

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**

**Facultad de Ciencias Empresariales**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE  
NEGOCIOS INTERNACIONALES**



**PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU RELACIÓN CON LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL OSIPTEL EN  
LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES  
EN EL DISTRITO DE TACNA 2018**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Br. FLORES COLQUEHUANCA, EVA PAMELA**

**Para optar el título de:**

**LICENCIADA EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**TACNA-PERU**

**2018**

**AGRADECIMIENTOS**

Agradezco a mi asesor de tesis por haberme dedicado parte de su tiempo para el desarrollo satisfactorio de mi tesis. A mi compañeros de trabajo en OSIPTEL por darme la oportunidad de desarrollarme profesionalmente y por el constante aprendizaje.

También agradezco a todos mis docentes por todos los conocimientos impartidos en cada una de sus clases y porque en cada uno de ellos aprendí no sólo la parte teórica, también con sus experiencias nos enseñaron a enfrentar cada una de las situaciones personales y laborales de la vida.

**DEDICATORIA**

A Dios por darme las fuerzas para culminar satisfactoriamente mi estudios y por ser quien guía mi camino.

A mis padres por su incondicional apoyo a pesar de aquellas situaciones difíciles que se pudieron presentar en el camino.

A mis hermanas por motivarme constantemente para alcanzar cada una de mis metas.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTOS .....	ii
DEDICATORIA.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	vii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	x
RESUMEN .....	xi
ABSTRAC .....	xii
INTRODUCCIÓN.....	xiii

### **CAPITULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1.- Descripción del Problema .....	1
1.2.- Formulación del Problema .....	7
1.2.1.- Problema principal.....	7
1.2.2.- Problema secundarios .....	7
1.3.- Justificación de la investigación .....	8
1.4.- Objetivos .....	9
1.4.1.- Objetivo general .....	9
1.4.2.- Objetivos específicos .....	9
1.5.- Hipótesis.....	10
1.5.1.- Hipótesis general .....	10

1.5.2.- Hipótesis específicas .....	10
-------------------------------------	----

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

2.1.- Antecedentes del estudio .....	12
2.1.1.- A nivel Internacional .....	12
2.1.2.- A nivel Nacional .....	16
2.1.3.- A nivel Local .....	22
2.2.- Bases teoricas.....	26
2.2.1.- Procesos administrativos.....	26
2.2.1.1.- Funciones de la administración.....	27
2.2.1.2.- Planeación .....	30
2.2.1.3.- Organización .....	32
2.2.1.4.- Dirección.....	35
2.2.1.5.- Control.....	36
2.2.2.- Satisfacción del Usuario.....	38
2.2.2.1.- Modelo de Satisfaccion al cliente - ACSI.....	40
2.2.2.2.- Modelo Kano de satisfacción al cliente .....	44
2.2.2.3.- Modelo SERVQUAL.....	47
2.3.- Definición de conceptos básicos.....	51

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

3.1.- Tipo de Investigación .....	54
-----------------------------------	----

3.2.-	Diseño de Investigación.....	54
3.3.-	Población y Muestra.....	55
3.3.1.-	Población de estudio.....	55
3.3.2.-	Muestra de estudio.....	56
3.4.-	Variables e Indicadores.....	58
3.4.1.-	Identificación de la Variable 1.....	58
3.4.2.	Identificación de la Variable 2.....	60
3.5.-	Técnicas y métodos de recolección de datos.....	61
3.6.-	Procesamiento y análisis de datos.....	67
 <b>CAPITULO IV: RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>		
4.1.-	Diseño de la presentación de los resultados.....	68
4.2.	Presentación de los resultados.....	68
4.2.1.-	Análisis Estadístico del proceso administrativo.....	68
4.2.2.-	Análisis Estadístico de satisfacción del usuario.....	89
4.3.	Comprobación de las hipótesis.....	113
	Conclusiones.....	126
	Recomendaciones.....	128
	Referencias Bibliográficas.....	129
	Anexos.....	137

**ÍNDICE DE TABLAS**

Tabla 1: Operacionalización de la variable 1 .....	59
Tabla 2: Escala de medición de la variable 1 .....	59
Tabla 3: Operacionalización de la variable 2 .....	60
Tabla 4: Escala de medición de la variable 2 .....	61
Tabla 5: La estructura del cuestionario: Dimensión-Indicador-Ítems .....	63
Tabla 6: Escala de Valoración .....	64
Tabla 7: La estructura del cuestionario: Dimensión-Indicador-Ítems .....	65
Tabla 8: Escala de Valoración .....	66
Tabla 9: Alpha de Cronbach: Proceso Administrativo .....	66
Tabla 10: Alpha de Cronbach: Satisfacción del usuario .....	67
Tabla 11: Indicador Misión .....	68
Tabla 12: Indicador Objetivos .....	69
Tabla 13: Indicador Estrategias .....	71
Tabla 14: Indicador Personal .....	72
Tabla 15: Indicador Funciones .....	73
Tabla 16: Indicador Recursos .....	74
Tabla 17: Indicador Liderazgo .....	76
Tabla 18: Indicador Capacitación .....	77

Tabla 19: Indicador Comunicación.....	78
Tabla 20: Indicador Eficacia .....	79
Tabla 21: Indicador Tiempo .....	81
Tabla 22: Indicador Eficiencia .....	82
Tabla 23: Proceso Administrativo .....	83
Tabla 24: Prueba de normalidad .....	86
Tabla 25: Indicador Instalaciones .....	89
Tabla 26: Indicador Equipos modernos.....	90
Tabla 27: Indicador Apariencia del personal .....	92
Tabla 28: Indicador Registros.....	93
Tabla 29: Indicador Solución de problemas .....	94
Tabla 30: Indicador Veracidad de la información .....	95
Tabla 31: Indicador Disposición de ayuda .....	96
Tabla 32: Indicador Rápida atención .....	98
Tabla 33: Indicador Información clara y precisa.....	99
Tabla 34: Indicador Personal capacitado .....	100
Tabla 35: Indicador Personal transmite confianza .....	101
Tabla 36: Indicador Aclaración de dudas .....	102
Tabla 37: Indicador Atención personalizada .....	104
Tabla 38: Indicador Interés en las necesidades del usuario.....	105



Tabla 39: Indicador Horarios de atención .....	106
Tabla 40: Satisfacción del usuario .....	107
Tabla 41: Prueba de normalidad .....	110
Tabla 42: Coeficiente de Contingencia entre Planificación y Satisfacción del usuario .....	114
Tabla 43: Coeficiente de Contingencia entre Organización y Satisfacción del usuario .....	116
Tabla 44: Coeficiente de Contingencia entre la dirección y Satisfacción del usuario .....	118
Tabla 45: Coeficiente de Contingencia entre el control y Satisfacción del usuario... ..	120
Tabla 46: Coeficientes de Correlación entre proceso administrativo y satisfacción de los usuarios .....	122

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Modelo de satisfacción al cliente ACSI.....	42
Figura 2: Modelo de satisfacción al cliente KANO .....	47
Figura 3: Modelo SERVQUAL .....	51
Figura 4: Nivel de Proceso administrativo .....	85
Figura 5: Nivel de Satisfacción del usuario .....	109

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación del proceso administrativo con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.

**Metodología:** Se utilizó un diseño correlacional, está orientado a la determinación del grado de relación existente entre las dos variables de estudio en una misma muestra del grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados empleando un cuestionario estructurado, aplicado a los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el distrito de Tacna en el año 2018.

**Resultados:** El análisis realizado nos permite comprobar que la relación entre el proceso administrativo con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL si es significativa. El proceso administrativo tiene un nivel eficiente; asimismo la satisfacción del usuario presenta un nivel moderado.

**Conclusión:** El proceso administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna en el año 2018, la investigación nos comprueba que existe una correlación entre las variables, desde la percepción obtenida por los usuarios del OSIPTEL en la oficina desconcentrada en Tacna, con un nivel de confianza del 95% de confianza.

**Palabras clave:** Satisfacción, calidad, comunicación y usuarios.

## ABSTRAC

**Objective:** Determine the relationship of the administrative process with the satisfaction of OSIPTEL users in telecommunications services in the district of Tacna.

**Methodology:** A correlational design was used, it is aimed at determining the degree of relationship between the two study variables in the same sample of the degree of relationship between two phenomena or events observed using a structured questionnaire, applied to OSIPTEL users in the Telecommunications services in the district of Tacna in the year 2018.

**Results:** The analysis carried out allows us to verify that the relationship between the administrative process and the satisfaction of OSIPTEL users is significant. The administrative process has an efficient level; likewise, user satisfaction presents a moderate level.

**Conclusion:** The administrative process is significantly related to the satisfaction of OSIPTEL users in telecommunications services in the Tacna District in 2018, the research shows that there is a correlation between the variables, from the perception obtained by OSIPTEL users in the deconcentrated office in Tacna, with a trust level of 95% confidence

**Keywords:** Satisfaction, quality, communication and users.

## INTRODUCCIÓN

En el Perú el mercado de telecomunicaciones ha demostrado tendencias crecientes, tanto en la cantidad de usuarios que cuentan con estos servicios como la diversificación de los servicios prestados. Asimismo, el ingreso al mercado de nuevas empresas operadoras solo debería generar mayor satisfacción al usuario frente al servicio percibido. Sin embargo, en los últimos años se ha detectado una masificación de reclamos por el servicio prestado. En este sentido el Estado debe garantizar la regulación del servicio de Telecomunicaciones, lo cual debe llevar a cabo mediante el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL.

El problema surge en función a la necesidad de orientación que debe recibir el usuario para que sus derechos no se vean vulnerados. Asimismo, se observa que en la ciudad de Tacna existe una gran cantidad de usuarios que desconocen de las funciones de una entidad reguladora, es por ello por lo que es necesario difundir las funciones de dicho organismo y evaluar que cada oficina de atención al usuario que tiene el OSIPTEL en cada departamento del Perú cuente con personal debidamente capacitado y dispuesto a ayudar al usuario frente a cualquier problema.

La presente investigación estuvo orientada a conocer la relación que tiene el proceso administrativo del OSIPTEL con la satisfacción del usuario del servicio de telecomunicaciones.

El trabajo de investigación está dividido en cuatro capítulos, que se describen a continuación:

El Primer Capítulo de este trabajo, hace referencia al planteamiento del problema. Contiene la descripción, formulación, justificación, objetivos e hipótesis de la investigación.

El Segundo Capítulo, referente al marco teórico conceptual de la investigación, contiene los antecedentes del estudio y las bases teóricas que fundamentan la naturaleza y el comportamiento de las variables en estudio, incluyendo las definiciones de conceptos básicos.

En el Tercer Capítulo, se desarrolla el marco metodológico, haciendo referencia al tipo y diseño de investigación, la población y muestra, así como los métodos y técnicas que se usaron para la recolección de datos y el procesamiento e interpretación de los resultados.

En el Cuarto Capítulo, se presentan los resultados estadísticos en tablas y figuras estadísticas con las respectivas comprobaciones de las hipótesis de la investigación.

Finalmente, se presentan las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía correspondiente, acompañados de los anexos necesarios, que se utilizaron para llevar a cabo el presente trabajo de investigación.

## **CAPITULO I**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **1.1.- DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

En el mundo actual, las telecomunicaciones y las tecnologías de la información cumplen un rol crucial en nuestros sistemas sociales, económicos y políticos. Asimismo, nos han facilitado enormemente la vida cotidiana, permitiéndonos entrar en contacto con personas de nuestra comunidad y del mundo entero, de manera fácil y rápida, actualmente casi cualquier persona puede acceder a información confiable y directa.

Existe una estrecha relación entre el desarrollo y avance de las telecomunicaciones, con el crecimiento económico y la competitividad de un determinado país. Es por ello por lo que se afirma que la economía se comporta de acuerdo con el avance de las telecomunicaciones y que en los países en desarrollo un avance en telecomunicaciones es una oportunidad de mejora.

Asimismo la inversión extranjera privada ha desempeñado un papel importante en la movilización de recursos financieros de los mercados internacionales de capitales, los países se han integrado de diversas formas, mediante zonas de libre comercio, mercados comunes, empresas

multinacionales, internacionales y globales, al ser estas uniones extranjeras requieren el uso de diversas tecnologías para comunicarse con las casas matriz, realizar transacciones y negociaciones en todo el mundo, razón por la cual juegan un papel muy importante para la instalación de varias empresas en diversos países del continente.

En Perú a inicios de la década del noventa se iniciaron una serie de reformas económicas dentro de las cuales se encontraba la reestructuración del sector telecomunicaciones. Las reformas efectuadas en este sector tuvieron como objetivo ampliar la cobertura del servicio, mejorar la calidad de este, innovar tecnológicamente el sector y lograr la reducción de los costos del servicio.

Dentro de estas medidas, como ya se dijo, se promulgó (en 1991) el Decreto Legislativo 702, Ley de Promoción de Inversión Privada en Telecomunicaciones. A través de esta norma el Estado se desprendió del monopolio en la prestación de los servicios públicos de telecomunicaciones, permitiendo la gestión de los servicios por parte de los particulares.

Con el fin de cautelar las características del mercado de servicios, la Ley de Telecomunicaciones fijó dos organismos competentes: el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (MTC), que tiene una función de control de acceso al mercado otorgando licencias, concesiones y registros, fuera del rol de fijación



de política sectorial y administración del espectro; y el Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL), que tiene como función regular la actuación de las empresas operadoras y sus relaciones entre sí. Así como garantizar la calidad y eficiencias del servicio brindado al usuario y regular el equilibrio de las tarifas.

El mercado de telecomunicaciones es dinámico y muestra tendencias crecientes, tanto en el número de abonados con que cuentan las empresas operadoras, como en la cantidad y diversidad de los servicios prestados. Este crecimiento de la industria debe ir acompañado de un nivel adecuado de calidad, concibiendo la calidad como un concepto integral que incluye tanto el servicio prestado como el trato o la atención brindada al usuario y/o abonado.

En el mercado de telecomunicaciones actualmente operan cuatro operadores de redes (Telefónica del Perú S.A.A., América Móvil Perú S.A.C., Entel Perú S.A. y Viettel Perú S.A.C.) y un operador virtual móvil (Virgin Mobile Perú S.A. que ingresó al mercado en el segundo trimestre del 2016), pero vendió la totalidad de sus activos y pasivos a Inkacel, una filial de la española InfoPyme que opera en nuestro país hace dos años como soporte de servicio de telefonía pública de Telefónica del Perú en Setiembre del año 2017. Es así como el mercado del sector de Telecomunicaciones es un mercado con estructura oligopólica.

El Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL es un organismo que tiene las funciones de regular, normar, supervisar y fiscalizar el mercado de servicios públicos de telecomunicaciones y el comportamiento de las empresas, las relaciones de dichas empresas entre sí, y las de éstas con los usuarios.

En contexto con el nuevo Plan Estratégico Institucional aprobado el 2018, el OSIPTEL se basa en cinco pilares:

- a) Promover la competencia entre empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones
- b) Garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones establecidos en relación con lo ofrecido por las empresas operadoras
- c) Promover la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras de servicios de telecomunicaciones
- d) Empoderar a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones
- e) Consolidar el modelo de excelencia en la gestión institucional

Es así, que en base al plan estratégico institucional se tomara el cuarto objetivo “Empoderar a los usuarios del servicio de telecomunicaciones”, el cual nos permitirá establecer parámetros entre la relación del proceso administrativo del OSIPTEL con la satisfacción de los usuarios que acuden ante el organismo

regulador con la finalidad de recibir orientación y defensa para que sus derechos no sean vulnerados.

Para el año 2017 el OSIPTEL realizó un análisis en la ciudad de Tacna, mediante el cual se analiza el comportamiento del usuario frente el servicio de telecomunicaciones y el rol que cumplió el OSIPTEL, los datos son los siguientes:

- a) La participación del mercado de telefonía móvil en la Región de Tacna, la cual tuvo un crecimiento de un 18% entre el 2014 y el tercer trimestre del 2017.
- b) La composición de las portaciones de la Región, que, mediante el análisis realizado a noviembre del 2017, se evidenció que la Empresas Claro y Entel lideraron las portaciones móviles en la región Tacna.
- c) Las multas y sanciones impuestas que, según el análisis realizado, entre el 2012 y el 2017, el OSIPTEL impuso 151 multas y sanciones a las empresas operadoras, por infracciones incurridas en la región Tacna y otras regiones. Siendo el grupo Telefónica que recibió la mayor cantidad de multas y sanciones por infracciones ocurridas en Tacna y otras regiones.

Con el análisis realizado por el OSIPTEL, podemos señalar que el principal problema es que las empresas no brindan un buen servicio, es por ello por lo que el usuario ve como alternativa hacer su portabilidad; asimismo la cantidad de sanciones impuestas denota que el rol que cumplen las empresas no es eficiente en el mercado, sobre todo en el caso de Telefónica. Ante este contexto y la masificación de reclamos detectado en el último año 2017, requiere una inmediata acción del OSIPTEL para solucionar los problemas y garantizar la calidad del servicio de telecomunicaciones.

La ciudad de Tacna cuenta con una Oficina Desconcentrada que se dedica a la orientación al usuario y atención de reclamos. Asimismo, busca empoderar a los usuarios con el conocimiento de sus derechos básicos, a través de charlas y jornadas de orientación, también incrementar el promedio mensual de usuarios que visitan la oficina e incrementar el índice de gestiones solucionadas para que el usuario goce de un servicio de calidad.

El OSIPTEL, mediante su proceso administrativo es el que se encarga de resolver en la segunda instancia los recursos de apelación y quejas de los usuarios contra las empresas. Entonces es necesario analizar si la entidad reguladora está o no cumpliendo con sus funciones a favor del usuario; esto será analizado desde la percepción del usuario al momento de su atención en la Oficina Desconcentrada de OSIPTEL – Tacna en relación con sus expectativas de lo que espera y lo que realmente recibe.

## **1.2.- FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La presente investigación considera pertinente formular el siguiente problema:

### **1.2.1.- Problema Principal**

¿En qué medida el proceso administrativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?

### **1.2.2.- Problema Secundarios**

- a) ¿En qué medida la planificación se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?
- b) ¿En qué medida la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?
- c) ¿En qué medida la dirección se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?

- d) ¿En qué medida el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?

### **1.3.- JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se justifica desde los siguientes puntos de vista:

A.- Relevancia Económica

La investigación nos va a permitir conocer cuánto ha crecido y desarrollado en los últimos años el mercado de telecomunicaciones, generando un mayor consumo y crecimiento del País.

B.- Relevancia Práctica

Los resultados de la investigación constituyen aportes fundamentales para describir y explicar la trascendencia del proceso administrativo público en el sector de telecomunicaciones.

