

INSTITUTO DE GOBIERNO Y DE GESTIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POSGRADO

**SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN EN ÉPOCA DE
PANDEMIA POR EL COVID-19 Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DE INDECOPI, LIMA- PERÚ**



**PRESENTADO POR
TATIANA DEL ROSARIO PINEDO CORNEJO
LADY MELISSA ROSARIO PRADO FIGUEROA**

**ASESORA
ANA MARÍA ÁNGELES LAZO**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**LIMA – PERÚ
2021**



CC BY-NC-ND

Reconocimiento – No comercial – Sin obra derivada

El autor sólo permite que se pueda descargar esta obra y compartirla con otras personas, siempre que se reconozca su autoría, pero no se puede cambiar de ninguna manera ni se puede utilizar comercialmente.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>



INSTITUTO DE GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

SECCIÓN DE POSGRADO

**SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN EN ÉPOCA DE
PANDEMIA POR EL COVID-19 Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
EL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
DE INDECOPI, LIMA- PERÚ**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR
EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR
TATIANA DEL ROSARIO PINEDO CORNEJO
LADY MELISSA ROSARIO PRADO FIGUEROA**

**ASESORA
DRA. ANA MARÍA ÁNGELES LAZO**

LIMA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A nuestros padres, quienes con su amor, paciencia y esfuerzo nos han permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en nosotras el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios siempre guía nuestros pasos.

Tatiana Pinedo y Melissa Prado

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Ana Maria Ángeles Lazo, por su orientación en el desarrollo de nuestro trabajo de investigación.

A Indecopi, por la colaboración brindada en la realización de este estudio.

Tatiana Pinedo y Melissa Prado

ÍNDICE

| | |
|---|-----|
| PORTADA | 1 |
| DEDICATORIA..... | 2 |
| AGRADECIMIENTO | 3 |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | 4 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 6 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN..... | 9 |
| ABSTRACT | 100 |
| INTRODUCCIÓN..... | 111 |
| CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO | 20 |
| 1.1 Antecedentes de la investigación..... | 240 |
| 1.2 Bases teóricas..... | 295 |
| 1.2.1 Sistemas de información..... | 295 |
| 1.2.2 Satisfacción del usuario | 340 |
| 1.3 Definición de términos básicos..... | 337 |
| CAPÍTULO II: VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN | 395 |
| 2.1 Variables y definición operacional..... | 395 |
| 2.2 Operacionalización de las variables..... | 40 |
| 2.3 Técnicas e instrumentos para obtención de datos | 42 |
| CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN..... | 43 |
| 3.1 Diseño Metodológico..... | 43 |
| 3.2 Diseño muestral | 44 |
| 3.3 Técnicas de recolección de datos | 44 |

| | |
|---|------|
| 3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información | 45 |
| 3.5 Aspectos éticos | 462 |
| CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR..... | 473 |
| 4.1 Resultados descriptivos | 47 |
| 4.2 Resultados inferenciales | 65 |
| 4.3 Planteamiento de la propuesta de valor | 671 |
| 4.4 Fundamentación teórica y empírica | 671 |
| 4.5 Características del sector..... | 72 |
| CAPÍTULO V: DISCUSIÓN | 73 |
| CONCLUSIONES..... | 80 |
| RECOMENDACIONES | 83 |
| FUENTES DE INFORMACIÓN | 85 |
| ANEXOS..... | 90 |
| Anexo 1. Instrumentos para la recolección de datos. | 90 |
| Anexo 2. Validación del instrumento de investigación. | 96 |
| Anexo 3. Confiabilidad..... | 99 |
| Anexo 4. Plantilla utilizada para la prueba piloto. | 100 |
| Anexo 5. Base de datos de consumidores finales. | 102 |
| Anexo 6. Base de datos de asociaciones de consumidores..... | 1051 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|-----|
| Tabla 1 Operacionalización de sistema de información | 40 |
| Tabla 2 Operacionalización de satisfacción del usuario externo | 41 |
| Tabla 3 Sexo del encuestado | 47 |
| Tabla 4 Grado de instrucción del encuestado | 473 |
| Tabla 5 Edad del encuestado | 484 |
| Tabla 6 Variable 1: Sistema de información | 484 |
| Tabla 7 Dimensión: Captación de la información | 495 |
| Tabla 8 Dimensión: Almacenamiento de la información | 49 |
| Tabla 9 Dimensión: Tratamiento de la información | 50 |
| Tabla 10 Dimensión: Diseminación de la información | 46 |
| Tabla 11 Variable 2: Satisfacción del usuario externo | 47 |
| Tabla 12 Dimensión: Capacidad de solución..... | 47 |
| Tabla 13 Dimensión: Nivel de buen trato..... | 48 |
| Tabla 14 Dimensión: Nivel óptimo de cordialidad..... | 48 |
| Tabla 15 Dimensión: Resolución de contingencias | 49 |
| Tabla 16 Dimensión: Absolución de consultas | 49 |
| Tabla 17 Dimensión: Cumplimiento de procesos | 54 |
| Tabla 18 Dimensión: Adecuado servicio | 54 |
| Tabla 19 Dimensión: Centralización del servicio | 55 |
| Tabla 20 Dimensión: Intermediación de procesos..... | 55 |
| Tabla 21 Sexo del encuestado | 56 |
| Tabla 22 Edad del encuestado | 56 |
| Tabla 23 Grado de instrucción del encuestado | 57 |

| | |
|--|-----|
| Tabla 24 Variable 1: Sistema de información | 57 |
| Tabla 25 Dimensión: Captación de la información | 58 |
| Tabla 26 Dimensión: Almacenamiento de la información | 58 |
| Tabla 27 Dimensión: Tratamiento de la información | 59 |
| Tabla 28 Dimensión: Diseminación de la información | 59 |
| Tabla 29 Variable 2: Satisfacción del usuario externo | 560 |
| Tabla 30 Dimensión: Capacidad de solución..... | 560 |
| Tabla 31 Dimensión: Nivel de buen trato..... | 57 |
| Tabla 32 Dimensión: Nivel óptimo de cordialidad..... | 57 |
| Tabla 33 Dimensión: Resolución de contingencias | 58 |
| Tabla 34 Dimensión: Absolución de consultas | 58 |
| Tabla 35 Dimensión: Cumplimiento de procesos | 59 |
| Tabla 36 Dimensión: Adecuado servicio | 59 |
| Tabla 37 Dimensión: Centralización del servicio | 64 |
| Tabla 38 Dimensión: Intermediación de procesos..... | 64 |
| Tabla 39 Correlación entre las variables Sistema de información (V1) y Satisfacción del usuario externo (V2)..... | 65 |
| Tabla 40 Correlación entre las variables Sistema de información (V1) y Satisfacción del usuario externo (V2)..... | 67 |
| Tabla 41 Correlación entre las variables Sistema de información (V1) y Satisfacción del usuario externo (V2)..... | 68 |
| Tabla 42 Correlación entre las variables Satisfacción del usuario externo y las dimensiones de la variable Sistema de información | 66 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1 Evolución de la pandemia en el mundo..... | 16 |
| Figura 2 Evolución histórica de los sistemas de información..... | 18 |
| Figura 3 Sistema informático-sistema de información | 30 |
| Figura 4 Modelo de la pirámide | 28 |

RESUMEN

La presente investigación se propuso determinar cómo se relaciona la satisfacción del consumidor final y la asociación de consumidores con el sistema de información en Indecopi, Lima 2021. La metodología consideró el tratamiento bajo un enfoque cuantitativo para medición de los constructos, con nivel correlacional y diseño no experimental. La población se encontró constituida por asociaciones de consumidores y consumidores finales, con una muestra de 20 asociaciones de consumidores y 50 usuarios finales, a quienes se aplicó encuesta por vía online. Aplicada la correlación de Rho de Spearman, los resultados fueron el hallazgo de correlaciones entre los constructos analizados. Se concluyó que hay presencia de relación positiva, alta y significativa entre las variables satisfacción de los consumidores finales y sistema de información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,664 y con un nivel de significancia = 0,000. Asimismo, de una relación positiva, moderada y significativa entre las variables satisfacción de las asociaciones de consumidores y sistema de información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,525 y con un nivel de significancia = 0,018.

Palabras clave: Sistemas de información, satisfacción, consumidor final.

ABSTRACT

The present research set out to determine how the satisfaction of the final consumer and the association of consumers are related to the information system in Indecopi, Lima 2021. The methodology considered the treatment under a quantitative approach to measure the constructs, with correlational level and design not experimental. The population was made up of consumer associations and end consumers, with a sample of 20 consumer associations and 50 end users, who were surveyed online. Applied the Spearman Rho correlation, the results were the finding of correlations between the analyzed constructs. It was concluded that there is a positive, high and significant relationship between the variables satisfaction of end consumers and the information system in Indecopi, Lima 2021; with a Spearman correlational coefficient = 0.664 and a significance level = 0.000. Likewise, a positive, moderate and significant relationship between the variables satisfaction of consumer associations and the information system in Indecopi, Lima 2021; with a Spearman correlational coefficient = 0.525 and with a significance level = 0.018.

Keywords: Information systems, satisfaction, final consumer.

ANA MARÍA ÁNGELES LAZO

T_I_Turnitin_08.12.2021 - tatiana Pinedo-Meliza Prado.pdf

Descripción general de las fuentes

20%

SIMILITUD GENERAL

| | | |
|----|--|-----|
| 1 | Universidad Cesar Vallejo en 2017-04-18 TRABAJOS PRESENTADOS | 2% |
| 2 | Universidad Cesar Vallejo en 2019-01-17 TRABAJOS PRESENTADOS | 1% |
| 3 | Universidad Nacional de Educacion Enrique Guzman y Valle en 2017-12-28 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 4 | Universidad Alas Peruanas en 2019-06-06 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 5 | Universidad Internacional de la Rioja en 2021-04-03 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 6 | Universidad Cesar Vallejo en 2020-12-06 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 7 | Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac en 2020-09-09 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 8 | Universidad Católica de Santa María en 2019-07-06 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 9 | Universidad Andina del Cusco en 2019-02-01 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 10 | Universidad Cesar Vallejo en 2016-08-31 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 11 | Universidad Nacional del Centro del Perú en 2018-04-18 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 12 | Universidad Nacional del Centro del Perú en 2018-05-09 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 13 | Universidad Cesar Vallejo en 2016-03-16 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 14 | Universidad Nacional del Centro del Perú en 2020-08-29 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 15 | Universidad Cesar Vallejo en 2017-01-21 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 16 | Universidad Cesar Vallejo en 2017-06-09 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 17 | Universidad Internacional de la Rioja en 2017-09-27 TRABAJOS PRESENTADOS | <1% |
| 18 | Pontificia Universidad Católica del Perú el 2021-05-10 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 19 | Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-10 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 20 | Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-11-13 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 21 | Universidad Cesar Vallejo on 2016-03-30 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 22 | Universidad Autónoma de Nuevo León on 2020-03-01 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 23 | Universidad Cesar Vallejo on 2016-10-26 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 24 | Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2016-11-07 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 25 | Universidad Alas Peruanas on 2021-04-08 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 26 | Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-14 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 27 | Universidad Andina del Cusco on 2021-12-01 SUBMITTED WORKS | <1% |

| | | |
|----|--|-----|
| 28 | Universidad Cesar Vallejo on 2018-04-17 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 29 | Universidad Nacional del Centro del Peru on 2019-11-15 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 30 | Universidad de San Martin de Porres on 2018-05-23 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 31 | Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2016-09-06 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 32 | Universidad Continental on 2021-01-27 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 33 | Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2019-02-24 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 34 | Universidad de Huanuco on 2021-09-07 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 35 | Woo Park, Jae. "Propuesta de reforma del sistema de patentes para mejorar la competitividad del Peru desde la perspectiva de un examinador coreano.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRU... PUBLICATION | <1% |
| 36 | Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-04 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 37 | Universidad Estatal a Distancia on 2019-09-30 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 38 | Durand Carrion, Julio Baltazar. "El derecho del consumidor como disciplina juridica autonoma.", Pontificia Universidad Catolica del Peru - CENTRUM Catolica (Peru), 2020 PUBLICATION | <1% |
| 39 | Universidad Cesar Vallejo on 2017-04-27 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 40 | Universidad Continental on 2019-03-04 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 41 | Universidad Cesar Vallejo on 2016-04-12 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 42 | Universidad Cesar Vallejo on 2017-11-29 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 43 | Universidad Internacional de la Rioja on 2019-11-08 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 44 | Universidad de Santander on 2016-11-03 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 45 | Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-30 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 46 | Universidad Católica de Santa María on 2017-06-14 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 47 | Universidad Cesar Vallejo on 2018-03-09 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 48 | Universidad Continental on 2019-11-25 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 49 | Universidad Panamericana on 2015-10-03 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 50 | Universidad Continental on 2019-04-02 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 51 | Universidad Internacional de la Rioja on 2021-08-09 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 52 | Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2009-03-19 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 53 | Universidad Cesar Vallejo on 2018-03-15 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 54 | Universidad Cesar Vallejo on 2018-03-21 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 55 | Universidad Cesar Vallejo on 2020-05-23 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 56 | Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-11-20 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 57 | Gonzalez Leon, Andrea Nanette. "El derecho de autor vs las expectativas de los consumidores: la necesidad de establecer una excepcion al derecho de autor referido a los mecanismos de autotutela a fin ... PUBLICATION | <1% |
| 58 | Barcelona School of Management on 2020-06-25 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 59 | Clausen, Robin. "Education for All priorities in the education policies of Bolivia and Mexico", Proquest, 2014. PUBLICATION | <1% |
| | Universidad Cesar Vallejo on 2016-09-20 | <1% |

| | | |
|----|--|-----|
| 61 | Universidad Cesar Vallejo on 2018-10-28 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 62 | Pontificia Universidad Catolica del Peru on 2007-06-21 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 63 | Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote on 2021-05-19 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 64 | (Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. PUBLICATION | <1% |
| 65 | Farje Palma, Isaias Manuel. "Impacto de las decisiones políticas en la autonomía y gestión de los organismos reguladores de servicios públicos, caso Osinergmin.", Pontificia Universidad Católica del Peru ... PUBLICATION | <1% |
| 66 | Ministerio de Defensa on 2021-05-06 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 67 | Pontificia Universidad Católica del Peru on 2009-03-17 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 68 | Universidad Alas Peruanas on 2019-11-07 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 69 | Universidad Andina del Cusco on 2020-05-27 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 70 | Universidad Católica Los Angeles de Chimbote on 2019-04-25 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 71 | Universidad Cesar Vallejo on 2016-05-25 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 72 | Universidad Cesar Vallejo on 2016-07-07 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 73 | Universidad Cesar Vallejo on 2017-02-25 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 74 | Universidad Internacional de la Rioja on 2020-04-15 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 75 | Universidad Militar Nueva Granada on 2021-08-29 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 76 | Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas on 2007-11-28 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 77 | Universidad San Ignacio de Loyola on 2020-01-09 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 78 | Universidad Señor de Sipan on 2019-10-30 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 79 | Universidad de San Martín de Porres on 2016-09-01 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 80 | Universidad San Ignacio de Loyola on 2015-11-10 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 81 | Universidad Cesar Vallejo on 2018-08-07 SUBMITTED WORKS | <1% |
| 82 | Universidad San Ignacio de Loyola on 2017-06-22 SUBMITTED WORKS | <1% |

Note: Exclusion settings have been changed for this report.

Excluded search repositories:

- Internet
- Crossref
- Crossref Posted Content

Excluded from document:

- Bibliography
- Citations

Excluded sources:

- None

INTRODUCCIÓN

El mundo entero está viviendo un trágico episodio y sus secuelas negativas, producto de la pandemia del Covid-19, aparecido desde fines del 2019 en Wuhan, China. Todas las naciones han sido afectadas directa o indirectamente en la salud de sus habitantes, en sus economías, sus infraestructuras sanitarias prácticamente colapsaron ante la gran demanda de salud provocada por esta pandemia. El sector laboral no ha sido la excepción, las perturbaciones sociales y económicas han puesto en alerta las formas de vida en el largo plazo, así como el bienestar de la población mundial en general (Organización Internacional del Trabajo - OIT, 2021).

Latinoamérica es el área del mundo más afectada por la pandemia del Covid-19. Por una parte, México y Brasil tienen a la fecha el máximo número de muertes (71,000 y 133,000 respectivamente). En el caso peruano, se ha tenido a setiembre de 2020, más de 30,000 fallecidos por esta pandemia. En lo que respecta a Colombia, fueron más de 23,000, mientras que Chile cuenta con la ejecución de pruebas más elevadas de América Latina, con cerca del 15%. En este aspecto, Colombia tiene 5.6%. Sin embargo, todavía en muchos países de la región estuvieron muy por debajo en relación a las ejecutadas en otras partes del mundo (Horton, 2010). El panorama en todas las economías subdesarrolladas es mucho más preocupante, como es el caso peruano.

