



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de  
Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú - 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Br. Orellana Cerrón, Magaly Elizabeth (ORCID: 0000-0002-4018-6394)

**ASESORA:**

Dra. Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia (ORCID: 0000-0003-4204-1321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modernización del Estado

**LIMA - PERÚ**

**2019**

### **Dedicatoria:**

Dedico esta tesis a Dios. A mamá Rosa quien nunca perdió la fe en su nieta. A mis padres quienes me dieron la vida, educación, apoyo y consejos. A mi hermano quien confía siempre en mí. A mis compañeros de estudio, a mis maestros y amigos, quienes sin su ayuda nunca hubiera podido hacer esta tesis. A todos ellos les agradezco desde el fondo de mi alma. Para todos ellos hago esta dedicatoria.

**Agradecimiento:**

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y a toda mi familia por estar siempre presentes.

A Jackeline, Adolfo y Adamec, con quienes iniciamos esta etapa y la finalizamos cada uno con su tesis.

## Página del jurado

## Declaratoria de autenticidad


Yo, Magaly Elizabeth Orellana Cerrón, estudiante del Programa de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Sede Ate, identificada con DNI 72003580, con la tesis titulada “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú, 2019”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) Se ha respetado las normas respectivas para las referencias de las fuentes consultadas y las citas, por lo que la tesis no ha sido copiada total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiada, por tanto no ha sido presentada ni publicada anteriormente para obtener la obtención de algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos mostrados en los resultados son veraces, no duplicados ni falsos, tampoco han sido copiados por lo que los resultados que se muestran constituyen aportes a la realidad materia de la investigación.

Si se identificara datos falsos o plagio (información que no cuentan con la cita del autor) o autoplagio (utilizar un trabajo de investigación propio que fue publicado o presentado anteriormente) o falsificación o piratería, asumo las sanciones y consecuencias derivadas de mi acción, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 10 de agosto del 2019



Magaly Elizabeth Orellana Cerrón  
DNI N° 72003580

## **Presentación**

**Señor presidente**

**Estimados señores del jurado**

En cumplimiento a las normas establecidas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo para optar al grado de Maestra en Gestión Pública, presento la tesis denominada: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú, 2019.

La presente investigación cumple con la estructura exigida por la universidad y está dividida en capítulos.

El capítulo primero corresponde a la introducción. El segundo capítulo, se trata de la metodología empleada en el trabajo de investigación. En el capítulo tercero, se muestran los resultados de la investigación. En el cuarto capítulo se expone la discusión de los resultados. En el capítulo quinto se mencionan las conclusiones. En el capítulo sexto capítulo se plantean las recomendaciones mediante el análisis de la información brindada por las variables operacionalizadas. El capítulo séptimo presenta las referencias bibliográficas y finalmente los anexos.

La autora

## Índice

	Pag.
Dedicatoria:	ii
Agradecimiento:	iii
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MÉTODO	15
2.1 Tipo y diseño de investigación	15
2.2 Operacionalización de las variables	16
2.3 Población, muestra y muestreo	16
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	17
2.5 Procedimiento.	18
2.6 Método de análisis de datos.	18
2.7 Aspectos éticos.	19
III. RESULTADOS	20
3.1 Resultados descriptivos	20
3.2 Resultados inferenciales	21
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	30

VI. RECOMENDACIONES	32
VIII. REFERENCIAS	33
Anexos 1: Matriz de consistencia	39
Anexo 2: Tablas de operacionalización de las variables	42
Anexo 3: Validez de instrumento variable 1	45
Anexo 4: Validez de instrumento variable 2	56
Anexo 5: Análisis de confiabilidad	67
Anexo 6: Resultados descriptivos de la variable 1	69
Anexo 7: Resultados descriptivos de la variable 2	71
Anexo 8: Grados de correlación coeficiente Rho de Spearman	73
Anexo 9: Instrumentos de recolección de datos	75
Anexo 10: Certificados de validación de instrumentos	82
Anexo 11: Carta de autorización	104
Anexo 12: Bases de datos	107
Anexo 13: Actas y Autorizaciones aprobación de Tesis	110
Anexo 14: Resultados descriptivos de las dimensiones de las variables	115



## Índice de tablas

	Pag
Tabla 1: Análisis de correlación de las variables CS y SUI.	21
Tabla 2: Análisis de correlación de la dimensión fiabilidad de la variable CS y la variable SUI.	22
Tabla 3: Análisis de correlación de la dimensión capacidad de respuesta de la variable CS y la variable SUI.	23
Tabla 4: Análisis de correlación de la dimensión seguridad de la variable CS y la variable SUI.	23
Tabla 5: Análisis de correlación de la dimensión empatía de la variable CS y la variable SUI.	24
Tabla 6: Análisis de correlación de la dimensión elementos tangibles de la variable CS y la variable SUI.	25
Tabla 7: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la variable CS.	46
Tabla 8: Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la variable SUI.	57
Tabla 9: Niveles de confiabilidad del Alfa de Cronbach.	68
Tabla 10: Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable CS.	68
Tabla 11: Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable SUI.	68
Tabla 12: Distribución de resultados de la variable CS.	70
Tabla 13: Distribución de resultados para la variable SUI.	72
Tabla 14: Grados de correlación según coeficiente Rho de Spearman.	74
Tabla 15: Distribución de resultados de la dimensión fiabilidad de la variable CS.	116
Tabla 16: Distribución de resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable CS.	117
Tabla 17: Distribución de resultados de la dimensión seguridad de la variable CS.	117
Tabla 18: Distribución de resultados de la dimensión empatía de la variable CS.	118
Tabla 19; Distribución de resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable CS.	119