C. Relevancia Social

La investigación permitirá tener conocimiento sobre cómo el proceso administrativo de una entidad reguladora del servicio de telecomunicaciones contribuye con la calidad de vida de la ciudadanía.

D.- Relevancia científico social

La investigación permitirá obtener conocimientos sobre el impacto del proceso administrativo de una entidad reguladora en la satisfacción los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

#### **1.4.- OBJETIVOS**

Los objetivos de la investigación son los siguientes:

##### **1.4.1.- Objetivo general**

Determinar la relación del proceso administrativo con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.

##### **1.4.2.- Objetivos específicos**

- a) Determinar la relación de la planificación con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.
- b) Determinar la relación de la organización con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.

- c) Determinar la relación de la dirección con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.
- d) Determinar la relación del control con la satisfacción del usuario de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.

## **1.5.- HIPÓTESIS**

### **1.5.1.- Hipótesis general**

El proceso administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.

### **1.5.2.- Hipótesis específicas**

- a) La planificación se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.



- b) La organización se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.
  
- c) La dirección se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.
  
- d) El control se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1.- ANTECEDENTES DEL ESTUDIO**

##### **2.1.1.- A Nivel Internacional**

Osorio Gonzáles, Imelda Lorena (2014), desarrolló una investigación denominada: “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango” presentada en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, Campus de Quetzaltenango de la Universidad de Guatemala para optar el grado de Licenciada en Administración de Empresas, en la presente investigación se llegó a las siguientes conclusiones:

- Se presenta como válida la hipótesis alterna, en donde los establecimientos educativos privados utilizan incorrectamente el Proceso Administrativo; y de los cuales se presentan efectos negativos como: poco ingreso de alumnos cada año, una deserción preocupante y no hay utilidades que cubran los gastos que realizan. Además, algunos colegios llevan 5 años en el mercado educativo, donde no presenta aumento satisfactorio de alumnos; y no pueda

aumentar el sueldo al personal cada año. Asimismo, se rechaza la hipótesis nula.

- En Planeación no es efectuada, solamente hacen Planificación (se encuentra los contenidos programáticos educativos); no tienen objetivos como empresa, no tienen una misión ni visión clara como organización. También no planean apropiadamente las actividades de quien lo debe hacer y cómo debe hacerlo.
- En Organización y Dirección, no pueden cumplir con su cometido debido a la falta de una Planeación administrativa, que contenga un objetivo, la misión, visión, funciones a delegar, a quien delegar la autoridad responsabilidad y como distribuir los recursos disponibles.
- Se desconocen la existencia de un Organigrama del establecimiento, es decir, que el personal no conoce cómo está distribuida la jerarquía y la autoridad dentro del establecimiento
- El Control también se ve afectada debido a la falta de control de ingresos (pagos de colegiaturas), padres de familia adeudan hasta 4 meses de pagos; y los egresos también no son controlados (compra de materiales y mejoras del establecimiento) que realizan

mensualmente. Igualmente, las actividades de la institución no se controlan.

- Como parte de la Dirección la Integración no cumplen con los pasos establecidos (reclutamiento y selección), haciendo que se desconozca realmente las habilidades y conocimientos de los candidatos posibles que ocuparán el puesto.
  
- Los propietarios y/o el director muestran una falta de conocimientos administrativos amplios, debido que el área administrativa no es incluida en el plan que efectúan; y hace que el Proceso Administrativo no se aplique apropiadamente.

Garay Andrade, José Javier (2005), desarrolló una investigación denominada: “Evaluación de la satisfacción de clientes y propuestas de acciones para el mejoramiento del servicio.” presentada en la Facultad de Ciencias Económicas y Jurídicas, Departamento de Administración y Economía de la Universidad de Magallanes en Chile para obtener el Título de Ingeniero de ejecución en administración de Empresas, llegando a las siguientes conclusiones:

- Conocer la calidad del servicio a través de la satisfacción del cliente, es una excelente forma de saber cómo se están haciendo las cosas, para así, con los resultados, poder mejorar las percepciones de los clientes.
  
- En este trabajo de Titulación se presentó la aplicación de una herramienta de medición, que permitió conocer la satisfacción de los clientes de la ENTEL PCS-PUNTA ARENAS, esta tarea represento, sin lugar a duda, un gran desafío, por la relevancia que hoy adquieren estas mediciones en la toma de decisiones de las empresas.
  
- De acuerdo con los objetivos planteados, este trabajo, midió el grado de satisfacción de los clientes e identificó los factores y aspectos críticos para estos en la calidad de los servicios.
  
- Estos resultados determinaron que el factor crítico más importante en la calidad del servicio y valioso juicio de los clientes es la capacidad de respuesta otorgándole un 23% de nivel de importancia, criterio que a su vez tiene el promedio más bajo -1.2, la seguridad con un 22.7% es la segunda más importante para los clientes y obtuvo la segunda mejor evaluación con respecto a los otros criterios, solo la superan los elementos tangibles que es el criterio mejor evaluado y al

que menos importancia le asignan los clientes, empero lo anterior, no debemos soslayar este punto por la clasificación obtenida en esta encuesta, puesto que si bien es cierto este criterio no es percibido como un agente determinante en la negativa evaluación, si puede influir en forma indirecta sin que los clientes lo consideren conscientemente como relevante, en otras palabras, el espacio físico que hoy ocupa ENTEL PCS PUNTA ARENAS, tiene bastantes carencias, ya sea de espacio, luz, comodidad, etc., lo que puede hacer que la espera sea más incómoda para el cliente y este sea un factor más para la mala evaluación que obtuvo el criterio de la capacidad de respuesta y empatía.

### **2.1.2.- A Nivel Nacional**

Mellado Ochoa, Abel Luis (2010), desarrolló una investigación denominada: “Análisis sobre la necesidad de regular la calidad del servicio de telefonía móvil en el Perú”. Presentada en la Escuela de Postgrado en la Pontifica Universidad Católica del Perú para optar el grado de Magister en regulación de los servicios públicos. En esta investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- El servicio de telefonía móvil en el Perú es el servicio de telecomunicaciones que tiene el mayor número de abonados y

cobertura en el país, lo cual ha permitido que en los últimos años se haya reducido de forma importante la brecha de acceso a las telecomunicaciones; por tal razón, es uno de los servicios de mayor importancia social y, en ese sentido, los problemas de calidad de este afectan de forma considerable a la sociedad.

- Este servicio presenta características de competencia efectiva, como son la participación de varias empresas a lo largo de los años sin la salida del mercado de ninguna de ellas, con una continua competencia por cuotas del mercado, con incrementos considerables en la oferta mejorando la cobertura, servicios y el número de clientes, con una constante innovación tecnológica y con una reducción sistemática de los precios a lo largo del tiempo; señales de que este mercado goza de eficiencia dinámica, productiva y asignativa .
  
- Si bien es cierto que, en general el mercado es considerado como el mecanismo que mejor asigna los recursos, existen situaciones y condiciones bajo las cuales el mercado por sí sólo no genera los incentivos suficientes para autorregular la calidad de sus productos o servicios, siendo que en estos casos las empresas que proveen servicios pueden brindarlo con niveles de calidad inferiores al aceptable. Estas situaciones y condiciones no sólo se presentan en

mercados con características de monopolio sino también se encuentran presentes en mercados donde existe competencia, como en el caso peruano.

- Por lo expuesto, es necesario regular la calidad del servicio de telefonía móvil en el Perú, estableciendo los incentivos o sanciones correspondientes para que las empresas cumplan con lograr niveles de calidad del servicio aceptables, toda vez que en el mercado peruano están dadas las condiciones para una sub-provisión de la calidad y en efecto, las empresas operadoras han venido prestando un nivel del servicio por debajo de los niveles aceptables, cuando este aspecto no estaba regulado. Asimismo, los indicadores de calidad que se establezcan deben tener un adecuado grado de desagregación a nivel de red y a nivel temporal, tanto para su cálculo, como para su evaluación.
  
- En el marco legal vigente (Reglamento de Calidad 2008), se considera la fijación de estándares mínimos de calidad del servicio de telefonía móvil, los cuales están sujetos a sanción por su incumplimiento; asimismo, las mediciones de los indicadores han sido especificadas de forma desagregada, tanto a nivel temporal como a nivel de red. De esta forma, se colige que su aplicación es acertada y permite que el organismo regulador cuente con las



herramientas necesarias para monitorear y mejorar la calidad del servicio de forma oportuna y efectiva.

Mayorca Pérez, Dante Pablo (2016), desarrolló una investigación denominada: “Caracterización de la satisfacción de los usuarios del servicio de telefonía móvil en áreas urbanas del Perú”. Presentada en la Escuela de Postgrado en la Pontificia Universidad Católica del Perú para optar el grado de Magister en Economía. Esta investigación llega a las siguientes conclusiones:

- Si bien la cantidad de usuarios que accede al servicio de telefonía móvil ha venido aumentando considerablemente, también se ha incrementado los problemas en la provisión del servicio, lo que se ve reflejado en la cantidad de reclamos presentados por los usuarios.
  
- Ante ello, es importante recalcar que la satisfacción del usuario juega un rol importante en la calificación de la provisión del servicio de telefonía móvil la cual, si bien ya se incluyó en el marco del programa estratégico del Organismo Regulador, se debería tomar en cuenta la información que se desprende de las expectativas, apreciación y experiencia del usuario.

- En este sentido, conocer las características del servicio que brinda una mayor satisfacción al usuario es un punto en la agenda regulatoria que se debería atender, ya que permitirá contar con usuarios más satisfechos en un mercado que de por sí podría contar con ciertas limitantes en temas de competencia entre empresas y costos de cambio por parte de los usuarios.
  
- Dentro de este marco, se encontró que la satisfacción del usuario de telefonía móvil depende principalmente de los factores de “Calidad de atención” y “Calidad de llamadas y cobertura”, habiendo sido este resultado contrastado tanto a nivel general como por cada una de las empresas. Es importante precisar que se entiende por “Calidad de atención” al servicio de post-venta brindado por las empresas operadoras, tales como tiempo de espera, claridad de la atención, solución al problema presentado, entre otros, de cada uno de los canales de atención. El segundo factor más relevante es la “Calidad de las llamadas y cobertura”, el cual corresponden a aspectos técnicos que actualmente el OSIPTEL mide a través de indicadores establecidos.
  
- Otro aspecto importante que se encontró es que, por lo general, los usuarios se sienten más satisfechos frente al servicio de telefonía móvil que brindan las empresas que han entrado al mercado más

recientemente (Bitel y Entel) frente a las que cuentan con un mayor tiempo en el mercado y, por ende, tienen una mayor participación de mercado. Al respecto, es importante precisar que se evaluó la variable “cantidad de usuarios por departamento”, con la finalidad de contrastar si este resultado se debe a la saturación de la red o de la capacidad de atención de las empresas operadoras más grandes. Sin embargo, esta variable no arrojó resultados significativos, por lo que se intuye que esta insatisfacción hacia las empresas con más tiempo en el mercado se debe a otros aspectos intrínsecos.

- Adicionalmente, no se encontró un efecto positivo entre las acciones informativas del usuario y la satisfacción del servicio. Es decir, el usuario que compara entre empresas o planes tarifarios antes de contratar su servicio no necesariamente contará con mayor satisfacción frente a los que no tomaron dichas acciones.
  
- En relación con lo anteriormente expuesto, la principal recomendación de esta investigación es generar un marco en el cual las empresas operadoras puedan y tengan incentivos en mejorar la calidad de atención al usuario ya que, si bien el OSIPTEL hace años atrás se estableció el Reglamento de Calidad de Atención por parte de las empresas operadoras, en el mismo sólo se regula el tiempo de espera. Mejorar otros aspectos podría jugar un rol importante de

manera que se incremente el nivel de satisfacción del usuario paulatinamente en un marco en el que las empresas no tienen muchos incentivos en mejorar su servicio de postventa. Por ejemplo, mejorar la disposición a recibir los reclamos o, en todo caso, brindar escenarios para que las empresas sean más resolutivas. En este sentido, no solo este aspecto jugaría un rol importante en el marco regulatorio, sino también a manera de que las empresas se diferencien de sus competidores en un aspecto que los usuarios valoran mucho, logrando fidelizar finalmente a sus clientes.

### **2.1.3.- A Nivel Local**

Perochena Basadre, Luis Enrique (2017), desarrolló una investigación denominada: “Perspectivas de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación Distrito de Tacna, Región Tacna, Año 2017”. Presentada en la Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Privada de Tacna para optar el grado de Ingeniero Comercial. En esta investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- Los resultados de la Variable Calidad del Servicio son Regular, con el 43.18%, sin embargo, sus dimensiones obtuvieron los siguientes resultados Elementos Tangibles, Regular con el 84.3%; dimensión fiabilidad, regular con el 78.6%; Dimensión Capacidad de respuesta

con 77.00%; Seguridad, Media con 48.42% y finalmente Dimensión Empatía un nivel regular con el 72.8%.

- De otra parte, la variable Satisfacción del usuario: el resultado es regular; Nivel de Satisfacción con el 79.4%; sin embargo, en sus Dimensiones: Calidad funcional con el 87.1%; dimensión Calidad Técnica, con un regular nivel percibido con el 83.0%, dimensión Valor Percibido, Alto Valor Percibido con el 78.3%; en la dimensión expectativa, Altas Expectativas con el 74,2%..
  
- La calidad del servicio de los usuarios del Banco de la Nación, Distrito de Tacna, Región Tacna, año 2017, es buena.
  
- El nivel de satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación, Distrito de Tacna, Región Tacna, año 2017, es regular.
  
- La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación, Distrito de Tacna, Región Tacna, año 2017.

Castillo del Prado, Bryan Kevin (2016), desarrolló una investigación denominada: “La vulneración a la libertad contractual de los usuarios en la

contratación de ofertas y/o promociones de los servicios en telecomunicaciones mediante el Telemarketing en las empresas operadoras, en Tacna, en el Año 2015”. Presentada en la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de la Universidad Privada de Tacna para optar el grado de Abogado. En esta investigación se llega a las siguientes conclusiones:

- Debido a la insistencia en un reducido espacio de tiempo donde se desarrolla la propuesta de la oferta y/o promoción vía telefónica, existen evidentes razones por las cuales la contratación de servicios en telecomunicaciones ofrecidos por las empresas operadoras mediante el telemarketing es un método comercial agresivo. Toda vez que, el usuario interceptado por el asesor de venta de un call center se encuentra en un escenario desprevenido y sorprendido, aun cuando a la persistencia de las ofertas y/o promoción imposibilitando al usuario un tiempo de reflexión para la comparación con servicios similares ofrecidos por diferentes empresas operadoras a fin de alcanzar una adecuada decisión de consumo. No obstante, la negativa a contratar tales ofrecimientos no cesa la insistencia de la empresa operadora, pues continúan con sucesivas llamadas a fin de conseguir que el usuario contarte de cualquier forma su servicio.
  
- A causa del método comercial agresivo en el ofrecimiento de ofertas y/o promociones de servicios en telecomunicaciones por las

empresas operadoras a través de llamadas telefónicas, se concluye que existe un grave atentado a la veracidad de la información lo cual dilata aún más la asimetría informativa en tales contratos. Se brinda información confusa e imprecisa, conteniendo así tecnicismo acerca de las condiciones e incluso se omite información relevante para que el usuario pueda alcanzar una adecuada decisión de consumo. Toda vez que, esta información conduce a los usuarios a contratar nuevos servicios donde la empresa operadora incumple sus propuestas indicadas durante la comunicación telefónica sin garantizar en absoluto la veracidad de la información.

- La contratación de ofertas y/o promociones en los servicios de telecomunicaciones ofrecidos por las empresas operadoras a los consumidores a través del telemarketing, sin duda vulnera la libertad contractual en vista que se ha convenido en un método comercial agresivo que ejerce presión sobre los usuarios y a su vez no brinda información relevante para una adecuada decisión de consumo. En ese sentido, la autonomía privada de los usuarios para contratar, es decir, para la aceptación de la oferta y/o promoción, es limitada debido a que la información distorsionada aun cuando a la insistencia del asesor de venta en un reducido espacio de tiempo de elección. Lo que ocasiona que los usuarios contraten nuevos servicios más por coacción que por su propia libertad contractual.

## **2.2.- BASES TEORICAS**

### **2.2.1.- PROCESOS ADMINISTRATIVOS**

Un proceso administrativo constituye una serie de etapas que se rigen por un conjunto de reglas, políticas y/o actividades establecidas en una empresa u organización, todo ello con la finalidad de potenciar la eficiencia, consistencia y contabilidad de sus recursos humanos, técnicos y materiales.

A continuación, las definiciones propias de cada autor para concretizar la definición:

George R. Terry (1956) define la administración en los siguientes términos: “...La administración es un proceso muy particular, consiste en las actividades de la planeación, organización, ejecución y control desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados, el uso de seres humanos y otros recursos.”

Münch Galindo, Lourdes (2011), define la administración como: “El proceso que consiste en aplicar con efectividad la planeación, la



organización, dirección y control en las empresas, utilizando los recursos adecuados, para lograr los propósitos fijados.”

Torres Hernández, Zacarias (2014), define la administración como: “... es el proceso de planear, organizar, integrar, dirigir y controlar los esfuerzos de los miembros de la organización y de aplicar los demás recursos disponibles para alcanzar los objetivos trazados.”

Guzmán Valdivia, Issac (1963), define la administración como: “... Es la dirección eficaz de las actividades y la colaboración de otras personas con el fin de obtener determinados resultados.”

#### **2.2.1.1.- FUNCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN**

La administración se desarrolla en funciones básicas, las cuales son: Planeación, Organización, Dirección y Control. Estas funciones son importantes porque se encargan de promover el adecuado desempeño del personal para el cumplimiento de los objetivos de la organización, asimismo para que los problemas puedan ser resueltos de forma eficaz.

A continuación, las definiciones propias de cada autor para concretizar la definición de cada función:

Luna González, Alfredo Cipriano (2014) en su libro “Proceso administrativo” señala que:

La función de la Administración se cristaliza mediante el proceso administrativo. Un proceso es el conjunto de pasos o etapas necesarias para realizar una actividad. La administración está integrada por etapas, fases y elementos, las cuales se llevan a cabo mediante el proceso administrativo. El proceso administrativo es el conjunto de etapas o fases sucesivas a través de las cuáles se efectúan la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral.

George R. Terry (1956), señala que el proceso administrativo implica:

#### 1. Planeación

Consiste en determinar los objetivos y cursos de acción; en ella se determinan:

- Las metas de la organización.
- Las mejores estrategias para lograr los objetivos.
- Las estrategias para llegar a las metas planteadas.