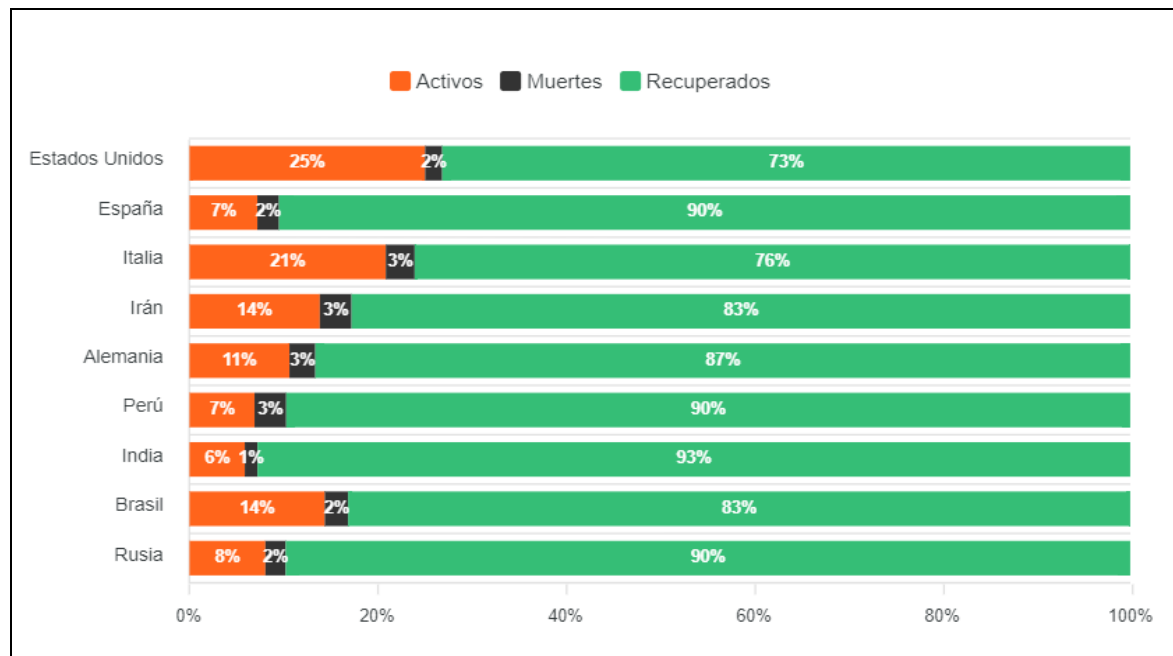
La Covid 19 no sólo ha afectado a las economías sino también la salud mental de los trabajadores, quienes temen contagiarse en el desarrollo de sus labores y muchas veces este temor hace que se reusen a volver al trabajo presencial. Ante ello, el Estado en el 2022 enfrenta un gran desafío, el cual lo viene atendiendo mediante sensibilización y educación en el uso adecuado de equipos de protección, campañas constantes de vacunación, para con ello prevenir y reducir los riesgos psicosociales

que esta pandemia viene dejando. (Comité Andino de Autoridades de Seguridad Social, Seguridad y Salud en el Trabajo de la Comunidad Andina - CAASSSST, 2022)

En la figura 1, se expone una comparación sobre los casos activos, fallecidos y personas que lograron la recuperación de la salud.

Figura 1

Evolución de la pandemia en el mundo



Fuente: La República Data (2021)

Las empresas y entidades públicas necesitan cada vez mejores sistemas de información, dada la gran demanda del entorno con variantes y al permanente proceso globalizador. Por ello, los directivos necesitan adaptar las estructuras de sus instituciones a los cambios, mediante la planificación, el control y mejor gestión. Bernasconi, Otero y Surraco (2016) argumentaron la necesidad de procesar información de calidad y políticamente importante para la gestión estratégica de los gobiernos. Para ello, se requieren tener herramientas que viabilicen la toma de decisiones para optimizar la gestión y los resultados de dichas políticas. En tal sentido, los sistemas de información son herramientas imprescindibles para el procesamiento

de la considerable dimensión de variables implicadas en la implementación de las políticas públicas.

Los procesos de expansión del gobierno electrónico han incluido a las Tecnologías de la Información y la Comunicación como herramienta fundamental en la gestión del conocimiento, usualmente organizado en sistemas de información (Milanesi, Rius y Cristar, 2013). De otro lado, los sistemas de información fueron definidos por la United Academy for Information Systems como los canales a través de las cuales las empresas y personas, usando tecnologías de la información, recogen, procesan, guardan y propagan información. Por otro lado, el concepto satisfacción del usuario está adquiriendo una importante notoriedad en el contexto de la biblioteconomía desde la década de los 80, como se podrá apreciar en la literatura vigente. Generalmente está vinculada a otros conceptos que tienen similar importancia en la actualidad: la calidad y la evaluación. Estos conceptos se han ido adecuando de forma gradual y creciente en otros ámbitos, tales como en los hospitales, bancos, universidades, y también en las dependencias públicas de todos los sectores. Cada vez es mayor la importancia de lograr la satisfacción del usuario, por parte de los servicios del Estado y particularmente de aquellos que están vinculados directamente con aspectos de mayor relevancia. La calidad de servicio brindada por las entidades públicas es observada desde un enfoque del usuario interno o externo (Rey, 2000).

Según lo expuesto por Rey (2000), bajo un enfoque del usuario de un sistema de información, el usuario le dará valor como tal a los resultados en forma de productos o servicios que crea el centro y evaluará la cantidad de aquellos y efectividad de los resultados obtenidos de los servicios. La satisfacción del usuario en relación con el funcionamiento y a las peculiaridades de un sistema de información

está vinculado directamente con su uso.

El Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual [Indecopi] es un organismo público especializado que promueve la leal y honesta competencia en el Perú, protege todas las formas de propiedad intelectual y defiende los derechos de los consumidores. Indecopi administra el sistema de derechos sobre marcas de productos o servicios, nombres y lemas comerciales, denominaciones de origen y de cualquier otro signo distintivo.

Indecopi atiende las solicitudes de patentes de invención, patentes de modelos de utilidad, diseños industriales, certificados de protección, conocimientos colectivos de pueblos indígenas, esquemas de trazado de circuitos integrados y certificados de obtentor de nuevas variedades vegetales. Promueven una cultura de respeto al derecho de autor y los derechos conexos, velando por el cumplimiento de las normas que protegen al autor, a los artistas, intérpretes y ejecutantes, respecto de sus obras, interpretaciones y ejecuciones, así como a todo titular de derechos sobre las mismas. Autorizan y supervisan el funcionamiento de las sociedades de gestión colectiva, recaudando y distribuyendo las regalías por el uso de sus obras. El mandato y los procedimientos que rigen la propiedad intelectual recaen sobre tres órganos: Dirección de Derecho de Autor, Dirección de Signos Distintivos y Dirección de Invenciones y Nuevas Tecnologías.

En el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (Indecopi), tiene implementado un moderno sistema de información, el cual cumple con todos los estándares de calidad, sin embargo, algunos indicadores reflejan aspectos negativos como dificultades y hasta reclamos por parte del usuario externo. Es el caso de la elaboración del informe anual de Indecopi 2016, se solicitó información a un total de 386 instituciones. Se obtuvo respuesta del 41.3%

de ellas (152). La menor tasa de respuesta correspondió a las municipalidades provinciales del país (28.6%) y solamente 56% de los gobiernos regionales. Se pudo evidenciar entonces que las instituciones aludidas no se integraron al sistema por algunas razones. Por otra parte, solamente el 63.3% de las asociaciones de consumidores alcanzaron el reporte de sus actividades realizadas en el mencionado año. Recientemente se dieron casos mediáticos que pusieron en tela de juicio el desempeño institucional, en el marco de las competencias del Indecopi. Es muy probable que el sistema de información no se esté utilizando de manera eficiente o quizás los usuarios externos no están haciendo el uso correcto de la plataforma correspondiente.

En tal sentido, con el fin de comprender científicamente el fenómeno identificado, que involucra las variables mencionadas, se pretende detectar los problemas específicos, correspondientes al sistema de información y luego proponer las mejoras correspondientes para lograr la satisfacción del usuario externo en Indecopi, 2021.

El problema de la presente investigación se formuló mediante una pregunta general y cuatro preguntas específicas para cada una de las muestras establecidas en el presente estudio: consumidores finales y asociaciones de consumidores. La pregunta general cuestiona la forma de influencia entre las variables en estudio, las específicas cuestionan las relaciones entre la satisfacción del usuario (consumidor final y asociación) con las cuatro dimensiones de la variable Sistema de información: Captación, Almacenamiento, Tratamiento y Diseminación de la información.

Problemas generales:

PGc - ¿De qué manera el sistema de información de gestión en épocas de pandemia, incide en el servicio de atención del consumidor final en Indecopi, 2021?

PGa. - ¿Cómo el sistema de información de gestión en épocas de pandemia, incide en el servicio de atención de las asociaciones de consumidores en Indecopi, 2021?

Problemas específicos relacionados al consumidor final

PE1.- ¿De qué forma se relacionan la satisfacción del consumidor final con la captación de la información en Indecopi, 2021?

PE2.- ¿Cómo se relacionan la satisfacción del consumidor final con el almacenamiento de la información en Indecopi, 2021?

PE3.- ¿De qué manera se vinculan la satisfacción del consumidor final con el tratamiento de la información en Indecopi, 2021?

PE4.- ¿Cuál es forma de relación entre la satisfacción del consumidor final con la diseminación de la información en Indecopi, 2021?

Problemas específicos relacionados a las asociaciones de consumidores

PE1.- ¿De qué forma se relacionan la satisfacción de la asociación de consumidores con la captación de la información en Indecopi, 2021?

PE2.- ¿Cómo se relacionan la satisfacción de la asociación de consumidores con el almacenamiento de la información en Indecopi, 2021?

PE3.- ¿De qué manera se vinculan la satisfacción de la asociación de consumidores con el tratamiento de la información en Indecopi, 2021?

PE4.- ¿Cuál es forma de relación entre la satisfacción de la asociación de consumidores con la diseminación de la información en Indecopi, 2021?

Objetivos de la investigación

El objetivo general o propósito general, es la acción principal de la investigación y busca establecer la relación entre las dos variables en estudio. Los objetivos específicos buscan determinar los niveles de relación entre la satisfacción de consumidores finales y asociaciones de consumidores con el sistema de información

en Indecopi.

Objetivos generales

OGc. - Determinar cómo se relaciona la satisfacción del consumidor final con el sistema de información en Indecopi, Lima 2021.

OGc. – Establecer la forma de relación entre la satisfacción del consumidor final con el sistema de información en Indecopi, Lima 2021.

Objetivos específicos relacionados a los consumidores finales

OE1.- Establecer de qué manera se relacionan la satisfacción del consumidor final con la captación de la información en Indecopi, 2021

OE2.- Evaluar la relación entre la satisfacción del consumidor final con el almacenamiento de la información en Indecopi, 2021

OE3.- Analizar la forma de relación entre la satisfacción del consumidor final con el tratamiento de la información en Indecopi, 2021

OE4.- Determinar el nivel de relación entre la satisfacción del consumidor final con la diseminación de la información en Indecopi, 2021

Objetivos específicos relacionados a las asociaciones de consumidores

OE1.- Establecer de qué manera se relacionan la satisfacción de la asociación de consumidores con la captación de la información en Indecopi, 2021

OE2.- Evaluar la relación entre la satisfacción de la asociación de consumidores con el almacenamiento de la información en Indecopi, 2021

OE3.- Analizar la forma de relación entre la satisfacción de la asociación de consumidores con el tratamiento de la información en Indecopi, 2021

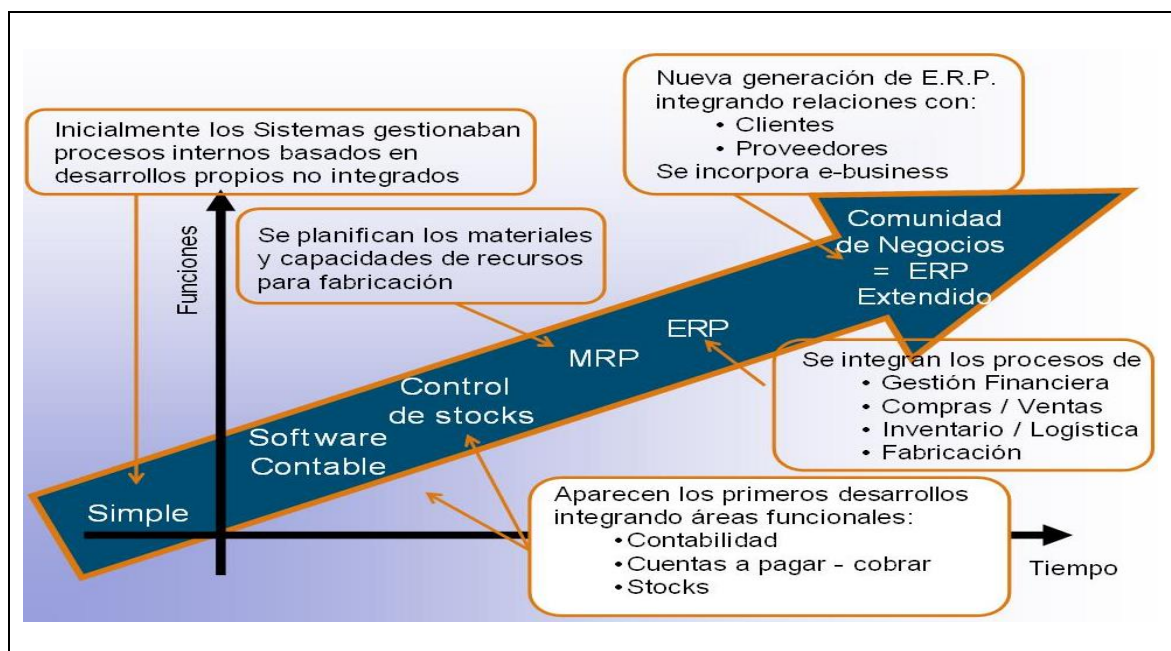
OE4.- Determinar el nivel de relación entre la satisfacción de la asociación de consumidores con la diseminación de la información en Indecopi, 2021

Justificación de la investigación

La justificación del presente trabajo de investigación se sustenta en la importancia que constituye el sistema de gestión en la satisfacción de los usuarios y/o clientes, condición fundamental para generar la fidelización del cliente. Los sistemas de gestión de información han evolucionado hasta convertirse en una poderosa herramienta de desarrollo institucional, en las distintas áreas de su aplicación (Ferran & Salim, 2008).

Figura 2

Evolución histórica de los sistemas de información



Fuente: Oltra, B. (2012). Sistemas Integrados de Gestión Empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro. Editorial UPV. 2012

Importancia de la investigación

La presente investigación se fundamenta en la relación que existe entre el sistema de información de gestión y la satisfacción del usuario externo en Indecopi. Considerando el estudio de los componentes del sistema de información de gestión, es posible identificar los condicionantes que impactan en la satisfacción del usuario externo, por lo que será viable la evaluación respectiva. De este modo, se aporta con un nuevo conocimiento, realizándose un estudio minucioso respecto a sistema de información

y la satisfacción del usuario externo; así como de sus componentes e indicadores. Los resultados obtenidos permitirán alcanzar las recomendaciones a las autoridades pertinentes, con la finalidad de coadyuvar en obtener mayor eficiencia en el servicio público, lo que redundará en la maximización de la satisfacción del usuario.

Las bases teóricas expuestas son el soporte del presente trabajo de investigación. Además, se aplicará el método científico orientado a los objetivos propuestos. La relevancia social de la investigación se explica en la medida en que las conclusiones sirvan en propuesta de desarrollos y/o mejoras en el sistema de información de gestión de Indecopi y sea extensiva a otras entidades públicas, cuyas características sean similares.

Viabilidad de la investigación

La ejecución del presente proyecto, igualmente su desarrollo, tienen la condición de viables, porque están garantizados todos los recursos materiales, financieros, acceso a la información, disponibilidad del tiempo necesario; además de los recursos humanos.

Limitaciones del estudio

Respecto a las limitaciones del presente estudio, no existen tales limitaciones, por cuanto se cuenta con la autorización respectiva de los responsables de la institución para la aplicación del cuestionario. Probablemente, durante la fase del desarrollo de la investigación se presenten algunas contingencias, propias de todo trabajo de investigación, principalmente en lo que respecta a ciertas omisiones o errores de los encuestados, aspectos que escapan al control del personal a cargo de la encuesta. En cuanto a los demás recursos a utilizarse en la investigación, no existen limitaciones de ninguna índole.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la investigación

Se han revisado y analizado diversos trabajos de investigación, revistas indexadas, tesis y artículos científicos referidos a las variables de la presente investigación, sistemas de información y satisfacción de usuarios, en los ámbitos nacional e internacional.

En el ámbito internacional, Abdikafi et al. (2018), en su trabajo de investigación, tuvo como objetivo principal la identificación de la influencia de la calidad del servicio y la diferenciación del producto en la satisfacción del usuario en los bancos comerciales en Mogadishu, Somalia. El método utilizado fue el de datos transversales cuantitativos y la muestra estuvo conformada por 73 encuestados. Los resultados obtenidos demostraron que la mayoría de los encuestados estuvieron de acuerdo en que la calidad de servicio y la diferenciación del producto influyen en la satisfacción del usuario. La relación encontrada fue positiva moderada, en tanto que la diferenciación del producto mantiene una relación positiva con la satisfacción del usuario. Los investigadores recomendaron a la gerencia de la industria bancaria que se actualicen y mejoren la calidad de sus productos, así como la innovación de sus productos. Además, recomendaron el desarrollo de herramientas de evaluación de la calidad del servicio con el propósito de maximizar la satisfacción del usuario.

Además, Tan (2019) en un estudio relacionado a los roles de la información en el cliente, satisfacción del usuario y satisfacción del cliente, tuvo como propósito presentar una revisión respecto a las vinculaciones existente entre la tecnología de la información con clientes, satisfacción del usuario, del cliente y calidad del servicio brindado por el colaborador. La metodología se fundamenta en una revisión

bibliográfica con el fin de dar respuesta respecto a los roles de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el ámbito de la relación con la gestión del cliente, el impacto de las TICs en la satisfacción del usuario y la calidad del servicio y el impacto de la satisfacción del usuario de las TICs. La tecnología CRM (en inglés Customer Relationship Management, o Gestión de las Relaciones con Clientes) representó la tecnología vinculada con el usuario y cliente. Se exploró el rol del CRM en el servicio al cliente, orientado desde los procesos de la información relacional y utilización de la tecnología, considerando la conexión con el cliente, así como el impacto mediador del cliente. Además, se revisaron los conocimientos, además del efecto mediador de la acción integradora de la oferta.