Tabla 20: Distribución de resultados de la dimensión calidad funcional percibida de la variable SUI.	120
Tabla 21: Distribución de resultados de la dimensión calidad técnica percibida de la variable SUI.	121
Tabla 22: Distribución de resultados de la dimensión valor percibido de la variable SUI.	122
Tabla 23: Distribución de resultados de la dimensión confianza de la variable SUI.	123
Tabla 24: Distribución de resultados de la dimensión expectativas de la variable SUI.	124

## Índice de figuras

	Pag
Figura 1: Esquema de diseño de investigación:	16
Figura 2: Distribución de resultados de la variable CS.	20
Figura 3: Distribución de resultados para la variable SUI.	20
Figura 4: Distribución de resultados de la dimensión fiabilidad de la variable CS.	116
Figura 5: Distribución de resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable CS	117
Figura 6: Distribución de resultados de la dimensión seguridad de la variable CS.	118
Figura 7: Distribución de resultados de la dimensión empatía de la variable CS.	119
Figura 8: Distribución de resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable CS.	120
Figura 9: Distribución de resultados de la dimensión calidad funcional percibida de la variable SUI.	121
Figura 10: Distribución de resultados de la dimensión calidad técnica percibida de la variable SUI.	122
Figura 11: Distribución de resultados de la dimensión valor percibido de la variable SUI.	122
Figura 12: Distribución de resultados de la dimensión confianza de la variable SUI.	123
Figura 13: Distribución de resultados de la dimensión expectativas de la variable SUI.	124

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo general determinar la relación entre CS que brinda la Coordinación de servicios generales en el Ministerio del Interior y la SUI. Se realizó una investigación con enfoque cuantitativo, correlacional y diseño transversal no experimental. Se consideró una población de 80 personas que laboran en las áreas usuarias representadas por sus encargados, quienes son los que establecen los alcances de la atención y otorgan las conformidades de los trabajos solicitados. El instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta, la cual se elaboró considerando el modelo Servqual, permitiendo recoger las opiniones de los usuarios en relación a sus expectativas y percepciones de la calidad del servicio brindado por la Coordinación de Servicios Generales.

Los resultados de la investigación permitieron identificar que existe correlación entre las variables CS y SUI en un nivel moderado, siendo la dimensión seguridad de la CS la que presentó un nivel de correlación más alto en comparación con las demás dimensiones. Se concluyó que la correlación entre las variables estudiadas es significativa. En virtud a lo señalado se realizó un diseño de propuesta de mejora de la calidad del servicio prestado por la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior considerando los puntos principales de atención, que se identifican como resultado del análisis de la investigación.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario, modelo Servqual.

## **Abstract**

The purpose of this research was to determine the relationship between quality of service provided by the Coordination of General Services in the Ministry of Interior and the satisfaction of the internal user. An investigation with quantitative, correlational approach and non-experimental cross-sectional design was carried out. A population of 80 people who work in the user areas represented by their managers, who establish the scope of care and grant the conformities of the requested work, was considered. The instrument used in the investigation was the survey, which was prepared considering the Servqual model, allowing users to collect opinions regarding their expectations and perceptions of the quality of service provided by the General Services Coordination.

The results of the investigation allowed us to identify that there is a correlation between the variables quality of service and satisfaction of the internal user at a moderate level, being the security dimension of the quality of service that presented a higher level of correlation compared to the other dimensions. It was concluded that the correlation between the variables studied is significant. By virtue of the above, a design of a proposal to improve the quality of the service provided by the General Services Coordination of the Ministry of the Interior was made considering the main points of attention, which are identified as a result of the research analysis.

**Keywords:** Quality of service, user satisfaction, Servqual mode.

## **I. Introducción**

La calidad en el servicio al interior de las entidades del Estado que desarrollan las áreas de apoyo a la gestión, cobra gran importancia para asegurar que las funciones de la Entidad se cumplan y que el servicio público que da a la sociedad, se ejecute de la manera más eficiente y eficaz y en beneficio de la sociedad. En este aspecto, cada vez se vuelve más importante evaluar y gestionar el servicio brindado al usuario externo de la Entidad, pero con la misma importancia, se debe analizar, evaluar y gestionar la calidad con la que se entrega el servicio a los usuarios internos, pues de la calidad de dicho servicio, depende que se cuente con todo lo necesario para brindar el soporte para que la Entidad pueda ejecutar sus funciones con las condiciones adecuadas. Es común identificar en las entidades públicas del país una permanente tensión entre las instancias operativas y las que brindan apoyo, motivado por problemas al interior que no permiten cumplir con los objetivos institucionales, debido a demoras administrativas o imprecisiones técnicas y muchas otras razones más, lo que motiva que las entidades deben mirar hacia su interior para generar cambios que favorezca la calidad de atención no solo hacia el exterior sino que previamente debe realizarse hacia el interior.