## 2. Organización

Consiste en distribuir el trabajo entre el grupo, para establecer y reconocer las relaciones y la autoridad necesarias, implica:

- El diseño de tareas y puestos.
- Designar a las personas idóneas para ocupar los puestos.
- La estructura de la organización.
- Los métodos y procedimientos que se emplearán.

## 3. Dirección

Consiste en conducir el talento y el esfuerzo de los demás para lograr los resultados esperados, implica:

- Determinar cómo se dirigirá el talento de las personas.
- Determinar el estilo de dirección adecuado.
- Orientar a las personas al cambio
- Determinar estrategias para solución de problemas, así como la toma de decisiones.

## 4. Control

Consiste en la revisión de lo planeado y lo logrado; implica determinar:

- Las actividades que necesitan ser controladas.
- Los medios de control que se emplearán.

Megginson, León (1996) en su libro “Administración conceptos y aplicaciones” señala que:

Para lograr los ideales trazados por la empresa, se deben desempeñar ciertas funciones importantes y elementales, estas funciones unificadas en un solo se le conoce como Proceso Administrativo. Una de las primeras clasificaciones de las funciones del Proceso Administrativo, fue realizada por Henry Fayol siendo ellas: Planeación, Organización, Coordinación, Mando y Control, de los cuales indicaba que eran las funciones primarias.

#### **2.2.1.2.- PLANEACIÓN**

La planeación consiste en elaborar estrategias que permiten alcanzar una meta previamente establecida, para ello es importante analizar una situación específica, para luego pasar a definir y establecer cuales seran las estrategias que nos permitan alcanzar los objetivos de la empresa u organización.

A continuación, las definiciones propias de cada autor para concretizar la definición:

Stoner, J. (1996) señala que Planeación es:

Pensar con anticipación en los objetivos, acciones y recursos de la empresa, basándose en un plan o método lógico y práctico y no en instituciones. Para la realización del plan efectivo se debe tomar en cuenta que los objetivos deben ser concretos, específicos y a corto plazo; que los procedimientos deben ser funcionales y beneficiosos de los cuales se deberá seguir para el logro de los fines. Además, un Plan es una guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos necesarios para el logro de las metas propuestas en el plan; para que cada miembro de la empresa desarrolle sus funciones guiándose en el plan establecido; y que dicha Planeación debe ser flexible a los cambios o correcciones necesarias.

Méganos, L. Y Otros. (1996) señala que Planeación es:

Elegir y establecer objetivos definidos concretos; además determina las políticas, presupuestos, programas, proyectos normas y estrategias, para el logro de los fines que se proponen; y que la planeación debe ser adaptable a las variaciones de las correcciones para resultados productivos. Frederick Taylor expone que a finales de la década de los años ochenta, las planeaciones se transferían de los

empleados operativos a sus gerentes, aunque la planeación no debe separarse de los empleados, es integral y fundamental en la actividad de cualquier gerente.

Dubrin, A (2000) indica que Planeación es:

El centro del Proceso Administrativo y de la administración y esto se debe a que influye en nuestros actos indicándonos lo que queremos lograr y que debemos hacer para lograrlo, sin un plan claro y preciso no se lograría que las otras fases se desarrollen efectivamente. Dentro de la planeación aparte de que se establecen las políticas, procedimientos, presupuestos también se incluye la toma de decisiones, que es un componente importante dentro de la misma.

#### **2.2.1.3.- ORGANIZACIÓN**

La organización cumple un rol fundamental en el propósito de conseguir el cumplimiento de las metas y lograr el éxito en la gestión empresarial u organizacional. Una eficiente organización proporciona los métodos para que las actividades se realicen de una manera correcta, reduciendo así los costos y la duplicidad de esfuerzos al determinar las responsabilidades de

cada trabajadores, asimismo es importante porque contribuye a emplear mejor los recursos.

A continuación, las definiciones propias de cada autor para concretizar la definición:

Stoner, J. (1996) expone que Organizar es:

Dividir, separar y reunir nuevamente para coordinar las actividades y los recursos de la empresa, cumplir las metas que se encuentran plasmadas en la Planeación. Implica también la toma de decisiones que es parte primordial, a través de ella se tomarán las decisiones más pertinentes, que puedan beneficiar a la empresa.

La fase de organización se apoya en cuatro pasos principales, para el éxito total de la misma, estos son los pasos de la organización.

#### **1. División Del Trabajo**

Consiste fragmentar el trabajo general en pequeñas tareas, de tal manera que el personal se encargue en una sola, sin que existan escapes de responsabilidades que los dirige.

## **2. Departamentalización**

Consiste en dividir el trabajo, ahora se forma pequeños grupos en pequeños departamentos; cuyas actividades de trabajo puedan realizar bajo el mando de una persona.

## **3. Jerarquía**

Consiste en establecer un patrón de diversos niveles de la estructura de la organización. Dentro de la Jerarquía existen dos elementos muy importantes:

- El Tramo Administrativo: que es el número de subordinados, que dependen directamente de una persona.
- Cadena De Mando: indica de quien depende cada uno de los distintos elementos del personal.
- Coordinación: es la integración de todas las actividades de las secciones, independientes en un solo para lograr su fin.

Dubrin, A (2000) indica que Organización es:

La fase que se encarga de establecer las funciones, fragmentar el trabajo en operaciones y labores específicas; y delimitar quien tiene autoridad para desempeñar determinadas tareas y labores. Además, se encarga de concentrar las actividades en departamentos; asigna los



recursos necesarios para el trabajo, que es parte importante de la organización; que incluyen:

- a. Aprueban los recursos materiales para el trabajo.
- b. Asegurar el gasto necesario, en lo que se refiere el recurso financiero.
- c. Sustentar las tareas en equipo.

#### **2.2.1.4.- DIRECCIÓN**

Dirigir es liderar a todos los miembros de la empresa u organización con la finalidad de alcanzar las metas, asimismo esto implica la toma de decisiones y que se deben asignar adecuadamente los recursos.

A continuación, las definiciones propias de cada autor para concretizar la definición:

Stoner, J. (1996) expone que Dirigir implica:

Decidir, motivar y dirigir a los trabajadores, para que cumplan con las funciones esenciales que se les encomienda la empresa. Dentro de esta fase se toma en cuenta las relaciones y el tiempo. En las relaciones implica como el gerente o el jefe se relaciona con el personal o el área; y el tiempo es la manera que se proyecta hacia el futuro

basándose en el presente, es decir lo que se hace ahora para que después de obtenga un resultado exitoso, todo esto se apoya en la planeación y la organización que realice.

Dubrin, A (2000) indica que Dirección es:

La capacidad de influir y ejercer la autoridad sobre los demás, con la ambición de alcanzar las metas de la institución; por lo tanto, radica en dosificar energía, dirigir, activar e inducir a terceros. El liderazgo incluye decenas de procesos interpersonales como: motivar, comunicar, capacitar y manifestar a los miembros de un grupo, la forma en que pueden alcanzar los fines. El liderazgo o la Dirección es un componente tan primordial de la labor administrativa, que algunos consideran que la administración, es alcanzar los fines por medio de las personas. El fundamento del Liderazgo en la Administración implica inspirar al personal y propiciar, para mantener un sistema administrativo estable.

#### **2.2.1.5.- CONTROL**

El control en una organización o empresa es importante porque evaluar todas las áreas involucradas y detectar si la organización ha cometido un error o detectarlo antes que se cometa con la finalidad de que esto no

perjudique el cumplimiento de las metas establecidas. Así puede asegurarse un buen rendimiento y resultados óptimos, mientras se mantiene un ambiente ordenado y a salvo de problemas.

A continuación, las definiciones propias de cada autor para concretizar la definición:

Stoner, J. (1996) indica que Control contiene varios elementos como:

1. Establecer estándares de desempeño: Se debe establecer medidas de control, en donde indique el desempeño del personal en cada actividad, y si realmente se están alcanzando los resultados esperados.
2. Medir los resultados con las normas establecidas; al establecer normas que son las indicaciones determinadas, debemos controlar si realmente el personal cumple las instrucciones y normas que se ha establecido para cada puesto.
3. Tomar decisiones o medidas correctivas cuando se detectan desviaciones: Al observar si los resultados no son satisfactorios para la empresa, debemos tomar decisiones para corregir las desviaciones lo más pronto posible.

El gerente gracias a las funciones de control puede mantener a la organización en óptimas condiciones. En resumen, el control cuenta con lo que es la Medición y la Corrección, ambos son esenciales para la verificación del cumplimiento de actividades que se realicen en la institución.

Dubrin, A (2000) indica que Control es:

Cerciorarse de que el trabajo concuerde con los planes establecidos a través de la Medición y Corrección de actividades. Esto trata de confrontar el desempeño real o el deseado, el administrador debe tomar muchas decisiones. Un aspecto secundario del Control es establecer si el plan original requiere alterarse, dada la realidad del momento. La función del Control, en ocasiones, obliga al administrador mejorar o corregir el plan original.

### **2.2.2.- SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Satisfacción del cliente o del usuario hace referencia al nivel de estado de ánimo de una persona en relación con el nivel de conformidad cuando realiza una compra o utiliza un servicio. Asimismo, mientras se logre llegar a una mayor satisfacción, mayor será la posibilidad de que el

cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

A continuación, las definiciones propias de cada autor para concretizar la definición:

Philip Kotler (2006) define la satisfacción del usuario en los siguientes términos:

Como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus experiencias. Asimismo, expresa que luego de la adquisición de un producto o servicio, los usuarios experimentan unos de estos tres niveles o grados de satisfacción:

- a) **Insatisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del usuario.
- b) **Satisfacción:** se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del usuario.
- c) **Complacencia:** se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del usuario.

Kotler (2009) afirma que: “Un cliente puede experimentar diferentes grados de satisfacción. Si la actuación del producto no llega a complementar sus expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si la actuación está a la altura de sus expectativas, el cliente estará satisfecho. Si la actuación supera la expectativa, el cliente estará muy satisfecho o encantado. Esta definición se ajusta perfectamente al concepto declarado en la norma ISO 9000, donde se expresa que la satisfacción es la percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades o expectativas establecidas”.

Moliner y Fuentes (2011) definen en que: “La satisfacción es una constante en los intercambios comerciales independientemente de la actividad que desarrolla la empresa, incluso se puede afirmar que la obtención de beneficios económicos o sociales, a medio o largo plazo, no son posibles si los clientes no quedan satisfechos. La satisfacción constituye para la empresa una necesidad y para el individuo, un deseo.”  
(p.11)

#### **2.2.2.1.- MODELO DE SATISFACCION AL CLIENTE – ACSI**

El Índice de Satisfacción al Cliente Americano (ACSI) surgió de un proyecto en Estados Unidos, pero se usa hoy en casi todas las regiones del mundo. Muchas de sus mediciones se hacen en

América Latina. Por tanto, es usado en muchos contextos diferentes.

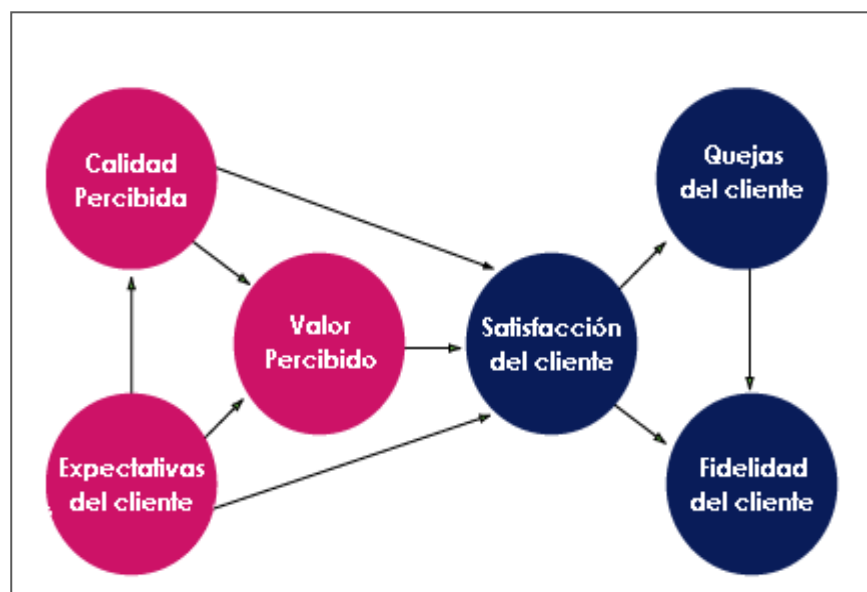
El proyecto nació hace dos décadas en la Universidad de Michigan, floreció de un modelo normalizado que se podía utilizar en todos los sectores e industrias. Para su elaboración se han medido cerca de 300 de las compañías más importantes de 100 sectores económicos. En conjunto, la producción de estas empresas equivale a cerca de un tercio del PIB de Estados Unidos, lo que nos da una idea del nivel de satisfacción de los clientes de gran parte de las compañías.

A partir del ACSI se preparan informes mensuales para diferentes sectores e industrias. En particular, los informes que se producen en torno a la industria de telecomunicaciones e informática captan gran atención de los medios, al igual que de la industria de cable, de Internet inalámbrico, etc.

El ACSI se ha implementado con éxito en América Latina y se espera ampliar más el uso de la metodología en la mayor cantidad de países para que se pueda investigar la satisfacción del consumidor como indicador de la competencia nacional y visualizar el desempeño de las compañías en términos de

satisfacción del usuario en sus mercados. Esto sirve para hacer benchmarking y observar cómo las empresas pueden entrar a otros mercados.

La representación gráfica del modelo la podemos ver a continuación:



*Figura 1.* Modelo de satisfacción al cliente ACSI. Obtenida de [www.theacsi.org](http://www.theacsi.org)

#### A. Componentes del Modelo

- **Expectativas del cliente:** Son una medida anticipada de la calidad que el cliente espera recibir por los productos y servicios que la empresa u organización ofrece. Es el resultado de la publicidad y de un conjunto de mensajes que el cliente asimila, de forma consciente e inconsciente.



- **Calidad percibida:** Toma como entrada las expectativas del cliente, la Calidad percibida se considera asociada principalmente a 2 factores: la personalización y la fiabilidad. Las preguntas buscan determinar en qué medida el producto se adapta al cliente, y con qué frecuencia cree que el producto o servicio va a fallar.
- **Valor percibido:** Este parámetro expresa la relación entre la calidad obtenida y el precio pagado. Una vez decidida la compra, el cliente realiza un balance entre lo que esperaba obtener y lo que ha recibido. Si el balance es negativo, lo más probable es que el cliente no repita la experiencia. Y si lo hace, será porque no le queda más remedio, o porque ha bajado el precio.
- **Quejas del cliente:** Las quejas son la expresión de la insatisfacción. Cuanto más satisfecho está un cliente, menos ganas tiene de expresar una queja. Asumiendo esta máxima, calculan este indicador por expresión del porcentaje de personas que manifiestan haberse quejado de cierto producto en un determinado lapso temporal.

- **Fidelidad del cliente:** La fidelidad del cliente es el componente crítico del modelo. La fidelidad del cliente es la plataforma de la rentabilidad del negocio.

#### **2.2.2.2.- MODELO KANO DE SATISFACCION AL CLIENTE**

El modelo de Kano es una herramienta analítica que relaciona las características de un producto con el nivel de satisfacción de sus clientes o compradores.

El modelo de Kano es una herramienta para la gestión de la calidad de los productos. Fue creada en los años 80's por el profesor japonés Nokiari Kano, quien, junto con los co-autores Seraku, Takahashi y Tsuji, explicó las bases de su modelo en su artículo "Calidades atractivas y calidad obligatoria" publicado en el año 1984.

El modelo Kano como herramienta busca identificar los atributos de los productos para luego relacionarlos con el grado de satisfacción que brindan al cliente.

##### **A. Objetivo del Modelo Kano**

El modelo de Kano tiene como objetivo determinar que el vendedor o fabricante pueda identificar a detalle cuáles son los atributos más valorados por los consumidores y ofrecer un

producto acorde a dicha valoración. Así, por ejemplo, el modelo Kano nos ayuda a identificar los siguientes tres elementos, claves para nuestra estrategia de venta:

- Cuáles son las falencias de un producto, esto es atributos que deberían estar presentes, pero no lo están o no en suficiente grado
- Si es conveniente o no invertir en agregar o no un determinado atributo. ¿El cliente estará o no dispuesto a pagar por este atributo adicional?
- Determinar cuáles atributos pueden llevarnos a superar a nuestros competidores.

## **B. Categorías**

- **Calidad básica o esperada:** son los atributos mínimos con los que debe contar un producto o servicio. En otras palabras, es lo mínimo que el cliente espera encontrar y si no se encuentran estos atributos existirá una gran insatisfacción. Así, por ejemplo, el que un hotel tenga sábanas limpias y toallas son requisitos mínimos exigibles.

Los atributos básicos no sirven para aumentar la satisfacción del consumidor, probablemente el no agradecerá si las encuentra ya que es lo mínimo que espera.

- **Calidad deseada o de performance:** Son llamados también como atributos de rendimiento. Se trata de atributos que son solicitados por el cliente y que pueden marcar la diferencia con los competidores. Así, por ejemplo, si el hotel es iluminado, cercano a una estación de metro, en una zona tranquila, etc. son atributos que el cliente valora, agradece y que al mismo tiempo los utilizará para hacer comparaciones y decidir con cuál oferente se queda.

Los atributos deseados influyen significativamente en la satisfacción del cliente. A mayor cantidad de atributos encuentre, más satisfecho quedará.

- **Calidad motivadora o emocionante:** son atributos que sorprenden al cliente ya que los valora, pero no esperaba encontrarlos. Es decir, son detalles con los que la empresa es capaz de sobrepasar las expectativas del cliente.

La calidad motivadora produce gran satisfacción al cliente, aunque su ausencia no le generará insatisfacción.

- **Calidad indiferente:** son atributos que no influyen en nada en la satisfacción del cliente. Así, por ejemplo, un cliente no se da cuenta si la botella de agua que le dejaron en su habitación es de mayor o menor calidad.

- **Calidad de rechazo:** son atributos, más bien características que el cliente percibe como negativos y les causa rechazo. Por ejemplo, un envase de crema o comida incómodo, que se rompe o poco funcional.



Figura 2. Modelo de satisfacción al cliente KANO. Obtenida de [www.winhotelsolution.com](http://www.winhotelsolution.com)

### 2.2.2.3.- MODELO SERVQUAL

Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 desarrollaron el modelo SERVQUAL, con el objetivo de cuantificar la calidad de servicio. Este instrumento de medición y evaluación establece que dicha calidad se sustenta en

cinco dimensiones genéricas y es el resultado de la diferencia entre las expectativas de los clientes y sus percepciones sobre el servicio recibido.

