
97	1	3	3	2	5	4	3	3	2	5	2	2	4	39
98	3	5	5	2	3	2	4	3	5	3	2	3	2	42
99	3	4	5	5	2	3	3	2	3	5	5	2	2	44
100	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	31
101	3	3	2	1	4	3	2	2	2	2	2	4	1	31
102	5	2	5	3	2	2	3	1	5	3	3	3	3	40
103	5	5	4	3	2	4	3	2	4	2	5	4	2	45
104	3	4	4	3	5	5	3	3	4	4	4	3	4	49
105	4	4	2	4	4	5	5	2	3	5	5	4	5	52
106	5	2	1	2	4	4	4	1	3	5	2	4	3	40
107	3	1	1	2	2	4	2	1	2	2	2	2	2	26
108	1	4	3	2	2	2	1	4	1	1	2	2	3	28
109	3	1	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	28
110	2	4	2	2	2	3	1	2	2	3	2	2	3	30
111	1	4	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	3	33
112	4	2	2	3	2	3	3	5	2	2	2	2	1	33
113	3	3	2	3	3	3	2	4	4	3	1	1	3	35
114	2	3	4	5	2	4	5	2	5	2	2	5	3	44

115	3	5	5	4	4	4	3	2	4	4	5	5	4	52
116	2	4	5	3	5	5	5	5	4	5	4	3	5	55
117	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	62
118	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	14
119	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	17
120	1	1	1	1	1	4	1	3	1	1	1	2	3	21
121	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	1	29
122	5	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	4	3	35
123	3	1	4	4	3	2	3	2	2	5	2	3	3	37
124	1	2	2	5	5	4	2	1	4	2	5	2	4	39
125	2	2	4	5	3	5	5	2	3	3	5	5	3	47
126	2	5	5	4	4	3	5	3	5	4	4	4	4	52
127	4	5	4	5	3	5	5	5	4	4	5	5	4	58
128	3	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	61
129	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	30
130	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	5	38
131	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5	2	2	3	37
132	3	5	3	3	2	2	3	2	2	5	2	3	3	38
133	2	3	4	2	4	4	3	3	5	2	3	2	2	39

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

19	11	14	19		9	8	8	14	
20	11	14	18		11	9	10	13	
21	9	8	11		5	4	7	9	
22	9	10	13		9	6	7	7	
23	12	8	15		9	7	6	10	
24	9	11	14		6	10	7	10	
25	14	10	12		11	8	7	9	
26	14	8	16		9	9	6	11	
27	13	11	14		7	9	9	11	
28	15	11	14		7	13	8	12	
29	11	15	16		10	10	9	11	
30	13	13	15		10	9	10	12	
31	11	11	15		5	12	8	12	
32	12	14	15		8	11	8	15	
33	9	9	12		8	7	8	7	
34	14	4	14		8	7	8	10	
35	13	15	16		10	12	8	12	
36	15	16	16		13	9	12	16	
37	9	7	8		6	6	4	7	
38	11	13	10		9	6	8	9	
39	14	12	15		11	9	9	11	
40	12	13	18		11	9	6	15	
41	13	16	19		12	9	11	14	
42	7	7	8		5	5	4	8	
43	7	7	9		3	6	4	7	
44	9	9	10		7	6	4	11	
45	9	8	12		3	11	7	7	
46	9	12	10		9	8	6	11	
47	9	11	17		9	8	7	11	
48	14	14	15		10	9	12	10	
49	6	7	8		3	6	3	9	
50	6	5	13		5	6	7	9	
51	13	11	12		9	8	7	10	
52	9	15	14		7	10	6	12	
53	10	11	17		9	8	8	10	
54	10	14	18		11	10	9	7	
55	11	9	9		9	10	11	14	
56	17	15	15		14	11	9	17	
57	13	6	7		8	3	8	7	
58	8	13	19		12	6	8	10	
59	11	13	21		12	9	10	10	
60	15	15	18		9	13	12	15	
61	11	19	19		13	10	12	14	
62	10	8	16		7	9	7	10	
63	15	11	10		7	9	10	10	
64	14	11	19		10	10	6	12	
65	12	13	18		13	10	10	12	
66	4	6	16		5	5	6	5	