También se analizó el papel de la automatización de la fuerza de ventas (SFA), como componente de la tecnología CRM operativa. Se utilizaron, además, las teorías de las necesidades y de la equidad; en la discusión respecto al efecto del uso de las TICs, bajo el enfoque de la satisfacción del usuario. Se utilizó además la teoría de la cadena de beneficios del servicio (SPC), en la comprensión sobre el impacto de la satisfacción del usuario en la calidad del servicio de los colaboradores. Por último, el efecto de la calidad del servicio en el usuario, considerando que la satisfacción se encuentra combinada en muchas investigaciones.

Por su parte, Pascagaza (2018), en una investigación relacionada a la implementación de un sistema de información para mejorar la gestión en una universidad, tuvo como propósito el desarrollo e implementación de un sistema de información para optimizar el servicio universitario. El sistema se fundamentó en la tecnología PHP (preprocesador de hipertexto) y la herramienta del Framework Laravel. Usando las buenas prácticas y estándares se formuló un estudio del estado del arte de las tecnologías mencionadas, con la finalidad de optar por la más

adecuada. Se desarrolló el sistema de información, haciendo uso de la metodología cascada mejorada, por demostrarse ser la más adecuada para el caso. Los resultados obtenidos permitieron demostrar que el software desarrollado permite realizar la gestión de trabajos de responsabilidad social de manera eficiente y eficaz. Además, se demostró que, el uso de tecnología, herramientas modernas y las buenas prácticas permitieron que el desarrollo fuera más fácil.

De otro lado, Khadka & Maharjan (2017) se propusieron analizar los conceptos de satisfacción del cliente, fidelización del cliente y su relación. Estudiaron, además, los factores condicionantes en la satisfacción y fidelización del cliente. El método de la investigación fue cuantitativa y cualitativa y utilizaron como instrumento de recolección de datos, un cuestionario con preguntas de opción múltiple, preguntas abiertas y opiniones de los usuarios. Los resultados permitieron concluir que el nivel de servicio actual de Trivsel es positivo y los clientes se encontraron muy satisfechos. La recomendación de los investigadores a los directivos de la empresa, consistió en la implementación de campañas publicitarias periódicas para atraer nuevos clientes y para mantener informados a los clientes existentes sobre las próximas actividades.

Además, Subiyakto et al. (2016), investigaron la importancia del sistema de información en la gestión y funciones académicas de las instituciones de educación superior de Indonesia, con el objetivo de conocer los factores influyentes en la satisfacción del usuario. La población fue conformada por los interesados o usuarios internos. La muestra se obtuvo mediante muestreo aleatorio de propósito. La información recogida fue mediante forma escrita y en línea. El método estadístico utilizado fue el modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales (PLS-SEM). Los resultados obtenidos demostraron que los contextos institucionales influyeron indirectamente en la variable. Además, la calidad del sistema

de información afectó directamente la variable endógena. Los hallazgos podrán contribuir a la evaluación de la satisfacción del usuario, principalmente desde la perspectiva de las instituciones educativas superiores islámicas en Indonesia.

Abrego-Almazán et al. (2016) en cuya investigación consideró relacionar la calidad de los sistemas de información y la eficiencia que ha producido su uso en las pymes. De esta manera, empleó la metodología con enfoque cuantitativo, aplicando el nivel descriptivo correlacional y el diseño no experimental. La muestra se integró por empresas en un 64% del sector comercio, 27% de servicios y 9% perteneciente al sector industrial. 51% contaba con personal de 11 a 30 personas. El modelo estadístico siguió el uso de ecuaciones estructurales con técnica PLS. La correlación obtenida fue de 0,536 para satisfacción de usuarios y para el uso-utilidad fue de 0,622.

En el ámbito nacional, Chero y Raza (2020) en el estudio sobre la satisfacción de usuarios y el almacenamiento de información para promover la imagen corporativa en una organización en Trujillo, propusieron establecer la relación entre ellas como objetivo. La metodología que utilizó fue de enfoque cuantitativo, de nivel correlacional y de diseño no experimental. La población se conformó de 134 usuarios, configurándose en una muestra de 100 usuarios que experimentaron un taller online realizado por la Academia de Comunicadores. Los resultados mostraron satisfacción de los usuarios locales, nacionales e internacionales. Se concluyó con una correlación positiva, obtenida mediante el estadístico de Pearson, con una r de 0,834 y un p -valor $< 0,05$. Este hallazgo permitió concluir que, a mayor almacenamiento de información para defensa de la imagen corporativa institucional, mayor es la satisfacción de los usuarios, así también expresado en viceversa.

Por su parte, Huamán y Huayanca (2017), en su investigación relacionada al

desarrollo de un sistema de información para mejorar procesos en una empresa. Tuvieron como objetivo central el llegar a realizar la implementación de un sistema de información que tenga la capacidad de mejorar los procesos de la empresa. Dicho sistema recoge el problema expuesto, implementándose para ello la metodología AUP (Proceso Unificado Ágil) y se desarrolló en Visual Studio 2010 y Motor de base de datos SQL 2012 (Lenguaje de Consulta Estructurado). Demostraron que el uso de la metodología AUP sirvió para obtener resultados positivos. Además, se confirmó que mediante la implementación del sistema de información fue posible automatizar, reducir y mejorar los tiempos usados en los diferentes procesos, principalmente en lo concerniente a compras y ventas. Se comprobó también que el uso de la metodología AUP hizo posible identificar los riesgos de gestión, asegurando de esta forma mayor información para la toma de decisiones y lograr mayor satisfacción del cliente.

También, Nieto y Soto (2016), Se propusieron establecer la relación entre el sistema de información y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios en una oficina administrativa de la Facultad de Administración de Empresas (FAE) de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP). Además de la bibliografía revisada, se utilizaron diversos sistemas administrativos usuales en la administración pública, así como documentación de gestión institucional de la universidad. La población fue constituida por los usuarios de la Dirección de Proyección Social (DPS) y la muestra estuvo conformada por usuarios de la FAE, siendo un total de 64 usuarios. La metodología usada fue el método funcionalista, además de los métodos descriptivo, inductivo, deductivo, en base la realidad de la administración pública. Los resultados permitieron concluir que existe un alto grado de relación entre el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la DPS en la FAE de la UNCP, con un coeficiente de 0.9997. Además, se demostró que un sistema de información mejora el nivel de

rendimiento percibido por los usuarios, el promedio obtenido acerca del desempeño percibido por los usuarios fue de 8.53, puntaje categorizado como bueno.

Además, López (2016), propuso la implementación de un sistema de información para mejorar la capacitación del personal en una empresa de telecomunicaciones. Tuvieron como objetivo general, controlar los procesos de capacitación de una empresa, mediante un sistema de software, con la finalidad de mejorar el desempeño en los informes de gestión. La metodología usada fue el Open Unified Process (OpenUp), que residió en la idea, formulación, construcción y transición de una plataforma web con tecnología ASP.NET (Active Server Pages) WebForms (Formularios Web), HTML5 (Lenguaje de Marcas de Hipertexto), SQL y Server 2008 R2. Los resultados obtenidos permitieron concluir que la implementación de un sistema web de gestión puede controlar con mayor eficiencia los procesos de capacitación ejecutados por la empresa La Academia Perú. La implementación del sistema de información también viabilizó el establecimiento de los flujos operativos de los procesos ejecutados por la empresa capacitadora. Además, permitió el logro del objetivo de modelación formalmente, documentando los procesos y los que serán soportados por el sistema registro y control de eventos de capacitación.

1.2 Bases teóricas

Para darle el soporte teórico necesario, se recurrió a varios textos y trabajos de investigación y se obtuvieron conceptos y teorías vinculadas al tema.

1.2.1 Sistemas de información

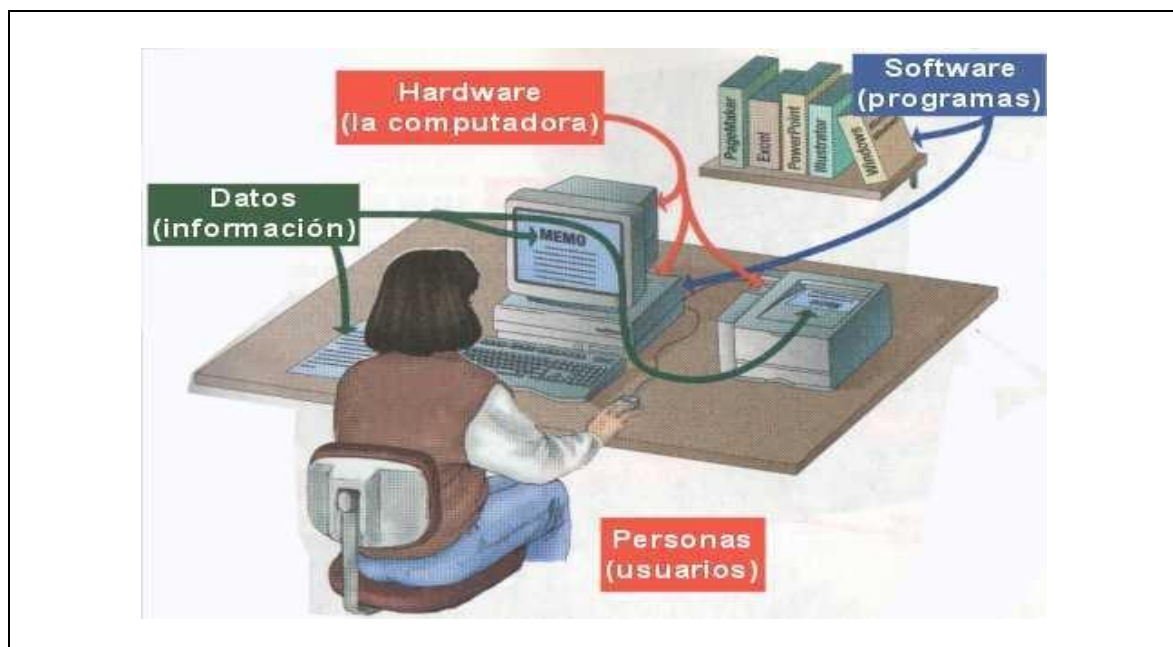
Lapiedra, Devece y Giral (2011), adoptaron la definición de Andreu, Ricart y Valor (1991). En tal sentido, el sistema de información es el conjunto formalizado de

operaciones respecto a una recolección estructurada de datos, en función a los requerimientos de una organización, compila, formula y reparte la información necesaria para la misión de dicha organización, así como para las acciones de dirección y control respectivas, coadyuvando en los procesos de toma de decisiones en el desempeño de las funciones inherentes de la organización, en arreglo con la estrategia establecida.

Es muy importante aclarar sobre la diferencia entre sistema de información y sistema informático. Lapiedra et al. (2011) explicaron que los sistemas de información son sistemas sociales, cuya conducta es influida en gran parte por los valores, creencia y objetivos de los individuos grupos, también por el rendimiento de la tecnología. De otro lado, el sistema informático es la compleja interconexión de muchos componentes pertenecientes al hardware y software, los cuales son principalmente formales y deterministas.

Figura 3

Sistema informático-sistema de información



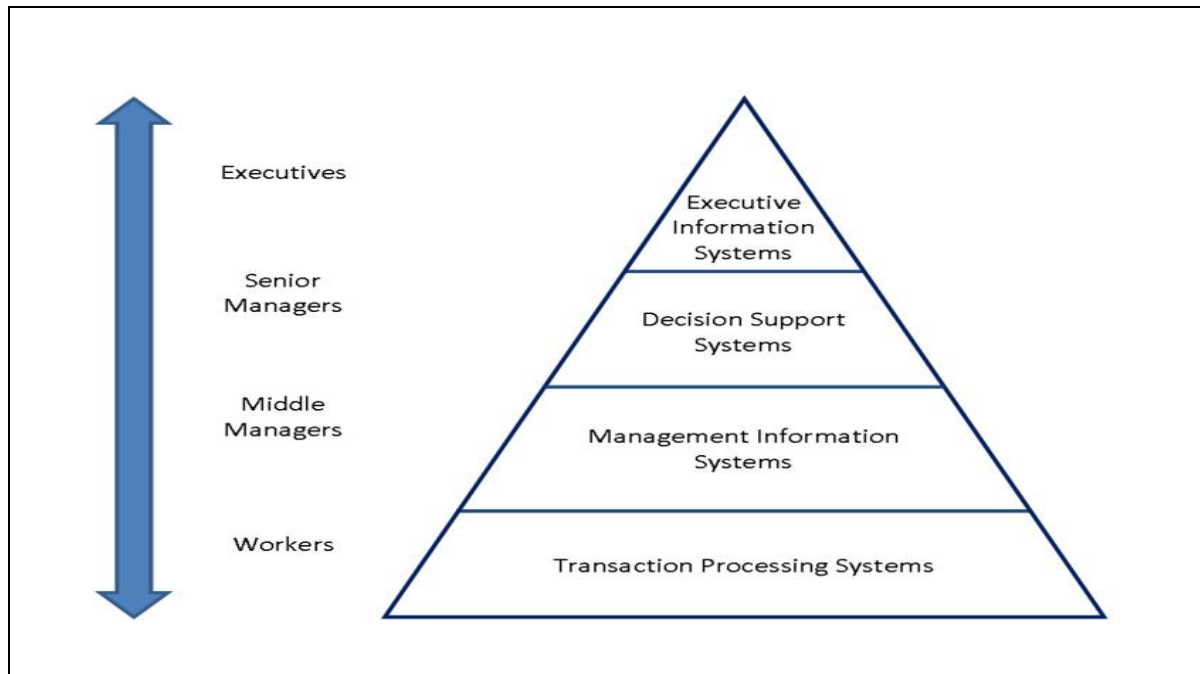
Las organizaciones actuales no pueden ser encaminadas de manera eficiente sin la participación de los sistemas de información. La tecnología de la información aparece como un factor imprescindible, porque facilita la gestión de la organización, sea cual fuere su dimensión o importancia, hacia la búsqueda de mayores ventajas competitivas. Gran parte de la problemática que se evidencian en los sistemas de información están vinculados con aspectos humanos, sociales y organizativos, frente a los exiguos problemas vinculados a aspectos técnicos. Por esta razón, los directivos deben enfocarse en la mejor estrategia aplicada a los sistemas de información (Lapiedra et al., 2011).

Modelos de sistemas de información

Existe diversidad de modelos de sistemas de información que pueden ser tipificados bajo criterios del grado de formalidad, automatización, toma de decisiones, funcionalidad y grado de especialización. Sin embargo, bajo un enfoque de la toma de decisiones, los modelos de sistemas de información son diversos y están en función a la jerarquía en la toma de las decisiones (Alvarado, 2018).

Figura 4

Modelo de la pirámide



Fuente: Farid y de Mesquita (2015).

Nuevos enfoques sobre sistemas de información

Existen diversos enfoques sobre los sistemas de información, dichos enfoques constituyen una simbiosis entre el aspecto filosófico y procedimientos técnicos, orientados a una función específica dentro del diseño, planeación y procesos. La caracterización del enfoque de sistemas de información considera los aspectos interdisciplinario, cualitativo y cuantitativo, organización, creatividad, teoría, empirismo y pragmatismo. En relación a la utilidad y alcance del enfoque de los sistemas de información, el propio autor argumentó la posibilidad de aplicar el sistema luego del análisis practicado a la empresa u organización, el cual debe contemplar una visión transversal capaz de vincular los temas interdisciplinario, multi y transdisciplinario; con la finalidad de coadyuvar al proceso de mejora continua y desarrollo integral de la organización (Arzola, 2015).

Componentes del sistema de información

De acuerdo a lo argumentado por García (2000), los sistemas de información están compuestos por los equipos y programas informáticos, telecomunicaciones, bases de datos, recursos humanos y procedimientos. Las funciones del sistema de información:

Lapiedra et al. (2011) afirmaron que los sistemas de información son creados en las organizaciones para apoyar en el desempeño de las actividades inherentes a la misión. Las funciones más relevantes de todo sistema de información son la captación y recolección de datos, almacenamiento, tratamiento de la información y diseminación de la información:

Captación y recolección de la información, consiste en captar la información externa e interna de la organización, para luego remitirla por medio del sistema de comunicación a las áreas del sistema de información facultadas para compilarlas y evitar duplicidades e información sin valor.

Almacenamiento, proceso de agrupar la información conforme criterios adoptados por la organización. El soporte puede ser variado, desde un archivador de palanca, hasta una base de datos informático. Ello depende de la magnitud de la información. La información puede ser almacenada en varias oficinas, áreas o centralizarlas en un solo lugar. Ello depende de la naturaleza de la organización y de las necesidades.

Tratamiento de la información, se realiza principalmente a través del subsistema informático. La sorprendente evolución de las computadoras posibilita que las grandes dimensiones de información almacenadas y procesadas no sea un gran problema en la actualidad, considerando además que la tendencia en los precios de los equipos informáticos sea cada vez más accesible.

Diseminación de la información, siendo una necesidad que la información sea

distribuida a las personas de la organización para el cumplimiento cabal de los objetivos. Determinadas informaciones acerca de la organización y del entorno de la empresa deben ser de conocimiento por parte de diferentes personas para poder enfrentar con éxito a las diversas condiciones que se presentan en la rutina diaria, presentándose con frecuencia la necesidad de tomar decisiones.