El modelo vincula cuatro elementos formadores de expectativas: la comunicación boca oído entre los diferentes usuarios del servicio, las necesidades personales de los clientes, las experiencias pasadas que el cliente pueda tener del servicio o de servicios similares y las comunicaciones externas de la empresa.

Con el objeto de realizar la medición del modelo SERVQUAL, se consideran cinco elementos fundamentales de la calidad del servicio: los elementos tangibles (aparición de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación), la fiabilidad (habilidad de prestar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa), la capacidad de respuesta (disposición y voluntad de la empresa para ayudar a los clientes y proporcionar el servicio de forma rápida), la seguridad (conocimiento del servicio prestado y habilidades para inspirar credibilidad y confianza) y la empatía (atención individualizada que ofrecen las empresas para los consumidores).

A continuación, se explican detalladamente cada una de las dimensiones:

#### **A. Elementos tangibles**

Incluyen las evidencias físicas y los elementos o artefactos que intervienen en su servicio, sus instalaciones y equipos y la apariencia de su personal.

#### **B. Fiabilidad (Confiabilidad)**

Es el aspecto que garantiza la calidad acerca del funcionamiento del producto. Otra definición de fiabilidad podría ser: “Es la probabilidad de realizar, sin fallos, una función específica, en ciertas condiciones y durante un determinado período de tiempo”.

Comparando este concepto con el concepto tradicional de control de calidad, veremos que la fiabilidad tiene que ver con calidad a largo plazo, en tanto que control de calidad tiene que ver con el relativamente corto período de tiempo necesario para producir el producto.

#### **C. Capacidad de respuesta**

Se refiere a la actitud que usted muestra para ayudar a sus clientes y para suministrar un servicio rápido.

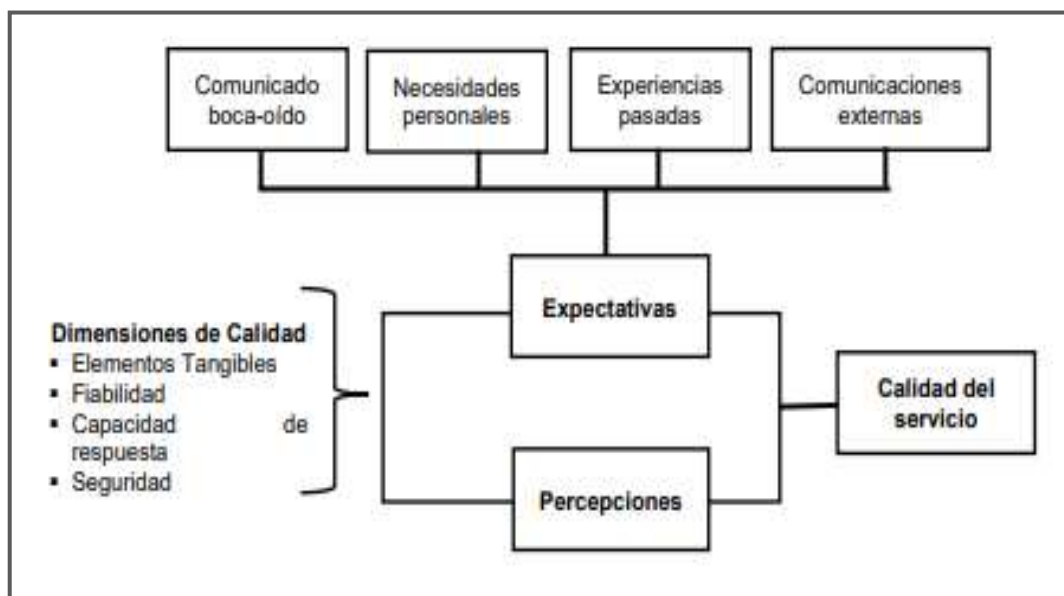
#### **D. Seguridad (Garantía)**

Representa el sentimiento que tiene el cliente de que sus problemas están en buenas manos. Incluye competencia del personal de la empresa para prestar el servicio, es decir, la posesión de las capacidades requeridas y el conocimiento necesario para realizar el servicio. Implica también credibilidad, que, a su vez, incluye confianza, honestidad e integridad del proveedor del servicio. Parte importante de la seguridad es la tranquilidad, es decir sentirse libre de peligros, riesgos o dudas. Un servicio de calidad significa la habilidad del prestamista para evitar problemas al prestatario, la seguridad física, la seguridad financiera y, en muchos casos, la confidencialidad.

#### **E. Empatía**

Es la disposición de ofrecer a sus clientes cuidado y atención personalizados. Va más allá de la simple cortesía, a pesar de que la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad. Requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conocimiento a fondo de sus características y necesidades personales y de sus requerimientos específicos.





*Figura 3.* Modelo SERVQUAL. Adaptado de “Desarrollo el Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio” Cochabamba - Bolivia, 2014.

### 2.3.- DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

#### A.- EFICIENCIA

Se identifica en la buena calidad de trabajo, labor o tarea que desarrollen los trabajadores de una empresa u organización, para obtener el producto de calidad y alcanzar el cumplimiento de las metas.

#### B.- EFICACIA

Es una capacidad de respuesta para alcanzar un resultado determinado, o para producir un efecto esperado.

**C.- CALIDAD**

Termino subjetivo significa que el producto (bien o servicio) satisface las expectativas y necesidades del cliente. Un producto libre de defectos, es decir es hacer las cosas bien desde el inicio.

**D.- FIABILIDAD**

Es la capacidad que debe tener una empresa u organización que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Asimismo, la fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

**E.- SERVICIO**

Un servicio son un conjunto de acciones las cuales son realizadas para servir a alguien, algo o alguna causa. Los servicios son funciones ejercidas por las personas hacia otras personas con la finalidad de que estas cumplan con la satisfacción de recibirlos.

**F.- USUARIO**

Un usuario es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo.

**G.- SATISFACCIÓN**

Es el resultado de comparar la percepción de los beneficios adquiridos con las expectativas que se tenían sobre un determinado producto o servicio.

**H.- LIDERAZGO**

Conjunto de habilidades que debe poseer determinada persona para influir en la manera de pensar o de actuar de las personas.

**I.- COMUNICACIÓN**

Es la interacción social entre todas las personas, es la acción de comunicarse y expresar ideas.

**J.- CAPACITACIÓN**

Conjunto de actividades didácticas, orientadas a ampliar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal que labora en una empresa o institución, con la finalidad de poder tener un mejor desempeño.

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA**

#### **3.1.- TIPO DE INVESTIGACIÓN**

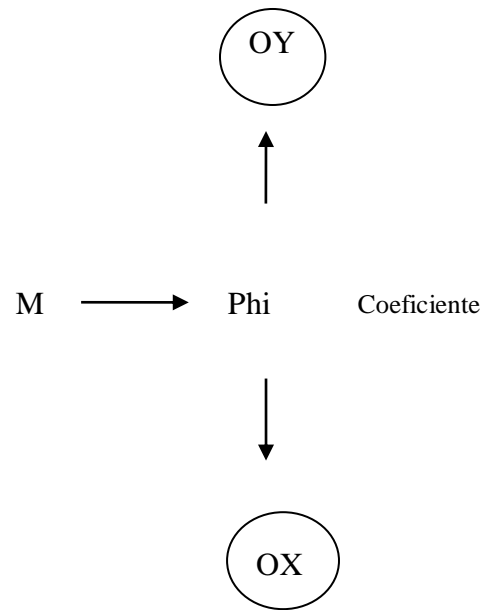
La presente investigación es Pura, no experimental y transeccional, porque no se manipulan variables y se basa en la recopilación de información en un determinado momento y en un tiempo único.

#### **3.2.- DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se encuentra enmarcada por las características propias del diseño correlacional. Este diseño se realizó sin manipular ninguna variable, se basó únicamente en la observación del fenómeno tal y conforme se da en contexto natural, para después analizarla.

Este diseño está orientado a la determinación del grado de relación existente entre las dos variables de estudio en una misma muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o eventos observados.

Su esquema es el siguiente:



Dónde:

Ox = Datos de la variable 1.

Oy = Datos de la variable 2.

M = Muestra

Phi = Correlación

### 3.3.- POBLACIÓN Y MUESTRA

#### 3.3.1.- Población de estudio

Según Tamayo y Tamayo (1997). La población es la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una

característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

El universo o población estará constituido por 3,290 usuarios del servicio de telecomunicaciones que en total fueron atendidos en la oficina de OSIPTEL en el Distrito de Tacna en el año 2017.

Para efectos de la selección de la muestra se aplicará un muestreo aleatorio sistemático.

### **3.3.2.- Muestra de estudio**

(Davis y Newtrom, 1999) sostienen, por su parte, que para evaluar la relación del proceso administrativo del OSIPTEL en la satisfacción al usuario del servicio de telecomunicaciones no es necesario aplicar cuestionarios a todos los usuarios que fueron atendidos en la oficina de OSIPTEL para hacer una evaluación, esto puede ser válido si se aplica a una muestra representativa de los usuarios.

En ese sentido, para determinar el número de usuarios que fueron atendidos en la oficina de OSIPTEL en el distrito Tacna, a ser considerados en la muestra se utiliza la fórmula de (Sierra 2003), la cual se aplica para el caso de poblaciones finitas menores de 100.000, representada por el siguiente estadístico:

$$n = \frac{(Z^2) (P \cdot Q) N}{(E^2) (N-1) + Z^2 P \cdot Q}$$

Se estimará con una confianza del 95% y con un margen de error del 5 %,  
 $P = 50$  y  $Q = 50$ . La fórmula corresponde a una población conocida.

Dónde:

N: 3,290 usuarios

n: Tamaño de la muestra.

P: Estimador de la proporción poblacional de la característica de interés  
 (0,50).

Q:  $1 - p$  (0,50)

P.Q: Varianza del estimador de la característica de interés

Z: Número de unidades de desviación estándar en la distribución normal  
 que producirá el nivel deseado de confianza.

E: Error máximo permitido entre la proporción estimada y la proporción  
 de la población en el nivel de confianza elegido ( 5%).

Aplicando la fórmula se tiene:

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) 3,290}{(0.09)^2 (3,290-1) - (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$$n = 120 \text{ Usuarios}$$

El resultado de aplicar el estadístico, luego de reemplazar en la fórmula respectiva, el tamaño de la muestra fue de 120 usuarios que registraron su visita en la Oficina del OSIPTEL en el Distrito de Tacna. Se utilizó la técnica de muestreo probabilística, según el cual todas las unidades de la población tienen la misma probabilidad de ser seleccionadas.

### **3.4.- VARIABLES E INDICADORES**

#### **3.4.1.- Identificación de la Variable 1**

Proceso administrativo



### 3.4.1.1.- Operacionalización de la variable

**Tabla 1**

*Operacionalización de la variable 1*

<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
Las funciones del administrador, en conjunto conforman el proceso administrativo. La planeación, organización, dirección y control consideradas por separados constituyen las funciones administrativas que, al ser vistas como una totalidad para conseguir los objetivos, conforman el proceso gerencial. (Chiavenato, 2000)	Planificación	Misión
		Objetivos
		Estrategias
	Organización	Personal
		Funciones
		Recursos
	Dirección	Liderazgo
		Capacitación
		Comunicación
	Control	Eficacia
	Tiempo	
	Eficiencia	

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.1.2.- Escala para la medición de las variables

**Tabla 2**

*Escala de medición de la variable 1*

<b>Niveles</b>
Óptimo Proceso Administrativo
Eficiente Proceso Administrativo
Deficiente Proceso Administrativo

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.2. Identificación de la variable 2

Satisfacción del usuario

#### 3.4.2.1.- Operacionalización de la variable

**Tabla 3**

*Operacionalización de la variable 2*

Definición	Dimensiones	Indicadores
Afirma que la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de un individuo que resulta de cotejar la atención percibida en un producto o servicio con sus perspectivas. (Kotler y Armstrong, 2008)	Elementos Tangibles	Instalaciones
	Fiabilidad	Equipos modernos
		Apariencia del personal
		Registros
	Capacidad respuesta	Solución de problemas
		Veracidad en la información
		de Disposición de ayuda
	Seguridad	Rápida atención
		Información clara y precisa
		Personal capacitado
Empatía	Personal transmite confianza	
	Aclaración de dudas	
	Atención personalizada	
		Interés en las necesidades del usuario
		Horarios de atención

Fuente: Elaboración propia

### 3.4.2.2.- Escala para la medición de las variables

**Tabla 4**

*Escala de medición de la variable 2*

Niveles
Alta Satisfacción del usuario
Moderada Satisfacción del usuario
Baja Satisfacción del usuario

Fuente: Elaboración propia

## 3.5.- TÉCNICAS Y MÉTODOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Las técnicas de acuerdo con Sabino (1992) lo define como los “aspectos específicos y concretos del método que se usa en cada investigación”.

Según el criterio expuesto por el autor, la técnica que se utilizará en el estudio será la encuesta.

### 3.5.1.- Técnica: Encuesta

La técnica que se validará y aplicará será la encuesta con el fin de obtener respuestas escritas a interrogantes planteadas por el investigador sobre aspectos claves y relevantes, relacionadas con cada indicador de las dimensiones que comprende cada variable. La información obtenida se

utilizará para conocer la tendencia de las respuestas respecto del comportamiento de cada variable.

Las encuestas estuvieron elaboradas con la escala de Lickert, con la finalidad de obtener las tendencias de las percepciones que presentan los usuarios en el momento de su atención en la oficina desconcentrada del OSIPTEL - Tacna.

### **3.5.2. Instrumento: Cuestionario**

Los instrumentos empleados en la investigación serán formularios impresos diseñados de manera adecuada que permita obtener la información escrita sobre la percepción del usuario en el momento de su atención en la oficina desconcentrada del OSIPTEL – Tacna.

#### **3.5.2.1.- Encuesta sobre Proceso Administrativo**

Para recopilar información se utilizó la técnica de la encuesta; el instrumento se diseñó para conocer el proceso Administrativo del OSIPTEL en el Distrito de Tacna.

Teniendo en cuenta la estructura de la variable proceso administrativo, se diseñó un cuestionario segmentado en cuatro grupos de ítems que se

corresponden con las dimensiones de la variable. En total se ha considerado treinta y seis ítems para la variable proceso administrativo.

En el siguiente se aprecia la distribución de los ítems por cada dimensión:

**Tabla 5**

*La estructura del cuestionario: Dimensión-Indicador-Ítems*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Planificación	Misión	1,2,3
	Objetivos	4,5,6
	Estrategias	7,8,9
Organización	Personal	10,11,12
	Funciones	13,14,15
	Recursos	16,17,18
Dirección	Liderazgo	19,20,21
	Capacitación	22,23,24
	Comunicación	25,26,27
Control	Eficacia	28,29,30
	Tiempo	31,32,33
	Eficiencia	34,35,36

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la escala de valoración de este instrumento, en el que cada ítem tiene un valor que fluctúa entre 1-5

**Tabla 6*****Escala de Valoración***

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Óptimo Proceso Administrativo	133 - 180
Eficiente Proceso Administrativo	85 - 132
Deficiente Proceso Administrativo	36 - 84

Fuente: Elaboración propia

Este cuestionario se aplicó a los usuarios que visitan la oficina del Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones en el distrito de Tacna.

### **3.5.1.2.- Encuesta sobre satisfacción al usuario**

Este instrumento se diseñó para conocer sobre la satisfacción del usuario del servicio de telecomunicaciones, percibido al momento de su atención en la Oficina del OSIPTEL. Para recoger información de la segunda variable satisfacción al usuario, se tomó en cuenta la estructura de esta variable, se diseñó y aplicó un cuestionario segmentado en cinco grupos de ítems que se corresponden con las dimensiones de la variable satisfacción al usuario en esta investigación.

**Tabla 7***La estructura del cuestionario: Dimensión- Indicadores- Ítems*

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Elementos Tangibles	Instalaciones	1,2,3
	Equipos modernos	4,5,6
	Apariencia del personal	7,8,9
Fiabilidad	Registros	10,11,12
	Solución de problemas	13,14,15
	Veracidad en la información	16,17,18
Capacidad de respuesta	Disposición de ayuda	19,20,21
	Rápida atención	22,23,24
	Información clara y precisa	25,26,27
Seguridad	Personal capacitado	28,29,30
	Personal transmite confianza	31,32,33
	Aclaración de dudas	34,35,36
Empatía	Atención personalizada	37,38,39
	Interés en las necesidades del usuario	40,41,42
	Horarios de atención	43,44,45

Fuente: Elaboración propia

Este instrumento tiene la siguiente escala de valoración en el cada ítem se valora de 1-5:

**Tabla 8*****Escala de Valoración***

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Alta Satisfacción del usuario	166 - 225
Moderada Satisfacción del usuario	106 - 165
Baja Satisfacción del usuario	45 - 105

Fuente: Elaboración propia

**3.5.2.- Validación del instrumento**

La validación de los instrumentos se realizó a través de la prueba de confiabilidad del estadístico Alpha de Cronbach, luego de la aplicación de una prueba piloto, cuyos resultados estuvieron dentro del rango de aceptabilidad. Los reportes de presentan a continuación:

Reporte de confiabilidad del cuestionario sobre Proceso Administrativo

**Tabla 9*****Alpha de Cronbach: Proceso Administrativo***

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Elementos</b>
0,882	36

Fuente: Elaboración propia



Reporte de confiabilidad del cuestionario sobre Satisfacción del usuario.

**Tabla 10**

*Alpha de Cronbach: Satisfacción del usuario*

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>Elementos</b>
0,896	45

Fuente: Elaboración propia

### **3.6.- PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS**

La información se procesó utilizando el software estadístico SPSS versión 19.0. Luego de organizar y presentar los resultados en tablas y figuras estadísticas, se procedió con la aplicación de los siguientes estadísticos: Tablas de frecuencias, absolutas y relativas, medias, desviación típica, pruebas “z” y el coeficiente de correlación de contingencia.