Dentro de las referidas áreas de apoyo, una de las más importantes es el área de logística quienes forman parte del sistema de abastecimiento y son los que hacen posible la compra de bienes y servicios que la Entidad necesita para que las áreas de línea puedan operar de manera permanente, siendo una de sus principales funciones asegurar las condiciones físicas de las instalaciones y equipamiento. Es por dicha razón que la presente tesis aborda la CS prestado por la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior, mediante un análisis de la percepción y satisfacción de los usuarios de la entidad a fin de identificar el grado de calidad del servicio prestado según las 5 dimensiones que plantea el modelo Servqual. El Ministerio del Interior tiene como Misión asegurar la protección y garantizar el ejercicio libre de los derechos fundamentales del ciudadano, manteniendo y cuando se requiera restableciendo el orden interno del país, así como la seguridad interna de los ciudadanos en un marco de tranquilidad, confianza y paz social, por lo que se constituye en un organismo primordial que asegura condiciones necesarias para el desarrollo de la democracia y el adecuado orden del ciudadano. En ese sentido, las funciones que debe desarrollar el Ministerio para el cumplimiento de su misión, deben encontrarse respaldado

en las condiciones necesarias y de oportunidad de los recursos con los que debe contar para ejecutarlas de manera eficiente y en beneficio de la sociedad.

La Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior es parte de la Oficina de Abastecimiento y forma parte de los órganos de apoyo de la Entidad, constituyéndose como el área que brinda las acciones técnicas que aseguran de manera permanente la continua atención de las necesidades operativas y administrativas que las distintas áreas del Ministerio. Sin embargo, la calidad del servicio prestado se ve permanentemente cuestionada debido a distintos factores como la planificación, problemas de atenciones urgentes o inmediatas que generan que los trabajos no sean organizados adecuadamente, falta de capacidad de respuesta, demoras de atención y otras más que devienen en insatisfacción por parte de los usuarios que requieren atención, muchas veces originados por problemas que pueden ser del orden técnico, pero también del orden administrativo. Es en ese sentido, que cobra gran importancia el evaluar los aspectos que afectan en la calidad del servicio a fin de conseguir resultados positivos en la gestión de la atención de los Servicios Generales en el Ministerio el Interior y que sirva de herramienta para diseñar una propuesta de mejora que mediante instrumentos y procedimientos permitan asegurar un mejor orden hacia el interior y ante los usuarios del servicio, también evaluar las acciones internas del área tales como rendimiento de personal, economía del gasto, oportunidad de la atención, entre otros, de manera tal que estos resultados redunden en una mejor atención.

Según Enríquez (2002) los servicios generales son el grupo de actividades técnicas de apoyo al funcionamiento de las organizaciones y que tienen como objetivo asegurar de forma permanente, general, regular y continua la atención de las necesidades operativas y administrativas de las áreas integrantes de la organización y también de los usuarios o cliente. Es en ese sentido, la importancia de los servicios generales dentro de la organización independientemente de su tamaño, objetivo u origen, es que son la clave para el funcionamiento de las empresas, de toda índole, tamaño y capacidad. Su principal responsabilidad es crear el adecuado ambiente de trabajo, la CS al usuario y adecuada imagen a los trabajadores (Pulgar, 2010). Sin los servicios generales, la organización se vería impedida de realizar las actividades inherentes, ya que su función involucra el mantenimiento, la protección de los usuarios, trabajadores y del patrimonio de la institución, también su participación es esencial para los procesos de optimización de recursos, y

garantizar que las instalaciones y equipamiento sean utilizadas correctamente, por eso es cada vez trascendentes debido a que la misma no siempre está conformada por personal preparado, debiéndose diseñar procedimientos y herramientas que hagan de esta área sea más eficiente en concordancia con los avances de la empresa moderna.

Es importante precisar, que para lograr mejorar la atención que brinda la coordinación hacia sus usuarios, depende de las acciones internas y del ordenamiento de ella misma, pero a su vez es necesario conocer la apreciación de los usuarios en relación a lo que cada uno de ellos considera una buena atención, ya que de esa manera el ordenamiento puede ser orientado a cubrir dichas expectativas, consiguiendo de esta forma que el efecto hacia afuera se encuentre mejor identificado y direccionado. De ese modo, la manera en la que se evalúa la calidad de la atención de los servicios según Najera, Nigenda y Ramirez (1998) se debe realizar desde la perspectiva del usuario pues es recomendado lograr que usuarios muestren sus actitudes relacionadas a la atención que brindan los responsables de brindar el servicio.

