



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un distrito Fiscal de
Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Ccoicca Quispe, Nancy (orcid.org/0000-0001-9953-6419)

ASESOR:

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto (orcid.org/0000-0002-3218-871X)

CO-ASESORA:

Dra. Meneses La Riva, Monica Elisa (orcid.org/0000-0001-6885-9207)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria:

A mi familia por apoyarme de forma constante en lo que me propongo en la vida, por educarme en valores y poder aplicarlo en mi vida diaria

Agradecimiento:

A Dios, a mis padres por ser ejemplo de perseverancia. A mi asesor Wilfredo Carcausto por brindar sus conocimientos para poder alcanzar mi meta.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	18
3.1 Tipo y diseño de investigación	18
3.2 Variables y operacionalización	18
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	33
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	41
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1. Juicio de expertos	21
Tabla 2. Nivel de confiabilidad	21
Tabla 3. Distribución de frecuencias de la calidad de servicio	23
Tabla 4. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio	24
Tabla 5. Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario	24
Tabla 6. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario	25
Tabla 7. Prueba de normalidad Kolmogoróv-Smirnov	27
Tabla 8. Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	28
Tabla 9. Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la calidad funcional	28
Tabla 10. Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la calidad técnica percibida	29
Tabla 11. Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y el valor percibido	30
Tabla 12. Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la confianza	31
Tabla 13. Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción global	31

Índice de figuras

	Pág
Figura 1. Variable calidad de servicio	23
Figura 2. Variable satisfacción del usuario	25

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general determinar si existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un distrito fiscal de Lima, 2022. En la metodología tuvo una modalidad cuantitativa, tipo básica, correlacional, con diseño no experimental, para el estudio la población fue 180 personas y una muestra de 123, para el recojo de los datos se empleó el cuestionario. El cuestionario para ser aplicado pasó por la validación por juicio de expertos y la confiabilidad. La confiabilidad fue para la calidad de servicio 0,922 y para la satisfacción del usuario fue 0,822. En los resultados en la calidad del servicio el nivel fue bajo del 50,4% y en la satisfacción del usuario el nivel fue medio en 61,8%, en las dimensiones de la satisfacción: capacidad funcional, nivel medio del 76,4%, en la calidad técnica percibida, nivel medio, del 51,2%, en el valor percibido, nivel medio en 68,3%, confianza, nivel medio del 71,5%, satisfacción global, nivel medio del 52,8%. Se tuvo como conclusión que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario según Rho de Spearman que tuvo como valor 0,793 que indica que la relación es positiva y alta.

Palabras clave: Calidad del servicio, seguridad, confianza, empatía, satisfacción del usuario

ABSTRACT

The present work had as a general objective to determine if there is a relationship between quality of service and user satisfaction in a fiscal district of Lima, 2022. In the methodology it had a quantitative modality, basic type, correlational, with a non-experimental design, for the study the population was 180 people and a sample of 123, for the data collection the questionnaire was used. The questionnaire to be applied went through validation by expert judgment and reliability. The reliability was for the quality of service was 0,922 and for user satisfaction it was 0,822. In the results in the quality of the service, the level was low at 50,4% and in user satisfaction the level was medium at 61,8%, in the dimension of satisfaction: functional capacity, average level of 76,4%, in the perceived technical quality, average level, of 51,2%, in the perceived value, average level in 68,3%, confidence, average level of 71,5%, overall satisfaction, average level of 52,8%. It was concluded that there is a relationship between the quality of service and user satisfaction according to Spearman's Rho, which had a value of 0,793, which indicates that the relationship is positive and high.

Keywords: Service quality, security, trust, empathy, user satisfaction.

I.INTRODUCCIÓN

En el contexto mundial las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario son conceptos en los que se abocan las distintas organizaciones, en base a ello se emplearán distintas estrategias para agrandar a los usuarios, y teniendo como fin la mejora continua, pero para lograr hacer frente a las necesidades de calidad, se ponen en práctica ciertos indicadores que son parte de la gestión para poder medir tanto la calidad como la satisfacción o se hace la medición por separado (Ninatanta, 2020)

En varias naciones de Europa, así como en Estados Unidos y Canadá de manera permanente están en la búsqueda de mecanismos que mejoren la satisfacción de los usuarios y para ello están aplicando estrategias que llevan a la mejora, pero a pesar de que aplican diferentes mecanismos, siempre existen usuarios insatisfechos. Pero han optado por hacer encuestas de forma constante tanto en Europa como Estados Unidos para hacer medición de la calidad a través de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENEIGI, 2021).

Para Ayay et al. (2021), en el caso de Latinoamérica, se tiene en cuenta que muchas instituciones de carácter público han ido generando a través del tiempo, cambios para dejar atrás viejos patrones y estigmas que desde siempre han calificado, en desventaja del escenario global. Las instituciones han ido introduciendo progresivamente nuevas tecnologías y avances en materia de capital humano para mejorar la manera en que atienden a sus usuarios, siendo conscientes de la importancia que estos revisten,

A nivel de Sudamérica, específicamente en Chile en las entidades de justicia hablan de la investigación preparatoria y la satisfacción de los individuos que conforman el Ministerio público. En este tipo de organizaciones los usuarios en su gran mayoría sufren vulneración de sus derechos por lo tanto existe insatisfacción de los sujetos que requieren de este tipo de servicios. Es esencial que las instituciones conozcan estas carencias para que brinden una mejor calidad de servicio (Febres y Mercado, 2020).

Klein et al. (2019) analiza la calidad del servicio que se brindan en las organizaciones públicas y afirma que son deficientes porque no hay innovación

de los procedimientos y no se buscan ni aplican estrategias nuevas para potenciar la atención y los sujetos se sientan satisfechas con la atención brindada.

En el Perú existen problemas con la calidad del servicio en los distritos fiscales, a pesar de que existe un presupuesto mayor, para la remuneración de sus empleados y también para las áreas de logística y operativas, pero a pesar de ello los usuarios tienen una mala percepción del trabajo que realizan. La defensa pública en las personas que no tienen los medios y que son parte de la exclusión social son la cara que se puede ver del Ministerio de Justicia y que están actuando de forma constante con las personas, se han creado centros de ayuda gratuita, pero que no se bastecen como como ALEGRA (Centro de Asistencia Gratuita), se requiere que se mejore la calidad de los servicios para que los usuarios se sientan satisfechos (López y Arenas, 2020)

En un distrito fiscal de Lima donde se realiza el estudio, en gran número de las personas están insatisfechos con la atención puesto que hay demora en los trámites, muchas de las personas que allí laboran no están capacitadas en los diferentes trámites y del mismo modo existe un alto porcentaje de carga procesal en los distintos juzgados y el personal no se abastece para hacer frente a tal demanda, del mismo modo los trámites son demasiados lentos que generan descontento en los usuarios. En las investigaciones preparatorias no trabajan todos los fiscales en las fechas que están programados y en las diligencias preliminares no tienen los componentes necesarios para llevar a cabo las denuncias penales y de esta forma lo único que hacen es archivar los diferentes casos causando insatisfacción en los usuarios. Del mismo modo existen restricciones en el empleo de la tecnología, hay deficiencia en el aspecto fiscal, un inapropiado manejo de los datos y la forma de archivar los documentos, los cuales no están digitalizados, ya que en su mayoría no cuentan con la capacitación. En función a lo narrado se genera la formulación del problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un distrito fiscal de Lima, 2022? En los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión calidad funcional, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza, satisfacción global en un distrito fiscal de Lima, 2022?

Para ello en la justificación social está la necesidad de que la atención sea de calidad para que exista satisfacción del usuario sin importar el contexto, pues la justicia no puede ser negada o retrasada para la sociedad. En cuanto a la justificación teórica, se considera relevante el abordaje realizado sobre la gestión pública desde la óptica de los estándares internacionales y los resultados generados en el Perú en base a las recomendaciones como las iniciativas propias, teniendo un marco ampliamente nutrido que requiere registrarse y analizar, y de ese modo ampliar el bagaje teórico existente de las variables. En el ámbito práctico, el estudio significa un acercamiento a la estructura y funcionamiento del manejo de la justicia en el Perú y particularmente en un Distrito Fiscal de Lima, teniendo con ello, la posibilidad de generar insumos que describan a fondo la realidad del sistema y permitan tomar decisiones acertadas por parte de sus gestores e involucrados, beneficiándose, por ende, la ciudadanía en general. Finalmente, en lo metodológico, el estudio admite un paso fundamental en la producción científica actual, debido a que las variables seleccionadas, contarán con los instrumentos validados y con grado de confiabilidad para ser empleados en la investigación, para todos los interesados en ahondar en dicha problemática, así como la pesquisa se constituye en un estudio previo referente y orientador de futuras investigaciones.

Se cuenta como objetivo general: determinar si existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un distrito fiscal de Lima, 2022. En los objetivos específicos: Determinar si existe relación entre calidad de servicio y la dimensión calidad funcional, calidad técnica percibida, confianza, satisfacción global en un distrito fiscal de Lima, 2022.

Para finalizar se plantea la hipótesis general: Existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, 2022. En las hipótesis específicas: existe relación significativa entre calidad de servicio y la dimensión calidad funcional, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza, satisfacción global en un distrito fiscal de Lima, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Se comienza la parte teórica con las investigaciones de tipo internacional de Ganga et al. (2020), fijó como norte de la investigación presentar los resultados de la calidad del servicio medido en el Juzgado de Puerto Montt. En cuanto a los aspectos metodológicos es con paradigma cuantitativo, descriptivo, con diseño no experimental, participaron un total de 107 quienes conformaron la muestra. Los resultados permitieron conocer que dentro de las dimensiones de la calidad de servicio estuvo en el nivel medio del 43,5%, además obtuvieron los siguientes valores de fiabilidad con un promedio de 40%, la capacidad de respuestas 34%, la seguridad con un valor 46%, empatía 31% y elementos tangibles obtuvo un valor promedio de 31%, Todos en el nivel medio Dentro de los aspectos finales, las dimensiones han reducido su apreciación entre el año 2018 y los años anteriores considerando el deterioro del servicio a nivel general.

En tal sentido, Zárraga et al. (2018), en México realizó el artículo tuvo como propósito analizar las relaciones causales entre los constructos satisfacción de cliente y calidad del servicio. La metodología empleada por los investigadores consistió en la utilización de una orientación cuantitativa, de corte transversal, no experimental, correlacional, contando con 200 participantes quienes conformarían la muestra. Los resultados obtenidos permitieron conocer que de acuerdo a la dimensión asociada a la calidad funcional fue de 0,891, la calidad percibida fue de 0,899, mientras que el valor percibido fue de 0,814, la confianza estuvo en 0,675 y la satisfacción global 0,825, además la calidad técnica percibida en el nivel medio del 40,2%, el valor percibido nivel medio del 44,3%, la confianza, nivel medio del 53,4% y la satisfacción global 37,5% nivel medio. Los alcances finales permitieron establecer la relación entre las variables obteniendo un coeficiente estandarizado de 0,761 percibiéndolo como positivo y vinculado.

Para Tenesaca y Rodríguez (2022), en Ecuador en su artículo el propósito fue determinar la percepción de la calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Cantón Suscal. En la parte metodológica fue estudio cuantitativo, descriptivo, correlacional, no experimental, los participantes fueron 13.606 y la

muestra fueron 387 participantes. Los resultados obtenidos permitieron conocer que los elementos tangibles alcanzaron 0,763, la fiabilidad obtuvo un valor de 0,865, la capacidad de respuesta por su parte fue de 0,823, la seguridad alcanzada fue de 0,832 mientras que la empatía obtuvo un valor de 0,830. Dentro de las consideraciones finales se pudo conocer que las variables tuvieron una relación de 0,638, relación moderada, estando además totalmente de acuerdo con las políticas de la empresa.

Seguidamente, Peñafiel y Bermeo (2022), establecieron como propósito medir la calidad del servicio al cliente de la banca pública de la ciudad de Azogues, 2021. En la metodología tuvo una orientación cuantitativa, descriptivo, no experimental, contó con la participación de 72 sujetos quienes constituyeron la muestra. Los resultados obtenidos fueron: los elementos tangibles en 36,1% considerándolos como buenos, la fiabilidad por su parte obtuvo un valor de 33,3% en el rango bueno, la capacidad de respuesta nivel bueno de 36,1%, la seguridad 37,5% nivel muy bueno, así mismo la empatía se posicionó en el lugar bueno de 34,7%. Dentro de las consideraciones finales se pudo conocer que la calidad del servicio de forma global logró el 67% en el rango bueno.

Finalmente citando lo expresado por Zábala, et al. (2021), en su trabajo fijaron como fin evaluar el desempeño institucional y la calidad de los servicios en la municipalidad, a partir de la implementación del sistema informático. En función a la metodología fue cuantitativo, descriptivo contó con 425 colaboradores, mientras la muestra quedó limitada a 202 participantes. Según los resultados, la calidad del servicio en servidores públicos fue satisfactorio en 63,27%, mientras que en contribuyentes fue de 47,10% en el nivel satisfactorio, en lo concerniente a la satisfacción de usuarios el 59,9% de los servidores públicos lo consideró satisfactorio, mientras que los contribuyentes lo catalogaron como intermedio con un 39,3%. Se concluye de acuerdo a la percepción de los directivos empresariales la satisfacción del usuario fue 72,5%, nivel medio, además la calidad funcional de acuerdo a la percepción de los colaboradores se ubicó en el 59,9% en el rango medio, por lo que los autores consideraron disparidad en las percepciones asociadas a las variables por lo que se hace innegable la implementación de mejoras sustanciales dentro de la organización.

Seguidamente en los estudios nacionales se cuenta con Montenegro (2021), a través de su estudio, fijó como propósito central determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en un Distrito Fiscal de Lambayeque. Destacando dentro de los aspectos metodológicos como descriptivo, correlacional, de naturaleza no experimental, la población fueron 4000 usuarios, participaron 351 colaboradores quienes conformaron la muestra. Se pudo conocer dentro de los alcances más relevantes que la dimensión elementos tangibles el 49,0% consideró que se ubicaban en un nivel medio de calidad, la fiabilidad por su parte se pudo conocer que el 57,26% estuvo en el nivel bajo, la capacidad de respuesta obtuvo un nivel bajo de 49,9%, la seguridad obtuvo un valor de 50,7% en el rango alto, mientras que la empatía fue equivalente a 40,7% en el nivel medio. Los alcances finales permitieron conocer que la calidad del servicio tuvo un rango medio del 40.46%, la satisfacción obtuvo un 40,48% en el rango medio, mientras que la correlación entre las variables fue de ,742 considerándose significativa y directa.

Para Roncal (2017), la finalidad fue determinar la influencia de la calidad de prestación de servicios en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en Trujillo. El estudio fue aplicada, descriptiva, correlacional, no experimental contó con un total de 1830 como parte de la población, mientras que la muestra fueron 127 colaboradores. En los resultados la calidad del servicio se ubicó en el rango no satisfactorio con un valor porcentual de 76,4%, la dimensión asociada a los elementos tangibles obtuvo un valor de 87,4% en el rango no satisfactorio, obteniendo además 0,468 relación positiva entre los elementos tangibles y la satisfacción, así mismo se pudo conocer que la empatía se posicionó en el nivel no satisfactorio con un 80,3% obteniendo una correlación de ,377, con significancia de .000, considerándola como positiva entre la empatía y la variable asociada a la satisfacción del usuario. Dentro de los aspectos finales se pudo conocer que la fiabilidad se ubicó en 74,8% en el rango no satisfactorio por su parte la capacidad de respuesta alcanzó el 74,8% en el nivel no satisfactorio, obteniendo además una correlación de ,526 y un nivel de significancia de .000 comprobando una vinculación positiva, en cuanto a la seguridad el valor obtenido en el rango no satisfactorio fue de 80.3% y la influencia de la primera variable en la segunda de acuerdo a la prueba de independencia fue de 44,9%,

considerándolo también como positivo lo que permitió al investigador afirmar que también esta variable influye en la satisfacción del usuario.