## CAPITULO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

#### 4.1.- DISEÑO DE LA PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

La información procesada se presenta según el siguiente orden:

- a) Información sobre Proceso Administrativo
  - Análisis de resumen de la información estadística procesada
- b) Información sobre modelo de Satisfacción del usuario
  - Análisis de resumen de la información estadística procesada

#### 4.2. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADO

##### 4.2.1.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO

##### 4.2.1.1.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN

**Tabla 11**

***Indicador Misión***

Indicador	Media	Desviación típica
Misión	3.42	0.78

Indicador	Sumatoria
Misión	10.25

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
1. Usted conoce la misión del organismo regulador.	3.36	.696
2. Usted considera que es importante la exigencia del usuario frente a sus derechos para garantizar el cumplimiento de la misión del organismo regulador.	3.43	.857
3. Usted considera que el OSIPTEL aplica cada una de sus funciones correctamente para lograr el cumplimiento de sus objetivos.	3.46	.777

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

#### Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Adecuada Misión	10 – 15
Inadecuada Misión	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 11 representan el comportamiento del indicador misión, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.25, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que la misión establecida por el OSIPTEL es adecuada, porque consideran que el organismo regulador aplica sus funciones adecuadamente para el cumplimiento de su misión.

**Tabla 12**

#### *Indicador Objetivos*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Objetivos	3.34	0.73

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Objetivos	10.02

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
4. Usted conoce los objetivos del organismo regulador.	3.33	.650
5. Usted considera que los objetivos de la organización se adaptan a la situación del entorno.	3.37	.660
6. Usted considera que los objetivos de la organización están alineados a la misión institucional.	3.33	.890

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

#### Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Objetivos adecuados	10 – 15
Objetivos inadecuados	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 12 representan el comportamiento del indicador objetivos, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.02, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que los objetivos establecidos por el OSIPTEL son adecuados, porque se adaptan a la situación del entorno y están alineados a la misión institucional.

**Tabla 13*****Indicador Estrategias***

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Estrategias	3.10	0.67

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Estrategias	9.29

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
7. Usted considera que el OSIPTEL promueve la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras.	3.01	.815
8. Usted considera que el OSIPTEL promueve la competencia entre las empresas operadoras.	3.09	.580
9. Usted considera que el OSIPTEL garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones.	3.19	.626

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Estrategias adecuadas	10 – 15
Estrategias inadecuadas	3 - 9

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la Tabla 13 representan el comportamiento del indicador estrategias, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 9.29, que se encuentra comprendida en la escala de (3-9), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que las

estrategias establecidas por el OSIPTEL son inadecuadas, debido a que no consideran que dichas estrategias promuevan la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras.

#### 4.2.1.2.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN

**Tabla 14**

*Indicador Personal*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Personal	3.47	0.74

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Personal	10.40

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
10. Usted considera que el personal hace uso eficiente del procedimiento de reclamos.	3.66	.794
11. Usted considera que el personal se encuentra correctamente instruido acerca del procedimiento de reclamos.	3.38	.663
12. Usted considera que el personal difunde correctamente los derechos fundamentales de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.	3.36	.776

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Personal eficiente	10 – 15
Personal ineficiente	3 - 9

## INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 14 representan el comportamiento del indicador personal, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.40, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que el personal del OSIPTEL es eficiente, porque se encuentra correctamente instruido, hace uso eficiente del procedimiento de reclamos y difunde los derechos de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.

**Tabla 15***Indicador Funciones*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Funciones	3.47	0.79

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Funciones	10.42

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
13. Usted considera que el organismo regulador debería aplicar con mayor rigor su función reguladora en las tarifas.	3.33	.748

14. Usted considera que el organismo regulador debería aplicar con mayor rigor su función supervisora.	3.58	.866
15. Usted considera que el organismo regulador debería aplicar con mayor rigor su función fiscalizadora y sancionadora.	3.51	.767

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

#### Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Alta aplicación de las funciones	10 – 15
Baja aplicación de las funciones	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 15 representan el comportamiento del indicador funciones, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.42, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que debería haber una alta aplicación de las funciones establecidas por el OSIPTEL, asimismo aplicar con mayor rigor sus funciones reguladoras, supervisoras y sancionadoras.

**Tabla 16**

#### *Indicador Recursos*

Indicador	Media	Desviación típica
Recursos	3.43	0.70



<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Recursos	10.28

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
16. Usted considera que los bienes materiales con los que cuenta el organismo regulador son recursos importantes para el cumplimiento de los objetivos.	3.28	.565
17. Usted considera que los recursos financieros con los que cuenta el organismo regulador son importantes para el cumplimiento de los objetivos.	3.53	.721
18. Usted considera que los recursos tecnológicos con los que cuenta el organismo regulador son importantes para el cumplimiento de las funciones.	3.47	.809

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

#### Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Recursos adecuados	10 – 15
Recursos inadecuados	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 16 representan el comportamiento del indicador recursos, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.28, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que los recursos que tiene el OSIPTEL son adecuados para el cumplimiento de sus objetivos y el mejor desarrollo de sus funciones.

#### 4.2.1.3.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN

**Tabla 17**

*Indicador Liderazgo*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Liderazgo	3.44	0.82

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Liderazgo	10.31

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
19. Usted considera que, como parte del liderazgo desarrollado en la organización, el personal tiene la capacidad de tomar decisiones según su competencia.	3.52	.840
20. Usted considera que, como parte del liderazgo desarrollado en la organización, el personal proporciona ideas innovadoras para la solución de los problemas.	3.36	.776
21. Usted considera que, como parte del liderazgo desarrollado en la organización, el personal gestiona de forma eficaz y busca la solución del problema.	3.43	.837

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Adecuado liderazgo	10 – 15
Inadecuado liderazgo	3 - 9

### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 17 representan el comportamiento del indicador Liderazgo, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.31, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que existe un adecuado liderazgo en el OSIPTEL ya que el personal demuestra tener la capacidad de tomar decisiones según su competencia y proporciona una solución eficaz.

**Tabla 18**

#### *Indicador Capacitación*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Capacitación	3.38	0.76

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Capacitación	10.14

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
22. Usted considera que la organización capacita continuamente a su personal.	3.38	.758
23. Usted considera que el personal se autocapacita, manteniéndose informado y actualizado.	3.39	.770
24. Usted considera que mantener al personal capacitado influye en gran medida a mejorar el desempeño de sus funciones.	3.37	.766

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Adecuada capacitación	10 – 15
Inadecuada capacitación	3 - 9

## INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 18 representan el comportamiento del indicador capacitación, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.14, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que la capacitación aplicada por el OSIPTEL es adecuada, porque personal demuestra que se mantiene informado y desarrolla adecuadamente sus funciones.

**Tabla 19***Indicador Comunicación*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Comunicación	3.48	0.82

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Comunicación	10.44

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
25. Usted considera que hay suficientes canales que le permitan comunicarse con el centro de orientación en caso de algún problema.	3.39	.802

26. Usted considera que la comunicación con el orientador es fluida al momento de su atención.	3.53	.829
27. Usted considera que las técnicas de comunicación aplicadas por el orientador contribuyen a aclarar sus dudas.	3.52	.830

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

#### Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Comunicación adecuada	10 – 15
Comunicación inadecuada	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 19 representan el comportamiento del indicador comunicación, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.44, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que la comunicación en el OSIPTEL es adecuada, porque existen canales suficientes para poder comunicarse en caso de algún problema, asimismo la comunicación entre el orientador y el usuario es fluida, lo cual permite aclarar las dudas correctamente.

#### 4.2.1.4.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CONTROL

**Tabla 20**

##### *Indicador Eficacia*

Indicador	Media	Desviación típica
Eficacia	3.37	0.70

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Eficacia	10.10

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
28. Usted considera que el organismo regulador cumple eficazmente con sus metas y objetivos.	3.32	.661
29. Usted considera que la atención recibida cumplió eficazmente con lo que usted deseaba recibir.	3.38	.768
30. Usted considera que el organismo regulador desarrolla eficazmente sus funciones reguladoras.	3.40	.679

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo

#### Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Alta eficacia	10 – 15
Baja eficacia	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 20 representan el comportamiento del indicador eficacia, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.10, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que existe una alta eficacia en el OSIPTEL, debido a que se cumplen los objetivos y se desarrolla eficazmente las funciones reguladoras, lo cual le permite alcanzar sus objetivos y metas.

**Tabla 21****Indicador Tiempo**

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Tiempo	3.31	0.74

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Tiempo	9.93

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
31. Usted considera que es oportuno el tiempo que lleva resolver y notificar una respuesta a su reclamo en primera instancia.	3.22	.739
32. Usted considera que el tiempo de resolución por parte del OSIPTEL es adecuado.	3.29	.691
33. Usted considera el tiempo que lleva gestionar la solución a su problema con la empresa operadora es oportuno.	3.42	.784

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo.

## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Tiempo adecuado	10 – 15
Tiempo inadecuado	3 - 9

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la Tabla 21 representan el comportamiento del indicador tiempo, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 9.93, que se encuentra comprendida en la escala de (3-9), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que el tiempo establecido en el reglamento del OSIPTEL es inadecuado, porque los

usuarios no consideran que el tiempo que lleva resolver y notificar una respuesta al reclamo presentado en primera y segunda instancia sea oportuno.

**Tabla 22**

*Indicador Eficiencia*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Eficiencia	3.38	0.71

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Eficiencia	10.15

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
34. Usted considera que el organismo regulador hace uso eficiente de sus recursos materiales (publicidad, instalaciones, equipos) para cumplir sus objetivos.	3.38	.745
35. Usted considera que el organismo regulador hace uso eficiente de sus recursos administrativos para promover la competencia del mercado de telecomunicaciones.	3.39	.665
36. Usted considera que el organismo regulador hace uso eficiente de sus recursos humanos para promover la exigencia del usuario frente a sus derechos de manera continua, eficiente y oportuna.	3.38	.712

Fuente: Cuestionario sobre proceso administrativo



## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Alta eficiencia	10 – 15
Baja eficiencia	3 - 9

## INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 22 representan el comportamiento del indicador eficiencia, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.15, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que existe una alta eficiencia en el OSIPTEL, debido a que se hace uso eficiente de los recursos con los que cuenta, tratándose tanto de materiales como recursos humanos.

## 4.2.1.5.- RESUMEN GENERAL DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Tabla 23

*Proceso Administrativo*

<b>Dimensiones</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
1. Planificación	29.56	2.18
2. Organización	31.10	2.24
3. Dirección	30.89	2.40
4. Control	30.18	2.15
TOTAL	121.73	8.97

Fuente: Elaboración propia

### Escala de Valoración

Niveles	Puntajes
Óptimo Proceso Administrativo	133 - 180
Eficiente Proceso Administrativo	85 - 132
Deficiente Proceso Administrativo	36 - 84

Fuente: Elaboración propia

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 23 representa el resumen del comportamiento de cada indicador que comprende la variable proceso administrativo, en los cuales se observa que la sumatoria de la dimensión alcanza el valor de 121.73, ubicándose en el intervalo (85 - 132) lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que el proceso administrativo se lleva a cabo de forma eficiente.

Se concluye que el OSIPTEL desarrolla eficientemente la planificación, organización, dirección y control dentro de su proceso administrativo con la finalidad del logro de sus objetivos y desarrollo adecuado de sus funciones.

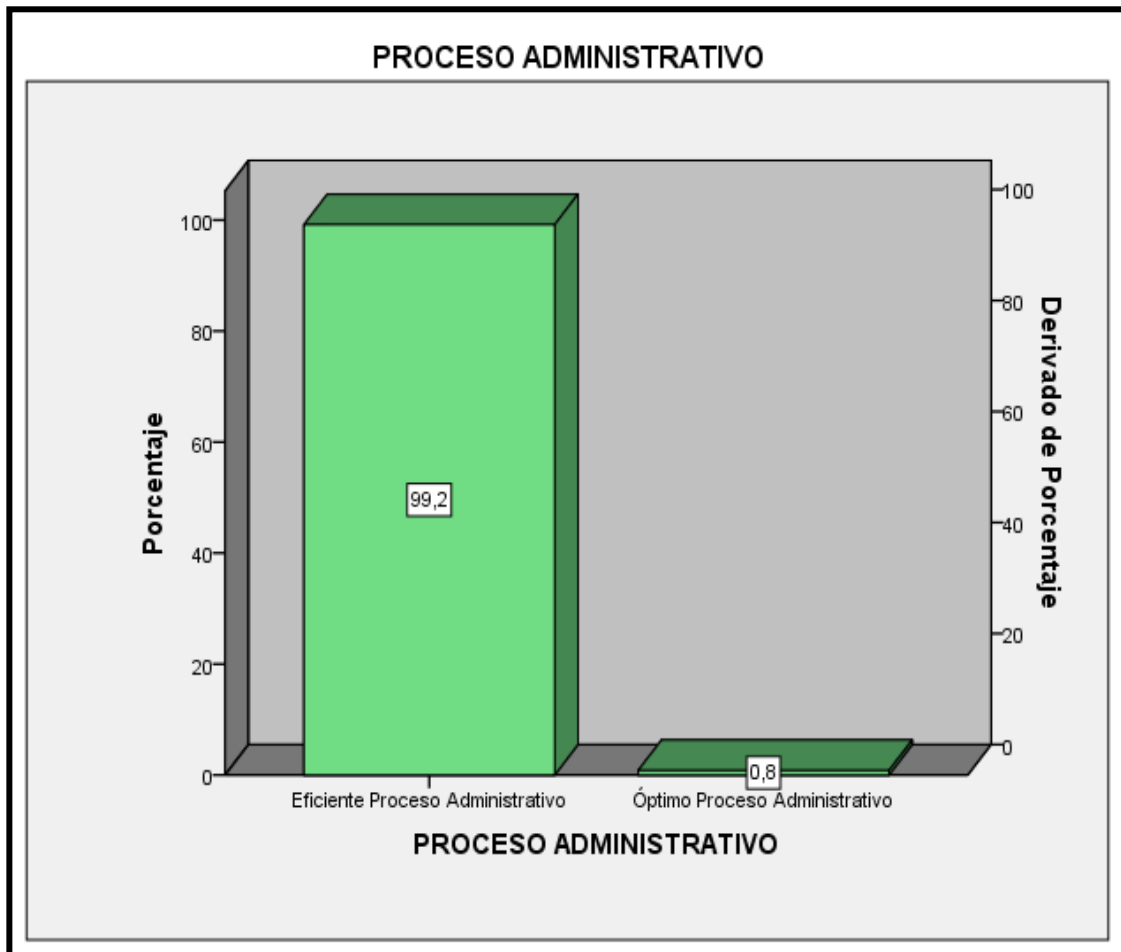


Figura 4. Nivel de Proceso administrativo

### INTERPRETACIÓN

Con la Figura 4 se comprueba que los usuarios del OSIPTEL consideran que el proceso administrativo se lleva a cabo de forma eficiente en el distrito de Tacna, (99.2%), según las percepciones obtenidas en la investigación.

#### 4.2.1.6. PRUEBA ESTADÍSTICA

##### 4.2.1.6.1. Prueba de normalidad

Se determinó que los datos provenientes de la encuesta se ajustan a una distribución normal, por lo que corresponde la aplicación de la prueba estadística paramétricas.

**Tabla 24**

*Prueba de normalidad*

*Prueba de normalidad para una Muestra*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>		
	Estadísticos	Procesos
N		120
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	121,7167
	Desviación típica	5,25514
Diferencias más extremas	Absoluta	,071
	Positiva	,057
	Negativa	-,071
Z de Kolmogorov-Smirnov		,783
Sig. asintót. (bilateral)		,572

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Como el valor crítico de la prueba (p\_value: 0,572 ) es mayor a  $\alpha=0,05$  significa que los datos procesados se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se puede aplicar los modelos paramétricos de la estadística inferencial.

#### 4.2.1.6.2. Prueba de hipótesis estadística sobre proceso administrativo

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

##### a) Formulación de las hipótesis estadísticas

$H_0$ : Optimo proceso administrativo.

$$H_0 = \mu \geq 132$$

$H_1$ : Eficiente proceso administrativo.

$$H_1 = \mu < 132$$

##### b) Nivel de significación

$\alpha$  : 5% Nivel de significación

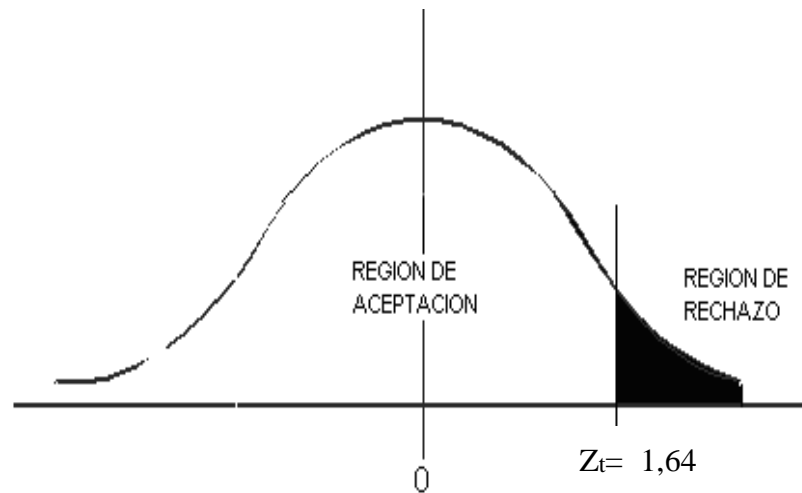
##### c) Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Como  $n > 30$ , se asume que:  $\sigma = s$

**d) Zona de aceptación y de rechazo**



**e) Resultados de la aplicación del estadístico de prueba**

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “Z”, se obtiene lo siguiente:

$$Z = \frac{121.73 - 132}{8.97 / \sqrt{120}}$$

Se tiene que el valor de  $Z = -12.54$

**f) Regla de decisión**

Si  $Z_c < Z_t$  Entonces se rechaza la  $H_0$

Si  $Z_c > Z_t$  Entonces se acepta la  $H_0$

**g) Decisión**

Como el valor de “ $Z_c$ ” calculado ( - 12.54 ) es menor que  $Z= 1,64$ , entonces, se decide rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa.

**h) Conclusión**

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que el proceso administrativo del OSIPTEL es eficiente.

#### 4.2.2.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

##### 4.2.2.1.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN ELEMENTOS TANGIBLES

**Tabla 25**

*Indicador Instalaciones*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Instalaciones	4.15	0.83

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Instalaciones	12.46

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
1. Usted considera que los materiales asociados con el servicio como por ejemplo banners y publicidad son visualmente atractivos en la oficina.	4.16	.830
2. Usted considera que las instalaciones en el centro de atención son visualmente atractivas.	4.21	.798
3. Usted considera que las instalaciones son cómodas al momento de su espera.	4.09	.860

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

#### Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Adecuadas instalaciones	10 – 15
Inadecuadas instalaciones	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 25 representan el comportamiento del indicador Instalaciones, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 12.46, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que las instalaciones del OSIPTEL son adecuadas, debido a que son visualmente atractivas y cómodas al momento de su espera.