1.2.2 Satisfacción del usuario

Al respecto, Kotler (2001) afirmó que se refiere al grado del estado anímico de un cliente o usuario, como efecto de comparar el desempeño percibido de un servicio con sus vivencias. Los usuarios manifiestan alguno de estos tres niveles de satisfacción: Insatisfacción, producida en la situación que el servicio obtenido no alcanza lo esperado por el usuario. Satisfacción, para la condición en el cual el rendimiento percibido del servicio concuerda con las expectativas del usuario.

Complacencia, grado percibido por el usuario, cuando el servicio logrado supera sus expectativas.

Por otra parte, Reyes (2009) argumentó que el usuario puede apreciar diversos niveles de satisfacción. Los grados o niveles de satisfacción son similares a los expuestos por Kotler (2001), pero expresados, en otros términos. Rey, C. (2000) indicó que el término satisfacción del usuario adquiere innegable importancia durante la década de los 80, y con mucha frecuencia aparece el término mencionado vinculado a otros con semejante importancia: la calidad y la evaluación. A partir de entonces, estos términos se han ido adaptando progresivamente a otros ámbitos, tal como ocurrió anteriormente en otras organizaciones de servicios, como, por ejemplo, hospitales, bancos, universidades y además en dependencias del gobierno, tales como los ministerios, organismos descentralizados, etc. La autora establece

diferentes niveles de satisfacción del usuario, considerando la combinación de la prestación del servicio y sacrificio, los mismos que pueden reducirse a:

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo, el usuario realiza una valoración negativa del servicio que puede terminar en una reclamación. Sacrificio modesto/prestación modesta: - Ocasiona un insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo, por ello la valoración del servicio quedará en suspenso y con dudas acerca de la oportunidad de repetir la experiencia, tan solo las necesidades posteriores de información determinarán una nueva experiencia en la organización.

Sacrificio elevado/prestación elevada: Se crea una satisfacción contenida, por ello la valoración es moderadamente positiva. La incertidumbre acerca de repetir el servicio es menor, ya que le otorga otra oportunidad de hacer uso del servicio.

Sacrificio modesto/prestación elevada: Supone un nivel de satisfacción máxima, la valoración es totalmente positiva por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, se ha conseguido un valor que proporciona algo más que satisfacción: confianza.

De otro lado, Oliver (2009), señaló concretamente que la satisfacción es la respuesta de saciedad del usuario o cliente. Este concepto se ha combinado de manera frecuente a lo largo de la historia, enfocando distintos ámbitos o contextos y tomando diferentes formas conceptuales. Desde un enfoque del usuario, satisfacción corresponde a la evaluación que el usuario asume respecto a un servicio o producto recibido, valorando si el servicio o producto recibido responde a los requerimientos y expectativas. Según el autor, el usuario quedará satisfecho sólo cuando los servicios exceden sus expectativas. En el caso de que el usuario tenga sus expectativas bajas, su satisfacción se concretará con la recepción de servicios relativamente precarios.

El concepto satisfacción del usuario de Poll y Boekhorst

El concepto de satisfacción del usuario alcanza una notable importancia en la década de los 80. Con frecuencia se encuentra vinculado a otros conceptos, como la evaluación y la calidad. Esto se ha corroborado muchas veces en distintas organizaciones y empresas de distintos rubros y en la actualidad es muy utilizado en las oficinas gubernamentales. Poll y Boekhorst (1976) lo definieron desde una perspectiva muy interesante: decidieron medir el nivel de cumplimiento enfocándose en la meta principal de una biblioteca. Para ello, consideraron como aspectos a medir aquellos servicios de calidad que satisfagan a sus usuarios. Con esta iniciativa, pusieron énfasis que el asunto de la evaluación debe enfocar la efectividad, de tal forma que sea posible medir el nivel de cumplimiento de la meta en cuestión, desde la perspectiva del usuario.

Modelo de satisfacción de Rachel Applegate

Applegate (1993) afirmó que la satisfacción del usuario es un conjunto de experiencias de diferente naturaleza respecto a un servicio recibido y propuso tres dimensiones de satisfacción del usuario: Satisfacción material: Propone que la obtención o precisión de un producto, es posible comprobar la respuesta a la demanda o no, si compensa materialmente o no. Esta denominada satisfacción material se encuentra establecida por la eficacia del sistema de recuperación.

Satisfacción emocional de vía simple: Según el modelo, los usuarios están felices o satisfechos emocionalmente luego de haber sido atendidos. Un sistema que ofrece una satisfacción material pero no emocional, puede ser objeto de mejora, en caso que ofrezca ambas satisfacciones. El comportamiento del usuario puede ser afectado positiva o negativamente. De darse este último caso, el usuario puede requerir el conocido Libro de reclamaciones para efectuar la queja correspondiente,

luego de haber comprobado que es imposible por la vía oral. En el primer caso, quedará la evidencia del usuario insatisfecho, en el segundo no.

Satisfacción emocional de vía múltiple: En este modelo, las variables que influyen a la satisfacción del usuario son: el rendimiento del producto o satisfacción material, la ubicación del producto y la disconformidad. El rendimiento del producto es medible mediante las variables tradicionales del concepto de satisfacción. La ubicación del producto se refiere a la presencia de intermediarios y otros efectos. En cuanto a la disconformidad, es un aspecto procedente del marketing referido a la diferencia entre lo esperado y lo recibido.

El servicio público

Es una actividad exclusiva del Estado, establecida de acuerdo a los dispositivos, normas, reglamentos y leyes vigentes; con el objetivo de satisfacer las demandas de la ciudadanía en general, en forma continua, uniforme y gradual mediante la administración pública. El servicio público está conformado por la totalidad de actividades requeridas por los ciudadanos- clientes y que el Estado tiene el compromiso y capacidad de atender, bajo los principios de igualdad, equidad, eficiencia y eficacia en el uso de los recursos públicos (Senlle, 1993).

1.3 Definición de términos básicos

Calidad. – Según Juran (1993), la calidad reside en no tener deficiencias. La calidad es “la adecuación para el uso satisfaciendo las necesidades del cliente”. Por su parte, Valls et al. (2007) afirmaron que para alcanzar la calidad se precisa cumplir una serie de exigencias. Estas exigencias vienen demandadas por el usuario o cliente. Deben priorizarse la eficacia y la mayor eficiencia en el logro de dicho objetivo, de esta forma se obtendrá una gestión óptima de la organización.

Complacencia. – El término "complacencia" proviene del latín *complacencia* y significa "cualidad del que causa completa satisfacción". Sus componentes léxicos son: el prefijo *con-* (todo, junto), *placere* (gustar, agradar), *-nt-* (sufijo que indica agente, el que hace la acción), más el sufijo *-ia* (cualidad).

Gestión. – Este término proviene del latín *gestio*, el concepto de gestión se refiere a la acción y efecto de administrar o gestionar algo. En consecuencia, gestionar es llevar a cabo diligencias que posibiliten la ejecución de una operación comercial o de una aspiración de cualquier naturaleza. La noción de gestión, se refiere al conjunto de trámites necesarios para resolver un asunto o concretar un proyecto. Se conoce también como la administración de un negocio o proyecto.

Satisfacción. – El término satisfacción proviene de la palabra latina *satisfactio*, *satisfactiōnis*. Acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Cumplimiento del deseo, de alguna aspiración o gusto, dentro de cierto contexto espacial y temporal.

Tangible. – El término tangible proviene del latín *tangibilis*, *tangibile* y éste del verbo *tango*, *tangis*, *tangere*, *tetigi*, *tactum* cuyo significado es tocar, palpar, catar, golpear, impresionar, afectar. Por tanto, el concepto original de esta palabra es que se puede tocar, palpar, catar. Clase: adjetivo, singular. Respecto al género, todo adjetivo lo toma del sustantivo que acompaña. Sin embargo, para este caso, no toma la desinencia ni del género masculino ni del femenino, sino que permanece invariable, por terminar en "e".

Usuario. – De acuerdo a la Real Academia Española (RAE), un usuario es aquél que hace uso de forma frecuente de algo. La palabra procede del latín *usuarius*, hace mención al individuo que utiliza algún tipo de objeto o que es destinatario de un servicio, ya sea privado o público. Es la persona que utiliza o disfruta con cierta frecuencia de un servicio ajeno a su actividad profesional o empresarial.

CAPÍTULO II: VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN

2.1 Variables y definición operacional

En el caso de la variable sistema de información de gestión, está considerado como el conjunto formalizado de operaciones respecto a una recolección estructurada de datos, en función a los requerimientos de una organización, compila, formula y reparte la información necesaria para la misión de dicha organización, así como para las acciones de dirección y control respectivas, coadyuvando en los procesos de toma de decisiones en el desempeño de las funciones inherentes de la organización, en arreglo con la estrategia establecida (Lapiedra, Devece y Giral 2011). Los componentes o dimensiones de esta variable, según Lapiedra et al. (2011), desde el punto de vista de sus funciones, fueron determinadas así: Captación y recolección de datos, almacenamiento, tratamiento de la información y diseminación de la información. Los conceptos de cada dimensión fueron expuestos detalladamente en el numeral 2.2, Bases teóricas

De otro lado, la variable satisfacción del usuario externo está conceptualizado como el estado anímico de un usuario externo, como resultado de contrastar algún nivel de satisfacción material, emocional de vía simple o emocional de vía múltiple por la recepción de un servicio público (Applegate, 1993). Los usuarios externos establecidos como el contexto de atención que Indecopi atiende mediante su sistema de información de gestión son: asociaciones de consumidores y consumidores finales. Para establecer los indicadores de satisfacción del usuario, se adaptaron a la realidad, lo determinado por Kotler (2001) y Applegate (1993).

2.2 Operacionalización de las variables

Tabla 1

Operacionalización de sistema de información

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Medida | |
|------------------------|---|--|----------------------------------|---|---|--|
| Sistema de información | Conjunto formalizado de operaciones respecto a una recolección estructurada de datos, en función a los requerimientos de una organización, compila, formula y reparte la información necesaria para la misión de dicha organización, así como para las acciones de dirección y control respectivas, coadyuvando en los procesos de toma de decisiones en el desempeño de las funciones inherentes de la organización, en arreglo con la estrategia establecida (Lapiedra et al., 2011). | La variable Sistema de información fue descompuesto en sus dimensiones: Captación y recolección de datos, almacenamiento, tratamiento de la información y disseminación de la información. Estas dimensiones son expresadas mediante sus mínimos detalles o indicadores, que serán medidos mediante un cuestionario con escala de Likert | Captación y recolección de datos | Captación en forma física Captación en forma virtual | Escala ordinal de Likert 1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre | |
| | | | Almacenamiento de la información | Recolección en forma física Recolección en forma virtual | | Almacenamiento manual Almacenamiento virtual |
| | | | Tratamiento de la información | Plataforma virtual de la organización Equipos virtuales anexos Servicios de terceros | | |
| | | | Diseminación de la información | Distribución de la información al personal de la organización | | Distribución de la información al entorno de la organización |

Tabla 2

Operacionalización de satisfacción del usuario externo

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Medida |
|----------------------------------|---|--|--------------------------|--|--|
| Satisfacción del usuario externo | Estado anímico de un usuario externo, como resultado de contrastar algún nivel de satisfacción material, emocional de vía simple o emocional de vía múltiple por la recepción de un servicio público (Applegate, R. 1993) | El usuario externo establecido está formado por los dos contextos de atención por parte de Indecopi, según las facultades establecidas: asociaciones de usuarios y usuarios finales. Estas dos dimensiones deberán expresar sus percepciones de acuerdo a los indicadores propuestos por Applegate (1993) y Kotler (2001). | Asociaciones de usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de solución ante las dificultades • Nivel de buen trato por parte del personal hacia los usuarios del servicio • Nivel óptimo de cordialidad en la atención al usuario • Capacidad de resolución de contingencias • Nivel óptimo en la absolución de consultas • Grado de cumplimiento en los procesos de gestión • Nivel de facilitación por parte de la institución por un adecuado servicio • Nivel de centralización en el tratamiento del servicio • Grado mínimo en la intermediación durante los procesos de atención | <p>Escala ordinal de Likert</p> <p>1: Nunca 2: Casi nunca 3: A veces 4: Casi siempre 5: Siempre</p> |
| | | | Usuarios finales | | |

2.3 Técnicas e instrumentos para obtención de datos

La técnica a utilizarse en la presente investigación será la encuesta, la misma que se aplicará en un solo acto y se fundamentará en un cuestionario como instrumento de recolección de los datos. El cuestionario consta de 22 preguntas estructuradas para cada una de las dos variables y las alternativas de respuestas fueron valoradas mediante una escala tipo Likert, que establece 5 valores posibles: Nunca= 1, Casi nunca= 2, A veces= 3, Casi siempre= 4 y Siempre= 5. Por las medidas sanitarias que el gobierno ha dispuesto ante el flagelo de la pandemia del Covid-19 y en cumplimiento con los protocolos dispuestos por los organismos sanitarios internacionales, la encuesta será aplicada de forma virtual, en un solo día y empleando el formGoogle, aplicativo disponible para el caso.

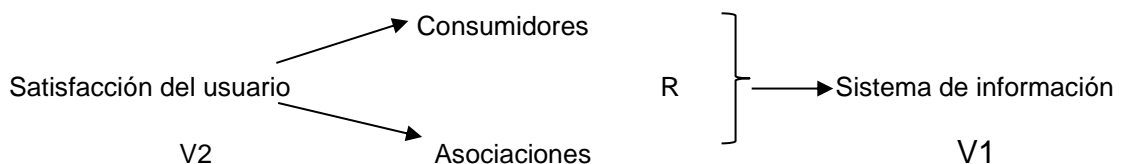
El instrumento fue validado por un juicio de expertos, compuesto por un metodólogo con experiencia en la metodología científica y en la temática de la gestión pública, Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo y por dos expertos temáticos en las ciencias empresariales: Dr. Teodoro Carranza Estela y Dr. Víctor Hugo Armijo García.

Además, el instrumento fue sometido a una prueba de confiabilidad, mediante el uso del software SPSS. V. 26. (Paquete Estadístico para las Ciencias Sociales) Se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose una confiabilidad igual a 0,987, corroborada en el anexo respectivo.

CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Diseño Metodológico

El diseño de la investigación es no experimental, porque se observarán los eventos, tal como se muestran en su medio original y en un solo acto, sin realizar manipulación alguna de las variables para lograr los resultados. Hernández et al. (2014) indicaron que una investigación no experimental es un estudio en los que no se manipulan las variables y se observan los fenómenos en su estado natural, en un solo acto. El nivel de la investigación es correlacional, lo que significa que en el presente estudio se buscará describir y medir el nivel de relación existente entre las variables a examinar. Hernández et al. (2014) argumentaron que un estudio de nivel correlacional implica en describir las relaciones entre dos o más categorías, variables o conceptos en un momento establecido, en términos de correlación o en una relación causa- efecto.



En tal sentido, el esquema precedente plantea la búsqueda de relación (R) entre la satisfacción del usuario (V2) y el sistema de información (V1). Cabe destacar que la satisfacción del usuario tiene dos ámbitos, establecidos en la muestra del presente estudio: Consumidores finales y Asociaciones de consumidores. En tal sentido, el análisis se estableció para ambos contextos.

3.2 Diseño muestral

La población está conformada por todos los usuarios externos de Indecopi a nivel nacional, formado por los consumidores finales y las asociaciones de consumidores, a quienes se les presta el respectivo servicio. El muestreo establecido para la selección de la muestra fue no probabilístico y por conveniencia. En tal sentido, se ha determinado seleccionar 20 asociaciones de consumidores y 50 usuarios finales. La muestra seleccionada está formada por las asociaciones y los consumidores finales con mayor desempeño en el uso del servicio que se brinda y mayor comunicación, reflejados en los indicadores de gestión del organismo.

3.3 Técnicas de recolección de datos

La técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta. Esta actividad de campo se llevó a cabo, haciendo uso de los medios virtuales, específicamente del aplicativo Google form, el cual permitió recoger la información de cada usuario final, así como de cada representante de las asociaciones de consumidores, previamente seleccionados. Esta forma de recolectar los datos fue establecida, acorde a los dispositivos sanitarios adoptados por la pandemia del Covid-19, cuyos efectos perjudiciales a la salud han derivado en diversas restricciones, entre ellas, la de reuniones o aglomeraciones en forma física o presencial.

De acuerdo a lo argumentado por Hernández, Fernández y Baptista (2014), la encuesta estará basada en preguntas dirigidas a una cantidad importante de individuos, haciendo uso de cuestionarios conteniendo preguntas de manera personal. El instrumento fue un cuestionario, con preguntas cerradas, aplicadas bajo una escala tipo Likert, para la valoración de las respuestas. Este instrumento, elaborado por el investigador, consta de dos partes: Un cuestionario para analizar la percepción del usuario externo respecto al sistema de información del Indecopi,

Lima. Además, un cuestionario para analizar la satisfacción del usuario externo, de acuerdo a las dimensiones e indicadores establecidos. Ambos cuestionarios tendrán una aplicación con una escala tipo Likert.

De acuerdo a Sánchez y Reyes (2006), los cuestionarios son un instrumento que contienen preguntas diversas relacionadas con los objetivos del estudio. Respecto a la validez del instrumento, ésta se realizará por medio de un juicio de expertos, el cual estará conformado por profesionales de reconocida trayectoria en la temática de la gestión pública y metodológica. Para determinar la confiabilidad del instrumento se utilizará en índice denominado alfa de Cronbach.