Por su parte, Ramos et al. (2020), en su estudio fijó como propósito determinar el empleo del modelo Servperf como mecanismo para evaluar la calidad de servicio de una Compañía de alimentos. Dentro de las consideraciones metodológicas tuvo enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental, participaron en el estudio 368 individuos. Es válido señalar que la calidad del servicio estuvo en el rango medio del 45,6%, en los elementos tangibles fue 38,5%, la fiabilidad obtuvo un 47%, la capacidad de respuesta 43%, la seguridad fue de 58,9%, así mismo la empatía obtuvo un 56% nivel medio. Dentro de las consideraciones finales se pudo conocer que la calidad del servicio obtuvo una desviación estándar de 1,03 considerando que las dimensiones con mayor valoración por parte de los consumidores fueron la seguridad, la empatía y la fiabilidad ya que requieren de un trato directo.

En cuanto a Alcas et al. (2019), por medio de su investigación tuvo el objetivo conocer la relación entre el tecnoestrés del profesorado y la calidad de servicio. Fue no experimental, transversal, correlacional, con 154 colaboradores. Los resultados obtenidos por los investigadores permitieron conocer que según la prueba del Chi – cuadrado fue de 112,055, la significancia bilateral obtuvo un valor de $0,000 < 0,05$, c por lo que se corroboró vinculación entre las variables, en los elementos tangibles el valor del Chi- cuadrado fue de 63,859, en la fiabilidad fue de 23,633. Dentro de las consideraciones finales se pudo conocer que la dimensión empatía y el estrés obtuvieron un valor de 26,633 por lo que se les consideró dependientes, de acuerdo a la significancia de $0.000 < 0.05$.

Así mismo Vera et al. (2022), el propósito fue determinar si la calidad del servicio influye en la gestión pública dentro de la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. Para ello fue necesario emplear desde el punto de vista metodológico, un paradigma cuantitativo, descriptivo, correlacional, de naturaleza no experimental, contando con la colaboración de 208 participantes, quienes conformarían la muestra. Los resultados fueron en la calidad del servicio fue considerada baja con 49,5%, la dimensión asociada a la fiabilidad fue de 50% en el rango medio, mientras que la capacidad de respuesta fue baja con un valor porcentual de 47,9%, los elemento tangibles nivel medio del 38,7%. Además, se

pudo conocer que la correlación se ubicó en 0,892 para las variables objeto de estudio por lo que se les consideró vinculadas de forma significativa, se recomendó aumentar niveles de eficacia y eficiencia dentro de las organizaciones para potenciar la calidad del servicio y asegurar que los clientes estén satisfechos.

En la variable calidad de servicio de acuerdo a la RAE (2021), afirman que la calidad, se deriva del latín *qualitas* es definida como una propiedad o grupo de ellas que permiten juzgar su valor, su superioridad o la excelencia, lo que conlleva a comprender que es parte de la caracterización o propiedades de un fenómeno y posteriormente le otorga valoración, en lo que respecta al término servicio, de tiene un origen latín cuyo significado *servitium*, está plenamente asociado al acto y valoración de servir. De acuerdo a la Organización Internacional de Estandarización ISO (2018) la calidad tanto de productos como servicios se da cuando satisfacen al usuario ya sea por la marca prevista o no prevista en los temas pertinentes, en los que existe un valor percibido y ventajas para el usuario.

En tal sentido de acuerdo a Izquierdo (2021), hace mención que la calidad tiene diversos escenarios, siendo indispensable contar con innumerables atributos que lo hacen sobresalir, en las diferentes etapas de la tarea empresarial, en otras palabras, la calidad está inmersa en cada una de las etapas en la manufactura de bienes o servicios. Para Montenegro (2021) son los diversos atributos que tiene una organización y que le permiten ser relevante en los diferentes ámbitos ya sea con los bienes o los servicios.

Por su parte Contreras (2021) la calidad de servicio se puede conceptualizar de forma multidimensional, ya que dentro de ella intervienen un conjunto de factores, encontrando en muchas oportunidades factores objetivos desde la perspectiva del productor y subjetivos percibidos por el consumidor fusionados de tal manera que son difíciles de separar. Siendo natural que se efectúen juicios por parte del consumidor bien se de excelencia o sobrevaloración de un producto o servicio. Para Blanco y Font (2021) guarda relación con valoraciones globales relacionadas con la excelencia de un producto, en efecto, partiendo de la subjetividad, ya que supone cierto nivel de abstracción más elevado que otras características del producto, otorgándole

características multidimensionales, por tal motivo la calidad de servicio, podría ser catalogada como baja o alta a partir de comparaciones de excelencia o superioridad por parte del consumidor.

En este orden de ideas, Izquierdo (2021), considera que se construyendo en la mente de los que consumen o son usuarios del servicio orientada en las necesidades de los clientes excediendo sus expectativas, siendo capaz de brindar satisfacción a los usuarios que van a los distintos servicios que prestan las entidades. Para Calvopiña et al. (2019) son el agrupamiento de varios rasgos con relación a un producto o servicio cuya particularidad esencial es el de dar agrado de acuerdo a sus necesidades.

Pérez et al. (2022) sostiene en cuanto al origen, que las primeras civilizaciones son las que dieron cuenta sobre pruebas de calidad y su trascendencia en las actividades desarrolladas en ese momento, remontándose aproximadamente al año 2150 A.C, donde la construcción de una casa estaba bajo la supervisión de Código de Hammurabi, y dictaminada en sus leyes, en la que se estipulaba que si una construcción no tenía la resistencia apropiada y se derrumbaba el constructor sería ejecutado. Siendo, sin lugar a dudas un indicio de la importancia de la calidad en tiempos antiguos. Es así que Gómez et al. (2020) sostiene que el proceso de evolución, adaptación y homogenización de la calidad, fue recorriendo durante la edad media, a las sociedades mayas, aztecas y griegas, implementando medidas para el perfeccionamiento de técnicas, marcando así diversas pautas que moldearían a las sociedades emergentes. En este orden de ideas Pérez et al. (2022) manifiesta que durante el siglo XIII, surgen diversos gremios donde aprendices de diversos oficios se convertirían en instructores e inspectores otorgando mayor rigurosidad al proceso de calidad, siendo en conocimiento obtenido en base en su experiencia y perfeccionamiento y aceptación entre sus clientes.

De forma similar, de acuerdo a lo expresado por Blanco y Font (2021), hizo énfasis en qué durante el siglo XIX al darse la revolución industrial y de la producción masiva la calidad de servicio creció vertiginosamente, apareciendo además la oferta y la demanda de bienes y servicios, lo que condujo a la estandarización de patrones de calidad. Por la década de los 80 se origina la gestión de la calidad total que se da en la Toyota y es en el siglo XX que con

Deming, Ishikawa y Taguchi lo transformaron a una corriente científica que se relaciona de forma directa con la percepción de agrado que tiene el usuario.

Evidentemente, existen un cúmulo de factores que influyen en la calidad, estos contribuyeron significativamente con la satisfacción del servicio, independiente del área, haciendo alusión a lo señalado por Aliaga y Alcas (2020), quienes mencionaron que la convergencia de múltiples atributos objetivos y subjetivos, se transformaron en componentes determinantes en la calidad, como lo son la disposición, la accesibilidad, la cortesía, empatía, habilidad para comunicar, confianza entre otros, interpretando dicho planteamiento, son diferentes habilidades que contribuyen de forma significativa a la humanización de la calidad. Seguidamente, encontramos el aporte realizado por Trigos (2022), otro factor sumamente imprescindible dentro de la calidad, es satisfacer las expectativas del cliente, convirtiéndose posiblemente en un punto álgido a la hora de la prestación de un servicio.

Del mismo modo Ajila y Aguirre (2022), consideran que el fortalecimiento de la calidad, se dan con una comunicación efectiva, las necesidades y experiencias personales elementos tangibles que puedan repercutir, existiendo también otros factores como la percepción del servicio prestado, originando en este punto dos vertientes, la calidad recibida y la que se espera recibir.

Estos nuevos comportamientos van direccionados a consolidar e implementar cambios en la calidad de servicio, a partir de aspectos positivos y relevante dentro del proceso con el objeto de adecuarlo a las nuevas realidades de la sociedad. Es por ello que el usuario que acude a una oficina fiscal se convierte en receptor de toda la dinámica de prestación de servicio, en el mismo instante en que es atendido por el personal de vigilancia quien lo dirige a la oficina correspondiente, la mesa de partes que escucha atenta y efectivamente la petición hecha por el usuario, seguido del fiscal que conduce la entrevista.

De acuerdo a diversos estatutos jurisprudenciales que regulan las ordenanzas peruanas hacen énfasis en las funciones y competencias de los consejos directivos, que se deben adecuar a la funcionalidad, celeridad y eficacia con el fin de no vulnerar el debido proceso. En la que agrega Izquierdo (2021), con relación a la celeridad, considerándola como el alma del servicio de justicia,

debido a que las disposiciones y dictámenes emitidos deben efectuarse de forma oportuna, con la premura necesaria para garantizar o recomponer la paz de la sociedad, por tal motivo se podría inferir en que es la celeridad dentro de los procesos fiscales, la esencia dentro del sistema.

Los principios de la calidad de servicio según Basantes (2017) tiene ocho: liderazgo, enfoque al que direcciona el usuario, colaboración de los empleados, enfoque de los sistemas, enfoque de los procesos, mejora permanente, toma de decisiones en base a las evidencias, vinculo favorable con los proveedores, en la que se debe dar importancia al informe real de las circunstancias que se dan en la organización, es esencial que el personal se involucre, así como también los usuarios que ayuda a la mejora continua.

En relación a las teorías Quinde y Calvanapón (2022), hacen mención a la Teoría del control total de calidad cuyos principios postulan que la calidad de un producto es un elemento determinante, convirtiéndose en un predictor del éxito y del crecimiento organizacional, considera además que la gestión empresarial tiene la capacidad para formar dirigentes capacitados, haciendo que los productos elaborados sean de óptima calidad. En tal sentido, esta teoría invita a la definición de un elemento específico donde se desea sobresalir y con base en ello enfocarse en la satisfacción del cliente, asegurando todos los esfuerzos necesarios para lograrlos, trabajando de forma sinérgica y conjunta. Peña, et, al. (2022), coinciden en que esta teoría involucra responsablemente a todo el personal, perfeccionando al equipo de control de calidad, además que promueve la creación de acciones correctivas

Luego Gómez, et. al. (2020), en función a la teoría de la calidad del servicio, afirman que a partir de procesos medianamente tangibles y materializados de forma subjetiva dentro de la cadena de producción y consumo, llevados a cabo de forma simultánea, existe momentos de verdad, que son producto de la interacción entre proveedor y cliente. Considerando lo antes expuesto, la teoría de la calidad hace mención a los momentos de verdad, que se vuelven situaciones de retroalimentación entre clientes y proveedores que permiten poner en evaluación constante el proceso no solo de atención sino de interrelación. Así mismo está la teoría de la calidad de Joseph Durán decía que

la calidad se debe plantear, controlar y finalmente mejorar (Sánchez y Curahua, 2022)

Enriqueciendo la idea anterior, encontramos lo expresado por Ferrer e Hidalgo (2021), quienes consideran que esta teoría, tiene su base en el autocontrol, que construye sistemas de calidad y cuyo protagonista principal, son los procesos que operan dentro de la organización y que se encaminan a producir calidad, y se autorregulan por medio de la interacción.

Por su parte Anchundia, et, al. (2022), hace referencia a la teoría de Deming la que destaca que los procesos de calidad son variables y si el índice de variabilidad es menor la calidad del producto o servicio prestado se vuelve mayor, sin embargo, también resalta que pueden derivar de este proceso dos vertientes, comunes y especiales y que al diferenciarlas podría alcanzarse la calidad. De acuerdo a ello se podrían establecer patrones que permitirán prever y controlar situaciones de acuerdo a la variabilidad apostando por la transformación y la eficacia de la organización.

En las dimensiones de la calidad del servicio se cimenta en las investigaciones de Parasuraman, Zeithaml y Berry en la que se considera cinco dimensiones: **Fiabilidad:** es como percibe el usuario la organización haciendo cumplir lo que se estableció en las formas que el servicio determina, el mismo que debe ser eficiente, ya que el usuario ya tiene una idea del producto o servicio. **Capacidad de respuesta:** es la habilidad para ayudar al usuario, las instituciones no solo deben proporcionar un determinado servicio con una determinada estructura con personas definidas ya que cuando habilidad de responder y solucionar las dificultades. **Seguridad:** la preocupación de las personas en que el servicio sea de garantía con personal calificado, es inspirar confianza en el servicio que se brinda. Es decir deben producir credibilidad. **Empatía:** es el hecho que el usuario sea atendido de forma personalizada y los que atienden deben estar atentos a lo que desea el usuario. **Elementos tangibles:** esto tiene que ver con lo que se ve del servicio, como es el personal, los equipos, materiales que son usados para llevar a cabo el servicio (Montenegro, 2021).

De acuerdo a Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1985 la calidad del servicio con las siguientes dimensiones: elementos tangibles en la que se incluye los equipos, instalaciones que ayudan a prestar el servicio de manera adecuada.

La fiabilidad en la que se tiene en cuenta la precisión y el cuidado al brindar el servicio. La seguridad es el nivel de conocimiento que poseen las personas al prestar el servicio. Capacidad de respuesta, es la disposición y la voluntad que ponen las personas para apoyar de forma oportuna y apropiada al momento de brindar el servicio. Empatía, es el grado de atención, de amabilidad de forma individual brindada o esperada en el momento que se presta el servicio (Cárdenas, 2021)

En la segunda variable satisfacción del usuario, es uno de los factores elementales del éxito de cualquier organización, hace referencia al grado de complacencia o de realización que percibe un usuario ante determinado servicio. Para Lorca et al. (2018), afirman que la satisfacción, “es un término subjetivo, que intenta cuantificar el grado de felicidad y regocijo que brinda un servicio o producto, siendo esa felicidad un indicador infalible del grado de satisfacción que siente el usuario, marcando así la diferencia ante la gran cantidad de bienes y servicios brindados en la actualidad. Para Roncal (2017) la satisfacción del usuario viene hacer el hecho de agrado y regocijo ante un producto o servicio, y logra cumplir las perspectivas que tiene el usuario, en la que inciden un grupo de aspectos. La satisfacción es un tipo de estado psicológico que genera bienestar y acción positiva en relación a un bien o servicio (Medina et al., 2020)

En otras palabras, podría asociarse con indicadores de rendimiento para, Hernández et al. (2021), mencionan que satisfacer al usuario representa la medida que posee una organización para lograr atender y cubrir las expectativas de los consumidores, convirtiéndose en una medida de compatibilidad entre lo buscado por el usuario y lo ofrecido por la empresa, en otras palabras, es un baremo para constatar si la atención brindada y la experiencia durante la atención han tenido buena acogida dentro de los consumidores. La satisfacción esta relacionado con las expectativas, requerimientos que tiene un individuo de manera personal y de acuerdo a sus valores. De allí que el grado de satisfacción que tiene cada sujeto es distinto, aún sea la misma circunstancia (Montalvo et al., 2020).

Dicho de otra forma, un usuario satisfecho con el servicio recibido es que han superado las perspectivas y siempre volverá y recomendará convirtiéndose en promotor espontáneo del servicio o producto. Otro punto importante, lo

menciona Zábala et al. (2021), quienes explicaron que existen elementos determinantes para la satisfacción del usuario, entre los que destacan la calidad en la atención, la resolución eficiente ante situaciones emergentes, la relación costo y beneficio, siendo cada una de ellas importantes a la hora de medir la complacencia del usuario, en conjunto se convierten en una trilogía que permite ofrecer un servicio que apunte a los altos estándares de aceptación dentro del mercado, además de permitir ofrecer productos diferenciados con soporte en la calidad.