**Tabla 26**

#### *Indicador Equipos modernos*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Equipos modernos	3.42	0.78



<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Equipos modernos	10.27

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
4. Usted considera que la oficina posee equipos tecnológicos modernos.	3.47	.744
5. Usted considera que la oficina cuenta con equipos tecnológicos que le permitan conocer sus funciones con más detalle, como por ejemplo videos publicitarios.	3.30	.774
6. Usted considera que los equipos tecnológicos utilizados durante su atención se encuentran en buen estado y permite realizar las funciones del personal correctamente.	3.50	.830

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

#### Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Equipos modernos adecuados	10 – 15
Equipos modernos inadecuados	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 26 representan el comportamiento del indicador equipos modernos, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.27, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que los equipos modernos del OSIPTEL son adecuados, porque permiten realizar las funciones del personal correctamente.

**Tabla 27****Indicador Apariencia del personal**

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Apariencia del personal	3.44	0.80

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Apariencia del personal	10.31

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
7. Usted considera que el personal tiene apariencia pulcra.	3.35	.741
8. Usted considera que el personal es cortés al momento de su atención.	3.62	.789
9. Usted considera que el personal demuestra en todo momento respeto hacia su persona.	3.34	.855

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Apariencia del personal adecuada	10 – 15
Apariencia del personal inadecuada	3 - 9

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la Tabla 27 representan el comportamiento del indicador apariencia del personal, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.31, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL

expresan que la apariencia del personal del OSIPTEL es adecuada, debido que demuestra ser cortés y respetuoso en todo momento.

#### 4.2.2.2.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD

**Tabla 28**

*Indicador Registros*

Indicador	Media	Desviación típica
Registros	3.41	0.82

Indicador	Sumatoria
Registros	10.24

Ítems	Media	Desv. Típica
10. Usted considera que es importante llevar un registro de cada visita en la oficina.	3.41	.835
11. Usted considera que considera que lo datos que se registran en cada visita son suficientes.	3.47	.859
12. Usted considera que los registros realizados son fiables y libre de error para realizar reportes.	3.36	.765

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Registros adecuados	10 – 15
Registros inadecuados	3 - 9

### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 28 representan el comportamiento del indicador registros, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.24, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que los registros establecidos por el OSIPTEL son adecuados, porque los datos que se registran de cada persona son suficientes y se consideran fiables para realizar reportes.

**Tabla 29**

*Indicador Solución de problemas*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Solución de problemas	3.45	0.78

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Solución de problemas	10.36

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
13. Usted considera que en su atención le dieron una adecuada solución a su problema.	3.46	.721
14. Usted considera que le dieron una solución a su problema de manera inmediata.	3.58	.866
15. Usted considera que la solución a su problema fue lo más favorable para usted.	3.32	.756

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Adecuada Solución de problemas	10 – 15
Inadecuada Solución de problemas	3 - 9

## INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 29 representan el comportamiento del indicador solución de problemas, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.36, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que existe una adecuada solución a los problemas por parte del OSIPTEL, debido a que dicha solución se proporciona de manera inmediata y resulta ser lo más favorable al usuario.

**Tabla 30***Indicador Veracidad de la información*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Veracidad de la información	3.37	0.79

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Veracidad de la información	10.11

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
16. Usted considera que la información brindada por el personal es verídica.	3.42	.816

17. Usted considera que el personal fue sincero en todo momento.	3.31	.731
18. Usted considera que la información que recibió acerca del procedimiento a seguir fue correcta.	3.38	.810

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

#### Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Correcta Veracidad de la información	10 – 15
Incorrecta Veracidad de la información	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 30 representan el comportamiento del indicador veracidad de la información, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.11, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que se lleva una correcta veracidad de la información por parte del personal del OSIPTEL, ya que la información brindada es verídica y el personal se demuestra sincero.

#### 4.2.2.3.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

**Tabla 31**

##### *Disposición de ayuda*

Indicador	Media	Desviación típica
Disposición de ayuda	3.48	0.82

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Disposición de ayuda	10.44

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
19. Usted considera que el personal debería hacer el seguimiento de ciertos casos, dependiendo de su dificultad.	3.52	.799
20. Usted considera que el personal del OSIPTEL siempre está dispuesto a ayudarlo.	3.62	.842
21. Usted considera que el personal nunca demostró estar demasiado ocupado como para no brindarle ayuda.	3.30	.816

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

#### Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Alta Disposición de ayuda	10 – 15
Baja Disposición de ayuda	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 31 representan el comportamiento del indicador disposición de ayuda, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.44, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan existe una alta disposición de ayuda por parte del personal del OSIPTEL.

**Tabla 32*****Indicador Rápida atención***

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Rápida atención	3.27	0.74

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Rápida atención	9.82

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
22. Usted considera que el tiempo de espera fue tolerable.	3.38	.780
23. Usted considera que mientras más rápida sea la atención del personal, será mayor su satisfacción con respecto a la solución de sus problemas.	3.26	.739
24. Usted considera que hay suficientes módulos de atención para cubrir las visitas que se registran en el día.	3.18	.710

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Correcta Rápida atención	10 – 15
Incorrecta Rápida atención	3 - 9

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la Tabla 32 representan el comportamiento del indicador rápida atención, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 9.82, que se encuentra comprendida en la escala de (3 – 9), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que



se da una incorrecta rápida atención en el OSIPTEL, debido a que el tiempo de espera no es tolerable y debería haber más módulos de atención.

**Tabla 33**

*Indicador Información clara y precisa*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Información clara y precisa	3.26	0.71

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Información clara y precisa	9.78

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
25. Usted considera que la información recibida acerca del procedimiento de reclamos fue clara.	3.31	.731
26. Usted considera que la información recibida acerca de las funciones del organismo regulador fue clara.	3.18	.648
27. Usted considera que el personal le explicó el procedimiento de manera concisa.	3.29	.749

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Información clara y precisa de forma adecuada	10 – 15
Información clara y precisa de forma inadecuada	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 33 representan el comportamiento del indicador información clara y precisa, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 9.78, que se encuentra comprendida en la escala de (3 - 9), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que la información clara y precisa que deberían recibir al momento de su atención no es la adecuada ya que no es concisa y a veces resulta un poco difícil de entender.

#### 4.2.2.4.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD

**Tabla 34**

*Indicador Personal capacitado*

Indicador	Media	Desviación típica
Personal capacitado	3.45	0.78

Indicador	Sumatoria
Personal capacitado	10.35

Ítems	Media	Desv. Típica
28. Usted considera que el personal a cargo de su atención está debidamente capacitado.	3.32	.756
29. Usted considera que el personal está capacitado para absolver sus dudas.	3.50	.799
30. Usted considera que el personal está capacitado para actuar de inmediato ante alguna dificultad.	3.53	.788

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Personal capacitado adecuadamente	10 – 15
Personal capacitado inadecuadamente	3 - 9

## INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 34 representan el comportamiento del indicador personal capacitado, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.35, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que el personal del OSIPTEL es capacitado adecuadamente ya que absuelve sus dudas y demuestra estar capacitado para actuar de inmediato ante cualquier dificultad.

**Tabla 35***Indicador Personal transmite confianza*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Personal transmite confianza	3.45	0.80

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Personal transmite confianza	10.35

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
31. Usted considera que el comportamiento del personal le infunde confianza.	3.52	.778

32. Usted considera que el personal muestra empatía al momento de su atención.	3.56	.868
33. Usted se siente seguro al momento de comentar sus inquietudes.	3.27	.744

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

#### Escala de valoración

Niveles	Puntajes
Personal transmite confianza en forma adecuada	10 – 15
Personal transmite confianza en forma inadecuada	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 35 representan el comportamiento del indicador personal transmite confianza, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.35, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que el personal transmite confianza al usuario en forma adecuada por factores como la empatía, asimismo el usuario se siente seguro para comentar sus inquietudes.

**Tabla 36**

#### *Indicador Aclaración de dudas*

Indicador	Media	Desviación típica
Aclaración de dudas	3.95	0.82

Indicador	Sumatoria
Aclaración de dudas	11.84

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
34. Usted considera que resolvieron sus dudas oportunamente.	4.13	.805
35. Usted considera que el personal entiende sus necesidades y aclara sus dudas.	4.00	.830
36. Usted considera que aclararon cada una de sus dudas sin ningún problema.	3.71	.834

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

#### Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Aclaración de dudas en forma adecuada	10 – 15
Aclaración de dudas en forma inadecuada	3 - 9

#### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 36 representan el comportamiento del indicador aclaración de dudas, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 11.84, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que la aclaración de dudas se lleva a cabo en forma adecuada, debido a que el personal entiende las necesidades del usuario y lo ayuda oportunamente.

#### 4.2.2.5.- ANÁLISIS DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA

**Tabla 37**

*Indicador Atención personalizada*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Atención personalizada	4.01	0.85

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Atención personalizada	12.04

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
37. Usted considera que al momento de su atención le brindaron una atención personalizada.	4.16	.830
38. Usted considera que el personal les ofrece una respuesta rápida y acorde a sus necesidades.	4.02	.850
39. Usted considera que el personal comprendió cada una de sus necesidades.	3.86	.863

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Atención personalizada eficiente	10 – 15
Atención personalizada deficiente	3 - 9

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la Tabla 37 representan el comportamiento del indicador atención personalizada, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 12.04, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL

expresan que reciben una atención personalizada eficiente por parte del personal del OSIPTEL debido a que le brindaron una respuesta rápida y acorde a sus necesidades.

**Tabla 38**

*Indicador Interés en las necesidades del usuario*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Interés en las necesidades del usuario	3.48	0.79

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Interés en las necesidades del usuario	10.43

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
40. Usted considera que el personal mostró un sincero interés en resolver su problema.	3.58	.816
41. Usted considera que el personal se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	3.4	.738
42. Usted considera que las funciones del organismo regulador se adaptan a las necesidades de los usuarios.	3.45	.829

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Adecuado Interés en las necesidades del usuario	10 – 15
Inadecuado Interés en las necesidades del usuario	3 - 9

### INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 38 representan el interés en las necesidades del usuario, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 10.43, que se encuentra comprendida en la escala de (10-15), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que hay un adecuado interés en las necesidades del usuario del OSIPTEL, ya que el personal se preocupa por brindar una solución procurando los intereses del usuario.

**Tabla 39**

*Indicador Horarios de atención*

<b>Indicador</b>	<b>Media</b>	<b>Desviación típica</b>
Horarios de atención	3.25	0.78

<b>Indicador</b>	<b>Sumatoria</b>
Horarios de atención	9.76

<b>Ítems</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
43. Usted considera que el horario de atención es conveniente para todos sus usuarios.	3.42	.836
44. Usted considera importante que los horarios del call center se amplíen.	3.26	.728
45. Usted considera importante ampliar los horarios de atención en la oficina.	3.08	.790

Fuente: Cuestionario sobre Satisfacción del usuario



## Escala de valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Adecuados horarios de atención	10 – 15
Inadecuados horarios de atención	3 - 9

## INTERPRETACIÓN:

Los resultados de la Tabla 39 representan el comportamiento del indicador horarios de atención, donde se observa que la sumatoria de las medias de los ítems es 9.76, que se encuentra comprendida en la escala de (3 – 9), lo cual significa que los usuarios del OSIPTEL expresan que los horarios de atención establecidos por el OSIPTEL no son adecuados, porque los usuarios demuestran disconformidad y consideran importante ampliar los horarios de atención en oficina.

## 4.2.2.6.- RESUMEN GENERAL DEL ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Tabla 40

*Satisfacción del usuario*

<b>Dimensiones</b>	<b>Media</b>	<b>Desv. Típica</b>
1. Elementos Tangibles	33.04	2.41
2. Fiabilidad	30.71	2.39
3. Capacidad de respuesta	30.04	2.27
4. Seguridad	32.54	2.40
5. Empatía	32.23	2.43
TOTAL	158.56	11.89

Fuente: Elaboración propia

## Escala de Valoración

<b>Niveles</b>	<b>Puntajes</b>
Alta Satisfacción del usuario	166 - 225
Moderada Satisfacción del usuario	106 - 165
Baja Satisfacción del usuario	45 - 105

Fuente: Elaboración propia

**INTERPRETACIÓN:**

Los resultados de la Tabla 40 representa el resumen del comportamiento de cada indicador que comprende la variable satisfacción del usuario, en los cuales se observa que la sumatoria de la dimensión alcanza el valor de 158.56, ubicándose en el intervalo (106 - 165) lo cual significa que existe una moderada satisfacción del usuario del OSIPTEL frente a los problemas que pueda presentar en el servicio de telecomunicaciones.

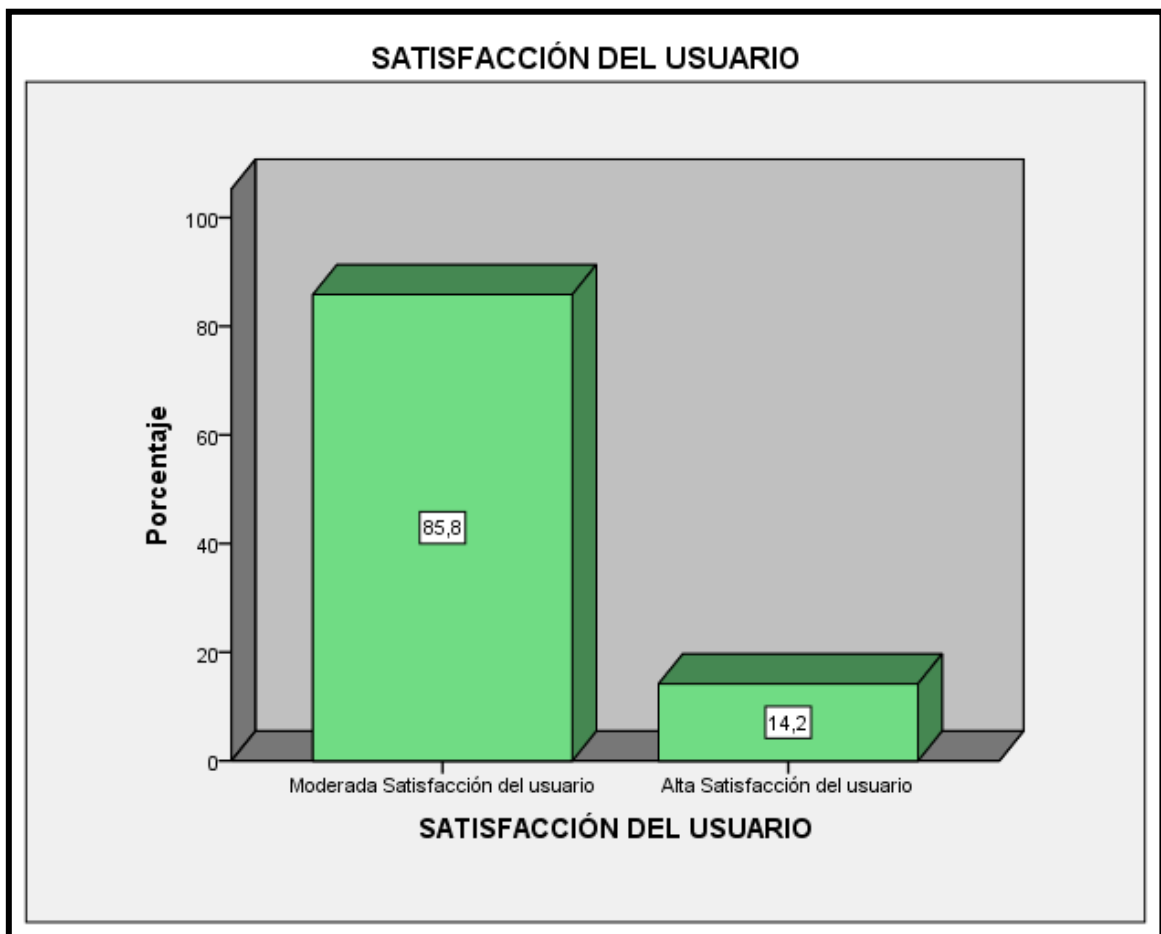


Figura 4. Nivel de Satisfacción del usuario

### **INTERPRETACIÓN:**

En la Figura 5 se comprueba que existe una moderada satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en el distrito de Tacna, (85.8%), según las percepciones obtenidas en la investigación.

#### 4.2.2.7. PRUEBA ESTADÍSTICA

##### 4.2.2.7.1. Prueba de normalidad

Se determinó que los datos provenientes de la encuesta se ajustan a una distribución normal, por lo que corresponde la aplicación de la prueba estadística paramétricas.

**Tabla 41**

*Prueba de normalidad*

*Prueba de normalidad para una Muestra*

<b>Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra</b>		
<b>Estadísticos</b>		<b>Satisfacción</b>
N		120
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	158,5250
	Desviación típica	6,52721
Diferencias más extremas	Absoluta	,089
	Positiva	,089
	Negativa	-,050
Z de Kolmogorov-Smirnov		,978
Sig. asintót. (bilateral)		,295

a. La distribución de contraste es la Normal.

b. Se han calculado a partir de los datos.

Como el valor crítico de la prueba (p\_value: 0,295 ) es mayor a  $\alpha=0,05$  significa que los datos procesados se ajustan a una distribución normal, por lo tanto, se puede aplicar los modelos paramétricos de la estadística inferencial.