Asimismo, considerando el orden legal que mantiene la administración pública, es importante involucrar todo el conjunto de normas y procedimiento que vinculan el accionar para la atención de las necesidades. Entiéndase, las normas relacionadas a las funciones internas de cada dependencia, normas presupuestales y sobre todo las normas de contrataciones del estado, que en mucho de los casos significa el principal factor para asegurar que los resultados sean los esperados. Por otro lado, también es importante incluir en este aspecto a los proveedores que participan para la realización de los trabajos o en la provisión de materiales y también a los usuarios quienes deberían tener la mayor claridad en el establecimiento de las características y condiciones de lo que necesitan recibir. Tratándose en ambos casos de factores que no dependen directamente de la gestión realizada al interior de la Coordinación de Servicios Generales, se requiere analizar la manera como su accionar influye sus acciones y las principales consideraciones que se deben de tener para asegurar que sus acciones favorezcan un mejor resultado para la atención de las necesidades

En base a lo expuesto se ha realizado la revisión de antecedentes relacionados con la presente investigación que permitirán ampliar la teoría sobre las variables a analizar y son las siguientes a nivel nacional: Alejandro y Rodríguez (2018) en su estudio plantean una propuesta para mejorar la atención de los servicios realizados por la Coordinación de



Servicios Generales de la PUCP. En ese sentido se identificaron problemas en la capacidad de respuesta, debido a una alta demanda de los servicios, también la demora de los tiempos para la ejecución de los trabajos de los servicios de menor nivel y que en varias oportunidades no se llegan a cubrir las expectativas de los usuarios, dejando una sensación de que sus necesidades no son atendidas. Mediante esta evaluación se busca mejorar el uso de los recursos pertenecientes a la universidad y conseguir la satisfacción de las necesidades de la comunidad estudiantil. La metodología fue descriptiva con un enfoque cualitativo, mediante recolección de datos con entrevistas, revisión documental, focus group y observación en el mismo lugar. Se estableció como causa principal la falta de supervisión de los servicios solicitados, lo que originó que la imagen de la oficina y la calidad de los servicios brindados, se vean afectadas.

Para Quiñones (2018), en su tesis evalúa la percepción de los usuarios del Ministerio en relación a la eficiencia del área de servicios generales en el Ministerio del Ambiente. Entre sus conclusiones establece que los servicios de mantenimiento y reparación son los que presenta los menores valores de aceptación (57.44%) debido a la incidencia de los factores externos e internos, de este modo propone que los procesos sean permanente evaluados y mejorados con el fin de conseguir mejoras en la eficiencia y que es necesario las condiciones de control interno que se exige en el desarrollo de cada una de las actividades de las instituciones públicas para minimizar los riesgos. La investigación fue cuantitativa, nivel descriptivo simple y de diseño transversal, no experimental.

Reyes (2018) realiza un estudio con el fin de determinar la correlación entre la Planeación Estratégica en el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima y la Gestión de Mantenimiento. La investigación se realizó utilizando el método hipotético deductivo, cuantitativo, básica, nivel correlacional y transversal no experimental. Se utilizó el muestreo no probabilístico. El estudio concluye que la planeación estratégica y la gestión de mantenimiento tienen relación positiva y significativa con.  $r_s = 0.793$  y  $p < 0.05$  en el Instituto Metropolitano

Molero (2017) en su estudio realiza una propuesta de mejora y un análisis de la CS que se brinda en la UGEL Santa, precisando que la forma de atención de estos servicios,

comúnmente han sido duramente criticados, debido a algunos comportamientos y actitudes no correctas de los servidores que o también debido a los estándares burocráticos que existen hasta la actualidad. La investigación fue descriptivo simple, es decir, se realizó la descripción de la variable en su estado natural, se realizaron encuestas a usuarios de la UGEL Santa en base a una muestra aleatoria, a fin de tramitar la visación de certificados de estudios, determinándose el grado de satisfacción de atención y el planteamiento de una propuesta para mejorar y elevar la calidad del servicio.

Vega (2016), realiza un estudio para evaluar la correlación entre la CS de la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas de Ancash y la variable SUI. Utilizó la metodología de corte transversal, no experimental, cuantitativa y correlacional, mediante encuestas a los colaboradores de las áreas de dirección, fiscalización, administración, asesoría legal y el área de acceso y uso. Los resultados concluyeron que existe una fuerte relación entre la variable CS y la variable SUI.

En el estudio de Soriano y Siancas (2016) se buscó determinar la relación entre la calidad del servicio en una entidad financiera y la satisfacción de los clientes, encontrándose una diferencia significativa entre la CS que el cliente espera y la CS que el mismo percibe, tomando como referencia la apreciación del mismo cliente externo de la institución que ha sido analizada. La brecha es generalizada en las cinco dimensiones utilizadas del modelo SERVQUAL. Del mismo modo realizando una revisión de investigaciones a nivel internacional que tengan relación con el estudio en cuestión se ha podido identificar las siguientes: Jarillo (2015). “Lo que no se mide, no existe”. Expone la importancia de los indicadores y de su uso a fin de obtener mediciones adecuadas de la eficiencia del proceso en estudio. El proceso de elaboración de indicadores debe considerar la participación de la totalidad de los actores que intervienen o causan influencia en los resultados a fin de garantizar que las mediciones sean veraces y transparentes y que aporten valor a la gestión. Asimismo precisa que se debe tener en cuenta que los indicadores relacionados a poder evaluar las acciones de Servicios Generales deberán considerar una proyección a largo plazo pero a su vez ser flexibles y fácil de adaptarse a los planes y metas de la entidad.