Tenesaca y Rodríguez (2022), considera que la satisfacción de los usuarios, tiene una connotación psicológica que en muchas ocasiones podría verse como un elemento sin importancia sin embargo, causa bienestar y gozo al conseguir lo que quiere. Otra consideración importante en la que es meritorio detenerse, tiene que ver con la manera que se debe medir la satisfacción del usuario.

Tenesaca y Rodríguez (2021), proponen que, para cuantificar la satisfacción del usuario, inicialmente se debería segmentar al público que consumirá el producto o se les brinda el servicio, con el objeto de ofrecer diversas experiencias personalizadas, proyectando siempre brindar sugerencias en el mercado y mayor empatía con los usuarios. Siendo esta segmentación lo que incide de forma significativa en de los consumidores o usuarios del servicio prestado.

Tapia, et, al. (2022), coinciden que otra de las formas de medir la satisfacción del usuario es: El estudio detallado y minucioso de los informes del equipo de ventas o servicios, lo que permite conocer de primera mano la dinámica de atención y satisfacción de los diferentes consumidores de productos o servicios, añadiendo la elaboración de encuestas presentadas en diversas plataformas que también podrían convertirse en un referente idóneo del proceso de interacción. Estas herramientas permiten a las organizaciones conocer no solo el perfil de sus consumidores, sino que sintetiza todo lo referente a la oferta y la demanda, lo que ayuda a encontrar soluciones inmediatas ante la información recepcionada, repercutiendo de forma positiva dentro del universo de usuarios.

Villanueva, et, al. (2022), sostiene que una de las ventajas que brinda la medición de la satisfacción es: la solidez que brinda con respecto a la intención de consumo, además, de la fidelidad de los clientes, permite establecer diferencias dentro del mercado al mostrar interés en los requerimientos de los clientes, contribuye notoriamente a minimizar la pérdida de usuarios y sin duda alguna contribuye a un mejor posicionamiento dentro del mercado.

Cada organización emplea métodos auténticos para medir la satisfacción del usuario, contribuyendo a conocer y explotar lo que tiene en el entorno en el que se desenvuelve. Para Zábala, et, al. (2022), existen en la actualidad múltiples herramientas que logran evaluar la satisfacción del usuario, siendo, además, versátiles encontrando en primer lugar la satisfacción del servicio a los clientes, la tasa de rotación de clientes, net promoter score, índice de salud del cliente, entre otras, también hace énfasis en cada una de estas herramientas la retroalimentación del cliente y la identificación de nuevas tendencias dentro del mercado.

Las herramientas contribuyen significativamente la optimización de los procedimientos de atención y perfeccionamiento de la organización, de forma constante, Tapia, et, al. (2022), consideraron que la medición más real es la que realiza el usuario de acuerdo a las expectativas que tiene en base a experiencias pasadas dando como resultado la determinación en si está satisfecho o no con el trato recibido durante el servicio o producto adquirido. Indudablemente independientemente del medio que se emplee para cuantificar la satisfacción de usuario, es el consumidor quien incrementa la cantidad de demandantes, contribuyendo con el cumplimiento de metas y objetivos empresariales.

Existen diferentes concepciones que intentan moldear todo lo concerniente a la satisfacción del usuario, Villanueva y Pérez (2022), han manifestado que los usuarios se han convertido en los últimos tiempos en un activo empresarial, también expresa que un caso de insatisfacción por parte de los usuarios, podría transformarse en un arma destructiva dentro del mercado, sin embargo, afirma que lo que realmente importa dentro de esta dinámica es la fidelización de los usuarios, ya que son los garantes del efecto económico deseado (p.60)

En los modelos de satisfacción según Díaz, et, al. (2022), está: el modelo Kano, que contribuye a lograr un conocimiento profundo de la satisfacción de los usuarios, debido a que se centra en categorizar y fusionar necesidades y cualidades valorados por los usuarios, es decir, ayuda con la categorización de los productos o servicios brindados. Tal modelo orienta su esencia en que no se trata solo de clasificar, sino de integrar y establecer prioridades en cuanto a los requerimientos, basado en la satisfacción que brinda a los usuarios.

Campo y Silva (2021), aseguran que: el modelo Kano, permite medir la asociación entre la funcionalidad de los servicios o productos y el agrado de dicha funcionalidad otorga a los usuarios, siendo además una estimación de cuanto el servicio o producto cumple con su propósito, derivando en la categorización de diferentes atributos dentro de los resaltan, atributos básicos, requerimientos unidimensionales y por último requerimientos atractivos

Por su parte, Peña et al. (2022), hace mención al Modelo Musa, estableciendo que: Su centro de importancia radica en que, permite analizar y medir a partir de juicios individuales en función del valor colectivo, lo que le permitirá asumir la satisfacción global de los usuarios, a partir de criterios individuales, es decir, propone analizar la satisfacción a partir de un origen cualitativo de los clientes con relación a los servicios. Posiblemente este modelo permita analizar la estabilidad de esa satisfacción, además de minimizar posibles irregularidades dentro del proceso de atención al usuario.

En las teorías Díaz et al. (2022), hace referencia a: la Teoría tradicional de la satisfacción al usuario, la cual concibe que cualquier elemento dentro del proceso de atención del usuario podría desencadenar satisfacción o insatisfacción dependiendo del alcance que tenga dicha interacción y del peso que le otorgue al usuario. Asumiéndose como polos opuestos de un hilo continuo dentro del servicio de satisfacción al usuario.

León y Ábrego (2020), explican que dentro de las teorías está la teoría de los dos factores, explica que los productos o servicios están vinculados a la complacencia de los clientes, sin embargo, también pueden estar arraigadas a la insatisfacción de los usuarios, identifica dentro de ella elementos higiénicos, en donde la valoración podría causar insatisfacción, considera, además, factores de crecimiento los cuales permiten conocer la ausencia de satisfacción y la

satisfacción propiamente dicha.

De acuerdo a Roncal (2017) las dimensiones son: calidad funcional es la que tiene que ver con las funciones que realizan los trabajadores, como se desempeñan en el ámbito laboral, calidad técnica percibida en la que el usuario da valor a los resultados encontrados en el proceso con relación al servicio recibido. Valor percibido: es el valor que se da al proceso completo acerca del servicio recibido por el usuario. Confianza: es la que mide el nivel de percepción en relación a la confiabilidad que se produce en los clientes vinculados a los objetivos de los servicios y a los productos y la satisfacción global que es el nivel de discernimiento de agrado del cliente conseguido como parte del resultado al comparar el producto o el servicio que se recibe con sus vivencias.

Para Martínez (2018) en las dimensiones de la satisfacción en base a los estudios de Mejía y Manrique en el 2011 consideran como dimensiones la calidad funcional y técnica que se relaciona con la manera en que se da el servicio cuando es ofrecido a los sujetos en el que se busca manejar apropiadamente los rasgos del servicio. Valor percibido es la relación que se da entre el valor en monedas que se pide por el servicio y la forma de percibir la calidad cuando es brindado el servicio. Confianza el hecho de realizar una medición del servicio que se alcanza en la satisfacción de los requerimientos en el que también se mide las funciones de lo que se logra y la satisfacción global que viene hacer el disfrute de todo el servicio brindado y va a determinar si el usuario sigue usando el servicio y sugiere a otras personas

II. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

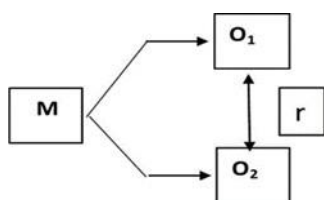
3.1.1 Tipo de Investigación

Fue de tipo básica, incrementa los conocimientos en el ámbito científico (Arias, 2020). Al mismo tiempo el nivel fue correlacional porque hizo una asociación de las variables de investigación. Del mismo modo el enfoque tuvo una orientación cuantitativa, es decir que se trató de información numérica que se obtuvo con el empleo del cuestionario, cuya información se llevó a un programa estadístico y el método es hipotético deductivo porque la información parte de datos empíricos que al pasar por diferentes etapas de la investigación llega a información general (Hernández y Mendoza, 2018).

3.1.2. Diseño de la investigación

Fue no experimental. Es no experimental porque las variables no se manipularon en ningún momento de la investigación, es decir no se experimentó con ninguna de ellas (Tamayo, 2017).

La representación correlacional es:



Donde:

V1: Variable independiente Calidad de servicio.

V2: Variable dependiente Satisfacción del usuario.

M: Muestra.

R: Relación

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual

Para Montenegro (2021) la calidad del servicio son las diversas características que tienen una organización y que le permiten ser relevante en los diferentes ámbitos ya sea con los bienes o los servicios.

Definición operacional

La calidad del servicio se trabajó con un cuestionario de 22 preguntas distribuido en 5 dimensiones: Fiabilidad (5), capacidad de respuesta (4), seguridad (4), empatía (5), elementos tangibles (4), elaborados con sus respectivos indicadores y con la escala de Likert (Ver anexo 1)

Variable 2: satisfacción del usuario

Definición conceptual

Para Roncal (2017) viene hacer el hecho de agrado y regocijo ante un producto o servicio, y logra cumplir las perspectivas que tiene el usuario, en la que inciden varios aspectos.

Definición operacional

La satisfacción del usuario tuvo un cuestionario de 15 preguntas elaborado en base a 5 dimensiones: calidad funcional (4), calidad técnica percibida (4) valor percibido (2), confianza (3), satisfacción global (2), con indicadores en cada dimensión que ayudaron a la elaboración del cuestionario, se trabajó en función a la escala de Likert. (Ver anexo 1)

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Es una agrupación de varios elementos sean estos individuos, objetos, materiales, programas que son parte de un mismo espacio y cuenta con características iguales (Aceituno et al., 2020). La población fueron 180 usuarios del distrito fiscal que fueron atendidos en esta área aproximadamente en un mes.

Criterios de inclusión

Las personas que van a realizar sus trámites en el Distrito Fiscal de Lima, que dieron su permiso de participación en el estudio, que se encontraron en las instalaciones cuando se aplicó los cuestionarios.

Criterio de Exclusión

Las personas que han decidido no participar, las personas que no hacen ningún trámite en el Distrito Fiscal y los que no estuvieron en la institución al momento de que se tomó los cuestionarios

3.3.2 Muestra

Es una porción de la población, por lo tanto tiene los mismos rasgos de ella y forma parte del mismo ámbito (Aceituno et al., 2020). La muestra después de aplicar la fórmula matemática fue 123. (Anexo 4).

3.3.3. Muestreo

Es probabilístico aleatorio simple. Es un procedimiento de muestreo en la que todos elementos tienen iguales oportunidades de estar considerados con la muestra (Carrasco, 2016)

3.3.4 Unidad de análisis: usuarios del Distrito Fiscal que formaron parte de la muestra que hicieron un total de 123 personas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica fue la encuesta mediante el instrumento denominado cuestionario. La técnica son las formas y metodologías que tuvo el investigador para conseguir la información. (Ñaupas et al., 2018).

El instrumento fue el cuestionario. El cuestionario son el grupo de preguntas que fueron elaboradas para buscar información a acerca de las variables con las que se trabajó. (Ñaupas et al., 2018).

El cuestionario de calidad del servicio tuvo 22 ítems, contó con 5 dimensiones: elementos tangibles (4), fiabilidad (5), capacidad de respuesta (4), Seguridad (4), empatía (5), elaborado con la escala ordinal de Likert, fue aplicado de manera individual, se adaptó el instrumento de Montenegro (2021). (Ver anexo 5)

La segunda variable satisfacción del usuario fue elaborado con 15 preguntas y 5 dimensiones: Calidad funcional (4), calidad técnica percibida (4), valor percibido (2), confianza (3), satisfacción global (2), utilizó como escala ordinal la de Likert y los niveles son alta media y baja. Se adaptó el instrumento de Roncal (2017). (Ficha técnica, anexo 5)

Validación

Es la que se vincula con el nivel que considera el instrumento para que en la medida mida lo que debe tener como fin medir (Pimienta y De la Horda, 2018). La validación se realizó con expertos los que al revisar el constructo interno dieron su opinión de aplicable al observar si el instrumento contó con algunos rasgos como de ser relevante, claro y pertinente. Con la revisión de los expertos se llevó a la aplicación.

Tabla 1

Juicio de expertos

Nombre de los expertos	Condición
Dr. Walter Vásquez Mondragón	Aplicable
Dra. Bethy Quintana Tenorio	Aplicable
Mg. Dennis Cienfuegos Malpartida	Aplicable

Confiabilidad

Es la aplicación del instrumento de forma repetitiva a un individuo o conjunto de individuos, pero que arroja iguales resultados. El nivel de confiabilidad se realizó con un grupo piloto de 20 individuos. Después de la aplicación de los instrumentos se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach que indicó que el instrumento es confiable.

Tabla 2

Nivel de confiabilidad

Variable	Nivel de confiabilidad
Calidad del servicio	0,922
Satisfacción del usuario	0,822

3.5 Procedimientos

Para hacer uso de los instrumentos se hizo una solicitud a la universidad que se llevó a presentar en el distrito fiscal para el permiso respectivo, ya con el permiso de la institución y el consentimiento de los trabajadores se procedió a aplicar. Una vez que se contó con la información estos se pusieron en Excel para llevarlo al SPSS versión 26

3.6 Método de análisis de datos

Contando ya con información numérica del cuestionario se empleó el SPSS de manera descriptiva presentado en tablas y figuras en cada variable con sus dimensiones y en la forma inferencial para tratar las hipótesis cuyos resultados se presentaron en tablas. Se aplicó Rho de Spearman porque fue una investigación correlacional, con variables cualitativas de tipo ordinal.

3.7 Aspectos éticos

El trabajo tuvo en cuenta los temas éticos, en los que la información que se colocó fue verdadera, original, sin ser copiada de algún documento parecido, para ello se empleó el turnitin para mostrar la originalidad. Del mismo modo se consideró la justicia, pues a todos se consideraron de igual manera. La información que se obtuvo no fue revelada para hacer daño, se empleó el principio de la no maleficencia. Del mismo modo se mantuvo el respeto a todos los que participaron y la utilización de los instrumentos se hizo con el consentimiento de los colaboradores, decisión que fue de manera voluntaria, sin presión de investigador. En lo que se respecta a las referencias se puso las que se emplearon en el estudio y con el uso del manual APA, de acuerdo a los lineamientos de la universidad (Reyes et al., 2020).