3.4 Técnicas estadísticas para el procesamiento de la información

Luego de la recolección de la información, se construyó una base de datos en el programa Excel, el cual contiene la información valorada, proveniente de las respuestas obtenidas. Esta información fue ingresada luego al software estadístico SPSS v. 26, para su respectivo tratamiento, a fin de obtener los resultados. Previamente a la encuesta, se realizó una prueba piloto con 20 encuestados, con la finalidad de realizar la prueba de confiabilidad, haciendo uso del coeficiente Alfa de Cronbach. Esta prueba arrojó un coeficiente de confiabilidad = 0,987, considerada como muy alta, dentro del rango de confiabilidad establecido. El procesamiento de la información constituyó en dos aspectos centrales: una descripción general de las variables, mediante la estadística descriptiva y la prueba de hipótesis, formulada mediante la estadística inferencial. Esta última demostró mediante la deducción los niveles de relación entre variables y variable con las dimensiones respectivas, como podrá corroborarse en el apartado correspondiente, en los resultados.

3.5 Aspectos éticos

Se precisa la práctica de los principios éticos y todos los aspectos establecidos en el Código de ética de la Universidad San Martín de Porres, durante la formulación del presente trabajo de investigación. También se cumplirán de manera rigurosa en todo lo relacionado a lo estipulado en el derecho de autoría o propiedad intelectual. Los contenidos que pertenecen a diferentes autores serán convenientemente citados, respetando el estilo de redacción correspondiente. Además, se cumplirán durante la praxis de la investigación con la promoción y desarrollo de valores, la solidaridad, la integración, la cultura del trabajo en equipo, la honestidad, el respeto y la puntualidad.

CAPÍTULO IV: RESULTADOS Y PROPUESTA DE VALOR

4.1 Resultados descriptivos

4.1.1 Resultados descriptivos respecto a la muestra de los consumidores finales

Tabla 3

Sexo del encuestado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Masculino | 26 | 52,0 | 52,0 | 52,0 |
| Femenino | 24 | 48,0 | 48,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla puede apreciarse que, del total de encuestados, el 52% correspondieron al sexo masculino y el 48 al sexo femenino. Podría afirmarse en una cifra casi paritaria.

Tabla 4

Grado de instrucción del encuestado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Técnico superior | 6 | 12,0 | 12,0 | 12,0 |
| Profesional universitario | 35 | 70,0 | 70,0 | 82,0 |
| Postgrado | 9 | 18,0 | 18,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla puede apreciarse que, del total de encuestados, predomina el grupo correspondiente al profesional universitario, con un 70%, frente al grupo de

postgrado con 18% y más abajo se encuentra ubicado el grupo de técnicos con un 12%.

Tabla 5

Edad del encuestado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Adulto joven | 13 | 26,0 | 26,0 | 26,0 |
| Adulto medio | 23 | 46,0 | 46,0 | 72,0 |
| Adulto mayor | 14 | 28,0 | 28,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla precedente puede observarse que, del total de encuestados, el grupo etario predominante corresponde al adulto medio, con un 46%, seguido del adulto mayor, con un 28% y finalmente, el grupo del adulto joven, con un 26%.

Tabla 6

Variable 1: Sistema de información

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 15 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| Bueno | 28 | 56,0 | 56,0 | 86,0 |
| Excelente | 7 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Aquí se puede observar los resultados de la percepción de los consumidores finales, respecto a las condiciones del sistema de información de la institución. El

56% afirmaron como bueno, el 30% indicaron que dicho sistema se encuentra en una condición regular. Sólo el 14% señalaron que la condición fue excelente.

Tabla 7

Dimensión: Captación de la información

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 4 | 8,0 | 8,0 | 8,0 |
| Regular | 22 | 44,0 | 44,0 | 52,0 |
| Bueno | 22 | 44,0 | 44,0 | 96,0 |
| Excelente | 2 | 4,0 | 4,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden apreciar los resultados de la percepción de los consumidores finales, con relación a las condiciones de la dimensión captación de la información. El 88% afirmaron como bueno o regular. Sólo el 4% señalaron que la condición fue excelente y el 8% declararon la condición como deficiente.

Tabla 8

Dimensión: Almacenamiento de la información

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 22 | 44,0 | 44,0 | 44,0 |
| Bueno | 22 | 44,0 | 44,0 | 88,0 |
| Excelente | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden observar los resultados de la percepción de los consumidores finales, respecto a las condiciones de la dimensión almacenamiento

de la información. El 88% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 12% señalaron que la condición fue excelente.

Tabla 9

Dimensión: Tratamiento de la información

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 25 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| Bueno | 18 | 36,0 | 36,0 | 86,0 |
| Excelente | 7 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Aquí se pueden apreciar los resultados de la percepción de los consumidores finales, respecto a las condiciones de la dimensión tratamiento de la información. El 86% afirmaron como bueno o regular, mientras que el 14% señalaron que la condición fue excelente.

Tabla 10

Dimensión: Diseminación de la información

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 21 | 42,0 | 42,0 | 42,0 |
| Bueno | 24 | 48,0 | 48,0 | 90,0 |
| Excelente | 5 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden observar los resultados respecto a las condiciones de la dimensión diseminación de la información, bajo el enfoque de los consumidores

finales. El 90% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 10% afirmaron que la condición fue excelente.

Tabla 11

Variable 2: Satisfacción del usuario externo

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Regular | 19 | 38,0 | 38,0 | 40,0 |
| Bueno | 22 | 44,0 | 44,0 | 84,0 |
| Excelente | 8 | 16,0 | 16,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Aquí podemos observar los resultados respecto a las condiciones de la segunda variable o variable 2: Satisfacción del usuario externo, bajo el enfoque de los consumidores finales. El 82% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 16% afirmaron que la condición fue excelente y solamente el 2% indicaron como deficiente.

Tabla 12

Dimensión: Capacidad de solución

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 5 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Regular | 27 | 54,0 | 54,0 | 64,0 |
| Bueno | 12 | 24,0 | 24,0 | 88,0 |
| Excelente | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden apreciar los resultados sobre la primera dimensión de la variable 2: Capacidad de solución, bajo la percepción de los consumidores finales.

El 78% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 12% afirmaron que la condición fue excelente y el 10% indicaron como deficiente.

Tabla 13

Dimensión: Nivel de buen trato

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Regular | 31 | 62,0 | 62,0 | 64,0 |
| Bueno | 12 | 24,0 | 24,0 | 88,0 |
| Excelente | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden apreciar los resultados sobre la segunda dimensión de la variable 2: Nivel de buen trato, bajo la percepción de los consumidores finales. El 86% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 12% afirmaron que la condición fue excelente y apenas el 2% indicaron como deficiente.

Tabla 14

Dimensión: Nivel óptimo de cordialidad

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Regular | 27 | 54,0 | 54,0 | 56,0 |
| Bueno | 17 | 34,0 | 34,0 | 90,0 |
| Excelente | 5 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

Aquí se pueden apreciar los resultados sobre la tercera dimensión de la variable 2: Nivel óptimo de cordialidad, bajo la percepción de los consumidores finales. El 88%

afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 10% afirmaron que la condición fue excelente y apenas el 2% indicaron como deficiente.

Tabla 15

Dimensión: Resolución de contingencias

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Regular | 26 | 52,0 | 52,0 | 56,0 |
| Bueno | 15 | 30,0 | 30,0 | 86,0 |
| Excelente | 7 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

La tabla 13 presenta los resultados sobre la cuarta dimensión de la variable 2: Resolución de contingencias, bajo la percepción de los consumidores finales. El 82% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 14% afirmaron que la condición fue excelente y apenas el 4% indicaron como deficiente.

Tabla 16

Dimensión: Absolución de consultas

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Regular | 28 | 56,0 | 56,0 | 60,0 |
| Bueno | 14 | 28,0 | 28,0 | 88,0 |
| Excelente | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla 14 se muestran los resultados sobre la quinta dimensión de la variable 2: Absolución de consultas, bajo la percepción de los consumidores finales. El 82%

afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 14% afirmaron que la condición fue excelente y apenas el 4% indicaron como deficiente.

Tabla 17

Dimensión: Cumplimiento de procesos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 2 | 4,0 | 4,0 | 4,0 |
| Regular | 30 | 60,0 | 60,0 | 64,0 |
| Bueno | 12 | 24,0 | 24,0 | 88,0 |
| Excelente | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla precedente se reflejan los resultados sobre la sexta dimensión de la variable 2: Cumplimiento de procesos, bajo la percepción de los consumidores finales. El 84% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 12% afirmaron que la condición fue excelente y apenas el 4% indicaron como deficiente.

Tabla 18

Dimensión: Adecuado servicio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Regular | 35 | 70,0 | 70,0 | 72,0 |
| Bueno | 8 | 16,0 | 16,0 | 88,0 |
| Excelente | 6 | 12,0 | 12,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla precedente se reflejan los resultados sobre la séptima dimensión de la variable 2: Adecuado servicio, bajo la percepción de los consumidores finales. El

86% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 12% afirmaron que la condición fue excelente y sólo el 2% indicaron como deficiente.

Tabla 19

Dimensión: Centralización del servicio

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Regular | 36 | 72,0 | 72,0 | 74,0 |
| Bueno | 9 | 18,0 | 18,0 | 92,0 |
| Excelente | 4 | 8,0 | 8,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla 17 se reflejan los resultados sobre la octava dimensión de la variable 2: Centralización del servicio, bajo la percepción de los consumidores finales. El 90% afirmaron como bueno o regular, mientras que el 8% afirmaron que la condición fue excelente y sólo el 2% indicaron como deficiente.

Tabla 20

Dimensión: Intermediación de procesos

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Deficiente | 1 | 2,0 | 2,0 | 2,0 |
| Regular | 31 | 62,0 | 62,0 | 64,0 |
| Bueno | 11 | 22,0 | 22,0 | 86,0 |
| Excelente | 7 | 14,0 | 14,0 | 100,0 |
| Total | 50 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla precedente se muestran los resultados sobre la novena dimensión de la variable 2: Intermediación de procesos, bajo la percepción de los consumidores

finales. El 84% afirmaron como bueno o regular, mientras que el 14% afirmaron que la condición fue excelente y sólo el 2% indicaron como deficiente.

4.1.2 Resultados descriptivos respecto de la muestra de las asociaciones de consumidores

Tabla 21

Sexo del encuestado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Masculino | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| Femenino | 11 | 55,0 | 55,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla puede apreciarse que, del total de encuestados, el 45% correspondieron al sexo masculino y el 55% al sexo femenino. La diferencia es muy evidente.

Tabla 22

Edad del encuestado

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Adulto joven | 3 | 15,0 | 15,0 | 15,0 |
| Adulto medio | 13 | 65,0 | 65,0 | 80,0 |
| Adulto mayor | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla precedente puede observarse que, del total de encuestados, el grupo etario predominante corresponde al adulto medio, con un 65%, seguido del adulto mayor, con un 20% y finalmente, el grupo del adulto joven, con un 15%.

Tabla 23*Grado de instrucción del encuestado*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Técnico superior | 2 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Profesional universitario | 13 | 65,0 | 65,0 | 75,0 |
| Postgrado | 5 | 25,0 | 25,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla puede apreciarse que, del total de encuestados, predomina el grupo correspondiente al profesional universitario, con un 65%, frente al grupo de postgrado con 25% y más abajo se encuentra ubicado el grupo de técnicos con un 10%.

Tabla 24*Variable 1: Sistema de información*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular | 7 | 35,0 | 35,0 | 35,0 |
| Bueno | 9 | 45,0 | 45,0 | 80,0 |
| Excelente | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Aquí se puede observar los resultados de la percepción de los consumidores finales, respecto a las condiciones del sistema de información de la institución. El 45% afirmaron como bueno, el 35% indicaron que dicho sistema se encuentra en una condición regular. Sólo el 20% señalaron que la condición fue excelente.

Tabla 25*Dimensión: Captación de la información*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Deficiente | 2 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| Regular | 6 | 30,0 | 30,0 | 40,0 |
| Bueno | 10 | 50,0 | 50,0 | 90,0 |
| Excelente | 2 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden apreciar los resultados de la percepción de los consumidores finales, con relación a las condiciones de la dimensión captación de la información. El 80% afirmaron como bueno o regular. Sólo el 10% señalaron que la condición fue excelente y de igual manera, el 10% declararon la condición como deficiente.

Tabla 26*Dimensión: Almacenamiento de la información*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| Bueno | 7 | 35,0 | 35,0 | 80,0 |
| Excelente | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden observar los resultados de la percepción de los consumidores finales, respecto a las condiciones de la dimensión almacenamiento de la información. El 80% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 20% señalaron que la condición fue excelente.

Tabla 27*Dimensión: Tratamiento de la información*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| Bueno | 8 | 40,0 | 40,0 | 85,0 |
| Excelente | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Aquí se pueden apreciar los resultados de la percepción de los consumidores finales, respecto a las condiciones de la dimensión tratamiento de la información. El 85% afirmaron como bueno o regular, mientras que el 15% señalaron que la condición fue excelente.

Tabla 28*Dimensión: Diseminación de la información*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 6 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| Bueno | 11 | 55,0 | 55,0 | 85,0 |
| Excelente | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden observar los resultados respecto a las condiciones de la dimensión diseminación de la información, bajo el enfoque de los consumidores finales. El 85% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 15% afirmaron que la condición fue excelente.

Tabla 29*Variable 2: Satisfacción del usuario externo*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 4 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| Bueno | 12 | 60,0 | 60,0 | 80,0 |
| Excelente | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Aquí podemos observar los resultados respecto a las condiciones de la segunda variable o variable 2: Satisfacción del usuario externo, bajo el enfoque de los consumidores finales. El 80% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 20% afirmaron que la condición fue excelente.

Tabla 30*Dimensión: Capacidad de solución*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 10 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| Bueno | 10 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden apreciar los resultados sobre la primera dimensión de la variable 2: Capacidad de solución, bajo la percepción de los consumidores finales. El 50% afirmaron como regular, en tanto que el restante 50% afirmaron que la condición fue buena.

Tabla 31*Dimensión: Nivel de buen trato*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 10 | 50,0 | 50,0 | 50,0 |
| Bueno | 10 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En esta tabla se pueden apreciar los resultados sobre la segunda dimensión de la variable 2: Nivel de buen trato, bajo la percepción de los consumidores finales. El 50% afirmaron como bueno, mientras que el restante 50% afirmaron que la condición fue regular.

Tabla 32*Dimensión: Nivel óptimo de cordialidad*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| Bueno | 8 | 40,0 | 40,0 | 85,0 |
| Excelente | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

Aquí se pueden apreciar los resultados sobre la tercera dimensión de la variable 2: Nivel óptimo de cordialidad, bajo la percepción de los consumidores finales. El 85% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 15% afirmaron que la condición fue excelente.

Tabla 33*Dimensión: Resolución de contingencias*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular | 9 | 45,0 | 45,0 | 45,0 |
| Bueno | 7 | 35,0 | 35,0 | 80,0 |
| Excelente | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

La tabla 31 presenta los resultados sobre la cuarta dimensión de la variable 2: Resolución de contingencias, bajo la percepción de los consumidores finales. El 80% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 20% afirmaron que la condición fue excelente.

Tabla 34*Dimensión: Absolución de consultas*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular | 13 | 65,0 | 65,0 | 65,0 |
| Bueno | 6 | 30,0 | 30,0 | 95,0 |
| Excelente | 1 | 5,0 | 5,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla 32 se muestran los resultados sobre la quinta dimensión de la variable 2: Absolución de consultas, bajo la percepción de los consumidores finales. El 95% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 5% afirmaron que la condición fue excelente.

Tabla 35*Dimensión: Cumplimiento de procesos*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular | 12 | 60,0 | 60,0 | 60,0 |
| Bueno | 4 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| Excelente | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla precedente se reflejan los resultados sobre la sexta dimensión de la variable 2: Cumplimiento de procesos, bajo la percepción de los consumidores finales. El 80% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 20% afirmaron que la condición fue excelente.

Tabla 36*Dimensión: Adecuado servicio*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Regular | 14 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| Bueno | 2 | 10,0 | 10,0 | 80,0 |
| Excelente | 4 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla precedente se reflejan los resultados sobre la séptima dimensión de la variable 2: Adecuado servicio, bajo la percepción de los consumidores finales. El 80% afirmaron como bueno o regular, en tanto que el 20% afirmaron que la condición fue excelente.

Tabla 37*Dimensión: Centralización del servicio*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 14 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| Bueno | 6 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla 35 se reflejan los resultados sobre la octava dimensión de la variable 2: Centralización del servicio, bajo la percepción de los consumidores finales. El 70% afirmaron como regular, mientras que el 30% afirmaron que la condición fue buena.

Tabla 38*Dimensión: Intermediación de procesos*

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Regular | 14 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| Bueno | 3 | 15,0 | 15,0 | 85,0 |
| Excelente | 3 | 15,0 | 15,0 | 100,0 |
| Total | 20 | 100,0 | 100,0 | |

En la tabla precedente se muestran los resultados sobre la novena dimensión de la variable 2: Intermediación de procesos, bajo la percepción de los consumidores finales. El 85% afirmaron como bueno o regular, mientras que el 15% afirmaron que la condición fue excelente.