Según Matsumoto (2014), en su artículo expone los resultados del estudio realizado por la autora para la obtener información sobre la calidad del servicio en una compañía de

publicidad, utilizando el modelo Servqual. El análisis se realiza utilizando encuestas y determinando las brechas existentes entre la expectativa de los clientes y las percepciones de los mismos, a fin de determinar aquellas mayores brechas de acuerdo a las dimensiones que el modelo establece y poder realizar un planeamiento de mejora.

Según García (2013). “Los servicios generales en modelos de gestión directa e indirecta, artículo, Escuela Nacional de Sanidad, España”; proporciona información sobre los conceptos de externalización de los servicios generales de las organizaciones y la estrategia de gestión directa o indirecta, con el fin de evaluar los procedimientos existentes y de este modo permitan que estos sean más eficientes. Entre sus conclusiones destacan que cuanto más específico es el servicio se necesitará de más control y es menos posible tercerizar su ejecución, que si los costos de tercerización son menores que realizar el servicio con los recursos propios y este no es riesgoso, conviene externalizar el trabajo. También precisa que los servicios del tipo front office son los que la organización debe priorizar con sus recursos mientras que los back office serían los más convenientes de tercerizar.

Por otro lado, Vargas (2013) realiza un estudio de satisfacción de los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, como parte de la estrategia de mejora de la calidad. La investigación fue realizada en base a un diseño descriptivo, analítico transversal, en el que se concluye que la satisfacción que el usuario y externo percibe se encuentra en niveles medios, lo cual conlleva a determinar que la calidad que muestra la institución es calificada como regular. La población del estudio estuvo constituida por los usuarios externos e internos de los centros de salud de Pichincha (12 en total) que asistieron para solicitar atención.

El estudio de Aparicio (2012) realiza una evaluación de las áreas de la Unidad Regional de Servicios Generales de la universidad nacional experimental politécnica “Antonio José de Sucre”, mediante una investigación diseño no experimental y de campo, se observaron los procesos y se recabó información sobre las actividades realizadas por las áreas de servicios generales, considerando las condiciones de trabajo, el factor de riesgo y la administración como variables para la investigación. Se pudo evidenciar que existen diversos factores que afectan el desenvolvimiento de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades. Estos factores están relacionados con una mala organización, el ambiente de

trabajo, la limpieza y los implementos de seguridad. Asimismo se observa un análisis de la relación entre la vida laboral del trabajador, la exposición a los riesgos en sus funciones profesionales y el desgaste físico y mental.

Además de las investigaciones citadas precedentemente debemos contar con definiciones y conceptos relacionados con las variables de la investigación de esa manera se pasarán a definir las mismas. En relación a la primera variable CS refiere a un amplio aspecto de definiciones, los cuales se aplican dependiendo del tema, ámbito de aplicación, personal involucrado u otros factores que se pudieran presentar en el desarrollo de la evaluación. A continuación se mencionan diversas teorías al respecto. En primer lugar, el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española (2001) precisa que la calidad es la propiedad inherente a un objeto, que sirve para determinar su valor. Así también la calidad de un servicio, se encuentra definida como la acción y efecto de servir, también como la prestación a cargo de una persona que tiene como fin satisfacer alguna necesidad social. Por otro lado las Normas de Calidad ISO 9000:2000, define la palabra calidad como el conjunto de características propias de un producto o de un servicio que le permiten satisfacer una necesidad. En ese sentido la calidad no está definida como una ponderación de los mayores o menores beneficios ofrecidos sino que la calidad está referida a la capacidad del bien o del servicio para poder atender una necesidad definida.

Según Ishikawa (1986), define la calidad como en relación a la calidad del producto en sí, pero a su vez precisa que la calidad implica la calidad del servicio, así como la calidad del trabajo, del proceso, de la información, la calidad de la dirección y así también la calidad de la empresa. En este aspecto Ishikawa expone que la calidad que la calidad no es solo la que alcanza al producto en sí sino que también involucra a todo el proceso y componentes que participan desde la creación del producto hasta su entrega al usuario. Deming (1989) establece una relación directa entre calidad y productividad, indicando que muchas veces se piensa que una sacrifica a la otra pero expone el concepto que a más calidad existe menos desperdicios, menos reprocesos lo cual conlleva a mayor productividad.

Para Amador (2010) la calidad está relacionada a las características de un servicio o un bien que le da la facultad de cumplir con las necesidad identificadas por el usuario explícitas e implícitas de uno o un grupo de consumidores, precisa que el concepto de calidad es

multidimensional, dado que las necesidades pueden variar dependiendo de los consumidores incluyen aspectos como el diseño, la seguridad, la fiabilidad y el respeto al medio ambiente. Philips (1991) nos da una definición de calidad como “conformidad o cumplimiento de los requisitos” (p.211). La definición de calidad planteada está principalmente dirigida al proceso productivo, es decir a que la calidad se encuentra definida en el estricto cumplimiento de los requisitos del proceso productivo.