IV.RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

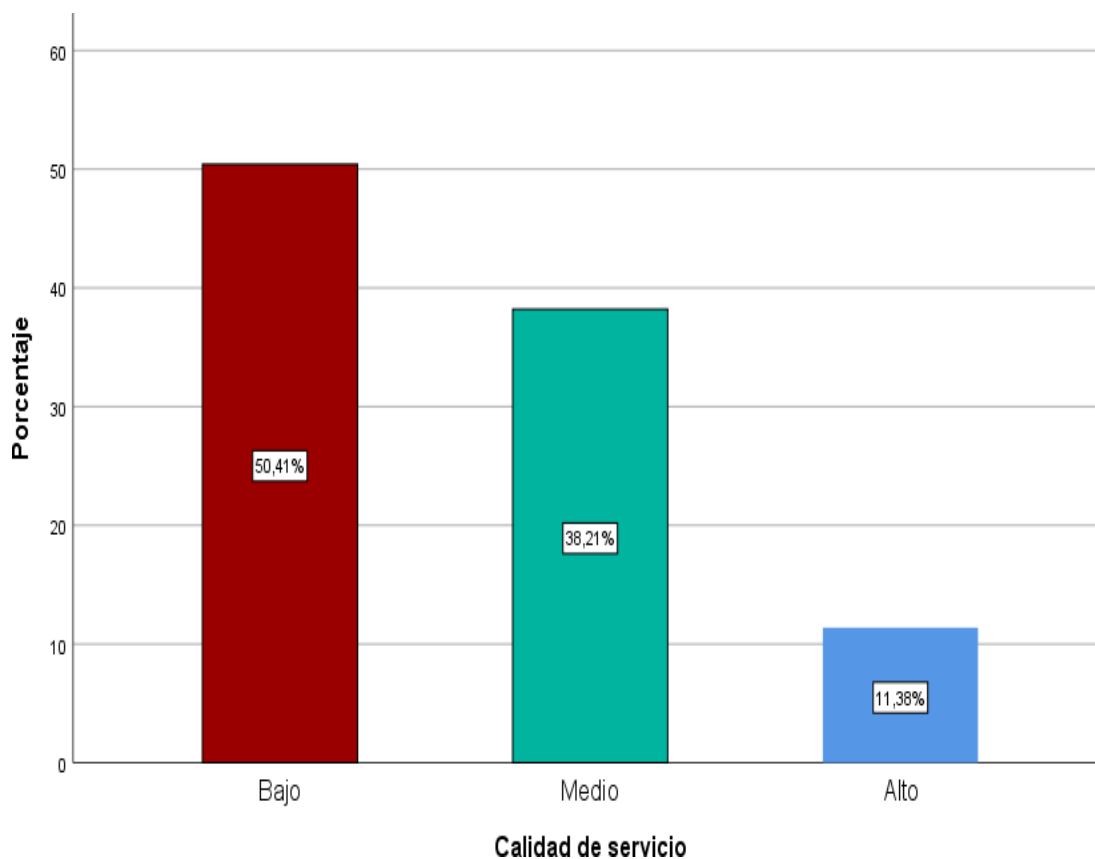
Distribución de frecuencias de la calidad de servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	62	50,4	50,4	50,4
	Medio	47	38,2	38,2	88,6
	Alto	14	11,4	11,4	100,0
	Total	123	100,0	100,0	

Nota. Base de datos (anexo 8)

Figura 1.

Variable calidad de servicio



Nota. Base de datos (anexo 8)

De la tabla 3 y figura 1, el 50.4% de los participantes refieren que la calidad de servicio es de nivel bajo, el 38.2% manifiestan que es de nivel medio. Pero el 11.4% del resto expresa que la calidad de servicio es de nivel alto, de acuerdo a los usuarios de un Distrito Fiscal de Lima en el año lectivo 2022.

Resultados descriptivos según las dimensiones de la calidad de servicio

Tabla 4

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Elementos tangibles	Bajo	53	43.1
	Medio	58	47.2
	Alto	12	9.8
Fiabilidad	Bajo	64	52.0
	Medio	47	38.2
	Alto	12	9.8
Capacidad de respuesta	Bajo	40	32.5
	Medio	72	58.5
	Alto	11	8.9
Seguridad	Bajo	54	43.9
	Medio	59	48.0
	Alto	10	8.1
Empatía	Bajo	60	48.8
	Medio	50	40.7
	Alto	13	10.6

Nota. Base de datos (anexo 8)

En las dimensiones se asevera que la prevalencia fue de nivel bajo en las dimensiones fiabilidad (52.0%) en los elementos tangibles (47.2%), capacidad de respuesta (58.5%), y seguridad (48.0%) está referido al nivel medio. Sin embargo, el nivel alto cuenta con porcentajes en menor proporción en cada una de las dimensiones de calidad de servicio, es así que, los elementos tangibles y fiabilidad se corresponde un valor porcentual del 9.8%, en la capacidad de respuesta la recurrencia es solo del 8.9%, así mismo es de solo 8.1% en la seguridad, y finalmente un 10.6% en la empatía.

Tabla 5

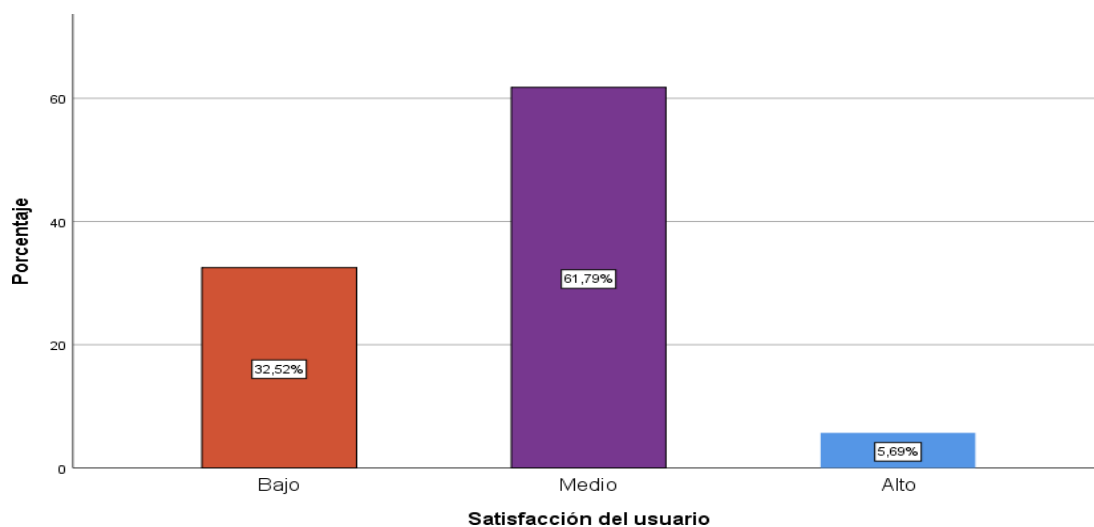
Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	40	32,5	32,5
	Medio	76	61,8	94,3
	Alto	7	5,7	100,0
	Total	123	100,0	100,0

Nota. Base de datos (anexo 8)

Figura 2.

Variable satisfacción del usuario



Nota: Base de datos (anexo 8)

De la tabla 5 y figura 2, el 61.8% perciben que la satisfacción es de nivel medio, el 32.5% expresa que fue bajo. Pero el 5.7% del resto manifiesta que la satisfacción es de nivel alto, según las percepciones de los usuarios de un Distrito Fiscal de Lima en el año lectivo 2022.

Resultados descriptivos según las dimensiones de la satisfacción del usuario

Tabla 6

Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje valido (%)
Calidad funcional	Bajo	18	14.6
	Medio	94	76.4
	Alto	11	8.9
Calidad técnica percibida	Bajo	51	41.5
	Medio	63	51.2
	Alto	9	7.3
Valor percibido	Bajo	32	26.0
	Medio	84	68.3
	Alto	7	5.7
Confianza	Bajo	27	22.0
	Medio	88	71.5
	Alto	8	6.5
Satisfacción global	Bajo	43	35.0
	Medio	65	52.8
	Alto	15	12.2

Nota. Base de datos (anexo 8)

En las dimensiones de la satisfacción del usuario se manifiesta que, la prevalencia de la información recabados de los elementos muestrales se encuentra en el nivel medio, es así que en cuanto a la dimensión calidad funcional el valor porcentual es de 76.4%, en lo que respecta a la dimensión calidad técnica percibida el valor porcentual equivale al 51.2%, así mismo en la dimensión valor percibido el porcentaje equivale al 68.3%, así como 71.5% en la dimensión confianza, y para terminar el 52.8% en lo referido a la dimensión satisfacción global. Además, se observa que la recurrencia de los datos es alto en cada una de las dimensiones es de menor proporción en comparación a los otros niveles en las mismas dimensiones, los valores porcentuales van desde 5.7% (valor percibido), 6.5% (confianza), 7.3% (calidad técnica percibida), 8.9% (calidad funcional), y 12.2% (satisfacción global).

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de normalidad de datos

Siendo las hipótesis de contraste en cuanto a la normalidad de los datos las siguientes:

Ho: Las variables y dimensiones si tienen una distribución normal.

H1: Las variables y dimensiones no tienen una distribución normal.

Regla de decisión:

$p\text{-valor} > 0.05$, se acepta la hipótesis nula.

$p\text{-valor} < 0.05$, se rechaza la hipótesis nula

Tabla 7*Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,134	123	,000
Elementos tangibles	,135	123	,000
Fiabilidad	,122	123	,000
Capacidad de respuesta	,211	123	,000
Seguridad	,172	123	,000
Empatía	,151	123	,000
Satisfacción del usuario	,085	123	,030
Calidad funcional	,122	123	,000
Calidad técnica percibida	,097	123	,006
Valor percibido	,203	123	,000
Confianza	,138	123	,000
Satisfacción global	,178	123	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Base de datos (anexo 8)

Nota. Base de datos (anexo 8)

Siendo que el valor de la significancia bilateral (p-valor) menor que 0.05, entonces se puede afirmar que para contrastar las hipótesis de la investigación se utilizará el estadígrafo Rho de Spearman, el mismo que corresponde a análisis de datos que proceden de una distribución no normal.

Prueba de hipótesis general

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

H₁: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

Nivel de significancia: $\alpha = 5\%$.

Estadístico de prueba: Rho de Spearman.

Regla de decisión: Si: p-valor < 0.05, se rechaza la hipótesis nula, y el contraste es significativo.

Tabla 8*Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario*

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.793**
		N	.000
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	123
		Sig. (bilateral)	.793**
		N	.000
		123	123

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

De la tabla 8, se asevera que de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman es = .793 y el p-valor calculado es < 0.05, existe una relación significativa, positiva y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, con lo que se manifiesta, que ante un nivel alto de calidad de servicio también será de alto nivel la satisfacción del usuario.

4.2.2. Prueba de hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la dimensión calidad funcional de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

H₁: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la dimensión calidad funcional de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

Tabla 9*Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la calidad funcional*

		Calidad de servicio	Calidad funcional
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.576**
		N	.000
	Calidad funcional	Coeficiente de correlación	123
		Sig. (bilateral)	.576**
		N	.000
		123	123

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

De la tabla 9, se asevera con el coeficiente Rho de Spearman (.576) y el p-valor calculado (< 0.05), existe una relación significativa, positiva y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario según su dimensión calidad funcional, con lo que se expresa que, ante un alto nivel de calidad de servicio será de alto nivel de calidad funcional del usuario en un Distrito Fiscal de Lima en el año 2022.

Segunda hipótesis específica

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la dimensión calidad funcional de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

H₁: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la dimensión calidad funcional de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

Tabla 10

Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la calidad técnica percibida

			Calidad de servicio	Calidad técnica percibida
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000	.744**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	123	123
	Calidad técnica percibida	Coeficiente de correlación	.744**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	123	123

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

De la tabla 10, se puede testificar que con el coeficiente Rho de Spearman (.744) y el p-valor calculado (< 0.05), existe una relación significativa, positiva y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario según su dimensión calidad técnica percibida, con lo cual se afirma que, al haber un alto nivel de calidad de servicio habrá alto nivel de calidad técnica percibida del usuario en un Distrito Fiscal de Lima en el año 2022.

Tercera hipótesis específica

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la dimensión valor percibido de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

H₁: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la dimensión valor percibido de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

Tabla 11

Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y el valor percibido

		Calidad de servicio	Valor percibido
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.548**
		N	123
	Valor percibido	Coeficiente de correlación	.548**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	123

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

De la tabla 11, se testifica que con el coeficiente Rho de Spearman (.548) y el p-valor calculado (< 0.05), existe una relación significativa, positiva y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario según su dimensión valor percibido, con lo se entiende que, al existir un alto nivel de calidad de servicio habrá alto nivel del valor percibido del usuario en un Distrito Fiscal de Lima en el año 2022.

Cuarta hipótesis específica

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la dimensión confianza de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

H₁: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la dimensión confianza de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

Tabla 12*Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la confianza*

		Calidad de servicio	Confianza
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.585**
		N	123
	Confianza	Coeficiente de correlación	.585**
		Sig. (bilateral)	1.000
	N	.000	.
	N	123	123

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

De la tabla 12, se asevera que según el coeficiente Rho de Spearman (.585) y el p-valor calculado (< 0.05), existe una relación significativa, positiva y moderada entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario según su dimensión confianza, con lo que se manifiesta que, habrá alto nivel de calidad de servicio y habrá alto nivel de confianza del usuario en un Distrito Fiscal de Lima en el año 2022.

Quinta hipótesis específica

H₀: La calidad de servicio no se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción global de la variable satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

H₁: La calidad de servicio se relaciona significativamente con la dimensión satisfacción global de la variable satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022.

Tabla 13*Coeficiente de correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción global*

		Calidad de servicio	Satisfacción global
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.791**
		N	123
	Satisfacción global	Coeficiente de correlación	.791**
		Sig. (bilateral)	1.000
	N	.000	.
	N	123	123

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

De la tabla 13, se testifica que de acuerdo al coeficiente Rho de Spearman (.791) y el p-valor calculado (< 0.05), existe una relación significativa, positiva y alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario según su dimensión satisfacción global, con lo cual se interpreta que, ante un alto nivel de calidad de servicio habrá alto nivel de satisfacción global del usuario en un Distrito Fiscal de Lima en el año 2022.

V.DISCUSIÓN

La presente investigación trabajó con las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario en un distrito Fiscal de Lima, para ello se tomó en cuenta para la población 180 personas que es el promedio que asiste al distrito iscal aproximadamente en un mes, pero como muestra se tomó a 123 personas, el recojo de la información se realizó con dos cuestionarios y se trató de buscar la relación de las variables con Rho de Spearman. Con los resultados encontrados se procedió a comparar con datos de estudios anteriores de tipo nacional e internacional y a corroborar con los aspectos teóricos del trabajo. Con el recojo de la información se procesaron los datos, teniendo la parte descriptiva de cada variable y sus dimensiones y el aspecto inferencial para probar las hipótesis.

En función a los resultados de la calidad del servicio se encontró que estuvo en el nivel bajo del 50,4%, que coincidió con Vera et al. (2022) que también estuvo en el nivel bajo con 49,5%, mientras que tiene diferencia con Ganga et al. (2020) que tuvo rango medio, similar a Montenegro (2021), que estuvo en 40,6%, también Ramos et al. (2020) con 45,6% que estuvo en el mismo nivel. El hecho de tener calidad es una definición en la que se incluyen muchos factores tanto objetivos o subjetivos que percibe el que pide el servicio (Contreras, 2022). En cambio en el caso de Zábala et al. (2021) fue satisfactorio en la calidad en las entidades públicas y en el caso de Roncal (2017) fue no satisfactorio en 87,4%. La calidad puede ser construida en la mente de los que consumen el producto o servicio, ésta va dirigida a los requerimientos de los usuarios en función a sus expectativas (Contreras, 2021).

En las dimensiones de la calidad se consideró cinco dimensiones entre las que estuvieron los elementos tangibles que estuvo en el nivel medio del 47,2%, al igual que en el estudio de Ganga et al. (2020) que estuvo en el 31%. Los mismos que usaron el modelo SERVQUAL para el recojo de la información. Del mismo modo Peñafiel y Bermeo (2022) encontraron que en esta dimensión el nivel fue bueno en 36,1%, mientras que en Montenegro (2021) estuvo en el nivel medio de 49%, así como Ramos et al. (2020) que tuvo un rango medio del 38,5% parecido a Vera et al. (2022) en 38,7% y en el caso de Roncal (2017) se consideró que los elementos tangibles estuvieron en un nivel no satisfactorio del 87,4%. En cuanto a los elementos tangibles está considerado todo lo que rodea

al trabajador para brindar un mejor servicio como son los equipos, los materiales, la infraestructura que lo pone en uso en su actividad laboral (Montenegro, 2021).

Con respecto a la segunda dimensión de la calidad, la fiabilidad se encontró en un nivel bajo del 52%, que coincidió con Montenegro (2021) que estuvo en el nivel bajo en 57,26%, esto quiere decir que el servicio no es muy confiable, por lo tanto las personas lo perciben así. No está de acuerdo con Ganga et al. (2020) que estuvo en 40% nivel medio, al igual que Ramos et al. (2020) en 47% nivel medio y Vera et al. (2022) nivel medio del 50%, estos resultados llevan a afirmar que se tiene que seguir trabajando para lograr que los usuarios confíen plenamente en el servicio que reciben. Por su parte Peñafieli Bermeo (2022) en esta dimensión estuvo en el nivel bueno del 33,3%, mientras que en Roncal (2017) estuvo en el nivel no satisfactorio del 74,8%. Hablar de la fiabilidad es el hecho de la percepción que tiene el usuario cuando recibe el servicio y éste se cumple de acuerdo a lo que se estableció, ya que hay que pensar que siempre el usuario tiene expectativas acerca del producto o del servicio (Montenegro, 2021).