#### 4.2.2.7.2. Prueba de hipótesis estadística sobre satisfacción del usuario

Para establecer un nivel de confianza sobre los resultados del análisis estadístico, se desarrolla la siguiente prueba de hipótesis considerando los siguientes aspectos:

##### a) Formulación de las hipótesis estadísticas

$H_0$ : Alta satisfacción del usuario

$$H_0 = \mu \geq 165$$

$H_1$ : Moderada satisfacción del usuario

$$H_1 = \mu < 165$$

##### b) Nivel de significación

$\alpha$  : 5% Nivel de significación

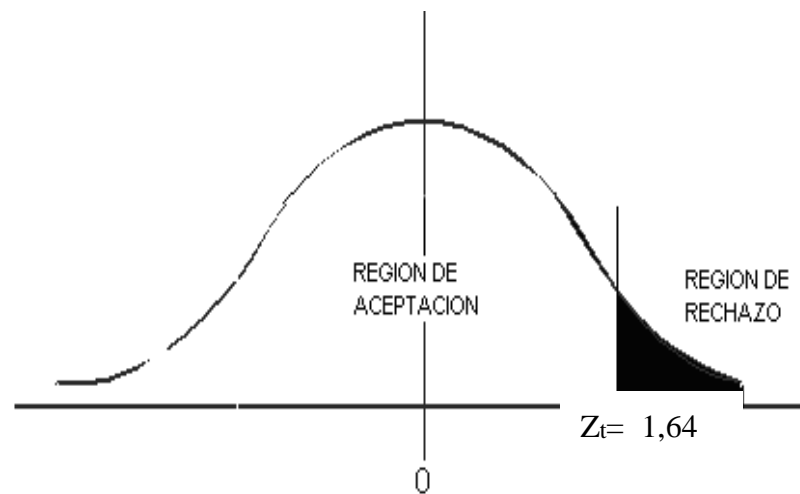
##### c) Estadígrafo de prueba

Se aplica la prueba de “Z” de la distribución normal

$$Z = \frac{\bar{X} - \mu}{S / \sqrt{n}}$$

Como  $n > 30$ , se asume que:  $\sigma = s$

**d) Zona de aceptación y de rechazo**



**e) Resultados de la aplicación del estadístico de prueba**

Reemplazando los datos del análisis estadístico, en el estadístico de prueba “Z”, se obtiene lo siguiente:

$$Z = \frac{158.56 - 165}{11.89 / \sqrt{120}}$$

Se tiene que el valor de  $Z = -5.93$

**f) Regla de decisión**

Si  $Z_c < Z_t$  Entonces se rechaza la  $H_0$

Si  $Z_c > Z_t$  Entonces se acepta la  $H_0$

**g) Decisión**

Como el valor de “ $Z_c$ ” calculado (- 5.93) es menor que  $Z = 1,64$ , entonces, se decide rechazar la hipótesis nula ( $H_0$ ) y en consecuencia se acepta la hipótesis alternativa.

**h) Conclusión**

Se concluye con un nivel de confianza del 95%, que la satisfacción del usuario del OSIPTEL es moderada.

### **4.3. COMPROBACIÓN DE LAS HIPÓTESIS**

#### **4.3.1.- Verificación de la primera hipótesis específica**

**La planificación se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.**

Para contrastar la primera hipótesis específica se ha considerado la Tabla de contingencia N° 42 que contiene los datos de la relación entre la planificación y la satisfacción del usuario, para medir su grado de relación.

**Tabla 42**

*Coefficiente de Contingencia entre Planificación y Satisfacción del usuario*

		<b>Medidas simétricas</b>	
		<b>Valor</b>	<b>Sig. aproximada</b>
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.836	.611
N de casos válidos		120	

### **INTERPRETACIÓN:**

El valor del coeficiente de contingencia = 0.836 obtenido alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

### **Prueba de significatividad de la contingencia**

Para establecer si el valor del coeficiente es estadísticamente significativo, se aplica el criterio de P\_value, donde la regla de decisión es:

Si  $P\_value < 0.05$  El coeficiente de contingencia no es significativa

Si  $P\_value > 0.05$  El coeficiente de contingencia es significativa



Como el valor  $P\_value$  es = 0.611 es mayor que 0.05, entonces se comprueba que el coeficiente de correlación Phi es estadísticamente significativa.

Luego con un nivel de confianza del 95%, se determina que existe evidencia de la relación significativa entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

Por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis de investigación planteada.

#### **4.3.2. Verificación de segunda hipótesis específica**

**La organización se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.**

Para contrastar la segunda hipótesis específica se ha considerado la Tabla de contingencia N° 43 que contiene los datos de la relación entre la organización y la satisfacción del usuario, para medir su grado de relación.

**Tabla 43**

*Coefficiente de Contingencia entre Organización y Satisfacción del usuario*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.813	.875
N de casos válidos		120	

#### **INTERPRETACIÓN:**

El valor del coeficiente de contingencia = 0.813 obtenido alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre la organización y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

#### **Prueba de significatividad de la contingencia**

Para establecer si el valor del coeficiente es estadísticamente significativo, se aplica el criterio de P\_value, donde la regla de decisión es:

Si  $P\_value < 0.05$  El coeficiente de contingencia no es significativa

Si  $P\_value > 0.05$  El coeficiente de contingencia es significativa

Como el valor  $P\_value$  es = 0.875 es mayor que 0.05, entonces se comprueba que el coeficiente de correlación Phi es estadísticamente significativa.

Luego con un nivel de confianza del 95%, se determina que existe evidencia de la relación significativa entre la organización y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

Por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis de investigación planteada.

#### **4.3.3. Verificación de tercera hipótesis específica**

**La dirección se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.**

Para contrastar la tercera hipótesis específica se ha considerado la Tabla de contingencia N° 44 que contiene los datos de la relación entre la dirección y la satisfacción del usuario, para medir su grado de relación.

**Tabla 44**

*Coefficiente de Contingencia entre la dirección y Satisfacción del usuario*

		<b>Medidas simétricas</b>	
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.854	.329
N de casos válidos		120	

#### **INTERPRETACIÓN:**

El valor del coeficiente de contingencia = 0.854 obtenido alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

#### **Prueba de significatividad de la contingencia**

Para establecer si el valor del coeficiente es estadísticamente significativo, se aplica el criterio de P\_value, donde la regla de decisión es:

Si  $P\_value < 0.05$  El coeficiente de contingencia no es significativa

Si  $P\_value > 0.05$  El coeficiente de contingencia es significativa

Como el valor  $P\_value$  es = 0.329 es mayor que 0.05, entonces se comprueba que el coeficiente de correlación Phi es estadísticamente significativa.

Luego con un nivel de confianza del 95%, se determina que existe evidencia de la relación significativa entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

Por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis de investigación planteada

#### **4.3.4. Verificación de cuarta hipótesis específica**

**El control se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.**

Para contrastar la cuarta hipótesis específica se ha considerado la Tabla de contingencia N° 45 que contiene los datos de la relación entre el control y la satisfacción del usuario, para medir su grado de relación.

**Tabla 45**

*Coefficiente de Contingencia entre el control y Satisfacción del usuario*

<b>Medidas simétricas</b>			
		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coefficiente de contingencia	.844	.947
N de casos válidos		120	

### **INTERPRETACIÓN:**

El valor del coeficiente de contingencia = 0.844 obtenido alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre el control y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

### **Prueba de significatividad de la contingencia**

Para establecer si el valor del coeficiente es estadísticamente significativo, se aplica el criterio de P\_value, donde la regla de decisión es:

Si  $P\_value < 0.05$  El coeficiente de contingencia no es significativa

Si  $P\_value > 0.05$  El coeficiente de contingencia es significativa

Como el valor  $P\_value$  es = 0.947 es mayor que 0.05, entonces se comprueba que el coeficiente de correlación Phi es estadísticamente significativa.

Luego con un nivel de confianza del 95%, se determina que existe evidencia de la relación significativa entre el control y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

Por lo tanto, se ACEPTA la hipótesis de investigación planteada.

#### **4.3.5. Verificación de la hipótesis general**

**El proceso administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.**

Para contrastar hipótesis general se ha considerado la Tabla de contingencia N° 46 que contiene los datos de la relación entre proceso administrativo y satisfacción de los usuarios, para medir su grado de relación

**Tabla 46**

*Coefficientes de Correlación entre proceso administrativo y satisfacción de los usuarios*

<b>Medidas simétricas</b>		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Coeficiente de contingencia	.915	.259
N de casos válidos		120	

#### **INTERPRETACIÓN:**

El valor del coeficiente de contingencia = 0.915 obtenido alcanza el nivel de correlación alta, entonces se establece que existe relación directa entre proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

#### **Prueba de significatividad de la correlación**

Para establecer si el valor del coeficiente es estadísticamente significativo, se aplica el criterio de P\_value, donde la regla de decisión es:

Si  $P\_value < 0.05$  El coeficiente de contingencia no es significativa

Si  $P\_value > 0.05$  El coeficiente de contingencia es significativa



Comparando el valor Sig. Aproximada y el valor del nivel de significación, se determina la decisión.

Como el valor P\_value es = 0.259 entonces es mayor que 0.05, por lo tanto, de comprueba que el coeficiente de correlación Phi es significativa.

Luego con un nivel de confianza del 95%, se determina que existe evidencia de la relación significativa entre proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna.

Por lo tanto, se procede a ACEPTAR la hipótesis general de la investigación.

### **Significatividad de la prueba Coeficiente de contingencia**

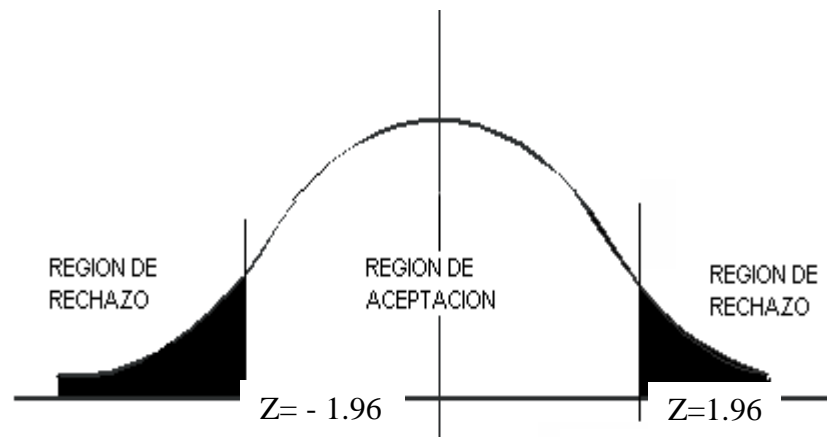
Para establecer la significatividad del Coeficiente de Contingencia, se estableció la regla de decisión siguiente:

$H_0$  = El valor de Coeficiente de Contingencia no es significativo

$H_1$  = El valor de Coeficiente de Contingencia es significativo.

### Región de aceptación de la Ho

El valor de “Z” en la tabla de áreas, con un nivel de significación del 5%, en contraste bilateral, es: 1.96



### Cálculo del estadístico de prueba

Para obtener el valor de  $Z_c$ , se procede con la aplicación de la fórmula siguiente:

$$Z = \sqrt{N} (r^2)$$

El valor del estadístico de prueba es:

$$Z = \sqrt{120} (0.915)$$

$$Z = 10.02$$

### Decisión estadística

Como el valor de  $Z_c$  es mayor que  $Z$  teórica, ( $10.02 > 1.96$ ), entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa.

**Conclusión estadística**

En consecuencia se comprueba con el 95% de confianza, que la prueba de correlación de es estadísticamente significativa, razón por lo cual se puede confirmar que existe correlación entre las dos variables

Por lo tanto, se procede a **ACEPTAR** la hipótesis general de la investigación.

## CONCLUSIONES

### **Primera**

En el presente trabajo de investigación se comprueba que el proceso administrativo se lleva a cabo de forma eficiente en el distrito de Tacna, según la percepción de los usuarios, con un nivel de confianza del 95%.

### **Segunda**

En la investigación se comprueba que existe una moderada satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en el distrito de Tacna, con un nivel de confianza del 95%.

### **Tercera:**

La investigación nos permite comprobar que existe una relación significativa entre las variables proceso administrativo y la satisfacción de los usuarios desde la percepción obtenida por los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna, con un nivel de confianza del 95% de confianza.

### **Cuarta:**

Con el resultado obtenido de la investigación y las pruebas estadísticas, se comprueba que se lleva a cabo un eficiente proceso administrativo, sin embargo, la dimensión con el nivel más bajo de dicha variable es

planificación, esto se debe a que las estrategias establecidas por el OSIPTEL no garantizan el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones, según la percepción del usuario; es por ello que no se desarrolla el proceso administrativo de forma óptima.

**Quinta:**

El resultado de la moderada satisfacción del usuario del OSIPTEL frente a los problemas que pueda presentar en el servicio de telecomunicaciones; se debe a que se demostró que hubieron dos dimensiones en particular que tuvieron un bajo nivel de aceptación las cuales son fiabilidad y capacidad de respuesta, por lo cual se considera que la satisfacción del usuario se ve afectada porque en ocasiones la información que se le brinda acerca del procedimiento no es concisa, según la percepción de los usuarios; es por ello que no se desarrolla alta satisfacción del usuario.

## **RECOMENDACIONES**

### **Primera:**

El Ministerio de transportes y comunicaciones - MTC y el Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, deben promover iniciativas que busquen ampliar la cobertura del servicio de telecomunicaciones.

### **Segunda:**

El reglamento para la atención de reclamos de usuarios del servicio de telecomunicaciones debería modificarse en cuanto al plazo de resolución en segunda instancia tratándose sobre todo de reclamos por la materia de calidad del servicio.

### **Tercera:**

El OSIPTEL debería implementar estrategias las cuales permitan capacitar a los trabajadores de las empresas operadoras en el distrito de Tacna, para que ellos en primera instancia brinden al usuario información adecuada y correcta acerca de procedimiento de reclamos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alabart, Enric B. y Alabart, Joan Ramon. (2006). *La gestión de la estrategia*.

Disponible en: < [Http://webfacil.tinet.org/usuarios/ebrull/CdG](http://webfacil.tinet.org/usuarios/ebrull/CdG)>

Castillo del Prado, Bryan Kevin (2016). “*La vulneración a la libertad contractual de los usuarios en la contratación de ofertas y/o promociones de los servicios en telecomunicaciones mediante el Telemarketing en las empresas operadoras, en Tacna, en el Año 2015*” Universidad Privada de Tacna, Perú.

Cotte, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. Madrid: Ediciones Diaz De Santos.

Crosby, P.B. (1988). *La organización permanece exitosa*. México: McGraw-Hill Interamericana S.A. de C.V.

Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

Davis y Newstrom, 1999. “*Comportamiento humano en el trabajo*” Mexico: McGraw Hill

De León, Ingrid. (2017). *La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas*. Disponible en:<  
<http://www.redalyc.org/html/1815/181552082003/>>

Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Editorial Sudamericana.

Dubrin, Andrew J. (2000). *“Fundamentos de Administración”* Quinta edición, Mexico D.F. Edición. INTERNATIONAL THOMSON PUBLISHING. 2000

Hernández, Roberto y otros. (2000). *Metodología de la Investigación* 2ª Edición; Editorial Me Graw-Hill: México.

Fred R. David, (2008). *“Conceptos de Administración estratégica.”* Decimoprimer edición. México: Pearson Prentice Hall.

Garay Andrade, José Javier (2005). *Evaluación de la satisfacción de clientes y propuestas de acciones para el mejoramiento del servicio. Caso: Entel PCS -Punta Arenas* Disponible en:  
<[http://www.umag.cl/biblioteca/tesis/schwarzenberg\\_gomez\\_2005.pdf](http://www.umag.cl/biblioteca/tesis/schwarzenberg_gomez_2005.pdf) >

George R. Terry (1956). *“Principios de la Administración”* México D.F.: CECSA



Guzmán Valdivia, Issac (1963). “*La sociología de la empresa*”. México, Editorial Jus. 1963.

Jones, Gareth R.(2008). *Teoría Organizacional y Cambio en las Organizaciones*. México: Pearson Prentice Hall..

Jonhson, Gerry, Kevan Scholes.(2001) *.Dirección estratégica*. 5ta. Edición. España: Prentice Hall.

Kaplan, Robert S. David P. (Norton). (2004). *Mapas estratégicos*. Convirtiendo los activos intangibles en resultados tangibles. España: Gestión 2000.com.

Kaplan, Robert S. David P. Norton. (2004). *Como utilizar el Cuadro de Mando Integral, para implantar y gestionar su estrategia*. España: Gestión 2000.com.

Kotler, Philip (2006) *Fundamentos de marketing*. 6 a ed. México : Prentice Hall. p. 10- 11.

Kotler, P. y Armstrong. G. (2008). *Fundamentos de Marketing*. México: Prentice Hall.

Luna González, Alfredo Cipriano (2014). *“Proceso Administrativo”*. México, Grupo Editorial Patria.

Maqueda Lafuente, Javier. (1996). *Cuadernos de dirección estratégica y planeación*. Madrid: Díaz de santos.

Mayorca Pérez, Dante José Pablo (2016). *“Caracterización de la satisfacción de los usuarios del servicio de telefonía móvil en áreas urbanas del Perú.”*  
Disponible en:  
[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9829/MAYORCA\\_PEREZ\\_DANTE\\_CHARACTERIZACION.pdf?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9829/MAYORCA_PEREZ_DANTE_CHARACTERIZACION.pdf?sequence=1)

Méganos, L. Y Otros. (1996) *”Administración general”*. México, Editorial Pearson, 1996.

Megginson, León y otros *”Administración: conceptos y aplicación”*. México, Editorial CECSA 1996.

Mejia, M. C. (2009). *Técnicas para perfeccionar la actitud en el servicio a clientes*  
Coordinación. México: María Carmen Lira Mejía.

Mellado Ochoa, Abel Luis (2010). *“Análisis sobre la necesidad de regular la calidad del servicio de telefonía móvil en el Perú”* Disponible en:

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1755/MELLADO\\_OCHOA\\_ABEL\\_ANALISIS\\_NECESIDAD.PDF?sequence=1](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/1755/MELLADO_OCHOA_ABEL_ANALISIS_NECESIDAD.PDF?sequence=1)

Mintzberg, H., Brian, Quinn, J., Ghoshal, S.(1988).*El proceso estratégico*. México:Prentice Hall.

Münch Galindo, Lourdes (2011). *“Fundamentos de la Administración”*. México, Editorial TRILLAS 2011.

Organismo Supervisor de la Inversión Privada en Telecomunicaciones – OSIPTEL (2015): *“Resultados de los Focus Group realizados sobre la satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de telecomunicaciones en la ciudad de Lima”*. Informe N° 131-GPSU/2015.

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - TUO Condiciones de Uso de Servicios Públicos de Telecomunicaciones Disponible en: [https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1382012cd/Resolucion1382012-CD-OSIPTEL\\_TUO-Condicion-Us-Servicios-PublicosTelecomunicaciones.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/res1382012cd/Resolucion1382012-CD-OSIPTEL_TUO-Condicion-Us-Servicios-PublicosTelecomunicaciones.pdf) >

Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - Reglamento de Fiscalización, Infracciones y Sanciones Disponible en:

<[https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/reggralinfsacres/Res0872013-CD\\_reglamento-fis.pdf](https://www.osiptel.gob.pe/repositorioaps/data/1/1/1/par/reggralinfsacres/Res0872013-CD_reglamento-fis.pdf) >

Osorio Gonzáles, Imelda Lorena. (2014) “El proceso administrativo y sus efectos en los establecimientos educativos privados en la ciudad de Quetzaltenango” Disponible en: <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Osorio-Imelda.pdf>

Parasuraman, A. .. (1988). SERVQUAL - Una escala de artículos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64, 12-37.

Parasuraman, A. .., & Zeithaml, V. A. (1995). SERVQUAL: Una escala de artículos múltiples para medir las percepciones del consumidor sobre la calidad del servicio. *Journal of Retailing*, 64,, 12-37.