Para Kotler y Keller (2006) definen la calidad como los atributos y propiedades particulares de un producto o un servicio, para satisfacer las necesidades de los usuarios que las exigen. Juran (1993), precisa que la calidad es el conjunto de características propias de un producto o servicio las cuales fueron obtenidas en su proceso productivo o de elaboración y que a la vez son correspondientes a las características exigidas en la documentación de origen técnico y en los requisitos de los consumidores. En este caso, el autor establece que la calidad está vinculada con la correlación entre lo requerido técnica y comercialmente de manera exacta y precisa y su correlación con las características del bien o servicio producido. Garvín (2006) precisa que los conceptos de calidad se puede agrupar en definiciones trascendentes, según el producto, según en el usuario, según la producción; y según el valor. Es definida la calidad como innata, absoluta y particularmente reconocida. Según el producto se define la calidad como algo medible. Según el usuario se encuentra vinculado a la satisfacción, es decir que el producto de mayor calidad se caracteriza por ser aquel que posee una mayor satisfacción de las necesidades del cliente. Según la producción se relaciona la calidad con el cumplimiento de especificaciones y según el valor se trata a la calidad en términos de precios y costos

Por otro lado, habiéndose definido los conceptos de calidad, corresponde ahora especificar la manera como se debe evaluar la calidad del servicio prestado, cuando se atiende una necesidad al respecto. La CS es esencial para la estrategia de beneficios, es una estrategia vital para las organizaciones que prestan servicio y que buscan lograr el éxito, es crear un plan de calidad, que contenga la optimización de los recursos, que reduzca costos y que se encuentre en un plan de mejora continua.

Una de las maneras de evaluar las características de la calidad es mediante la formulación de cuestionarios a los usuarios internos que sirvan para recoger sus opiniones relacionadas a

los aspectos vinculados a la infraestructuras físicas, comodidad y organización, pero también del proceso y procedimientos con las acciones a realizar y además del resultado, como los cambios en la atención de los usuarios y la percepción del servicio prestado. El análisis de la CS se realiza por una serie de esquemas conceptuales e instrumentos, los cuales se configuran en herramientas que recogen el punto de vista del usuario. Si bien la calidad se concibe desde la visión del cliente, por tanto la medición de la misma debe proceder de la misma. Para Cantu (2006) los aspectos intangibles son más difíciles de cuantificar, sin embargo igual resultan ser medibles. La medición debe ser realizada para conocer como los clientes o usuarios evalúan el servicio prestado

Al respecto, es necesario medir la CS, para lo cual se utilizó la escala SERVQUAL que es un método representado por un cuestionario que buscan cuantificar la CS prestado y la satisfacción del cliente que recibe el servicio, es decir la diferencia entre lo percibido en la entrega del servicio y las expectativas que se generaron antes de la prestación del mismo. El modelo SERVQUAL es una forma de aplicar un método, cuyo objetivo es asegurar la mejora continua. Este modelo fue desarrollado por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry en el año 199. Ellos propusieron cinco dimensiones para la evaluación de la calidad del servicio prestado, permitiendo a las organizaciones comparar sus resultados en la calidad frente a otras.

La forma para medir las características de cada atributo que definen la CS como son la fiabilidad, elementos tangibles, empatía, seguridad y capacidad de respuesta es utilizado el modelo SERVQUAL, de esta manera se analiza la CS en diferentes aristas. El modelo sirve para determinar cuáles son los elementos son más resaltantes para el usuario de un servicio ya que es muy importante considerar la percepción de los usuarios al momento de evaluar y determinar la calidad y que éstas varían según a la experiencia. Los clientes que logran percibir una calidad elevada de servicio quedarán completamente satisfechos con la institución; los clientes que están satisfechos con la entidad, tendrán la probabilidad de continuar una relación a largo y mediano plazo.

Para Zeithaml, Parasuraman y Berry (1991), la primera dimensión está relacionada con hacer cumplir con cabalidad la precisión, seguridad y efectividad. La capacidad de respuesta es la segunda dimensión; y se refiere al tiempo de atención para una atención efectiva, así como el nivel de comprensión que se tiene del usuario con el fin de brindar una oportuna

atención. La tercera dimensión es la seguridad que se encuentra relacionada a la capacidad para ejecutar el servicio, así como la capacidad de los trabajadores para generar confianza a los usuarios, generada por la amabilidad, el trabajo en equipo, la experiencia y el conocimiento del trabajo. La empatía es la cuarta dimensión y refiere a la exclusividad para el cliente y va más allá de la simple cortesía profesional, es la voluntad de entender las necesidades ulteriores del cliente y atenderla de la forma más adecuada para satisfacerlas. La última dimensión se conoce como elementos tangibles y son los campos visibles u objetivos de la institución como su infraestructura, su equipamiento tecnológico, su señalización, iluminación, su accesibilidad, ventilación, comodidad de los ambientes, etc.