En función a la dimensión calidad de respuesta tuvo el nivel medio del 58,5%, que coincide con Ganga et al. (2020) con 34% en el nivel medio y con Ramos et al. (2020) que esta en el mismo nivel con 43%, estos resultados nos llevan a afirmar que los trabajadores no ponen toda su disposición en el momento que se presentan los problemas. Por su parte Peñafiel y Bermeo (2022) estuvo en el nivel bueno del 36,1%, que difiere con Montenegro (2021) tuvo el nivel bajo del 49,9% y con Vera et al. (2022) que estuvo en el nivel bajo con 47,9%, mientras en Roncal (2017) estuvo en un nivel no satisfactorio en 74,8%. Estos resultados son preocupantes ya que los trabajadores no tienen mucha disposición en su trabajo y esto lo perciben muy claramente los usuarios. La calidad de respuesta tiene que ver con la mejor disposición para apoyar al usuario, un detalle muy importante que deben tener en cuenta las instituciones para dar solución cuando se presentan problemas y que el cliente o el usuario se sienta satisfecho (Montenegro, 2021).

En la dimensión seguridad tuvo rango medio del 48% similar a Ganga et al. (2020) que tuvo rango medio con el 46% y Ramos et al. (2020) rango medio del 58,9%, resultados que difieren con Montenegro (2021) que estuvo en el nivel

alto de 50,7%y con Roncal (2017) que estuvo en el nivel no satisfactorio de 80,3%. Para Peñafiel y Bermeo (2022), el nivel fue muy bueno en 37,5%. La seguridad radica en otorgar la garantía del servicio que se brinda, teniendo individuos calificados, que conozcan su trabajo y que proporcionen credibilidad (Montenegro, 2021).

En cuanto a la empatía fue bajo en 48,8% que tiene diferencias con Ganga et al. (2020) que tuvo rango medio del 31%, muy similar a Ramos et al. (2020) en un rango medio del 56% y que difiere con Peñafiel y Bermeo (2022) que estuvo en el nivel bueno del 34,7% y en Roncal (2017) en el nivel no satisfactorio del 87,4%. En cuanto a la empatía es importante el atender de manera personalizada, los mismos que deben prestar atención a los requerimientos de los usuarios y con un trato agradable (Montenegro, 2021).

Para la segunda variable satisfacción del usuario el nivel fue medio del 76,4% al igual que Zábala et al. (2021), estuvo en el nivel medio del 72,5% y Montenegro (2021), en el nivel medio del 40,48% esto quiere decir que hay algo que no va bien y las personas no están contentas con el servicio que recibe. La satisfacción está dada en el disfrute en un producto o servicio y debe cumplir con las perspectivas de los usuarios en la que inciden distintos factores (Medina et al., 2020).

En el aspecto inferencial se realizó la búsqueda para determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario a través del objetivo general y se planteó la hipótesis general para encontrar dicha relación, para lo cual se aplicó la correlación con Rho de Spearman, encontrando que tuvo el resultado de 0,793 lo que muestra que existe una relación alta y positiva entre las variables y se confirmó la hipótesis alterna.

Este resultado coincidió con el efectuado por Zárraga et al. (2018) cuyo valor de la correlación fue 0,761, en la que afirmaron que al haber una calidad adecuada del servicio, el cliente se siente satisfecho. Por su parte en el estudio de Tenesaca y Rodríguez (2022) la correlación fue moderada con el valor de 0,638, en este caso los participantes afirman estar de acuerdo con las políticas que tiene la empresa buscando la calidad y la satisfacción del usuario. Por su parte Montenegro (2021) al relacionar las variables encontró como valor de la

correlación 0,742, correlación positiva y alta. Del mismo modo Roncal (2017) vio la influencia que tiene la calidad de la prestación de servicios en la satisfacción y encontró que existe influencia. Con estos resultados se asevera que la relación entre las variables que son parte de la investigación tienen una alta correlación y también que la primera variable influye en la segunda, de allí que es importante el hecho de que exista calidad ya sea en el producto o servicio para que el usuario se sienta satisfecho.

En el objetivo 1 se indagó por la relación de la calidad del servicio y la dimensión calidad funcional, se planteó la hipótesis 1 para ver dicha relación y al aplicar Rho de Spearman el valor fue 0,576 que mostró que la relación fue moderada y positiva, resultado que posee diferencia con el de Zárraga et al. (2018) la que tuvo como resultado 0,891. Así mismo en la calidad funcional el promedio fue medio en 76,4% que tiene diferencias con Zárraga et al. (2018). En esta caso es muy importante las funciones que llevan a cabo los empleados, ya que de acuerdo al desempeño de ellos se dará la calidad (Roncal, 2017).

En el objetivo 2 se tomó en cuenta la relación que existe entre la calidad del servicio y la dimensión calidad técnica percibida, para ver la relación de ellas se tomó en cuenta la hipótesis 2 que al emplear Rho de Spearman salió como resultado 0,744 que afirma una alta correlación y con ello se confirma la hipótesis alterna. Esta información tiene coincidencias con el efectuado por Zárraga et al. (2018) cuyo valor fue 0,899. Así mismo en cuanto a la dimensión el nivel fue medio en 51,2% que coincide con el mismo autor. En esta dimensiones muy importante en lo que distingue el usuario al instante de que toma el servicio o el producto (Roncal, 2017).

En el objetivo 3 se consideró determinar la relación de la calidad del servicio y la dimensión valor percibido, se buscó la relación al plantear la hipótesis 3, para lo cual se tuvo en cuenta el empleo de Rho de Spearman, que encontró el valor de 0,548, resultado que muestra una relación positiva y moderada. Este resultado difiere con el encontrado por Zárraga et al. (2018) que tuvo como valor 0,814 correlación positiva y alta. Así mismo en el valor percibido estuvo en el rango medio en 68,3%, que de acuerdo con el autor tuvo un rango medio con 44.3%. Esta dimensión tiene que ver con el valor que dan los usuarios

al terminar el servicio, cuando ya el cliente tiene una percepción más clara (Roncal, 2017).

En el objetivo 4 se observó la relación de la calidad del servicio con la dimensión confianza y se planteó la hipótesis 4 para encontrar la relación, se determinó con la aplicación de Rho de Spearman que tuvo el resultado de 0,585, que se puede aseverar como relación positiva y moderada. Resultado que coincide con Zárraga et al. (2018) que obtuvo como valor de la correlación 0,675 también positivo y moderado. Así mismo en la dimensión confianza el rango fue medio en 71,5% que está acorde al autor que tuvo el rango medio con 53,4%. Esta dimensión tiene que ver con el nivel de confiabilidad que se da a los usuarios al proporcionar un producto o servicio (Roncal, 2017).

En el objetivo 5 se averiguó la relación que existe entre la calidad del servicio y la dimensión satisfacción global y se llevó a cabo la hipótesis 5 que para determinar la relación hizo uso del coeficiente de Rho de Spearman y obtuvo 0,791 que lleva a afirmar que la relación es positiva y alta. Este valor coincide con Zárraga et al. (2018) que obtuvo el valor de 0,825. Así mismo en la dimensión satisfacción global el nivel fue medio en 52,8%, que coincide con el autor ya que estuvo esta dimensión en el nivel medio también con 37,5%. Esta dimensión tiene que ver con el nivel de agrado que se da al final producto de hacer la comparación de la recepción del producto o servicio y las expectativas que el usuario tuvo desde el inicio (Roncal, 2017).

Los resultados del trabajo consideran que la calidad del servicio al estar en un nivel bajo, es necesario que se apliquen estrategias que mejoren la percepción de los usuarios para generar satisfacción, que se tengan en cuenta el manejo de sus dimensiones es decir se considere los elementos tangibles que tienen que ver con lo relacionado a los ambientes en el que desarrolla el trabajo, la fiabilidad con el grado de confianza que se debe generar, la capacidad de respuesta, estar atentos para dar solución a cualquier problema, que se otorgue la seguridad con el personal capacitado y se considere un nivel de empatía en los usuarios del producto o servicio.

Del mismo modo si se genera una buena calidad en el servicio al usuario la satisfacción se dará producto de ello. Se sabe que todo usuario tiene

expectativas con relación a un producto o servicio y las organizaciones deben apuntar a cubrir dichas expectativas o requerimientos con las que cuenta el usuario, sobre todo cuando se trata de entidades del estado, en la que las personas de por sí tienen una mala percepción. Se debe revertir esas ideas mostrándoles mejora y así pueda cambiar dicha percepción y el usuario se sienta satisfecho.

El estudio por su parte aportó conocimientos importantes sobre las variables y al mismo tiempo pone al servicio de la investigación cuestionarios con los que se pueden medir dichas variables, ya que pasaron por el proceso de opinión de los expertos y también por una prueba de confiabilidad, por lo tanto pueden ser empleados en estudios que trabajan con estas variables.

VI. CONCLUSIONES

Primera

La calidad de servicio se relaciona de forma significativa (p -valor < 0.05), positiva y alta ($Rho = 0.793$) con la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022; con lo cual la hipótesis general queda demostrada.

Segunda

La calidad de servicio se relaciona de forma significativa (p -valor < 0.05), positiva y moderada ($Rho = 0.576$) con la dimensión calidad funcional de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022; con lo cual la primera hipótesis específica queda demostrada.

Tercera

La calidad de servicio se relaciona de forma significativa (p -valor < 0.05), positiva y alta ($Rho = 0.744$) con la dimensión calidad técnica percibida de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022; con lo cual la segunda hipótesis específica queda demostrada.

Cuarta

La calidad de servicio se relaciona de forma significativa (p -valor < 0.05), positiva y moderada ($Rho = 0.548$) con la dimensión valor percibido de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022; con lo cual la tercera hipótesis específica queda demostrada.

Quinta

La calidad de servicio se relaciona de forma significativa (p -valor < 0.05), positiva y moderada ($Rho = 0.585$) con la dimensión confianza de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022; con lo cual la cuarta hipótesis específica queda demostrada.

Sexta

La calidad de servicio se relaciona de forma significativa (p -valor < 0.05), positiva y alta ($Rho = 0.791$) con la dimensión satisfacción global de la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, en el año 2022; con lo cual la quinta hipótesis específica queda demostrada.

VII.RECOMENDACIONES

Primera

A los directivos fiscales que realicen charlas de sensibilización al personal para que todos orienten sus acciones a proporcionar un servicio de calidad que ayude a que los usuarios perciban satisfacción en la atención y el trabajo que realizan.

Segunda

Que los directores de las diferentes áreas organicen talleres de coaching con especialistas que ayuden a que los trabajadores interioricen la importancia de mostrar a los usuarios calidad de las funciones en todas las áreas y que no se califique que las entidades públicas todas brindan un mal servicio.

Tercera

Que los directores de las diferentes áreas realicen encuestas cada cierto tiempo para medir la calidad percibida y en base a ello plantear estrategias de mejora que ayude al aumento de la percepción de satisfacción de los usuarios.

Cuarta

Que los jefes de todas las áreas tengan un trabajo coordinado para mejorar los procesos de atención, con el tiempo que no es el adecuado, adaptando los horarios y que los usuarios se sientan de forma constante cómodos con el servicio que reciben.

Quinta

Que los directores de todas las áreas trabajen de forma constante con los trabajadores para que éstos puedan brindar confianza en el trabajo que llevan a cabo y que sea para la satisfacción de los usuarios

Sexta

Que los directores organicen equipos de trabajo en todas las áreas para que monitoreen a todos los trabajadores para que se pueda trabajar por la satisfacción global de la institución y la percepción de los usuarios sea diferente.

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R. y Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-00783. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf
- Ajila, M. y Aguirre, L. (2022). Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *Revista Ecotec*, 12(1), 90-106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Alcas, N., Alarcón, H., Venturo, C. y Alarcón, M. (2019). Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima. *Revista Propósitos y Representaciones*, 7 (3), 231-247. <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2019.v7n3.388>
- Aliaga, D. y Alcas, N. (2020). Analysis of administrative management and service quality in the care of humanized births in a national hospital in Lima. *Revista Innova*, 6 (1), 18-30. <https://doi.org/10.33890/innova.v6.n1.2021.1490>
- Anchundia, M., Carrillo, D., Bravo, J. y Yanque, E. (2022). Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado de Santo Domingo. *Revista Ciencia Latina* 6(3), 759- 780. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2246
- Arias, J. (2020). *Métodos de investigación online: herramientas digitales para recolectar datos*. 1ra Edición. Enfoques Consulting. <http://hdl.handle.net/20.500.12390/2237>
- Ayay, N., Gonzáles, J., Ramírez, R. & Palomino, G. (2021). Quality service in Latin American Organizations. *Latin Science Multidisciplinary Magazine*, 5 (1), 1184-1197. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- Basantes, A. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de los estudiantes de las carreras profesionales de la*

Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba-Ecuador. Lima:
Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis doctoral,
Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
[https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6132/
Basantes_ar.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6132/Basantes_ar.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Blanco, G. y Font, M. (2021). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 212-228.
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.15>

Calvopiña, D., Guerrero, D., Avalos, N., Machado, A. y Alarcón, J. (2019). Proposal for assuring in recreational establishments administrative services during the human talent, cause study. *Revista espacios*, 40(27), 16-48.

Campo, M. y Silva, A. (2021). Satisfacción usuaria asociada a la atención fonoaudiológica en organizaciones de Salud Familiar y Comunitaria. *Revista de Investigación en Logopedia*, 12(1), 36-47.
<https://dx.doi.org/10.5209/rlog.73677>

Cárdenas, C. (2021). *Expectativas y percepciones en la calidad del servicio entregado por el área de recursos humanos.* [Tesis de Maestría, Universidad Ricardo Palma].
[https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4440/MCO
MP-
T030_07971761_M%20%20%20C%C3%81RDENAS%20MENDIOLA%20
CLAUDIA%20EMILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4440/MCO MP-T030_07971761_M%20%20%20C%C3%81RDENAS%20MENDIOLA%20CLAUDIA%20EMILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Carrasco, S. (2016). *Introducción a la metodología científica.* Editorial San marcos.

Contreras, P. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de servicio del Personal subalterno, técnicos y Sub oficiales, Tropa de servicios Militar de la Región Militar Centro Rímac.* [Tesis de Doctorado, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle].
[https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5568/Pedro
%20Antonio%20C](https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/5568/Pedro%20Antonio%20C)

- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J. y Pizzán, S. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Revista Sapienza*, 3(1), 728- 744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Encuesta Nacional de Calidad e impacto Gubernamental (ENEGI) (2021). *Marco Conceptual. Instituto Nacional de estadística y geografía*. <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2021/>
- Febres, R. y Mercado, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención. *Revista Scielo*, 20 (3), 397-403. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Ferrer, M. y Hidalgo, I. (2021). Modernization and Service Quality at Ugel N ° 01, San Juan de Miraflores, Lima, 2019. *Revista Journal*, 8 (1), 61-75. <https://doi.org/10.24265/iggp.2021.v8n1.06%C2%A0>
- Ganga, F., Alarcón, N. y Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Revista Chilena de Ingeniería*, 27 (4). 668-681. <https://www.scielo.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. y Nuñez, J. (2020). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *Revista Sapienza*, 3 (5), 75-97. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>
- Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (2021). User satisfaction and quality of nursing services, Central Cira García Clinic. *Revista Cubana de Enfermería*, 37 (4), 51-66. https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta*. Editorial McGraw Hill.
- Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Revista Horizonte empresarial*, 8 (1), 427-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

- Klein, L., Pereira, B. & Lemos, R. (2019). Quality of working life: parameters and evaluation in the public service. *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3), 3-33. 10.15 90/1678-6971/eRAMG190134
- León, M. y Ábrego, M. (2020). Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de la salud. *Revistas Umecit*, 2(2). 26-44. <https://doi.org/10.37594/saluta.v1i2.589>
- López, F. y Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Gobierno y Gestión Pública*, 7 (2), 107-124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177/232>
- Lorca, L., Ribeiro, I., Torres, R. y Pizarro, M. (2018). Effectiveness of a telerehabilitation program on the functionality and user satisfaction of COVID-19 survivors in times of pandemic. *Revista Retos*, 45(3), 210-218. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/5186-19767-1-PB.pdf>
- Martínez, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguíña, Ica, 2018. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?s
- Medina, J., Ábrego, D. & Echevarría, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista Redalyc*, 2 (3), 2-47. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/>
- Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Science and Development Magazine*, 1, 1-6. [file:///D:/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230%20(1).pdf)
- Montenegro, K. (2021). *La calidad del servicio de la Sede Central del Distrito Fiscal de Lambayeque, Ministerio Público y lineamientos de mejora*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Luis Gallo].