4.2 Resultados inferenciales

Se procesaron los datos respectivos a la estadística inferencial en los casos para las muestras establecidas en el presente estudio: Consumidores finales y Asociaciones de consumidores, según los detalles:

4.2.1 Resultados inferenciales respecto a la muestra de Consumidores finales

Se obtuvo una relación directa y significativa entre las variables Sistema de información y Satisfacción del usuario externo, con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,664 y con un nivel de significancia = 0,000, tal como puede apreciarse en la siguiente tabla:

Tabla 39

Correlación entre las variables Sistema de información (V1) y Satisfacción del usuario externo (V2)

| | | V1: Sistema de información | V2: Satisfacción del usuario externo |
|-----------------|--------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | V1: Sistema de información | de 1,000 | ,664** |
| | | de Coeficiente de correlación | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 50 |
| | V2: Satisfacción del usuario externo | de ,664** | 1,000 |
| | | de Coeficiente de correlación | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 |
| | | N | 50 |

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

Así mismo, se obtuvieron los resultados correspondientes a los objetivos específicos, esto es; se correlacionaron la variable Satisfacción del usuario externo con las dimensiones de la variable Sistemas de información: Captación,

Almacenamiento, Tratamiento, y Diseminación de la información.

En cuanto al primer objetivo, se determinó una correlación directa, moderada y significativa entre Satisfacción del usuario externo con la dimensión Captación de la información, con un nivel correlacional de 0,577 y con una significancia igual a 0,000. Con ello, se demostró la hipótesis específica 1: Existe una relación entre satisfacción del usuario externo y captación de la información en Indecopi, 2021.

Respecto al segundo objetivo, se estableció una correlación directa, alta y significativa entre Satisfacción del usuario externo con la dimensión Almacenamiento de la información, con un nivel correlacional de 0,629 y con una significancia igual a 0,000. Por tanto, se demostró la hipótesis específica 2: Existe una relación entre satisfacción del usuario externo y almacenamiento de la información en Indecopi, 2021.

En cuanto al tercer objetivo, se evaluó una relación alta, directa y significativa entre Satisfacción del usuario externo y tratamiento de la información, con un nivel de 0,772 y con una significancia igual a 0,000. Quedó demostrada la hipótesis específica 3: Existe relación entre satisfacción del usuario externo y tratamiento de la información en Indecopi, 2021.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo, se determinó una relación alta, directa y significativa entre Satisfacción del usuario externo y diseminación de la información, con un nivel de 0,671 y con una significancia igual a 0,000. Quedó demostrada la hipótesis específica 4: Existe relación entre satisfacción del usuario externo y diseminación de la información en Indecopi, 2021.

Los resultados expuestos en este apartado se pueden corroborar en la siguiente tabla:

Tabla 40

Correlación entre las variables Sistema de información (V1) y Satisfacción del usuario externo (V2)

| | | | | V2: Satisfacción del usuario externo | Dimensión 1: Captación de la información | Dimensión 2: Almacenamiento de la información | Dimensión 3: Tratamiento de la información | Dimensión 4: Diseminación de la información |
|----------|----------------------|--------------|------------------|--|--|---|--|---|
| Rho | de V2: | Satisfacción | del | 1,000 | ,577** | ,629** | ,772** | ,671** |
| Spearman | usuario externo | | | . | ,000 | ,000 | ,000 | ,000 |
| | | | Sig. (bilateral) | | | | | |
| | | | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Dimensión: | Captación | | ,577** | 1,000 | ,493** | ,581** | ,443** |
| | de la información | | Sig. (bilateral) | ,000 | . | ,000 | ,000 | ,001 |
| | | | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Dimensión: | | | ,629** | ,493** | 1,000 | ,857** | ,844** |
| | Almacenamiento de la | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | . | ,000 | ,000 |
| | información | | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Dimensión: | | | ,772** | ,581** | ,857** | 1,000 | ,761** |
| | Tratamiento de la | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,000 | ,000 | . | ,000 |
| | información | | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |
| | Dimensión: | | | ,671** | ,443** | ,844** | ,761** | 1,000 |
| | Diseminación de la | | Sig. (bilateral) | ,000 | ,001 | ,000 | ,000 | . |
| | información | | N | 50 | 50 | 50 | 50 | 50 |

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

4.2.2 Resultados inferenciales respecto a la muestra de Asociaciones de consumidores

Se obtuvo una relación directa y significativa entre las variables Sistema de información y Satisfacción del usuario externo, con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,664 y con un nivel de significancia = 0,000, tal como puede apreciarse en la siguiente tabla:

Tabla 41

Correlación entre las variables Sistema de información (V1) y Satisfacción del usuario externo (V2)

| | | | | V1: Sistema de información | V2: Satisfacción del usuario externo |
|-----------------|--------------------------------------|-----|----------------------------|----------------------------|--------------------------------------|
| Rho de Spearman | V1: Sistema de información | de | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,525* |
| | | | Sig. (bilateral) | . | ,018 |
| | | | N | 20 | 20 |
| | V2: Satisfacción del usuario externo | del | Coeficiente de correlación | ,525* | 1,000 |
| | | | Sig. (bilateral) | ,018 | . |
| | | | N | 20 | 20 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Además, se lograron los resultados respecto a los objetivos específicos en la muestra de las Asociaciones de consumidores; correlacionando la variable Satisfacción del usuario externo con las dimensiones de la variable Sistemas de información: Captación, Almacenamiento, Tratamiento, y Diseminación de la información.

En cuanto al primer objetivo, se determinó una correlación directa, moderada y significativa entre Satisfacción del usuario externo con la dimensión Captación de la información, con un nivel correlacional de 0,595 y con una significancia igual a 0,006. Con ello, se demostró la hipótesis específica 1: Existe una relación entre satisfacción del usuario externo y captación de la información en Indecopi, 2021.

Con relación al segundo objetivo, se estableció una correlación directa, moderada y significativa entre Satisfacción del usuario externo con la dimensión Almacenamiento de la información, con un nivel correlacional de 0,480 y con una significancia igual a 0,032. Por tanto, se demostró la hipótesis específica 2: Existe una relación entre satisfacción del usuario externo y almacenamiento de la información en Indecopi, 2021.

Con respecto al tercer objetivo, se evaluó una relación alta, directa y significativa entre Satisfacción del usuario externo y tratamiento de la información, con un nivel de 0,627 y con una significancia igual a 0,003. Quedó demostrada la hipótesis específica 3: Existe relación entre satisfacción del usuario externo y tratamiento de la información en Indecopi, 2021.

Finalmente, respecto al cuarto objetivo, se determinó una relación moderada, directa y significativa entre Satisfacción del usuario externo y diseminación de la información, con un nivel de 0,581 y con una significancia igual a 0,007. Quedó demostrada la hipótesis específica 4: Existe relación entre satisfacción del usuario externo y diseminación de la información en Indecopi, 2021.

Los resultados explicados pueden ser corroborados en la siguiente tabla, producto del procesamiento de los datos en el SPSS v.26:

Tabla 42

Correlación entre las variables Satisfacción del usuario externo y las dimensiones de la variable Sistema de información

| | | | V2: Satisfacción del usuario externo | Dimensión 1: Captación de la información | Dimensión 2: Almacenamiento de la información | Dimensión 3: Tratamiento de la información | Dimensión 4: Diseminación de la información |
|--|---|---|--------------------------------------|--|---|--|---|
| V2: Satisfacción del usuario externo | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | | 1,000 | ,595** | ,480* | ,627** | ,581** |
| | | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Dimensión: Captación de la información | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | | ,595** | 1,000 | ,754** | ,885** | ,731** |
| | | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Rho de Dimensión: Almacenamiento de la información | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | | ,480* | ,754** | 1,000 | ,856** | ,810** |
| | | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Spearman Dimensión: Tratamiento de la información | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | | ,032 | ,000 | . | ,000 | ,000 |
| | | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Dimensión: Diseminación de la información | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | | ,627** | ,885** | ,856** | 1,000 | ,837** |
| | | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Dimensión: Diseminación de la información | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | | ,003 | ,000 | ,000 | . | ,000 |
| | | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Dimensión: Diseminación de la información | Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) | | ,581** | ,731** | ,810** | ,837** | 1,000 |
| | | N | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

4.3 Planteamiento de la propuesta de valor

Ante las dificultades e insatisfacción del usuario externo, manifestada en los indicadores de gestión se proponen acciones de mejora en el corto plazo, capaces de revertir el problema.

4.4 Fundamentación teórica y empírica

La propuesta de valor, formulada en este trabajo de investigación tiene su fundamento en el Decreto Ley N° 25868, Ley de organización y funciones del Instituto nacional de defensa de la competencia y de la protección de la propiedad intelectual – Indecopi; publicado el 24 de noviembre de 1992. Modificado por Decreto Ley N° 26116 (publicado el 30 de diciembre de 1992), Decreto Legislativo N° 788 (publicado el 31 de diciembre de 1994), Decreto Legislativo N° 807 (publicado el 18 de abril de 1996), Ley N° 26612 (publicada el 21 de mayo de 1996), Ley N° 26923 (publicada el 03 de febrero de 1998), Decreto de Urgencia N° 025-98 (publicado el 18 de junio de 1998), Ley N° 27043 (publicada el 01 de enero de 1999), Ley N° 27111 (publicada el 16 de mayo de 1999), Ley N° 27146 (publicada el 24 de junio de 1999), Ley N° 27584 (publicada el 07 de diciembre de 2001), Ley N° 27789 (publicada el 25 de julio de 2002) y Ley N° 27809 (publicada el 08 de agosto de 2002).

El Indecopi es el organismo encargado de la aplicación de las normas legales destinadas a proteger: 1.- Al mercado de las prácticas monopólicas que resulten controlistas y restrictivas de la competencia en la producción y comercialización de bienes y en la prestación de servicios, así como de las prácticas que generan competencia desleal y de aquellas que afectan a los agentes del mercado y a los consumidores; 2.- Los derechos de propiedad intelectual en todas sus manifestaciones, conforme lo estipula el artículo 30 del presente Decreto Ley; 3.-

La calidad de los productos, y 4.- Otros que se le asignen. Se estructura, bajo la presidencia de un directorio, un consejo consultivo, un órgano de control interno, un tribunal de defensa de la competencia y de la propiedad intelectual, comisiones y oficinas administrativas, lideradas por la gerencia general.

4.5 Características del sector

El organismo Indecopi es único en su género o rubro de actividad. Las facultades establecidas para dicho organismo, son por tanto las que están orientadas a la protección del mercado de las prácticas monopólicas que resulten controlistas y restrictivas de la competencia en la producción y comercialización de bienes y en la prestación de servicios, así como de las prácticas que generan competencia desleal y de aquellas que afectan a los agentes del mercado y a los consumidores; los derechos de propiedad intelectual en todas sus manifestaciones, conforme lo estipula el artículo 30 del presente Decreto Ley y la calidad de los productos. La Presidencia del Consejo de ministros puede asignarle algunas funciones adicionales, en razón de los recientes cambios en los mercados diversos, los derechos de la propiedad intelectual, etc.

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

Los sistemas de gestión de información son herramientas que han evolucionado a gran velocidad y se han transformado en una herramienta capaz de promover el desarrollo institucional, lo que ha sido de gran utilidad para el sector público. Indudable capacidad que se expresa en la gestión pública, en la que la satisfacción del usuario o consumidor es lo más relevante, pues es quien otorga valor a los servicios que presta la entidad pública, evaluando desde su percepción la efectividad de lo recibido. En tal sentido y para dar claridad a los alcances de la satisfacción de los usuarios, se consideró dos aspectos primordiales para este saber: la percepción de los consumidores finales y la percepción de las asociaciones de consumidores.

Respecto a los Consumidores finales, el objetivo general consistió en determinar cómo se relaciona la satisfacción del consumidor final con el sistema de información en Indecopi, Lima 2021. Procesada la información recogida mediante los instrumentos, se obtuvo un coeficiente correlacional de Spearman = 0,664 y con un nivel de significancia = 0,000. Con ello se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, mayor es la satisfacción del consumidor final en Indecopi. Este hallazgo concuerda con Abdikafi (2018) en su investigación sobre la identificación de la influencia de la calidad del servicio y la diferenciación del producto en la satisfacción del usuario en los bancos comerciales en Mogadishu, Somalia, habiendo obtenido una relación positiva moderada entre la calidad del servicio ofrecido y la satisfacción. Si bien en el estudio no medimos la calidad, sino el sistema de información como recurso de calidad, se da una correspondencia entre ambos resultados, confirmando que el uso de sistemas de información en

Indecopi ha logrado su objetivo que es brindar satisfacción al usuario, sin embargo, de acuerdo al grado de correlación obtenido ($r=0,664$) que es medio sugiere que todavía hay aspectos que mejorar para brindar una óptima satisfacción.

El primer objetivo específico consistió en establecer de qué manera se relacionan la satisfacción del consumidor final con la captación de la información en Indecopi, 2021. Procesada la información recogida mediante los instrumentos, se obtuvo un coeficiente correlacional de Spearman = 0,577 y con un nivel de significancia = 0,000. Con este resultado se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, respecto a la captación de la información, mayor es la satisfacción del consumidor final en Indecopi. La captación refiere a la recolección de información que consiste en el ingreso de la información externa e interna en la información para que sea transmitida posteriormente. Considerando el resultado, concuerda con lo que aseveran Nieto y Soto (2016), quienes encontraron la relación entre el sistema de información y el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios en una oficina administrativa de la Facultad de Administración de empresas de la Universidad Nacional del Centro del Perú, con un coeficiente de 0.997, comprobando que un sistema de información mejora el nivel de rendimiento percibido por los usuarios.

El segundo objetivo específico consistió en evaluar la relación entre la satisfacción del consumidor final con el almacenamiento de la información en Indecopi, 2021. Procesada la información recogida mediante los instrumentos, se obtuvo un coeficiente correlacional de Spearman = 0,629 y con un nivel de significancia = 0,000. Con ello se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, respecto al almacenamiento de la información, mayor es la satisfacción del consumidor final en Indecopi. El almacenamiento refiere al proceso

para la agrupación de datos de acuerdo con criterios que han sido adoptados por la organización. La información coincide con las aseveraciones de Chero y Raza (2020) respecto a la satisfacción de los usuarios y la imagen corporativa que se sustenta en el almacenamiento de la información, habiendo obtenido una r de 0,834, lo que sin duda ha favorecido la buena percepción sobre los servicios de la academia.

El tercer objetivo específico consistió en analizar la forma de relación entre la satisfacción del consumidor final con el tratamiento de la información en Indecopi, 2021. Procesada la información recogida mediante los instrumentos, se obtuvo un coeficiente correlacional de Spearman = 0,772 y con un nivel de significancia = 0,000. Con ello se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, respecto al tratamiento de la información, mayor es la satisfacción del consumidor final en Indecopi. Respecto al tratamiento de información, éste se efectúa mediante el sistema de información que es revisada y procesada para dar respuestas específicas. El resultado concuerda con las afirmaciones de Huamán y Huayanca (2017), en su investigación relacionada al desarrollo de un sistema de información para mejorar procesos en una empresa, observándose que mediante la implementación del sistema de información fue posible automatizar, reducir y mejorar los tiempos de uso para sus diversos procesos, de mayor importancia aún para compras y ventas que son las áreas de atención al cliente. Este aspecto del tiempo también es relevante para Indecopi que ha establecido plazos específicos para el debido tratamiento de la información.

El cuarto objetivo específico consistió en determinar el nivel de relación entre la satisfacción del consumidor final con la disseminación de la información en Indecopi, 2021. Procesada la información recogida mediante los instrumentos, se

obtuvo un coeficiente correlacional de Spearman = 0,671 y con una significancia igual a 0,000. Con ello se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, respecto a la disseminación de la información, mayor es la satisfacción del consumidor final en Indecopi. La disseminación de la información trata de la distribución de información a las personas de acuerdo al cumplimiento de objetivos de la organización. Sobre este aspecto en particular, concuerda con lo que asevera Khadka & Maharjan (2017) cuando analizaron los conceptos de satisfacción del cliente, fidelización del cliente y su relación, en el que afirmaron que el nivel de servicio de la empresa estudiada fue positivo y los clientes se encontraron muy satisfechos. Sin embargo, es pertinente tomar su sugerencia respecto a la implementación de campañas publicitarias periódicas para lograr la atención de los usuarios de forma permanente y para mantenerlos informados sobre las actividades que Indecopi realiza.

Respecto a las Asociaciones de Consumidores, el objetivo general consistió en determinar la relación entre las variables satisfacción de las asociaciones de consumidores y sistema de información en Indecopi, Lima 2021. Procesada la información recogida mediante los instrumentos, se obtuvo un coeficiente correlacional de Spearman = 0,525 y con un nivel de significancia = 0,018. Con ello se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, mayor es la satisfacción de las asociaciones de consumidores en Indecopi. Al respecto, resalta Tan (2019) en un estudio relacionado a los roles de la información en el cliente, satisfacción del usuario y satisfacción del cliente orientado desde los procesos de la información relacional y utilización de la tecnología, considerando la conexión con el cliente, así como el impacto mediador de éste para el logro de la dinamización de los procesos. Un aspecto relevante fue acción integradora de la

oferta. Bajo este criterio, Indecopi siempre ha de considerar el cumplimiento de la normativa y en particular la satisfacción de las asociaciones como conjunto de usuarios de los servicios que se ofertan en el Perú.

El primer objetivo específico consistió en establecer de qué manera se relacionan la satisfacción de la asociación de consumidores con la captación de la información en Indecopi, 2021. Procesada la información recogida mediante los instrumentos, se obtuvo un; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,595 y con un nivel de significancia = 0,006. Con ello se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, respecto a la captación de la información, mayor es la satisfacción de las asociaciones de consumidores en Indecopi. La captación y recolección de la información, recoge datos externos e internos de la organización, para luego remitirla por medio del sistema de comunicación a las áreas del sistema de información facultadas para compilarlas y evitar duplicidades e información sin valor. Esta preocupación de Indecopi por captar información de la asociación de consumidores es similar a la preocupación de sectores, como el estudio de Subiyakto et al. (2016), que resaltaron la importancia del sistema de información en la gestión y funciones académicas de las instituciones de educación superior de Indonesia, con la finalidad de establecer los factores influyentes en la satisfacción del usuario, encontrándose que los contextos institucionales influyeron indirectamente en la variable. Esto confirma también la situación de Indecopi como entidad pública, pues se encuentra sujeto a sufrir cambios constantes debido a la coyuntura política que atraviesa según el entorno político.