El modelo SERVQUAL, también conocido como escala, tiene dos partes, la primera la cual mide las expectativas sobre el servicio que se viene prestando en una organización y la segunda, evalúa las percepciones de los usuarios en relación a los servicios que brinda la organización. Haciendo un resumen de lo precisado se tiene que las dimensiones del modelo son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. La fiabilidad corresponde a la habilidad para prestar el servicio ofrecido de manera cuidadosa y de manera fiable. La capacidad de respuesta es la apertura para apoyar a los usuarios y para brindarles el servicio requerido de manera rápida y adecuada. La seguridad se refiere a la atención brindada por los trabajadores y a sus conocimientos y habilidades para hacer sentir confianza y credibilidad. La empatía corresponde a la atención personalizada que se ofrece a los usuarios, es decir la atención individualizada y que se pone en el lugar del usuario. Los elementos tangibles son todo lo relacionado a las instalaciones físicas, como la infraestructura, materiales y equipo, pero también la apariencia física, es decir el personal.

En este modelo cada una de las dimensiones tiene la finalidad de ser un instrumento de diagnóstico para identificar debilidades y fortalezas en la prestación de servicios dentro de una organización. Para la presente investigación se ha determinado que las dimensiones que permitirán operacionalizar la variable CS serán las dimensiones del modelo SERVQUAL, a fin de comprender y medir el nivel de servicio de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior. En relación a la segunda variable satisfacción del cliente, la cual es el grado de conformidad que tiene un cliente en relación a un servicio prestado, el cual depende de cómo el servicio recibido cumplió con sus necesidades. Al respecto Kotler y Armstrong (2008) mencionan que la satisfacción viene derivada de la evaluación final del

bien o servicio recibido en función de la expectativa concebida previamente; por lo que la satisfacción del cliente se identifica como el nivel o grado del ánimo de una persona. Esto se puede medir comparando la percepción de un servicio o un bien, con las expectativas del usuario o cliente, este concepto es el más aceptado en el medio debido a la gran visión que posee.

Para Kotler y Keller (2006), el valor de una empresa, se cimienta en la capacidad que posean para generarlo y que ello depende de la atención que tengan con sus clientes. El éxito depende de la fortaleza que posean para atraer y mantener clientes, constituyéndose en parte vital que cada cliente este satisfecho con el bien o servicio recibido. Se entiende como satisfacción al cliente, la comunión de la percepción de satisfacción o decepción que han sido generados por el cliente como resultado del valor que este percibe en el uso de un bien o servicio, contra la expectativa que tenía previa a la compra. Es así, que si el valor percibido es menor a lo esperado, el cliente se encontrará insatisfecho, contrario a cuando la percepción es mayor o igual a la expectativa, donde el cliente se encontrará satisfecho. Sin embargo algunos clientes desarrollan percepciones más favorables cuando existe una marca o percepción de buen servicio de por medio. Cuando la empresa se centra en el cliente se busca crear un alto nivel de satisfacción en los clientes, ofreciéndoles servicios relacionados que puedan llevar más allá de la simple satisfacción al cliente. Siendo importante la inversión interna que permita generar nuevos productos que satisfagan a los clientes en todas sus expectativas, sin descuidar la satisfacción interna de los trabajadores y el presupuesto asignado

Un cliente satisfecho es un multiplicador de valor, ofreciendo ideas de mejora para el desarrollo de productos o simplemente para acrecentar el nivel de servicio que posea la empresa; debiendo la empresa realizar constantemente una medición de la satisfacción del cliente en todas sus aristas, tomando en cuenta los factores externos que puedan influenciar directa o indirectamente en el bien o servicio prestado. Para Kotler y Keller (2006), la satisfacción al cliente tiene una relación directa con la percepción que pueda tener la empresa, la imagen es importante porque muestra las debilidades y fortalezas de la organización en forma subjetiva por medio de diferentes canales de comunicación, el valor percibido es la clave de la felicidad del cliente. La satisfacción del cliente tiene relación directa con la ausencia de variaciones de los bienes y servicios que recibe el cliente,



generándose confianza en la empresa debido al cumplimiento de lo ofrecido en cada prestación, siendo el primer eslabón de las variaciones el precio, el cual posee un protagonismo en la relación cliente-empresa.

La satisfacción al cliente en la investigación realizada por Manrique y Mejías (2011) se define esta como un aspecto primordial en la calificación de la calidad, entendiéndose como una evaluación que realiza la persona receptora de un servicio y el resultado dependiente de cómo el dicho servicio pudo atender sus necesidades y expectativas, en términos generales un cliente llegara a estar satisfecho si el que le provee de bienes y servicios, cumple con sus expectativas.