<file:///C:/Users/DELL/Downloads/Montenegro%20dimensiones%20de%20la%20calidad%20del%20servicio.pdf>

Ninatanta, J. (2020). *Calidad del servicio en la satisfacción del usuario en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de mi Perú-2020*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65124/Ninatanta_RJA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Ediciones de la U.com (5ta. Edición).

Organización Internacional de Estandarización ISO (2018). *Norma técnica Peruana, ISO 21001:2018*. Lima: ISO

Peña, D., Sánchez, M. y Sancan, L. (2022). Administrative management and its impact on service quality. *Revista Recimundo*, 6 (1), 120-131:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131.

Peña, K. (2022). Management and integration of educational polices according to the perception of the users of the UGEL-Perú, *Revista de Ciencias Sociales*, 3(2), 71-81.

<http://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/92>

Peñafiel, D. y Bermeo, K. (2022). Proactive customer quality with Servqual approach and competitiveness of the public bank, Azogues, Ecuador. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, 3 (1). 807-835. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v7i1.1889>

Pérez, W., Serrano, J., Colcha, R., Moreno, M. (2022). Administrative Management and Quality of Service According to Legal Regulation. *Revista Dialnet*, 7(2), 77-88 10.23857/pc.v7i1.3634

Pimienta, J. y De la Horda, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (3era edición). Pearson Education.

Quinde, S. y Calvanapón, F. (2022). Management of human talent and quality of service at Caja Piura -2022. *Sapienza Magazine*, 3 (2), 802-815. <https://doi.org/10.51798/sijjs.v3i2.407>

- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L. y Cherre, I. (2020). The Servperf model as a service quality assessment tool in a company. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (2), 417-423. <http://ref.scielo.org/9tv867>
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.ª ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [20 de septiembre de 2022].
- Reyes, J., Cárdenas, M & Plua, K. (2020). Consideraciones acerca del cumplimiento de los principios éticos en la investigación científica. *Revista Scielo*, 16 (77). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442020000600154
- Roncal, M. (2017). *Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17694/roncal_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Sánchez, J. y Curahua, S. (2022). *Calidad de servicios educativos de la Escuela Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Continental]. <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10764?locale=es>
- Tamayo, M. (2017). *El proceso de la investigación científica*. Editorial Limusa.
- Tapia, L., Romero, M., Noboa, C., Chiriboga, P. (2022). Technological Innovation in Quality Management for Customer Satisfaction Case Study: Ceramics Company and Mega Akabados The Discount. *Revista Polo del Conocimiento*, 7 (2), 616-638. DOI: 10.23857/pc.v7i1.3606
- Tenesaca, B. y Rodríguez, R. (2021). Quality of service and user satisfaction in financial institutions. *Revista Cienciametría*, 2 (2), 115-135. 10.35381/cm.v8i2.701

- Tenesaca, B., Rodríguez, R. (2022). Quality of service and user satisfaction in financial institutions. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Ciencia y Tecnología*, 7 (2). 75-104. 10.35381/cm.v8i2.701
- Trigoso, M. (2022). Administrative management for the quality of service in the Zootecnista Engineering School, National University, Chachapoyas. *Revista Ñeque*, 5 (11), 99-104. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.66>
- Vera, R., Flores, E. y Sierra, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Revista Multidisciplinaria Ciencia Latina*, 6 (3), 367-398. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2234
- Villanueva, G., Pérez, N., Flores, J. (2022). Administrative simplification for user satisfaction in the municipality. *Revista Ñeque*, 5 (11), 60-68. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.62>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. y Velastegui, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Revista Información Tecnológica*, 32 (5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Zárraga, L., Molina, V. y Corona, E. (2018). Customer satisfaction based on service quality through staff efficiency and service efficiency: An empirical study of the restaurant industry. *Revista de Estudios de Contaduría*, 7 (18), 46-65.

ANEXOS

Anexo 1: matrices de operacionalización

Tabla 1

Variable 1: Calidad del servicio

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Para Montenegro (2021) la calidad del servicio son los diversos atributos que tiene una organización y que le permiten ser relevante en los diferentes ámbitos ya sea con los bienes o los servicios.	La variable se medirá con un cuestionario de 22 preguntas con 5 dimensiones que son los siguientes: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía	Elementos tangibles	-Equipos de aspecto moderno	1-4	Escala Ordinal	Alto (82-110) Medio (52-81) Bajo (22-51)
			-Instalaciones físicas atractivas			
			-Empleados pulcros			
			-Materiales asociados al servicio			
		Fiabilidad	-Promesa de cumplir en el tiempo establecido	5-9		
			-Interés por resolver los problemas del usuario			
			-Desempeñar bien el servicio			
			-Proporcionar el servicio en el momento			
			-Registro libre de errores			
		Capacidad de respuesta	-Información de la ejecución del servicio	10-13		
			-Servicio, expedido y rápido			
			-Disposición de ayudar a los usuarios			
			-Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios			
		Seguridad	-Comportamiento de los usuarios que infunden confianza	14- 17		
			-Seguridad en los trámites			
			-Cortesía de los empleados			
			-Conocimiento de los empleados para responder a los usuarios			
		Empatía	-Atención individualizada a los usuarios	18-22		
			-Preocupación de los intereses de los usuarios			
			-Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios			
- Horarios de atención conveniente						

Tabla 2

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas y valores	Niveles y Rangos
Para Roncal (2017) la satisfacción del usuario viene hacer el hecho de agrado y regocijo ante un producto o servicio, y logra cumplir las expectativas que tiene el usuario, en la que influyen una serie de factores.	La variable se medirá con un cuestionario de 15 preguntas con 5 dimensiones que son las siguientes: calidad funcional, calidad técnica percibida, valor del servicio, confianza, satisfacción global	Calidad funcional	Capacitación del personal	1-4	Escala ordinal	Alto (56-75) Medio (36-55) Bajo (15-35)
			Cumplimiento de obligaciones y deberes laborales			
		Calidad técnica percibida	Mejora de los servicios que brinda a los usuarios	5-8		
			Observa mejoras de los servicios del Sistema de Gestión Fiscal			
		Valor percibido	Utilidad con respecto a las consultas sobre su proceso realizadas al personal fiscal	9-10		
			Utilidad las consultas sobre su proceso realizadas al personal administrativo			
		Confianza	Siente confianza en la Institución del Ministerio Público en su labor por defender la legalidad.	11- 13		
			Siente confianza en el respeto de los plazos legales establecidos en el proceso penal, del personal fiscal.			
			Siente confianza en el respeto de los plazos legales establecidos en el proceso penal, por parte del personal administrativo			
		Satisfacción global	Resolución de su consulta o reclamo	14-15		
Satisfacción por la atención recibida						

Anexo 2: Matriz de consistencia

Título: La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, 2021

Autor: Ccoicca Quispe, Nancy

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un distrito fiscal de Lima, 2022?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión calidad funcional en un distrito fiscal de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión calidad técnica percibida en un distrito fiscal de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión valor percibido en un distrito fiscal de Lima, 2022?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un distrito fiscal de Lima, 2022</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión calidad funcional en un distrito fiscal de Lima, 2022</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión calidad técnica percibida en un distrito fiscal de Lima, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión valor recibido en un distrito fiscal de Lima, 2022.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un Distrito Fiscal de Lima, 2022.</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre calidad de servicio y la dimensión calidad funcional en un distrito fiscal de Lima, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio y la dimensión calidad técnica percibida en un distrito fiscal de Lima, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio y la dimensión valor recibido en un distrito fiscal de Lima, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre</p>	Variable 1: Calidad del servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Elementos tangibles	-Equipos de aspecto moderno -Instalaciones físicas atractivas -Empleados pulcros -Materiales asociados al servicio	1-4	Ordinal Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto (82-110) Medio (52-81) Bajo (22-51)
			Fiabilidad	-Promesa de cumplir en el tiempo establecido -Interés por resolver los problemas del usuario -Desempeñar bien el servicio -Proporcionar el servicio en el momento -Registro libre de errores	5-9		
Capacidad de respuesta	-Información de la ejecución del servicio -Servicio, expedido y rápido -Disposición de ayudar a los usuarios -Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios	10-13					
Seguridad	-Comportamiento de los usuarios que infunden confianza -Seguridad en los trámites -Cortesía de los empleados	14-17					

<p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión confianza en un distrito fiscal de Lima, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión satisfacción global en un distrito fiscal de Lima, 2022?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión confianza en un distrito fiscal de Lima, 2022.</p> <p>Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión satisfacción global en un distrito fiscal de Lima, 2022</p>	<p>calidad de servicio y la dimensión confianza en un distrito fiscal de Lima, 2022</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio y la dimensión satisfacción global en un distrito fiscal de Lima, 2022</p>	Empatía	<p>-Conocimiento de los empleados para responder a los usuarios</p> <p>-Atención individualizada a los usuarios</p> <p>-Preocupación de los intereses de los usuarios</p> <p>-Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios</p> <p>- Horarios de atención conveniente</p>	18-22					
			Variable 2: Satisfacción del usuario							
			Dimensiones	Indicadores				Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Calidad funcional	Capacitación del personal Cumplimiento de obligaciones y deberes laborales				1-4	Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4)	Alto (56-75) Medio (36-55) Bajo (15-35)
Calidad técnica Percibida	Mejora de los servicios que brinda a los usuarios Observa mejoras de los servicios del Sistema de Gestión Fiscal	5-8	A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)							
Valor percibido	Utilidad con respecto a las consultas sobre su proceso realizadas al personal fiscal	9-10								

			Confianza	Utilidad las consultas sobre su proceso realizadas al personal administrativo Confianza en la Institución del Ministerio Público Confianza en el respeto de los plazos legales establecidos del personal fiscal Confianza en el respeto de los plazos legales establecidos del personal administrativo	11-13		
			Satisfacción global	Resolución de su consulta o reclamo Satisfacción por la atención recibida	14-15		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Básico. Nivel: Correlacional Diseño: No experimental	Población: 180 Muestra: 123 Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple.	Variable independiente: Calidad de servicio Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionarios de encuesta. Autor: Montenegro Año: (2021) Forma de administración: Colectiva e individual.		Descriptiva: En la estadística descriptiva se analizará resultados obtenidos en tablas de frecuencias y valores absolutos se presentará en tablas y figuras Inferencial: La estadística inferencial en la comprobación de las hipótesis tanto general como específicas, se hará uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman.			

Método: Hipotético-deductivo.	Tamaño de muestra:	Variable independiente: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Autor: Roncal Año: 2017 Forma de administración: Colectiva e individual.	
--------------------------------------	---------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

Anexo 3: Instrumentos de investigación

Cuestionario de calidad de servicio

Instrucciones

El presente instrumento tiene como propósito recolectar sobre la calidad de servicio, para ello debe marcar los ítems con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas son de manera anónima y solo son de interés del investigador. Agradezco por anticipado su participación.

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

N°	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Los equipos del distrito fiscal son modernos					
2	Las instalaciones del Distrito Fiscal son visualmente atractivos					
3	La presentación del personal del Distrito Fiscal es la adecuada					
4	Los elementos materiales que se distribuyen en el Distrito Fiscal son visualmente atractivos					
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
5	El área de atención del distrito fiscal cumple con el tiempo establecido para los trámites					
6	El personal del Distrito Fiscal soluciona los problemas					
7	El personal del Distrito Fiscal ofrece un buen servicio desde la primera atención					
8	La atención del personal del Distrito Fiscal concluye en el tiempo estimado					
9	El área de atención del Distrito Fiscal mantiene informado a los usuarios cuando realiza el servicio					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
10	El personal del área de atención del Distrito Fiscal comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan					
11	El personal del Distrito Fiscal apoya en las consultas					
12	El personal del Distrito Fiscal está demasiado ocupado como para atender a todos					
13	El personal del Distrito Fiscal le inspira confianza					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
14	Existe seguridad al realizar trámites en la sede central del Distrito Fiscal					
15	Los colaboradores de la sede central del Distrito Fiscal le atienden amablemente					
16	El personal de la sede central del Distrito Fiscal tiene los conocimientos suficientes para responder las preguntas que usted realiza					
17	El personal de la sede central del Distrito Fiscal le brinda una atención especializada					
Dimensión 5: Empatía		1	2	3	4	5

18	El horario de atención de la sede central del Distrito Fiscal es adecuado					
19	El personal de la sede central del Distrito Fiscal le brinda una atención personalizada					
20	La sede central del Distrito Fiscal se preocupa por sus intereses					
21	El personal de la sede central del Distrito Fiscal comprende las necesidades específicas que usted tiene					
22	El personal administrativo entiende sus necesidades específicas					

Cuestionario de satisfacción del usuario

Instrucciones

El presente instrumento tiene como propósito recolectar acerca de la satisfacción del usuario, para ello debe marcar los ítems con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas son de manera anónima y solo son de interés del investigador. Agradezco por anticipado su participación.

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

N°	Dimensión 1: Calidad funcional	1	2	3	4	5
1	El personal fiscal esta capacitado para realizar su trabajo					
2	El personal administrativo esta capacitado para realizar sus labores					
3	El personal fiscal cumple sus obligaciones					
4	El personal administrativo y fiscal se preocupa por cumplir bien sus funciones					
Dimensión 2: Calidad técnica percibida		1	2	3	4	5
5	Los servicios de la Gestión Fiscal están en constante renovación de sus servicios					
6	El personal del Distrito Fiscal es evaluado de manera permanente para brindar un buen servicio					
7	El Distrito Fiscal se preocupa por mejorar el servicio					
8	El público percibe que existe cambios para brindar un mejor servicio					
Dimensión 3: Valor percibida		1	2	3	4	5
9	El público se siente contento con las consultas sobre su proceso en el Distrito Fiscal					
10	Ha sido de utilidad las consultas sobre so proceso realizado al personal fiscal y administrativo					
Dimensión 4: Confianza		1	2	3	4	5
11	Le da confianza el Ministerio público por su labor de defender la legalidad					
12	Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso					
13	Siente confianza con respecto a los plazos legales establecidos en el proceso penal					
Dimensión 5: Satisfacción global		1	2	3	4	5
14	Le resolvieron su consulta o reclamo al momento de atención					
15	En términos generales siente satisfacción por la atención recibida					

Anexo 4: Cálculo de la muestra

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

Donde:

n: Muestra.

Z: Nivel de confianza (95%=1.96)

N: Población conocida o finita.

E: Error estándar (5%)

p: Tasa de acierto o éxito (50%)

q: Tasa de fracaso o error (50%)

De acuerdo a esto tenemos

N= ?