El segundo objetivo específico consistió en evaluar la relación entre la satisfacción de la asociación de consumidores con el almacenamiento de la información en Indecopi, 2021. Procesada la información recogida mediante los

instrumentos, se obtuvo un coeficiente correlacional de Spearman = 0,480 y con un nivel de significancia = 0,032. Con ello se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, respecto al almacenamiento de la información, mayor es la satisfacción de las asociaciones de consumidores en Indecopi. El almacenamiento es el proceso de agrupar la información conforme a criterios de la organización, cuyo soporte puede ser variado, desde un archivador de palanca, hasta una base de datos informático, lo que depende de la magnitud de la información considerada. A este respecto, considerando a López (2016) que enfatizó la implementación de un sistema de información para mejorar la capacitación del personal en una empresa de telecomunicaciones, viabilizó los procesos mediante los flujos operativos, favoreciendo así la documentación de los procesos soportados por un sistema registro y control de eventos de capacitación. Esto es fundamental para Indecopi, pues del almacenamiento de información dependen el correcto flujo del tratamiento que ha de ponerse en práctica. El grado de correlación medio indicaría, sin embargo, que hay mejoras por realizarse.

El tercer objetivo específico consistió en analizar la forma de relación entre la satisfacción de la asociación de consumidores con el tratamiento de la información en Indecopi, 2021. Procesada la información recogida mediante los instrumentos, se obtuvo un coeficiente correlacional de Spearman = 0,627 y con un nivel de significancia = 0,003. Con ello se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, respecto al tratamiento de la información, mayor es la satisfacción de las asociaciones de consumidores en Indecopi. El tratamiento de la información se realiza principalmente a través del subsistema informático, posibilitando que las grandes dimensiones de información almacenadas y procesadas no sea un gran problema en la actualidad. A este respecto, concuerda

con los hallazgos de Abrego-Almazán (2016) quien sostuvo que la eficiencia interna de la organización recibe efectos por parte de la satisfacción de usuarios y su intencionalidad al utilizar un sistema de información. Este último al mismo tiempo, tiene influencia por la calidad de información que maneja y que los costos de la organización se ven también afectadas por el uso del sistema de información. En tal sentido, siempre se ha de requerir un mayor compromiso de parte de la institución para dar mayor utilidad al sistema de información y que para mejorar requiere un replanteamiento que implica que el usuario participe de la adquisición o desarrollo, también que participen activamente los directivos, así como una planificación y capacitación muy efectiva al respecto de su uso.

El cuarto objetivo específico consistió en determinar el nivel de relación entre la satisfacción de la asociación de consumidores con la diseminación de la información en Indecopi, 2021. Procesada la información recogida mediante los instrumentos, se obtuvo un coeficiente correlacional de Spearman = 0,581 y con una significancia igual a 0,007. Con ello se puede afirmar que, a mayor uso del sistema de información, respecto a la diseminación de la información, mayor es la satisfacción de las asociaciones de consumidores en Indecopi. La diseminación de la información trata de la distribución de información para el logro de los objetivos institucionales, considerándose informaciones que deben ser de conocimiento por parte de diferentes personas para poder enfrentar con éxito a las diversas condiciones que se presentan en su caso en particular, por lo que deben tomar decisiones de corte legal. En cuanto a este hallazgo, Pascagaza (2018), en una investigación sobre la implementación de un sistema de información para mejorar la gestión en una universidad desde la responsabilidad social, logrando resultados que demostraron que la gestión hacia el público mejora de forma eficiente y eficaz.

CONCLUSIONES

Respecto a los consumidores finales:

Primera:

Se demostró la existencia de una relación positiva, alta y significativa entre las variables satisfacción de los consumidores finales y sistema de información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,664 y con un nivel de significancia = 0,000

Segunda:

Respecto al objetivo específico 1, se demostró la existencia de una relación positiva, moderada y significativa entre la variable satisfacción de los consumidores finales y la dimensión captación de información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,577 y con un nivel de significancia = 0,000

Tercera:

Con relación al objetivo específico 2, se demostró la existencia de una relación positiva, alta y significativa entre la variable satisfacción de los consumidores finales y la dimensión almacenamiento de la información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,629 y con un nivel de significancia = 0,000

Cuarta:

Con relación al objetivo específico 3, se demostró la existencia de una relación

positiva, alta y significativa entre la variable satisfacción de los consumidores finales y la dimensión tratamiento de la información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,772 y con un nivel de significancia = 0,000

Quinta:

Y finalmente, respecto al objetivo específico 4, se halló una relación alta, directa y significativa entre Satisfacción del usuario externo y la diseminación de la información en Indecopi, 2021, con un nivel de 0,671 y con una significancia igual a 0,000.

Respecto a las Asociaciones de consumidores

Primera:

Se demostró la existencia de una relación positiva, moderada y significativa entre las variables satisfacción de las asociaciones de consumidores y sistema de información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,525 y con un nivel de significancia = 0,018

Segunda:

Respecto al objetivo específico 1, se demostró la existencia de una relación positiva, moderada y significativa entre la variable satisfacción de las asociaciones de consumidores y la dimensión captación de información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,595 y con un nivel de significancia = 0,006

Tercera:

Con relación al objetivo específico 2, se demostró la existencia de una relación positiva, moderada y significativa entre la variable satisfacción de los consumidores finales y la dimensión almacenamiento de la información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,480 y con un nivel de significancia = 0,032

Cuarta:

Con relación al objetivo específico 3, se demostró la existencia de una relación positiva, alta y significativa entre la variable satisfacción de los consumidores finales y la dimensión tratamiento de la información en Indecopi, Lima 2021; con un coeficiente correlacional de Spearman = 0,627 y con un nivel de significancia = 0,003

Quinta:

Y finalmente, respecto al objetivo específico 4, se halló una relación alta, directa y significativa entre Satisfacción del usuario externo y la disseminación de la información en Indecopi, 2021, con un nivel de 0,581 y con una significancia igual a 0,007.

RECOMENDACIONES

Considerando los resultados obtenidos en el presente estudio, se puede confirmar la existencia de efectos similares en los consumidores finales y en las asociaciones de consumidores. En tal sentido, las recomendaciones propuestas fueron unificadas, por cuanto tienen un mismo sentido, de tal manera que se formularon cinco recomendaciones; una bajo el enfoque de la relación entre las variables de estudio y las cuatro restantes, contemplando las relaciones encontradas entre la variable satisfacción del usuario con las dimensiones de la variable sistema de información: captación, almacenamiento, tratamiento y diseminación de la información:

Primera:

Dada la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y el sistema de información, se recomienda a la gerencia general de Indecopi, mantener la calidad en la atención al usuario y mantener el mantenimiento y actualización del sistema de información, considerando la permanente capacitación y fidelización del colaborador de la institución

Segunda:

Habiéndose corroborado la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la captación de la información, se recomienda a la gerencia general de Indecopi, mantener actualizado y desarrollar las estrategias orientadas a la captación de la información, su disponibilidad oportuna y fidelidad respectiva.

Tercera:

Con la demostración de la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y el almacenamiento de la información, se recomienda a la gerencia general de Indecopi, desarrollar las estrategias e implementar las acciones enfocadas al almacenamiento y cautela de la información institucional, para la disposición correspondiente y oportuna.

Cuarta:

Con la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y el tratamiento de la información, se recomienda a la gerencia general de Indecopi, mantener capacitado y fidelizado al colaborador que está al frente del tratamiento de la información requerida por el usuario externo, tanto consumidores finales como asociaciones de consumidores.

Quinta:

Habiéndose demostrado la existencia de una relación directa y significativa entre la satisfacción del usuario y la disseminación de la información, se recomienda a la gerencia general de Indecopi, disponer que el personal responsable de la disseminación de la información, sea periódicamente capacitado y fidelizado en su puesto, con la finalidad de adquirir mayores competencias para satisfacción del usuario externo.

FUENTES DE INFORMACIÓN

- Abrego-Almazán, D., Medina-Quintero, J. M. y Sánchez-Tovar, Y. (2016). La calidad de los Sistemas de Información en la eficiencia de las Pymes. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10 (2), 27-41. <https://www.redalyc.org/pdf/3783/378345292003.pdf>
- Abdikafi, A., Abdinasir y Adam, F. G. (2018). *Factors influencing customer satisfaction in commercial banks: some selected banks in Mogadishu*. (Tesis, Simad University).
- Alvarado, L. (2018). *Concepto de Sistemas de información, naturaleza, fundamentos y Principios, tipos de sistemas de información, enfoques de sistemas, perspectivas y aplicaciones*. (Tesis, Universidad Nacional de Educación).
- Andreu, R., J. Ricart y J. Valor (1996): *Estrategia y sistemas de información*. McGraw-Hill, Madrid.
- Applegate, R. (1993). Models of user satisfaction: understanding false positives. En: *RQ*, summer 1993, 32, 525-539. *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: University of Wisconsin.
- Armada, D., Martínez-Gallego, F., Segarra, E. y Díaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *SPORT TK, Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 5, 119-122. <https://revistas.um.es/sportk/article/view/254121/191781>
- Arzola, R. (2015). Enfoque de Sistemas. Disponible en: <https://www.monografias.com/trabajos25/enfoque-sistemas/enfoque->

sistemas.shtml

- Aspajo, U. P. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en la Gerencia de Rentas y Administración Tributaria de la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima 2018. (Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/24124/Aspajo_QUP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bernasconi, C., Otero, A. y Surraco, R. (2016). Gestión pública y sistemas de información: definición de procesos y herramientas para la toma de decisiones. *XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*, Santiago, Chile, 8 - 11 nov. 2016.
- Decreto Supremo N° 251-2013-13-EF. Aprueban Escala Remunerativa del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual-INDECOPI. <https://www.indecopi.gob.pe/documents/1902049/3969398/EscalaSalarial.pdf/6cf79c74-6fbc-870b-d96f-ec808504d968>
- Decreto Ley N° 25868. Ley de Organización y Funciones del Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual - INDECOPI. Congreso de la República (1992). https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/4924/818_RINI_LEG_Decreto_LEY_25868-1992-Indecopi.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hero, M. I. y Raza, B. A. (2020). *Relación entre la satisfacción de los usuarios y la imagen corporativa de la academia de comunicadores de Trujillo en el año 2020*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego).
- Farid, C. y de Mesquita, M. A. (2015). Advanced Planning Systems (APS) for Supply Chain Planning: A case study in dairy industry.

https://www.researchgate.net/figure/Four-level-pyramid-model-of-information-systems-O-Brien-Marakas-2010_fig1_288686014

Ferran, C. & Salim, R., (2008). *Enterprise Resource Planning for Global Economies: Managerial Issues and Challenges*. New York: Information Science Reference.

García, D. (2000). *Sistemas de información en la empresa. Conceptos y aplicaciones*. Pirámide, Madrid.

Horton, J. (2020). *Coronavirus en América Latina: ¿Cuál es la situación de la pandemia en la región?* <https://www.bbc.com/mundo/noticias-america-latina-54177336>

Huamán, J. y Huayanca, C. (2017). Desarrollo e implementación de un Sistema de información para mejorar los Procesos de compras y ventas en la Empresa Humaju. (Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma del Perú).

Indecopi (2016). *Informe Anual. Estado de la Protección de los Consumidores en el Perú*. Disponible en: https://repositorio.indecopi.gob.pe/bitstream/handle/11724/5806/Informe_Anu_al_2016-Indecopi.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Juran, J. (1993). *Manual de Control de la Calidad*. 4ª Ed. España: Mc Graw Hill, Interamericana de España.

Khadka, K. & Maharjan, S. (2017). *Customer Satisfaction And Customer Loyalty Case Trivsel Städtjänster (Trivsel siivouspalvelut)*. (Tesis, Centria University of Applied Sciences Pietarsaari). https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/139650/khadka_kabu%20%20and%20%20maharjan_%20soniya.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia*. México: Pearson educación.

- Lapiedra, R., Devece, C. y Guiral, J. (2011). *Introducción a la gestión de sistemas de información en la empresa*. Castelló de la Plana: Publicacions de la Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions.
- López, C. (2016). *Desarrollo e Implementación de un Sistema de Información para el control del proceso de capacitación de una empresa del rubro de las telecomunicaciones en el Perú*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Sedes Sapientiae).
http://repositorio.ucss.edu.pe/bitstream/handle/UCSS/85/Gonz%c3%a1les_Carlos_tesis_bachiller_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Milanesi, A., Rius, C. y Cristar, C. (2013). Los sistemas de información en la gestión pública uruguaya: aprehender para innovar en la implementación de un sistema acorde a las necesidades en la gestión en política social. *II Congreso Uruguayo de Sociología*, Montevideo, Uruguay.
- Nieto, R., Soto, N., Flores, I., Arana, S. I. y Soto, K. N. (2016). Sistema de información y satisfacción del usuario en la Dirección de Proyección Social de la FAE – UNCP. *Prospectiva Universitaria*, 80-83.
<https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/prospectiva/article/view/39/40>
- Organización Internacional del Trabajo-OIT (2021). *Covid-19 y el mundo del trabajo*.
<https://www.ilo.org/global/topics/coronavirus/lang--es/index.htm>
- Oltra, B. (2012). *Sistemas Integrados de Gestión Empresarial. Evolución histórica y tendencias de futuro*. Editorial UPV. 2012
- Pascagaza, J. (2018). *Desarrollo de un sistema de información para la gestión de los proyectos de responsabilidad social del programa de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Católica de Colombia*. (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica de Colombia). Disponible en:

https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16047/1/Trabajo%20de%20grado_juan%20manuel_625353.pdf

Poll, R. & Boekhorst, P. (1976). *Measuring quality international guidelines for performance measurement in academic libraries*. München: K.G. Saur, 1996, (IFLA publications; 76) p. 106.

Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de Documentación*, (3), 139-153.

<https://www.redalyc.org/pdf/635/63500309.pdf>

Reyes, S., Mayo, J. C. y Loredó, N. A. (2009). La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de la Economía Latinoamericana, Revista académica de economía*.

Latinoamericana, Revista académica de economía.

<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.

Senlle, A. (1993). *Calidad total en los servicios y en la Administración Pública*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.

Subiyakto, A, Rahman, A., Kartiwi, M., Jaya, S. & Durachman, Y. (2016). The User Satisfaction Perspectives of the Information System Projects. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 4 (1), 215 ~ 223.

DOI: 10.11591/

Tan, L. (2019). *The Roles of Information Technology in Customer Relationship Performance, Employee User Satisfaction, Service Quality and Customer Satisfaction*. (Tesis de Maestría, Iowa State University).

<https://lib.dr.iastate.edu/creativecomponents/260/>

Valls W., Román V., Chica C. y Salgado G. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. Ecuador: Mar Abierto.

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos para la recolección de datos.

Instrumento 1: Encuesta a los Usuarios Finales

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO – USUARIOS FINALES

- 1.- Sexo del encuestado: Masculino (1), Femenino (2)
- 2.- Edad: De 18-25 años (1), De 26-35 años (2), De 36-45 años (3), De 46 y más (4)
- 3.- Grado de instrucción: Secundaria (1), Superior técnico (2), Superior universitario (3)

Questionario de la variable: Sistema de información

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es ***Sistema de información y satisfacción del usuario externo en Indecopi, Lima 2020***. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello, pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

| LEYENDA: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre | | | | | | | | |
|--|--|------------------------------------|---|---|---|---|---|--|
| Variable | Dimensiones | Indicadores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sistema de información | Captación y recolección de datos | Captación en forma física | | | | | | |
| | | 1 | La información física requerida es obtenida de forma comprensible | | | | | |
| | | Captación en forma virtual | | | | | | |
| | | 2 | La información virtual requerida se obtiene de manera clara | | | | | |
| | | Recolección en forma física | | | | | | |
| | | 3 | Se recolecta la información física en forma oportuna | | | | | |
| Recolección en forma virtual | | | | | | | | |
| 4 | El recojo de la información virtual se obtiene adecuadamente | | | | | | | |

| | | | | | | | |
|---|--|--|---|--|--|--|--|
| Almacenamiento de la información | Almacenamiento manual | | | | | | |
| | 5 | Los archivos de la información manual están organizados | | | | | |
| | 6 | La información manual almacenada es útil | | | | | |
| | 7 | La forma de almacenar la información manual es sencilla | | | | | |
| | Almacenamiento virtual | | | | | | |
| | 8 | Los archivos virtuales son almacenados adecuadamente | | | | | |
| | 9 | Se puede acceder con facilidad a los archivos virtuales | | | | | |
| | 10 | Existe un protocolo de almacenamiento de la información virtual | | | | | |
| | Tratamiento de la información | Plataforma virtual de la organización | | | | | |
| | | 11 | La información que se gestiona en plataforma es apropiada | | | | |
| 12 | | Se puede acceder con facilidad a la plataforma de la institución | | | | | |
| 13 | | Los resultados de los programas de formación en competencias | | | | | |
| Equipos virtuales anexos | | | | | | | |
| 14 | | Los terminales internos están conectados a la plataforma | | | | | |
| 15 | | La conexión de los equipos anexos es integral | | | | | |
| Servicios de terceros | | | | | | | |
| 16 | El mantenimiento de la información es permanente | | | | | | |
| Diseminación de la información | Distribución de la información al personal de la organización | | | | | | |
| | 17 | La información institucional se distribuye en forma veloz | | | | | |
| | 18 | Es posible acceder a información distribuida con antelación | | | | | |
| | 19 | Se puede distribuir información muy pesada en forma oportuna | | | | | |
| | Distribución de la información al entorno de la organización | | | | | | |
| | 20 | La información del entorno es canalizada de manera apropiada | | | | | |
| | 21 | El entorno de la organización accede a la plataforma fácilmente | | | | | |
| | 22 | Está normada la distribución de la información al entorno | | | | | |

Cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es **Sistema de información y satisfacción del usuario externo en Indecopi, Lima 2020**. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

| LEYENDA: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| Variable | Dimensiones | Indicadores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Satisfacción del usuario | Usuarios finales | Capacidad de solución ante las dificultades | | | | | | |
| | | 1 | La institución cuenta con un protocolo ante dificultades | | | | | |
| | | 2 | Cualquier problema que se suscite, se soluciona con prontitud | | | | | |
| | | 3 | El personal de Indecopi se preocupa para solucionar los problemas | | | | | |
| | | Nivel de buen trato por parte del personal hacia los usuarios del servicio | | | | | | |
| | | 4 | Con frecuencia, los horarios de atención se cumplen a cabalidad | | | | | |
| | | 5 | Hay buenos comentarios sobre el buen trato del personal | | | | | |
| | | 6 | Fui atendido con afecto por el personal en cada oportunidad | | | | | |
| | | Nivel óptimo de cordialidad en la atención al usuario | | | | | | |
| | | 7 | Constantemente, en Indecopi se preocupan por atender mejor | | | | | |
| | | 8 | A menudo, los empleados siempre sonríen al momento de atender | | | | | |
| | | 9 | Con frecuencia, los usuarios se sienten bien luego de ser atendidos | | | | | |
| | | Capacidad de resolución de contingencias | | | | | | |
| | | 10 | Ante contingencias identificadas, existen procedimientos publicados | | | | | |
| | | 11 | En todas las oficinas se comparte la mejora continua | | | | | |
| | | 12 | Parte de la cultura organizacional es resolver contingencias | | | | | |
| | | Nivel óptimo en la absolución de consultas | | | | | | |
| | | 13 | Cada consulta formulada es absuelta sin demora | | | | | |
| | | 14 | Los asesores de Indecopi son profesionales muy dedicados | | | | | |
| | | Grado de cumplimiento en los procesos de gestión | | | | | | |
| | | 15 | Los plazos establecidos se cumplen en Indecopi | | | | | |
| | | 16 | Los procesos de gestión son transparentados constantemente | | | | | |
| Nivel de facilitación por parte de la institución por un adecuado Servicio | | | | | | | | |
| 17 | El acceso a un adecuado servicio es muy fácil | | | | | | | |
| 18 | La institución se preocupa por mejorar la atención | | | | | | | |
| Nivel de centralización en el tratamiento del servicio | | | | | | | | |
| 19 | En Indecopi, se cuida que el servicio a prestar se centralice | | | | | | | |
| 20 | Centralizar el servicio en Indecopi equivale a una atención eficiente | | | | | | | |
| Grado mínimo en la intermediación durante los procesos de Atención | | | | | | | | |
| 21 | En los procesos de atención la intermediación es mínima | | | | | | | |
| 22 | El usuario es informado sobre alguna intermediación en su servicio | | | | | | | |

Instrumento 2: Encuesta a las asociaciones de consumidores (Representantes)

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

- 1.- Sexo del encuestado: Masculino (1), Femenino (2)
- 2.- Edad: De 18-25 años (1), De 26-35 años (2), De 36-45 años (3), De 46 y más (4)
- 3.- Grado de instrucción: Secundaria (1), Superior técnico (2), Superior universitario (3)

Cuestionario de la variable: Sistema de información

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es **Sistema de información y satisfacción del usuario externo en Indecopi, Lima 2020**. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello, pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

| LEYENDA: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre | | | | | | | | |
|---|---|--|---|---|---|---|---|--|
| Variable | Dimensiones | Indicadores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Sistema de información | Captación y recolección de datos | Captación en forma física | | | | | | |
| | | 1 | La información física requerida es obtenida de forma comprensible | | | | | |
| | | Captación en forma virtual | | | | | | |
| | | 2 | La información virtual requerida se obtiene de manera clara | | | | | |
| | | Recolección en forma física | | | | | | |
| | | 3 | Se recolecta la información física en forma oportuna | | | | | |
| | | Recolección en forma virtual | | | | | | |
| | 4 | El recojo de la información virtual se obtiene adecuadamente | | | | | | |
| | Almacenamiento de la información | Almacenamiento manual | | | | | | |
| | | 5 | Los archivos de la información manual están organizados | | | | | |
| | | 6 | La información manual almacenada es útil | | | | | |
| | | 7 | La forma de almacenar la información manual es sencilla | | | | | |
| | | Almacenamiento virtual | | | | | | |
| | | 8 | Los archivos virtuales son almacenados adecuadamente | | | | | |
| 9 | | Se puede acceder con facilidad a los archivos virtuales | | | | | | |
| 10 | Existe un protocolo de almacenamiento de la información virtual | | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | |
|----|---------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | Tratamiento de la información | Plataforma virtual de la organización | | | | | | | | | |
| | | 11 | La información que se gestiona en plataforma es apropiada | | | | | | | | |
| | | 12 | Se puede acceder con facilidad a la plataforma de la institución | | | | | | | | |
| | | 13 | Los resultados de los programas de formación en competencias | | | | | | | | |
| | | Equipos virtuales anexos | | | | | | | | | |
| | | 14 | Los terminales internos están conectados a la plataforma | | | | | | | | |
| | | 15 | La conexión de los equipos anexos es integral | | | | | | | | |
| | | Servicios de terceros | | | | | | | | | |
| | 16 | El mantenimiento de la información es permanente | | | | | | | | | |
| | Diseminación de la información | Distribución de la información al personal de la organización | | | | | | | | | |
| | | 17 | La información institucional se distribuye en forma veloz | | | | | | | | |
| | | 18 | Es posible acceder a información distribuida con antelación | | | | | | | | |
| | | 19 | Se puede distribuir información muy pesada en forma oportuna | | | | | | | | |
| | | Distribución de la información al entorno de la organización | | | | | | | | | |
| | | 20 | La información del entorno es canalizada de manera apropiada | | | | | | | | |
| | | 21 | El entorno de la organización accede a la plataforma fácilmente | | | | | | | | |
| 22 | | Está normada la distribución de la información al entorno | | | | | | | | | |

Cuestionario de la variable: Satisfacción del usuario (Asociación de consumidores)

El objetivo de esta encuesta es para desarrollar un estudio cuyo título es **Sistema de información y satisfacción del usuario externo en Indecopi, Lima 2020**. El documento es anónimo y su aplicación será de utilidad para mi investigación, por ello pido su colaboración. Marque con un aspa (X) la respuesta que considere acertada bajo su punto de vista, según las alternativas formuladas. Se agradece su sinceridad y colaboración.

| LEYENDA: 1: Nunca, 2: Casi nunca, 3: A veces, 4: Casi siempre, 5: Siempre | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|--|
| Variable | Dimensiones | Indicadores | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| Satisfacción del usuario | Asociaciones de consumidores | Capacidad de solución ante las dificultades | | | | | | |
| | | 1 | La institución cuenta con un protocolo ante dificultades | | | | | |
| | | 2 | Cualquier problema que se suscite, se soluciona con prontitud | | | | | |
| | | 3 | El personal de Indecopi se preocupa para solucionar los problemas | | | | | |
| | | Nivel de buen trato por parte del personal hacia los usuarios del servicio | | | | | | |
| | | 4 | Con frecuencia, los horarios de atención se cumplen a cabalidad | | | | | |
| | | 5 | Hay buenos comentarios sobre el buen trato del personal | | | | | |
| | | 6 | La asociación fue atendida con afecto por el personal de Indecopi | | | | | |
| | | Nivel óptimo de cordialidad en la atención al usuario | | | | | | |
| | | 7 | Constantemente, en Indecopi se preocupan por atender mejor | | | | | |
| | | 8 | A menudo, los empleados siempre sonríen al momento de atender | | | | | |
| | | 9 | Con frecuencia, los usuarios se sienten bien luego de ser atendidos | | | | | |
| | | Capacidad de resolución de contingencias | | | | | | |
| | | 10 | Ante contingencias identificadas, existen procedimientos publicados | | | | | |
| | | 11 | En todas las oficinas se comparte la mejora continua | | | | | |
| | | 12 | Parte de la cultura organizacional es resolver contingencias | | | | | |
| | | Nivel óptimo en la absolución de consultas | | | | | | |
| | | 13 | Las consultas formuladas la asociación fueron absueltas sin demora | | | | | |
| | | 14 | Los asesores de Indecopi son profesionales muy atentos | | | | | |
| | | Grado de cumplimiento en los procesos de gestión | | | | | | |
| | | 15 | Los plazos establecidos se cumplen en Indecopi | | | | | |
| | | 16 | Los procesos de gestión son transparentados constantemente | | | | | |
| Nivel de facilitación por parte de la institución por un adecuado servicio | | | | | | | | |
| 17 | La asociación puede acceder al servicio de manera sencilla | | | | | | | |
| 18 | La institución se preocupa por mejorar la atención | | | | | | | |
| Nivel de centralización en el tratamiento del servicio | | | | | | | | |
| 19 | En Indecopi, se cuida que el servicio a prestar se centralice | | | | | | | |
| 20 | Centralizar el servicio en Indecopi equivale a una atención eficiente | | | | | | | |
| Grado mínimo en la intermediación durante los procesos de atención | | | | | | | | |
| 21 | En los procesos de atención la intermediación es mínima | | | | | | | |
| 22 | La asociación es informada sobre alguna intermediación en su servicio | | | | | | | |

Anexo 2. Validación del instrumento de investigación.

Informe de juicio de expertos 1

I.- DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN INDECOPI, LIMA 2020
- Apellidos y Nombres del experto: Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo
- Grado Académico: Doctor en Administración de la Educación
- Cargo desempeñado: Docente investigador, metodólogo y Director de Administración de la UGEL de Ventanilla, Callao.
- Autoras del trabajo de investigación: Tatiana Del Rosario Pinedo Cornejo y Lady Melissa Rosario Prado Figueroa

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems del instrumento fueron formulados con claridad, sin ambigüedades | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Cada ítem del instrumento permite medir objetivamente el indicador correspondiente a cada dimensión de la variable respectiva | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento de investigación recoge la problemática estudiada, conforme la coyuntura actual | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento están ordenados de tal manera que cumplen con lo establecido en el cuadro de operacionalización de variables | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento reflejan suficiencia en cantidad y calidad. | | | | X | |
| INTENCIONALIDAD | La construcción del instrumento responde al marco teórico inserto en el contenido | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La consistencia del instrumento es evidente porque cada ítem formulado mide un aspecto importante de la variable de estudio | | | | | X |
| COHERENCIA | El instrumento expresa coherencia, porque cada variable del estudio está conectada a cada una de sus dimensiones y cada dimensión está vinculada a cada ítem, como parte del indicador | | | | | X |
| METODOLOGÍA | Los ítems del instrumento forman parte del objetivo de la investigación | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde adecuadamente en su totalidad a la coyuntura actual | | | | | X |
| | SUB TOTAL | | | | 4 | 45 |
| | TOTAL | | | | | 49 |

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN: El instrumento es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN: 49 Excelente

Lima, 18 de agosto de 2021



Dr. Manuel Salvador Cama Sotelo
DNI: 10248111

Informe de juicio de expertos 2

I.- DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN INDECOPI, LIMA 2020
- Apellidos y Nombres del experto: Armijo García, Víctor Hugo
- Grado Académico: Doctor en Auditoría financiera
- Cargo desempeñado: Docente investigador y Contador independiente
- Autoras del trabajo de investigación: Tatiana Del Rosario Pinedo Cornejo y Lady Melissa Rosario Prado Figueroa

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems del instrumento fueron formulados con claridad, sin ambigüedades | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Cada ítem del instrumento permite medir objetivamente el indicador correspondiente a cada dimensión de la variable respectiva | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento de investigación recoge la problemática estudiada, conforme la coyuntura actual | | | | X | |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento están ordenados de tal manera que cumplen con lo establecido en el cuadro de operacionalización de variables | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento reflejan suficiencia en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | La construcción del instrumento responde al marco teórico inserto en el contenido | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La consistencia del instrumento es evidente porque cada ítem formulado mide un aspecto importante de la variable de estudio | | | | | X |
| COHERENCIA | El instrumento expresa coherencia, porque cada variable del estudio está conectada a cada una de sus dimensiones y cada dimensión está vinculada a cada ítem, como parte del indicador | | | | | X |
| METODOLOGÍA | Los ítems del instrumento forman parte del objetivo de la investigación | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde adecuadamente en su totalidad a la coyuntura actual | | | | | X |
| | SUB TOTAL | | | | 4 | 45 |
| | TOTAL | | | | | 49 |

III. OPINION DE APLICACIÓN: El instrumento es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

Lima, 18 de agosto de 2021

Victor H. Armijo G.

Dr. Víctor Hugo Armijo García
DNI: 15725558

Informe de juicio de expertos 3

I.- DATOS GENERALES:

- Título de la Investigación: SISTEMA DE INFORMACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN INDECOPI, LIMA 2020
- Apellidos y Nombres del experto: Carranza Estela, Teodoro
- Grado Académico: Doctor en Administración de la Educación
- Cargo desempeñado: Docente de investigación y en Ciencias administrativas
- Autoras del trabajo de investigación: Tatiana Del Rosario Pinedo Cornejo y Lady Melissa Rosario Prado Figueroa

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Muy deficiente (1); Deficiente (2); Aceptable (3); Bueno (4); Excelente (5)

| CRITERIOS | INDICADORES | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------|--|---|---|---|---|----|
| CLARIDAD | Los ítems del instrumento fueron formulados con claridad, sin ambigüedades | | | | | X |
| OBJETIVIDAD | Cada ítem del instrumento permite medir objetivamente el indicador correspondiente a cada dimensión de la variable respectiva | | | | | X |
| ACTUALIDAD | El instrumento de investigación recoge la problemática estudiada, conforme la coyuntura actual | | | | | X |
| ORGANIZACIÓN | Los ítems del instrumento están ordenados de tal manera que cumplen con lo establecido en el cuadro de operacionalización de variables | | | | | X |
| SUFICIENCIA | Los ítems del instrumento reflejan suficiencia en cantidad y calidad. | | | | | X |
| INTENCIONALIDAD | La construcción del instrumento responde al marco teórico inserto en el contenido | | | | | X |
| CONSISTENCIA | La consistencia del instrumento es evidente porque cada ítem formulado mide un aspecto importante de la variable de estudio | | | | | X |
| COHERENCIA | El instrumento expresa coherencia, porque cada variable del estudio está conectada a cada una de sus dimensiones y cada dimensión está vinculada a cada ítem, como parte del indicador | | | | | X |
| METODOLOGÍA | Los ítems del instrumento forman parte del objetivo de la investigación | | | | | X |
| PERTINENCIA | El instrumento responde adecuadamente en su totalidad a la coyuntura actual | | | | X | |
| | SUB TOTAL | | | | 4 | 45 |
| | TOTAL | | | | | 49 |

III. OPINION DE APLICACIÓN: El instrumento es válido para su aplicación

IV. PROMEDIO DE VALIDACIÓN:

Lima, 18 de agosto de 2021


 DR. TEODORO CARRANZA ESTELA
 LIC. EN ADMINISTRACIÓN
 CLAD 08171

DNI: 08074405

Anexo 3. Confiabilidad.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|-----------------------|----|-------|
| Casos | Válido | 20 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 20 | 100,0 |

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

Estadísticas de fiabilidad

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|------------------|----------------|
| ,987 | 44 |

Anexo 4. Plantilla utilizada para la prueba piloto.

| Encuestados | Variable 1: Sistema de información | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | Variable 2: Satisfacción del usuario externo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|------------------------------------|---|---|---|---|---|--|---|---|----|----|----|-------------------------------------|----|----|----|----|----|--------------------------------------|----|----|----|--|----|-----------------------------|----|----|----|---------------------------|----|----|----|-----------------------------------|----|----|----|-----------------------------------|----|----|----|----------------------------|----|--------------------------------|----|-------------------------|--|-----------------------------------|--|-------------------------------|--|
| | V1d1: Captación de la información | | | | | | V1d2: Almacenamiento de la información | | | | | | V1d3: Tratamiento de la información | | | | | | V1d4: Diseminación de la información | | | | | | V2d1: Capacidad de solución | | | | V2d2: Nivel de buen trato | | | | V2d3: Nivel óptimo de cordialidad | | | | V2d4: Resolución de contingencias | | | | V2d5: Absolución consultas | | V2d6: Cumplimiento de procesos | | V2d7: Adecuado servicio | | V2d8: Centralización del servicio | | V2d9: Intermediación procesos | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 | 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | | | | | | |
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 3 | 5 | | | | | | | | |
| 2 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | |
| 3 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | | | | | | | | | |
| 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 2 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | | | | | | | | |
| 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | |
| 6 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | | | | | | | |
| 7 | 2 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | |
| 8 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | | | | | | | |
| 9 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | | |
| 10 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | | | | | | | | |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | | | | | | | |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 3 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | | | | | | |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | | | | | | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | | | |
| 15 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 2 | 2 | 4 | | |
| 16 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 | 5 | |
| 17 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 5 | 4 | 3 | 3 | 3 | | |
| 19 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 1 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 5 | 3 |
| 20 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2 | 3 | 3 | 19 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 2 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 2 | 4 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 |
| 1 | 2 | 2 | 20 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 | 4 | | |