67	13	9	6		6	8	5	9	
68	9	10	9		8	6	8	9	
69	9	7	14		8	7	6	10	
70	11	12	16		10	9	7	12	
71	8	18	18		12	8	10	11	
72	17	9	10		12	11	6	16	
73	8	9	19		13	8	10	16	
74	19	9	21		12	11	13	17	
75	15	15	22		13	10	12	18	
76	7	7	14		8	7	8	8	
77	10	10	13		8	8	7	10	
78	9	7	15		9	8	6	9	
79	10	11	13		10	8	5	9	
80	12	11	12		8	7	8	14	
81	12	11	15		8	8	11	7	
82	12	16	13		9	10	7	14	
83	11	15	20		12	8	11	14	
84	14	15	18		10	10	13	11	
85	14	18	19		12	11	13	15	
86	13	16	24		13	12	12	15	
87	19	12	23		13	13	12	19	
88	9	9	11		6	7	7	7	
89	4	10	16		7	8	7	7	
90	12	11	11		9	8	6	10	
91	13	12	14		9	8	10	10	
92	13	12	15		10	7	12	12	
93	11	14	19		11	10	8	11	
94	12	15	19		9	14	9	12	
95	8	8	10		7	6	6	10	
96	13	12	6		8	7	8	8	
97	9	13	18		7	11	8	13	
98	12	15	16		13	7	12	10	
99	15	12	18		12	10	8	14	
100	12	8	10		8	6	7	10	
101	13	7	12		8	8	6	9	
102	14	12	16		12	7	9	12	
103	19	14	15		14	9	9	13	
104	15	18	16		11	13	10	15	
105	17	15	17		10	13	10	19	
106	9	18	14		8	10	8	14	
107	8	8	10		5	8	5	8	
108	8	7	12		8	6	6	8	
109	9	8	10		5	7	7	9	
110	13	10	5		8	7	5	10	
111	12	9	13		8	7	8	10	
112	11	15	12		8	8	10	7	
113	7	15	14		8	9	10	8	
114	13	11	20		9	11	12	12	

115	15	15	20		13	12	9	18	
116	11	18	22		11	13	14	17	
117	16	18	24		14	14	14	20	
118	5	6	6		3	3	4	4	
119	7	6	8		3	5	5	4	
120	7	9	6		3	6	5	7	
121	10	8	11		7	8	6	8	
122	15	8	13		9	8	6	12	
123	11	13	15		8	9	7	13	
124	9	14	18		5	14	7	13	
125	15	14	18		8	13	10	16	
126	14	18	18		12	11	13	16	
127	17	18	20		13	13	14	18	
128	14	18	23		13	14	14	20	
129	13	8	8		6	8	6	10	
130	10	12	14		11	7	7	13	
131	11	12	15		8	9	8	12	
132	13	11	16		11	7	7	13	
133	12	13	18		9	10	11	9	

1	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular
2	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
3	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular
4	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
5	Regular	Adecuado	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
6	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente
7	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
8	Deficiente	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular
9	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
10	Adecuado	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
11	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
12	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular
13	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
14	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
15	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
16	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
17	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente
18	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular
19	Regular	Regular	Adecuado	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
20	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
21	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular
22	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular
23	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular

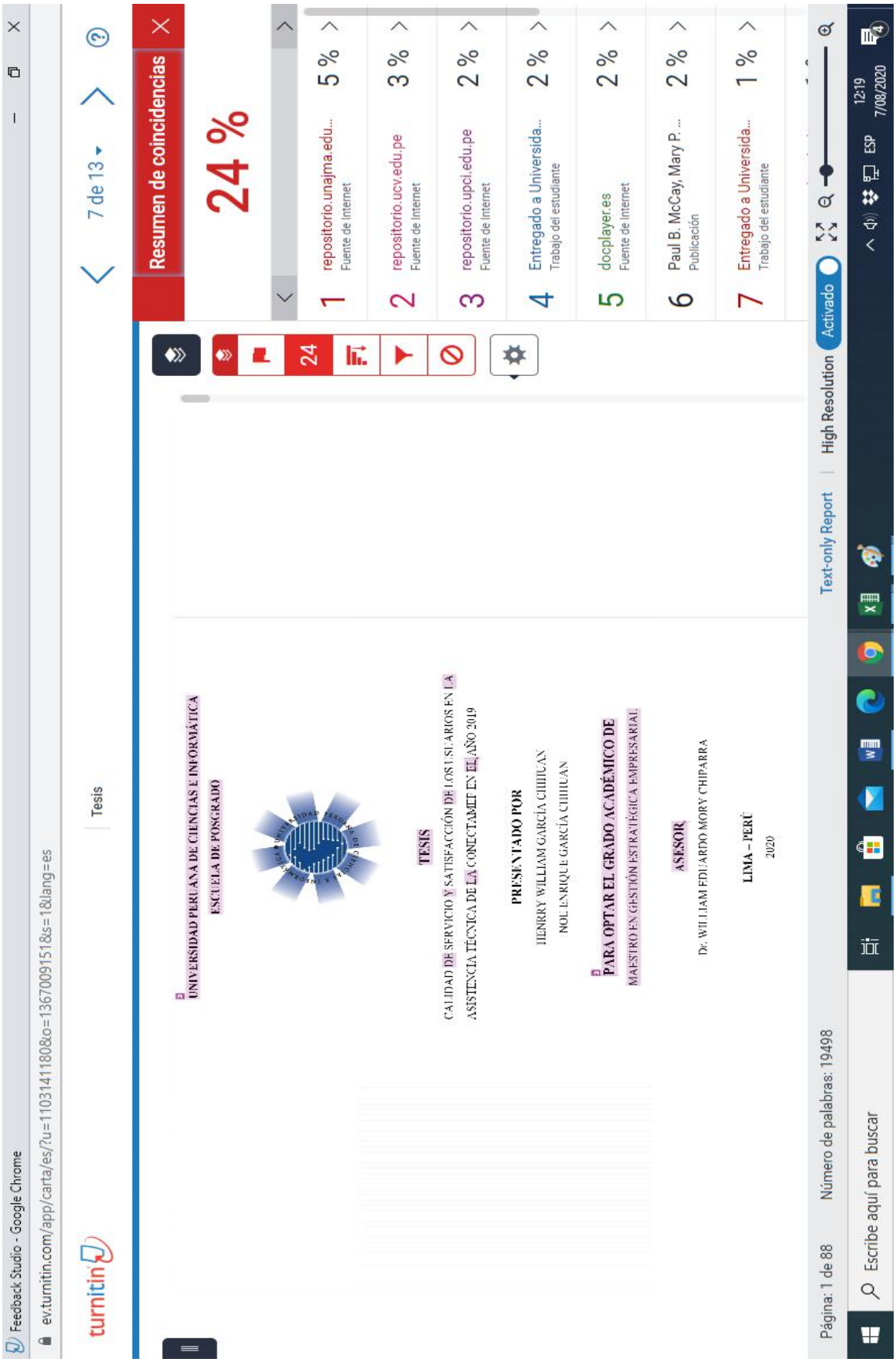
24	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
25	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
26	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
27	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
28	Adecuado	Regular	Regular	Deficiente	Adecuado	Regular	Adecuado
29	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
30	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
31	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Adecuado	Regular	Adecuado
32	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
33	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
34	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
35	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado
36	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado
37	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
38	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular
39	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
40	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Adecuado
41	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado
42	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
43	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
44	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
45	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
46	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
47	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
48	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
49	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
50	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular
51	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular

52	Deficiente	Adecuado	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Adecuado
53	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
54	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
55	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
56	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
57	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular
58	Deficiente	Regular	Adecuado	Regular	Deficiente	Regular	Regular
59	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
60	Adecuado	Adecuado	Regular	Deficiente	Adecuado	Adecuado	Adecuado
61	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado
62	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
63	Adecuado	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
64	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Deficiente	Adecuado
65	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
66	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
67	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
68	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular
69	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
70	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
71	Deficiente	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
72	Adecuado	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Adecuado
73	Deficiente	Deficiente	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado
74	Adecuado	Deficiente	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado
75	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado
76	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
77	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
78	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular

79	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular
80	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
81	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
82	Regular	Adecuado	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
83	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado
84	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
85	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado
86	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
87	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
88	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
89	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
90	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
91	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
92	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado
93	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular
94	Regular	Adecuado	Adecuado	Deficiente	Adecuado	Regular	Adecuado
95	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
96	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
97	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
98	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Regular
99	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
100	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular
101	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
102	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
103	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
104	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado
105	Adecuado	Adecuado	Regular	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado
106	Deficiente	Adecuado	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
107	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
108	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular

109	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Regular	Regular
110	Regular	Regular	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
111	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
112	Regular	Adecuado	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
113	Deficiente	Adecuado	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
114	Regular	Regular	Adecuado	Deficiente	Regular	Adecuado	Adecuado
115	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Regular	Adecuado
116	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
117	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
118	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
119	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente
120	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular
121	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
122	Adecuado	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular	Deficiente	Adecuado
123	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
124	Deficiente	Regular	Regular	Deficiente	Adecuado	Regular	Adecuado
125	Adecuado	Regular	Regular	Deficiente	Adecuado	Regular	Adecuado
126	Regular	Adecuado	Regular	Regular	Regular	Adecuado	Adecuado
127	Adecuado	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
128	Regular	Adecuado	Adecuado	Regular	Adecuado	Adecuado	Adecuado
129	Regular	Deficiente	Deficiente	Deficiente	Regular	Deficiente	Regular
130	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
131	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Adecuado
132	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Adecuado
133	Regular	Regular	Regular	Deficiente	Regular	Regular	Regular
	40	42	32	85	23		5
	73	60	79	48	94		73
	20	31	22	0	16		55

Anexo 4. Evidencia digital de similitud



Anexo 5. Autorización de publicación en el repositorio

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
La Universidad del futuro, hoy

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: Garcia Chihuan Noé Enrique

DNI: 10783850 Correo electrónico: noeenrique@gmail.com

Domicilio: Prolongación Rosemberg 240 - Opto 201

Teléfono fijo: 064-653989 Teléfono celular: 964794306

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Post. Grado

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios en la asistencia tecnica de los CONOCIMEF en el año 2019

3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título ( ) Mg. (X) Dr. ( ) PhD. ( )

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (http://repositorio.upci.edu.pe), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 04 días del mes de Agosto de 2020.

Firma

UNIVERSIDAD PERUANA DE CIENCIAS E INFORMÁTICA
La Universidad del futuro, hoy

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN O TESIS EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UPCI

1.- DATOS DEL AUTOR

Apellidos y Nombres: GARCIA CHIHUAN HENRRY WILLIAM

DNI: 21288070 Correo electrónico: estudiohgg@gmail.com

Domicilio: Prolonlagación Rosamberg # 240 al tambo - Huancayo

Teléfono fijo: 241423 Teléfono celular: 952526320

2.- IDENTIFICACIÓN DEL TRABAJO Ó TESIS

Facultad/Escuela: Posgrado

Tipo: Trabajo de Investigación Bachiller ( ) Tesis (X)

Título del Trabajo de Investigación / Tesis:

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la asistencia técnica de la CONECTAMEF en el año 2019

3.- OBTENER:

Bachiller ( ) Título ( ) Mg. (X) Dr. ( ) PhD. ( )

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN EN VERSIÓN ELECTRÓNICA

Por la presente declaro que el documento indicado en el ítem 2 es de mi autoría y exclusiva titularidad, ante tal razón autorizo a la Universidad Peruana Ciencias e Informática para publicar la versión electrónica en su Repositorio Institucional (http://repositorio.upci.edu.pe), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art23 y Art.33.

Autorizo la publicación de mi tesis (marque con una X):
(X) Sí, autorizo el depósito y publicación total.
( ) No, autorizo el depósito ni su publicación.

Como constancia firmo el presente documento en la ciudad de Lima, a los 04 días del mes de Agosto de 2020.

Firma