Z: 1.96

N: 180

E: 0.5

p: 0.5

q: 0.05

$$n = \frac{180 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{(180-1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}$$

n=123

Anexo 5: Fichas técnicas

Variable 1

Nombre del instrumento	: Cuestionario de calidad de servicio
Autor	: Montenegro (2021)
Adaptado	: Nancy Ccoicca
Nº de ítems	22
Administración	: Individual
Duración	: 25 minutos
Población	: 123 personas
Finalidad	: Evaluar la calidad del servicio
Dimensiones	: Elementos intangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía
Escala	Likert: Siempre (5), casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2), nunca (1)

Ficha técnica: Variable 2

Nombre del instrumento	: Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor	: Roncal (2017)
Adaptado	: Nancy Ccoicca
Nº de ítems	15
Administración	: Individual
Duración	: 20 minutos
Población	: 123 personas
Finalidad	: Evaluar la satisfacción del usuario

Dimensiones

: Calidad funcional, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza, satisfacción global

Escala

: Likert Siempre (5), casi siempre (4), A veces (3), casi nunca (2), nunca (1)

Anexo 6: Validación de los instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos del distrito fiscal son modernos	x		x		x		
2	Las instalaciones del Distrito Fiscal son visualmente atractivos	x		x		x		
3	La presentación del personal del Distrito Fiscal es la adecuada	x		x		x		
4	Los elementos materiales que se distribuyen en el Distrito Fiscal son visualmente atractivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área de atención del distrito fiscal cumple con el tiempo establecido para los trámites	x		x		x		
6	El personal del Distrito Fiscal soluciona los problemas	x		x		x		
7	El personal del Distrito Fiscal ofrece un buen servicio desde la primera atención	x		x		x		
8	La atención del personal del Distrito Fiscal concluye en el tiempo estimado	x		x		x		
9	El área de atención del Distrito Fiscal mantiene informado a los usuarios cuando realiza el servicio	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal del área de atención del Distrito Fiscal comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan	x		x		x		
11	El personal del Distrito Fiscal apoya en las consultas	x		x		x		
12	El personal del Distrito Fiscal está demasiado ocupado como para atender a todos	x		x		x		
13	El personal del Distrito Fiscal le inspira confianza	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe seguridad al realizar trámites en la sede central del Distrito Fiscal	x		x		x		
15	Los colaboradores de la sede central del Distrito Fiscal le atienden amablemente	x		x		x		
16	El personal de la sede central del Distrito Fiscal tiene los conocimientos suficientes para responder las preguntas que usted realiza	x		x		x		

17	El personal de la sede central del Distrito Fiscal le brinda una atención especializada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El horario de atención de la sede central del Distrito Fiscal es adecuado	x		x		x		
19	El personal de la sede central del Distrito Fiscal le brinda una atención personalizada	x		x		x		
20	La sede central del Distrito Fiscal se preocupa por sus intereses	x		x		x		
21	El personal de la sede central del Distrito Fiscal comprende las necesidades específicas que usted tiene	x		x		x		
22	El personal administrativo entiende sus necesidades específicas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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


Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **Dra. QUINTANA TENORIO, Bethy de Jesús** **DNI: 07778139**

Especialidad del validador: **Doctora en Educación (Metodóloga)**

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

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

10 de Octubre del 2022



BETHY QUINTANA TENORIO
DOCTORA EN EDUCACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad funcional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal fiscal esta capacitado para realizar su trabajo	x		x		x		
2	El personal administrativo esta capacitado para realizar sus labores	x		x		x		
3	El personal fiscal cumple sus obligaciones	x		x		x		
4	El personal administrativo y fiscal se preocupa por cumplir bien sus funciones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servicios de la Gestión Fiscal están en constante renovación de sus servicios	x		x		x		
6	El personal del Distrito Fiscal es evaluado de manera permanente para brindar un buen servicio	x		x		x		
7	El Distrito Fiscal se preocupa por mejorar el servicio	x		x		x		
8	El público percibe que existe cambios para brindar un mejor servicio	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Valor percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El público se siente contento con las consultas sobre su proceso en el Distrito Fiscal	x		x		x		
10	Ha sido de utilidad las consultas sobre so proceso realizado al personal fiscal y administrativo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Le da confianza el Ministerio público por su labor de defender la legalidad	x		x		x		
12	Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso	x		x		x		
13	Siente confianza con respecto a los plazos legales establecidos en el proceso penal	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción global	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Le resolvieron su consulta o reclamo al momento de atención	x		x		x		
15	En términos generales siente satisfacción por la atención recibida	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dra. QUINTANA TENORIO, Bethy de Jesús **DNI: 07778139**

Especialidad del validador: Doctora en Educación (Metodóloga)

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de Octubre del 2022



BETHY QUINTANA TENORIO
DOCTORA EN EDUCACIÓN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos del distrito fiscal son modernos	x		x		x		
2	Las instalaciones del Distrito Fiscal son visualmente atractivos	x		x		x		
3	La presentación del personal del Distrito Fiscal es la adecuada	x		x		x		
4	Los elementos materiales que se distribuyen en el Distrito Fiscal son visualmente atractivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad							
5	El área de atención del distrito fiscal cumple con el tiempo establecido para los trámites	x		x		x		
6	El personal del Distrito Fiscal soluciona los problemas	x		x		x		
7	El personal del Distrito Fiscal ofrece un buen servicio desde la primera atención	x		x		x		
8	La atención del personal del Distrito Fiscal concluye en el tiempo estimado	x		x		x		
9	El área de atención del Distrito Fiscal mantiene informado a los usuarios cuando realiza el servicio	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta							
10	El personal del área de atención del Distrito Fiscal comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan	x		x		x		
11	El personal del Distrito Fiscal apoya en las consultas	x		x		x		
12	El personal del Distrito Fiscal está demasiado ocupado como para atender a todos	x		x		x		
13	El personal del Distrito Fiscal le inspira confianza	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad							
14	Existe seguridad al realizar trámites en la sede central del Distrito Fiscal	x		x		x		
15	Los colaboradores de la sede central del Distrito Fiscal le atienden amablemente	x		x		x		
16	El personal de la sede central del Distrito Fiscal tiene los conocimientos suficientes para responder las preguntas que usted realiza	x		x		x		

17	El personal de la sede central del Distrito Fiscal le brinda una atención especializada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El horario de atención de la sede central del Distrito Fiscal es adecuado	x		x		x		
19	El personal de la sede central del Distrito Fiscal le brinda una atención personalizada	x		x		x		
20	La sede central del Distrito Fiscal se preocupa por sus intereses	x		x		x		
21	El personal de la sede central del Distrito Fiscal comprende las necesidades específicas que usted tiene	x		x		x		
22	El personal administrativo entiende sus necesidades específicas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **Dr. VÁSQUEZ MONDRAGÓN, Walter Manuel** **DNI: 41967171**

Especialidad del validador: **Doctor en Gestión Pública (Metodólogo)**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de Octubre del 2022

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI N°40769191
Telf. 966905999
Docente de la Escuela de Posgrado UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad funcional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal fiscal esta capacitado para realizar su trabajo	x		x		x		
2	El personal administrativo esta capacitado para realizar sus labores	x		x		x		
3	El personal fiscal cumple sus obligaciones	x		x		x		
4	El personal administrativo y fiscal se preocupa por cumplir bien sus funciones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servicios de la Gestión Fiscal están en constante renovación de sus servicios	x		x		x		
6	El personal del Distrito Fiscal es evaluado de manera permanente para brindar un buen servicio	x		x		x		
7	El Distrito Fiscal se preocupa por mejorar el servicio	x		x		x		
8	El público percibe que existe cambios para brindar un mejor servicio	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Valor percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El público se siente contento con las consultas sobre su proceso en el Distrito Fiscal	x		x		x		
10	Ha sido de utilidad las consultas sobre so proceso realizado al personal fiscal y administrativo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Le da confianza el Ministerio público por su labor de defender la legalidad	x		x		x		
12	Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso	x		x		x		
13	Siente confianza con respecto a los plazos legales establecidos en el proceso penal	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción global	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Le resolvieron su consulta o reclamo al momento de atención	x		x		x		
15	En términos generales siente satisfacción por la atención recibida	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA)

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **VÁSQUEZ MONDRAGÓN, Walter Manuel** **DNI: 41967171**

Especialidad del validador: Doctor en gestión Pública (Metodólogo)

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

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

10 de Octubre del 2022



Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI N° 40769191
Telf. 966905999
Docente de la Escuela de Posgrado UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles							
1	Los equipos del distrito fiscal son modernos	x		x		x		
2	Las instalaciones del Distrito Fiscal son visualmente atractivos	x		x		x		
3	La presentación del personal del Distrito Fiscal es la adecuada	x		x		x		
4	Los elementos materiales que se distribuyen en el Distrito Fiscal son visualmente atractivos	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El área de atención del distrito fiscal cumple con el tiempo establecido para los trámites	x		x		x		
6	El personal del Distrito Fiscal soluciona los problemas	x		x		x		
7	El personal del Distrito Fiscal ofrece un buen servicio desde la primera atención	x		x		x		
8	La atención del personal del Distrito Fiscal concluye en el tiempo estimado	x		x		x		
9	El área de atención del Distrito Fiscal mantiene informado a los usuarios cuando realiza el servicio	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal del área de atención del Distrito Fiscal comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan	x		x		x		
11	El personal del Distrito Fiscal apoya en las consultas	x		x		x		
12	El personal del Distrito Fiscal está demasiado ocupado como para atender a todos	x		x		x		
13	El personal del Distrito Fiscal le inspira confianza	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Existe seguridad al realizar trámites en la sede central del Distrito Fiscal	x		x		x		
15	Los colaboradores de la sede central del Distrito Fiscal le atienden amablemente	x		x		x		
16	El personal de la sede central del Distrito Fiscal tiene los conocimientos suficientes para responder las preguntas que usted realiza	x		x		x		

17	El personal de la sede central del Distrito Fiscal le brinda una atención especializada	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
18	El horario de atención de la sede central del Distrito Fiscal es adecuado	x		x		x		
19	El personal de la sede central del Distrito Fiscal le brinda una atención personalizada	x		x		x		
20	La sede central del Distrito Fiscal se preocupa por sus intereses	x		x		x		
21	El personal de la sede central del Distrito Fiscal comprende las necesidades específicas que usted tiene	x		x		x		
22	El personal administrativo entiende sus necesidades específicas	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg: **Mg. CIENFUEGOS MALPARTIDA, Dennis** **DNI: 40637945**

Especialidad del validador: **Magíster En Gestión Pública (Metodóloga)**

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

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

10 de Octubre del 2022

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: Calidad funcional	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal fiscal esta capacitado para realizar su trabajo	x		x		x		
2	El personal administrativo esta capacitado para realizar sus labores	x		x		x		
3	El personal fiscal cumple sus obligaciones	x		x		x		
4	El personal administrativo y fiscal se preocupa por cumplir bien sus funciones	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los servicios de la Gestión Fiscal están en constante renovación de sus servicios	x		x		x		
6	El personal del Distrito Fiscal es evaluado de manera permanente para brindar un buen servicio	x		x		x		
7	El Distrito Fiscal se preocupa por mejorar el servicio	x		x		x		
8	El público percibe que existe cambios para brindar un mejor servicio	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Valor percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El público se siente contento con las consultas sobre su proceso en el Distrito Fiscal	x		x		x		
10	Ha sido de utilidad las consultas sobre so proceso realizado al personal fiscal y administrativo	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
11	Le da confianza el Ministerio público por su labor de defender la legalidad	x		x		x		
12	Confía en la objetividad del personal fiscal al momento de resolver su caso	x		x		x		
13	Siente confianza con respecto a los plazos legales establecidos en el proceso penal	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Satisfacción global	Si	No	Si	No	Si	No	
14	Le resolvieron su consulta o reclamo al momento de atención	x		x		x		
15	En términos generales siente satisfacción por la atención recibida	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia: HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. CIENFUEGOS MALPARTIDA, Dennis DNI: 40637945

Especialidad del validador: Magíster en gestión Pública (Metodóloga)

¹**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

10 de Octubre del 2022



Dennis Cienfuegos Malpartida
Magíster en Gestión Pública

Anexo 7: Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1: Calidad de servicio

Elementos muestrales	Variable 1: Calidad de servicio																						22 $\sum_{i=1} It_i$
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	
Encuestado 1	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	57
Encuestado 2	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	3	1	43
Encuestado 3	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	5	5	5	5	54
Encuestado 4	4	4	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	5	3	5	5	4	5	5	4	93
Encuestado 5	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	5	5	5	5	80
Encuestado 6	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	3	4	4	4	2	2	2	1	65
Encuestado 7	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	56
Encuestado 8	3	2	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	5	4	4	4	65
Encuestado 9	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	2	2	2	40
Encuestado 10	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	45
Encuestado 11	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	3	3	47
Encuestado 12	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	3	1	3	3	46
Encuestado 13	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	2	1	1	1	51
Encuestado 14	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	1	2	3	3	1	58
Encuestado 15	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	3	3	42
Encuestado 16	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	64
Encuestado 17	1	2	2	1	3	1	1	2	3	3	4	3	1	1	2	1	1	1	3	3	2	1	42
Encuestado 18	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	74
Encuestado 19	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	51
Encuestado 20	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	4	4	1	48
	0.95	0.65	0.83	0.89	1.23	1.41	1	0.95	0.61	0.89	0.76	0.59	1.03	1.24	0.85	0.54	0.85	1.03	1.21	1.94	1.39	1.63	186.848

Sumatoria de las varianzas de los items ΣSi^2 : 22.4

La varianza de la suma de los items S_T^2 : 187

Número de items **K**: 22

Coefficiente de Alfa de Cronbach α : 0.922

Variable 2: Satisfacción del usuario

Elementos muestrales	Variable 2: Satisfacción del usuario														
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15
Encuestado 1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	2	2	2
Encuestado 2	2	1	3	1	1	1	3	3	2	3	3	2	2	3	1
Encuestado 3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2
Encuestado 4	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3
Encuestado 5	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	2	2
Encuestado 6	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	1	2	2	2
Encuestado 7	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2
Encuestado 8	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	3
Encuestado 9	2	2	1	2	2	2	2	1	3	1	3	2	1	1	2
Encuestado 10	1	3	2	3	3	2	2	3	1	3	3	2	2	2	2
Encuestado 11	2	3	3	2	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1	2
Encuestado 12	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	2
Encuestado 13	2	3	3	1	2	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2
Encuestado 14	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 15	2	2	1	2	1	4	3	2	2	3	1	3	3	3	4
Encuestado 16	1	3	3	2	2	2	3	1	2	2	3	3	1	2	2
Encuestado 17	3	3	2	3	1	2	2	3	3	1	3	3	1	2	2
Encuestado 18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 19	3	3	1	1	2	5	2	3	1	2	3	2	2	2	5
Encuestado 20	2	3	1	3	2	2	2	3	1	1	2	3	3	1	2
	0.39	0.59	0.7	0.55	0.31	0.83	0.43	0.85	0.75	0.56	0.73	0.55	0.55	0.43	0.86

15
$\sum_{i=1}^{15} It_i$
27
31
36
32
36
29
29
28
27
34
34
22
35
15
36
32
34
15
37
31
38.9

Sumatoria de las varianzas de los items
 La varianza de la suma de los items
 Número de items

ΣSi^2 : 9.06
 S_T^2 : 38.9
K: 15

Coefficiente de Alfa de Cronbach

α : 0.822

Anexo 8: Base de datos

Variable 1: Calidad de servicio

N°	lt1	lt2	lt3	lt4	lt5	lt6	lt7	lt8	lt9	lt10	lt11	lt12	lt13	lt14	lt15	lt16	lt17	lt18	lt19	lt20	lt21	lt22	Sumatoria
1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	59
2	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	51
3	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	60
4	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	68
5	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	2	3	61
6	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	83
7	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
8	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	42
9	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	4	90
10	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	100
11	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	71
12	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	72
13	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	84
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	65
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
16	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	3	39
17	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	41
18	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	47
19	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	49
20	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
21	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3	63
22	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	38
23	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	46
24	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	49
25	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	37
26	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	31
27	5	5	2	5	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	5	5	2	5	5	74
28	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	59
29	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	2	38
30	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	1	41