Perochena Basadre, Luis Enrique (2017). “Perspectivas de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del Banco de la Nación Distrito de Tacna, Región Tacna, Año 2017” Universidad Privada de Tacna, Perú.

Portal de Calidad. ISO 9001. Disponible en:” [portalcalidad.com](http://portalcalidad.com)”. Consultado el 12 de diciembre del 2011

Porter, Michael.(1985). *Estrategia competitiva*. México: CECSA.

Porter, Michael.(1987). *Ventaja competitiva*. México: CECSA. 1987

Sánchez Galán, J. R. (2011). *La Empresa Humana. Las Organizaciones Empresariales y el Hombre*. Tomo II. Madrid: Vision Libro

Sandoval., L. M. (2006). *Nuevos Fundamentos de Mercadotecnia*. Trillas.

Sabino, Carlos (1992). "*Proceso de investigación*". Caracas. Editorial: PANAMERICANA, Bogota.

Sierra Bravo (2003). *Metodología de la investigación*. Editorial: HERNANDEZ

Stoner, James. (1996). "*Administración*". México, Sexta Edición Editorial Pearson.

Tamayo y Tamayo, Mario (1997). El proceso de la investigación científica.  
Disponible en: < <https://es.scribd.com/doc/12235974/Tamayo-y-Tamayo-Mario-El-Proceso-de-la-Investigacion-Cientifica>>

Tang, J. B. (2006). *Gestión Estratégica: Navegando hacia el cuarto paradigma*.

Thompson, Arthur A. Jr. y A. J. Strickland III. (2008). *Administración estratégica*. Textos y casos. 15ª edición. México: Mc Graw Hill.

Thompson, Ivan. (2006). Definición de empresa. Disponible: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>.

Torres Hernández, Zacarias (2014). “*Administración Estratégica*”. México, Editorial PATRIA 2014.

Ureña López, Antonio Emilio (1998). Tesis Doctoral: *Gestión estratégica de la calidad* Málaga, España

Web oficial de ACSI. Disponible en:” [theacsi.org](http://theacsi.org)”. Consultado el 12 de diciembre del 2011

Wheelen Thomas L. J. David Hunger. (2010). *Administración Estratégica y Política de Negocios*. 10ª. Edición. México: Pearson: Prentice Hall.

Yacuzzi, Enrique. La gestión Hoshin: modelos, aplicaciones, características distintivas. Disponible en: <http://www.cema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/316.pdf>

# ANEXOS

**ANEXOS: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: Proceso Administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el Dsitrito de Tacna 2018**

Problema Principal	Objetivo General	Hipótesis General	Variables e indicadores
¿En qué medida el proceso administrativo se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?	Determinar la relación del proceso administrativo con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	El proceso administrativo se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	V1: Proceso administrativo Dimensiones: A.- Planificación - Mision - Objetivos - Estrategias B.- Organización - Personal - Funciones - Recursos C.- Dirección - Liderazgo



			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitación</li> <li>- Comunicación</li> <li>D.- Control</li> <li>- Eficacia</li> <li>- Tiempo</li> <li>- Eficiencia</li> </ul>
<b>Problemas secundarios</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Hipótesis Específicas</b>	V2: Satisfacción del usuario
¿En qué medida la planificación se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?	Determinar la relación de la planificación con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	La planificación se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	Dimensiones A.- Elementos Tangibles <ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Equipos modernos</li> <li>- Apariencia del personal</li> </ul>
¿En qué medida la organización se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?	Determinar la relación de la organización con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	La organización se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	B.- Fiabilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>- Registros</li> <li>- Solución de problemas</li> <li>- Veracidad en la información</li> </ul>

		Tacna.	C.- Capacidad de respuesta
¿En qué medida la dirección se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?	Determinar la relación de la dirección con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	La dirección se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disposición de ayuda</li> <li>- Rápida atención</li> <li>- Información clara y precisa</li> </ul>
¿En qué medida el control se relaciona con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna?	Determinar la relación del control con la satisfacción del usuario de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	El control se relaciona en forma significativa con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el distrito de Tacna.	<ul style="list-style-type: none"> <li>D.- Seguridad</li> <li>- Personal capacitado</li> <li>- Personal transmite confianza</li> <li>- Aclaración de dudas</li> </ul> <p>C.- Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención personalizada</li> <li>- Interés en las necesidades del usuario</li> <li>- Horarios de atención</li> </ul>



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ESTIMADO ENCUESTADO:

Para la realización del estudio, respecto al “Proceso Administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna 2018”; se ha elaborado los siguientes enunciados con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

**SECCIÓN I: DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

<p><b>A. Sexo:</b></p> <p>( ) Hombre</p> <p>( ) Mujer</p>	<p><b>B. Nivel de Instrucción:</b></p> <p>( ) Primaria</p> <p>( ) Secundaria</p> <p>( ) Superior</p>
<p><b>C. Distrito de Residencia:</b></p> <p>_____</p>	<p><b>D. Edad:</b></p> <p>_____</p>

**SECCIÓN II: TEST DE OPINIÓN**

Todas las preguntas tienen diversas opciones de respuesta, deberá elegir SOLO UNA, salvo que el enunciado de la pregunta diga expresamente que puede seleccionar varias. Cada opción tiene un número, circule el número correspondiente a la opción elegida, de la siguiente forma.

Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

**MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN**

**PROCESO ADMINISTRATIVO**

<b>MISIÓN</b>						
<b>1</b>	Usted conoce la misión del organismo regulador.	1	2	3	4	5
<b>2</b>	Usted considera que es importante la exigencia del usuario frente a sus derechos para garantizar el cumplimiento de la misión del organismo regulador.	1	2	3	4	5
<b>3</b>	Usted considera que el OSIPTEL aplica cada una de sus funciones correctamente para lograr el cumplimiento de sus objetivos.	1	2	3	4	5
<b>OBJETIVOS</b>						
<b>4</b>	Usted conoce los objetivos del organismo regulador.	1	2	3	4	5
<b>5</b>	Usted considera que los objetivos de la organización se adaptan a la situación del entorno.	1	2	3	4	5
<b>6</b>	Usted considera que los objetivos de la organización están alineados a la misión institucional.	1	2	3	4	5
<b>ESTRATEGIAS</b>						
<b>7</b>	Usted considera que el OSIPTEL promueve la atención adecuada de los usuarios por parte de las empresas operadoras.	1	2	3	4	5
<b>8</b>	Usted considera que el OSIPTEL promueve la competencia entre las empresas operadoras.	1	2	3	4	5
<b>9</b>	Usted considera que el OSIPTEL garantiza el cumplimiento de los estándares de calidad de los servicios de telecomunicaciones.	1	2	3	4	5
<b>PERSONAL</b>						
<b>10</b>	Usted considera que el personal hace uso eficiente del procedimiento de reclamos.	1	2	3	4	5
<b>11</b>	Usted considera que el personal se encuentra correctamente instruido acerca del procedimiento de reclamos.	1	2	3	4	5
<b>12</b>	Usted considera que el personal difunde correctamente los derechos fundamentales de los usuarios del servicio de telecomunicaciones.	1	2	3	4	5
<b>FUNCIONES</b>						
<b>13</b>	Usted considera que el organismo regulador debería aplicar con mayor rigor su función reguladora en las tarifas.	1	2	3	4	5
<b>14</b>	Usted considera que el organismo regulador debería aplicar con mayor rigor su función supervisora.	1	2	3	4	5
<b>15</b>	Usted considera que el organismo regulador debería aplicar con mayor rigor su función fiscalizadora y sancionadora.	1	2	3	4	5
<b>RECURSOS</b>						
<b>16</b>	Usted considera que los bienes materiales con los que cuenta el organismo regulador son recursos importantes para el cumplimiento de los objetivos.	1	2	3	4	5
<b>17</b>	Usted considera que los recursos financieros con los que cuenta el organismo regulador son importantes para el cumplimiento de los objetivos.	1	2	3	4	5

18	Usted considera que los recursos tecnológicos con los que cuenta el organismo regulador son importantes para el cumplimiento de las funciones.	1	2	3	4	5
<b>LIDERAZGO</b>						
19	Usted considera que, como parte del liderazgo desarrollado en la organización, el personal tiene la capacidad de tomar decisiones según su competencia.	1	2	3	4	5
20	Usted considera que, como parte del liderazgo desarrollado en la organización, el personal proporciona ideas innovadoras para la solución de los problemas.	1	2	3	4	5
21	Usted considera que, como parte del liderazgo desarrollado en la organización, el personal gestiona de forma eficaz y busca la solución del problema.	1	2	3	4	5
<b>CAPACITACIÓN</b>						
22	Usted considera que la organización capacita continuamente a su personal.	1	2	3	4	5
23	Usted considera que el personal se autocapacita, manteniéndose informado y actualizado.	1	2	3	4	5
24	Usted considera que mantener al personal capacitado influye en gran medida a mejorar el desempeño de sus funciones.	1	2	3	4	5
<b>COMUNICACIÓN</b>						
25	Usted considera que hay suficientes canales que le permitan comunicarse con el centro de orientación en caso de algún problema.	1	2	3	4	5
26	Usted considera que la comunicación con el orientador es fluida al momento de su atención.	1	2	3	4	5
27	Usted considera que las técnicas de comunicación aplicadas por el orientador contribuyen a aclarar sus dudas.	1	2	3	4	5
<b>EFICACIA</b>						
28	Usted considera que el organismo regulador cumple eficazmente con sus metas y objetivos.	1	2	3	4	5
29	Usted considera que la atención recibida cumplió eficazmente con lo que usted deseaba recibir.	1	2	3	4	5
30	Usted considera que el organismo regulador desarrolla eficazmente sus funciones reguladoras.	1	2	3	4	5
<b>TIEMPO</b>						
31	Usted considera que es oportuno el tiempo que lleva resolver y notificar una respuesta a su reclamo en primera instancia.	1	2	3	4	5
32	Usted considera que el tiempo de resolución por parte del OSIPTEL es adecuado.	1	2	3	4	5
33	Usted considera el tiempo que lleva gestionar la solución a su problema con la empresa operadora es oportuno.	1	2	3	4	5
<b>EFICIENCIA</b>						
34	Usted considera que el organismo regulador hace uso eficiente de sus recursos materiales (publicidad, instalaciones, equipos) para cumplir sus objetivos.	1	2	3	4	5
35	Usted considera que el organismo regulador hace uso eficiente de sus recursos administrativos para promover la competencia del mercado de telecomunicaciones.	1	2	3	4	5
36	Usted considera que el organismo regulador hace uso eficiente de sus recursos humanos para promover la exigencia del usuario frente a sus derechos de manera continua, eficiente y oportuna.	1	2	3	4	5



**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS**  
**EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE**  
**NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ESTIMADO ENCUESTADO:

Para la realización del estudio, respecto al “Proceso Administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de telecomunicaciones en el Distrito de Tacna 2018”; se ha elaborado los siguientes enunciados con la finalidad de conocer su percepción.

Por favor, evalúe el grado de satisfacción de acuerdo a los aspectos que citamos en este cuestionario, según el criterio de la tabla, marcando con un círculo el dígito que corresponda para cada afirmación.

La información que nos proporcione es completamente CONFIDENCIAL, esto garantiza que nadie pueda identificar a la persona que ha diligenciado el cuestionario.

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

<b>INSTALACIONES</b>						
<b>1</b>	Usted considera que los materiales asociados con el servicio como por ejemplo banners y publicidad son visualmente atractivos en la oficina.	1	2	3	4	5
<b>2</b>	Usted considera que las instalaciones en el centro de atención son visualmente atractivas.	1	2	3	4	5
<b>3</b>	Usted considera que las instalaciones son cómodas al momento de su espera.	1	2	3	4	5
<b>EQUIPOS MODERNOS</b>						
<b>4</b>	Usted considera que la oficina posee equipos tecnológicos modernos.	1	2	3	4	5
<b>5</b>	Usted considera que la oficina cuenta con equipos tecnológicos que le permitan conocer sus funciones con más detalle, como por ejemplo videos publicitarios.	1	2	3	4	5
<b>6</b>	Usted considera que los equipos tecnológicos utilizados durante su atención se encuentran en buen estado y permite realizar las funciones del personal correctamente.	1	2	3	4	5
<b>APARIENCIA DEL PERSONAL</b>						
<b>7</b>	Usted considera que el personal tiene apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
<b>8</b>	Usted considera que el personal es cortés al momento de su atención.	1	2	3	4	5
<b>9</b>	Usted considera que el personal demuestra en todo momento respeto hacia su persona.	1	2	3	4	5
<b>REGISTROS</b>						
<b>10</b>	Usted considera que es importante llevar un registro de cada visita en la oficina.	1	2	3	4	5
<b>11</b>	Usted considera que considera que lo datos que se registran en cada visita son suficientes.	1	2	3	4	5

12	Usted considera que los registros realizados son fiables y libre de error para realizar reportes.	1	2	3	4	5
<b>SOLUCIÓN DE PROBLEMAS</b>						
13	Usted considera que en su atención le dieron una adecuada solución a su problema.	1	2	3	4	5
14	Usted considera que le dieron una solución a su problema de manera inmediata.	1	2	3	4	5
15	Usted considera que la solución a su problema fue lo más favorable para usted.	1	2	3	4	5
<b>VERACIDAD EN LA INFORMACIÓN</b>						
16	Usted considera que la información brindada por el personal es verídica.	1	2	3	4	5
17	Usted considera que el personal fue sincero en todo momento.	1	2	3	4	5
18	Usted considera que la información que recibió acerca del procedimiento a seguir fue correcta.	1	2	3	4	5
<b>DISPOSICIÓN DE AYUDA</b>						
19	Usted considera que el personal debería hacer el seguimiento de ciertos casos, dependiendo de su dificultad.	1	2	3	4	5
20	Usted considera que el personal del OSIPTEL siempre está dispuesto a ayudarlo.	1	2	3	4	5
21	Usted considera que el personal nunca demostró estar demasiado ocupado como para no brindarle ayuda.	1	2	3	4	5
<b>RÁPIDA ATENCIÓN</b>						
22	Usted considera que el tiempo de espera fue tolerable.	1	2	3	4	5
23	Usted considera que mientras más rápida sea la atención del personal, será mayor su satisfacción con respecto a la solución de sus problemas.	1	2	3	4	5
24	Usted considera que hay suficientes módulos de atención para cubrir las visitas que se registran en el día.	1	2	3	4	5
<b>INFORMACIÓN CLARA Y PRECISA</b>						
25	Usted considera que la información recibida acerca del procedimiento de reclamos fue clara.	1	2	3	4	5
26	Usted considera que la información recibida acerca de las funciones del organismo regulador fue clara.	1	2	3	4	5
27	Usted considera que el personal le explicó el procedimiento de manera concisa.	1	2	3	4	5
<b>PERSONAL CAPACITADO</b>						
28	Usted considera que el personal a cargo de su atención está debidamente capacitado.	1	2	3	4	5
29	Usted considera que el personal está capacitado para absolver sus dudas.	1	2	3	4	5
30	Usted considera que el personal está capacitado para actuar de inmediato ante alguna dificultad.	1	2	3	4	5
<b>PERSONAL TRANSMITE CONFIANZA</b>						
31	Usted considera que el comportamiento del personal le infunde confianza.	1	2	3	4	5
32	Usted considera que el personal muestra empatía al momento de su atención.	1	2	3	4	5
33	Usted se siente seguro al momento de comentar sus inquietudes.	1	2	3	4	5

<b>ACLARACIÓN DE DUDAS</b>						
<b>34</b>	Usted considera que resolvieron sus dudas oportunamente.	1	2	3	4	5
<b>35</b>	Usted considera que el personal entiende sus necesidades y aclara sus dudas.	1	2	3	4	5
<b>36</b>	Usted considera que aclararon cada una de sus dudas sin ningún problema.	1	2	3	4	5
<b>ATENCIÓN PERSONALIZADA</b>						
<b>37</b>	Usted considera que al momento de su atención le brindaron una atención personalizada.	1	2	3	4	5
<b>38</b>	Usted considera que el personal les ofrece una respuesta rápida y acorde a sus necesidades.	1	2	3	4	5
<b>39</b>	Usted considera que el personal comprendió cada una de sus necesidades.	1	2	3	4	5
<b>INTERÉS EN LAS NECESIDADES DEL USUARIO</b>						
<b>40</b>	Usted considera que el personal mostró un sincero interés en resolver su problema.	1	2	3	4	5
<b>41</b>	Usted considera que el personal se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	1	2	3	4	5
<b>42</b>	Usted considera que las funciones del organismo regulador se adaptan a las necesidades y exigencias de los usuarios.	1	2	3	4	5
<b>HORARIOS DE ATENCIÓN</b>						
<b>43</b>	Usted considera que el horario de atención es adecuado para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5
<b>44</b>	Usted considera importante que los horarios del call center se amplíen.	1	2	3	4	5
<b>45</b>	Usted considera importante ampliar los horarios de atención en la oficina.	1	2	3	4	5





## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Carlos Gustavo Márquez Quinto, de  
 profesión ADMINISTRACION DE EMPRESAS, identificado con  
 Documento Nacional de Identidad N° 00474183, hago constar que evalué  
 mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información  
 con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los  
 objetivos planteados en la investigación denominada: "Proceso  
 Administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios del  
 OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el distrito de Tacna  
 2018"

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Julio del 2018.

---

**Carlos Gustavo Márquez Quinto**  
 Número de DNI: 00474183



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, Américo Flores Flores, de  
**profesión** Administración de Empresas identificado con  
 Documento Nacional de Identidad N° 06937686, hago constar que evalué  
 mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información  
 con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los  
 objetivos planteados en la investigación denominada: "Proceso  
 Administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios del  
 OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el distrito de Tacna  
 2018"

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Julio del 2018.

  
 Américo Flores Flores  
 Número de DNI: 06937686



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN JUICIO DE EXPERTOS

Quien suscribe, VELÁZQUEZ YUPANQUI, WILFREDO BERNARDO..., de **profesión** LIC. ADMINISTRACIÓN - EDUCACIÓN identificado con Documento Nacional de Identidad N° 80419188, hago constar que evalué mediante **Juicio de Expertos**, el instrumento de recolección de información con fines académicos; considerándolo **válido** para el desarrollo de los objetivos planteados en la investigación denominada: "Proceso Administrativo y su relación con la satisfacción de los usuarios del OSIPTEL en los servicios de Telecomunicaciones en el distrito de Tacna 2018"

Constancia que se expide en Tacna, en el mes de Julio del 2018.

---

**Wilfredo Bernardo Velásquez Yupanqui**  
Número de DNI: 80419188