D1	D2	D3	D4	D5	V1
11	14	10	11	13	59
9	11	10	6	15	51
10	12	11	12	15	60
11	16	12	13	16	68
11	14	9	14	13	61
13	19	14	16	21	83
7	9	8	8	10	42
7	7	9	8	11	42
15	21	17	18	19	90
18	24	17	16	25	100
14	16	13	13	15	71
14	17	13	13	15	72
15	20	18	14	17	84
12	15	12	11	15	65
12	15	12	12	15	66
5	9	8	6	11	39
7	8	10	7	9	41
10	8	9	8	12	47
8	12	9	9	11	49
7	10	8	8	10	43
12	15	10	12	14	63
8	7	8	7	8	38
9	11	9	8	9	46
8	11	10	10	10	49
7	7	8	7	8	37
5	7	5	7	7	31
17	13	11	11	22	74
10	14	9	11	15	59
7	5	8	7	11	38
6	10	7	8	10	41

31	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	5	2	4	5	5	79
32	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	58
33	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	58
34	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	47
35	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	46
36	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	31
37	4	1	4	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	51
38	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	25
39	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	45
40	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
41	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	69
42	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	60
43	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	52
44	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	67
45	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	60
46	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
47	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	42
48	4	5	4	5	5	3	5	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	5	5	3	5	5	89
49	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	68
50	4	4	4	3	5	5	4	3	3	3	5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	79
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	65
52	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	43
53	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	43
54	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	49
55	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
56	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	42
57	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	46
58	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	38
59	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	35
60	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	59

13	18	13	14	21	79
10	16	10	12	10	58
11	14	10	11	12	58
9	10	9	8	11	47
8	11	7	10	10	46
4	5	8	6	8	31
10	10	9	9	13	51
5	5	4	4	7	25
8	11	7	9	10	45
4	5	4	4	5	22
14	17	8	12	18	69
11	14	10	11	14	60
9	11	10	7	15	52
11	16	12	13	15	67
11	14	9	13	13	60
8	9	8	8	10	43
7	7	9	8	11	42
18	20	14	14	23	89
14	14	12	13	15	68
15	20	14	14	16	79
12	15	12	11	15	65
7	9	8	6	13	43
7	8	10	9	9	43
8	12	9	9	11	49
7	10	8	8	10	43
8	9	8	7	10	42
9	11	9	8	9	46
7	8	8	7	8	38
7	7	7	7	7	35
11	14	10	11	13	59

61	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	51
62	3	3	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	60
63	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3	68
64	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	5	2	3	3	2	61
65	3	3	4	3	4	5	3	4	3	4	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	83
66	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	42
67	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	42
68	3	4	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	90
69	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	100
70	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	71
71	3	4	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	72
72	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	84
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	65
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66
75	2	1	1	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	1	3	39
76	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	1	2	1	2	2	41
77	3	3	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	47
78	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	49
79	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
80	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	4	3	3	1	63
81	3	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	38
82	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	46
83	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	49
84	2	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	37
85	1	1	2	1	3	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	31
86	5	5	2	5	2	3	3	2	5	2	3	5	5	5	5	5	2	5	5	2	5	86
87	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	59
88	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	1	1	1	3	3	2	38
89	2	2	1	1	5	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	2	2	3	2	41
90	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	82

9	11	10	6	15	51
10	12	11	12	15	60
11	16	12	13	16	68
11	14	9	14	13	61
13	19	14	16	21	83
7	9	8	8	10	42
7	7	9	8	11	42
15	21	17	18	19	90
18	24	17	16	25	100
14	16	13	13	15	71
14	17	13	13	15	72
15	20	18	14	17	84
12	15	12	11	15	65
12	15	12	12	15	66
5	9	8	6	11	39
7	8	10	7	9	41
10	8	9	8	12	47
8	12	9	9	11	49
7	10	8	8	10	43
12	15	10	12	14	63
8	7	8	7	8	38
9	11	9	8	9	46
8	11	10	10	10	49
7	7	8	7	8	37
5	7	5	7	7	31
17	15	15	17	22	86
10	14	9	11	15	59
7	5	8	7	11	38
6	10	7	8	10	41
13	18	15	15	21	82

91	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	58	
92	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	58
93	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	47	
94	3	2	1	2	3	5	1	1	1	1	2	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	46
95	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	31
96	4	1	4	1	4	1	1	1	3	1	3	1	4	2	3	1	3	1	3	3	3	3	51
97	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	25
98	3	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	1	2	1	2	3	2	45
99	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
100	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	1	3	5	3	3	3	4	69
101	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	60
102	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	52
103	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	67
104	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	4	2	3	3	2	2	3	60
105	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
106	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	42
107	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	94
108	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	69
109	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	4	3	3	3	3	4	3	83
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	65
111	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	1	3	3	1	3	3	3	43
112	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	43
113	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	49
114	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	43
115	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	3	42
116	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	3	2	1	2	46
117	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	2	1	2	2	1	38
118	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	2	2	2	1	1	1	35
119	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	2	3	3	3	3	3	3	59
120	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	3	2	1	1	3	3	3	2	2	43
121	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	82
122	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	58
123	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	48

10	16	10	12	10	58
11	14	10	11	12	58
9	10	9	8	11	47
8	11	7	10	10	46
4	5	8	6	8	31
10	10	9	9	13	51
5	5	4	4	7	25
8	11	7	9	10	45
4	5	4	4	5	22
14	17	8	12	18	69
11	14	10	11	14	60
9	11	10	7	15	52
11	16	12	13	15	67
11	14	9	13	13	60
8	9	8	8	10	43
7	7	9	8	11	42
18	20	17	16	23	94
14	14	13	13	15	69
15	20	18	14	16	83
12	15	12	11	15	65
7	9	8	6	13	43
7	8	10	9	9	43
8	12	9	9	11	49
7	10	8	8	10	43
8	9	8	7	10	42
9	11	9	8	9	46
7	8	8	7	8	38
7	7	7	7	7	35
10	14	9	11	15	59
7	7	9	7	13	43
13	18	15	15	21	82
10	16	10	12	10	58
9	11	9	8	11	48

Variable 2: Satisfacción del usuario

N°	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	Sumatoria
1	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	43
2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	36
3	2	3	2	5	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	37
4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	45
5	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	41
6	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	54
7	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	31
8	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	30
9	4	3	2	3	3	5	4	3	4	1	4	3	3	4	3	49
10	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	72
11	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
12	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	4	51
13	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	48
14	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
15	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	39
16	3	3	1	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	39
17	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	27
18	5	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	40
19	5	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	4	1	3	2	34
20	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	27
21	4	2	4	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	35
22	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	31
23	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	41
24	5	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	37
25	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	44
26	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	26
27	3	1	3	3	5	5	2	2	5	5	3	5	3	5	3	53
28	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	50
29	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	27
30	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	37

	D1	D2	D3	D4	D5	V2
14	10	5	9	5	43	
11	11	5	5	4	36	
12	9	5	7	4	37	
12	14	5	9	5	45	
11	11	4	9	6	41	
14	12	7	13	8	54	
10	5	5	7	4	31	
10	6	4	7	3	30	
12	15	5	10	7	49	
19	19	10	15	9	72	
14	12	7	10	7	50	
14	14	7	9	7	51	
14	10	6	9	9	48	
12	10	6	8	6	42	
11	11	6	6	5	39	
10	11	5	8	5	39	
9	6	5	5	2	27	
16	10	5	4	5	40	
11	8	3	7	5	34	
5	7	5	7	3	27	
14	6	5	6	4	35	
11	6	3	6	5	31	
14	8	6	7	6	41	
11	8	6	8	4	37	
14	11	7	8	4	44	
7	5	3	8	3	26	
10	14	10	11	8	53	
15	13	7	10	5	50	
8	4	5	8	2	27	
13	7	6	7	4	37	

31	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	55
32	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	37
33	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	41
34	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
35	5	3	3	4	1	5	1	1	3	2	2	4	3	2	1	40
36	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	23
37	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	29
38	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	5	1	1	2	31
39	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	2	2	2	3	35
40	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	25
41	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	47
42	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	43
43	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	37
44	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	45
45	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	40
46	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	32
47	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	30
48	5	4	4	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	62
49	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	50
50	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	48
51	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
52	3	3	2	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	40
53	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	27
54	5	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3	2	36
55	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	29
56	4	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	32
57	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	1	3	41
58	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	45
59	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	28
60	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	43

14	15	8	10	8	55
10	9	3	9	6	37
13	10	5	8	5	41
7	9	4	6	5	31
15	8	5	9	3	40
7	6	4	4	2	23
9	6	4	5	5	29
9	8	2	9	3	31
7	11	7	5	5	35
7	4	3	7	4	25
13	12	7	9	6	47
13	10	5	9	6	43
11	11	5	6	4	37
12	14	5	9	5	45
10	11	4	9	6	40
10	5	5	7	5	32
10	6	4	7	3	30
18	15	7	13	9	62
14	12	7	10	7	50
14	10	6	9	9	48
12	10	6	8	6	42
11	11	5	8	5	40
9	6	5	5	2	27
11	8	5	7	5	36
7	7	5	7	3	29
11	7	3	6	5	32
14	8	6	7	6	41
14	11	7	8	5	45
9	5	3	8	3	28
14	10	5	9	5	43

61	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	1	2	2	36
62	2	3	2	5	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	37
63	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	45
64	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	41
65	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	5	5	3	3	5	54
66	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	2	31
67	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	30
68	4	3	2	3	3	5	4	3	4	1	4	3	3	4	3	49
69	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	72
70	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
71	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	3	3	3	3	4	51
72	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	48
73	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
74	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	2	2	3	39
75	3	3	1	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	39
76	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	27
77	5	3	4	4	2	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	40
78	5	2	2	2	2	3	2	1	1	2	2	4	1	3	2	34
79	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	27
80	4	2	4	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	35
81	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	31
82	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	41
83	5	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	37
84	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	44
85	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	26
86	3	1	3	3	5	5	2	2	5	5	3	5	3	5	3	53
87	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	50
88	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	27
89	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	37
90	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	55
91	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	37

11	11	5	5	4	36
12	9	5	7	4	37
12	14	5	9	5	45
11	11	4	9	6	41
14	12	7	13	8	54
10	5	5	7	4	31
10	6	4	7	3	30
12	15	5	10	7	49
19	19	10	15	9	72
14	12	7	10	7	50
14	14	7	9	7	51
14	10	6	9	9	48
12	10	6	8	6	42
11	11	6	6	5	39
10	11	5	8	5	39
9	6	5	5	2	27
16	10	5	4	5	40
11	8	3	7	5	34
5	7	5	7	3	27
14	6	5	6	4	35
11	6	3	6	5	31
14	8	6	7	6	41
11	8	6	8	4	37
14	11	7	8	4	44
7	5	3	8	3	26
10	14	10	11	8	53
15	13	7	10	5	50
8	4	5	8	2	27
13	7	6	7	4	37
14	15	8	10	8	55
10	9	3	9	6	37

92	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	41
93	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
94	5	3	3	4	1	5	1	1	3	2	2	4	3	2	1	40
95	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	23
96	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	29
97	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	5	1	1	2	31
98	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	2	2	2	3	35
99	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	25
100	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	47
101	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	43
102	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	37
103	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	45
104	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	40
105	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	32
106	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	30
107	5	4	4	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	62
108	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
109	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	48
110	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
111	3	3	2	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	40
112	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	27
113	5	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3	2	36
114	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	29
115	4	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	32
116	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	41
117	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	45
118	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	28
119	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	50
120	3	1	2	2	1	3	1	1	2	3	3	4	3	1	1	31
121	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	55
122	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	37
123	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31

13	10	5	8	5	41
7	9	4	6	5	31
15	8	5	9	3	40
7	6	4	4	2	23
9	6	4	5	5	29
9	8	2	9	3	31
7	11	7	5	5	35
7	4	3	7	4	25
13	12	7	9	6	47
13	10	5	9	6	43
11	11	5	6	4	37
12	14	5	9	5	45
10	11	4	9	6	40
10	5	5	7	5	32
10	6	4	7	3	30
18	15	7	13	9	62
14	12	7	10	7	50
14	10	6	9	9	48
12	10	6	8	6	42
11	11	5	8	5	40
9	6	5	5	2	27
11	8	5	7	5	36
7	7	5	7	3	29
11	7	3	6	5	32
14	8	6	7	6	41
14	11	7	8	5	45
9	5	3	8	3	28
15	13	7	10	5	50
8	6	5	10	2	31
14	15	8	10	8	55
10	9	3	9	6	37
7	9	4	6	5	31

Niveles y rangos

VARIABLES	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos	
			Max	Min		L. inferior	L. superior
Calidad de servicio	22	5=Siempre 1=nunca	110	22	Alto	81	110
					Medio	51	80
					Bajo	22	50
Satisfacción del usuario	15	5=Siempre 1=nunca	75	15	Alto	55	75
					Medio	35	54
					Bajo	15	34
DIMENSIONES X							
Elementos tangibles	N° items	Escalas y valores	Puntajes		Niveles	Rangos	
			Max	Min		L. inferior	L. superior
Elementos tangibles	4	5=Siempre 1=nunca	20	4	Alto	15	20
					Medio	9	14
					Bajo	4	8
Fiabilidad	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	Alto	19	25
					Medio	12	18
					Bajo	5	11
Capacidad de respuesta	4	5=Siempre 1=nunca	20	4	Alto	15	20
					Medio	9	14
					Bajo	4	8
Seguridad	4	5=Siempre 1=nunca	20	4	Alto	15	20
					Medio	9	14
					Bajo	4	8
Empatía	5	5=Siempre 1=nunca	25	5	Alto	19	25
					Medio	12	18
					Bajo	5	11

Calidad funcional

4	5=Siempre 1=nunca	Max 20	Min 4	Alto	L. inferior 15	L. superior 20
				Medio	9	14
				Bajo	4	8

Calidad técnica percibida

4	5=Siempre 1=nunca	Max 20	Min 4	Alto	L. inferior 15	L. superior 20
				Medio	9	14
				Bajo	4	8

Valor percibido

2	5=Siempre 1=nunca	Max 10	Min 2	Alto	L. inferior 8	L. superior 10
				Medio	5	7
				Bajo	2	4

Confianza

3	5=Siempre 1=nunca	Max 15	Min 3	Alto	L. inferior 11	L. superior 15
				Medio	7	10
				Bajo	3	6

Satisfacción global

2	5=Siempre 1=nunca	Max 10	Min 2	Alto	L. inferior 8	L. superior 10
				Medio	5	7
				Bajo	2	4

Anexo 9: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación titulada “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un distrito fiscal, Lima, 2022**”, es desarrollada por Nancy Ccoicca Quispe, investigadora del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, cuyo objetivo de estudio fue determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un distrito fiscal, Lima, 2022.

En caso de acceder a participar en este estudio, se le pedirá responder dos cuestionarios uno de 22 y otro de 15 preguntas objetivas. Los cuestionarios tomarán 40 minutos aproximadamente. La participación en este estudio es voluntaria. La información que se recolecta será confidencial. Además, no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, tiene la posibilidad de conocer los resultados obtenidos para ser utilizado en la mejora de algún proceso.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas correspondientes en forma directa o al correo electrónico cccoiccaqu71@ucvvirtual.edu.pe. Desde ya se agradece su participación.

DECLARACION DE CONSENTIMIENTO

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, ya he sido informado (a) sobre el objetivo del estudio. Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento.

Fecha

Firma de participante.....

Firma de la investigadora



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCION DEL USUARIO EN UN DISTRITO FISCAL DE LIMA , 2022", cuyo autor es CCOICCA QUISPE NANCY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 25 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO DNI: 04635825 ORCID: 0000-0002-3218-871X	Firmado electrónicamente por: WCARCAUSTOCALLA el 26-01-2023 18:29:14

Código documento Trilce: TRI - 0527849