De acuerdo a las teorías expuestas, se adaptó de la teoría presentada por Kotler y Keller (2006) y de la investigación de Manrique y Mejías (2011) para las dimensiones de la variable satisfacción al cliente siendo estas la calidad funcional percibida, que es la manera en que se presta el servicio. En segundo lugar, la calidad técnica percibida, que son las características propias del servicio. En tercer lugar, el valor del servicio, que resulta ser la relación calidad-precio que es evaluada por cliente luego del servicio recibido. La cuarta dimensión es la confianza, que es el grado de retención de clientes que puede tener luego de prestado los servicios además de la intención de recomendar dicho servicio prestado y las expectativas cubiertas, que corresponde al nivel de atención que el cliente espera en relación al producto o servicio que adquiere, previo de efectuar la compra

En base a lo expuesto se realizará el planteamiento del problema principal y de los problemas específicos. El problema de la investigación se encuentra relacionado a las dos variables de estudio: CS en adelante CS y la SUI en adelante (SUI) , siendo el problema principal: ¿Existe relación entre a CS y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior 2019? Del problema planteado se desarrollarán 5 problemas específicos en torno a las dimensiones de la variable CS, siendo estos problemas los siguientes: ¿Existe relación entre la CS en su dimensión fiabilidad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019? ¿Existe relación entre la CS en su dimensión capacidad de respuesta y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019? ¿Existe relación entre la CS en su dimensión seguridad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio

del Interior del Perú 2019? ¿Existe relación entre la CS en su dimensión empatía y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019? ¿Existe relación entre la CS en su dimensión elementos tangibles y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019?

En relación a las justificaciones por las cuales se realiza el presente estudio, se tiene que la justificación teórica se sustenta en que la Coordinación de Servicios Generales constituye una parte esencial para el adecuado funcionamiento y condiciones para la realización de las funciones que se ejercen en el Ministerio del Interior, sin embargo se desconoce su importancia tanto al interior como al exterior de la misma, siendo normalmente tomada en consideración cuando existen problemas y casi nunca cuando las cosas van funcionando bien, pues nadie lo percata. Por ello es importante implementar mecanismos de medición que permitan evaluar el nivel de calidad brindado en el servicio, a fin de poder establecer planes de mejora que puedan conseguir una mejor atención de los usuarios

En tanto que la justificación práctica del estudio se respalda en que se podrá tener con la información correspondiente que permita la construcción de herramientas de medición que puedan reflejar el desempeño de la Coordinación de Servicios Generales y de esa manera generar las acciones que orienten a una mejora continua de los servicios prestados y así conseguir usuarios satisfechos y asegurar las condiciones para la realización de las actividades de la entidad.

En ese sentido, el Objetivo principal de la investigación es: Determinar la relación que existe entre la CS y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019. De ese modo los 5 objetivos específicos en torno a las dimensiones de la variable CS, son los siguientes: Determinar la relación que existe entre a CS en su dimensión fiabilidad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019 Determinar relación que existe entre a CS en su dimensión capacidad de respuesta y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019 Determinar la relación que existe entre a CS en su dimensión seguridad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019 Determinar la relación que existe entre a CS en su dimensión empatía y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019 Determinar

la relación que existe entre a CS en su dimensión elementos tangibles y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

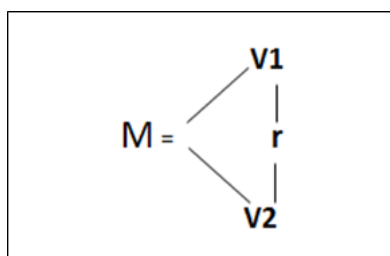
La hipótesis general de la investigación será la siguiente: Existe relación entre a CS y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019. De la hipótesis planteada se desarrollarán 5 hipótesis específicas en torno a las dimensiones de la variable CS, siendo estas hipótesis las siguientes: Existe relación entre la CS en su dimensión fiabilidad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019. Existe relación entre la CS en su dimensión capacidad de respuesta y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019. Existe relación entre la CS en su dimensión seguridad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019. Existe relación entre la CS en su dimensión empatía y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019. Existe relación entre la CS en su dimensión elementos tangibles y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

## **II. Método**

### **2.1 Tipo y diseño de investigación**

La presente investigación es del tipo correlacional y tiene un diseño transversal, no experimental. Es cuantitativa en tanto el estudio está centrado en aspectos observables y que son posibles de ser cuantificados, al respecto Hernández, Fernández y Baptista (2014) menciona que mediante la recolección de datos se puede probar las hipótesis, realizando las mediciones numéricas, mediante el uso de las herramientas estadísticas, esto permite establecer tendencias en un comportamiento, además de probar teorías. Por su lado Bernal (2010), considera que un estudio relacional muestra o examina la relación entre las variables del estudio o entre los resultados de dichas variables, sin embargo, no explica las causas que podrían ocurrir, siendo su principal soporte, el análisis estadístico. La investigación determinará la relación de la CS y la variable SUI y si esta es correlacional, mediante un análisis transversal ya que la información es recabada en un periodo de tiempo determinado. Esto implica medir, mediante los instrumentos respectivos, el nivel de asociación o relación entre las dos variables estudiadas: CS y SUI. En este sentido los estudios del tipo correlacional, se ocupan del análisis de la relación entre dos o más variables.

La investigación es de tipo aplicada, se sustenta la investigación en teorías existentes, es también descriptivo correlacional, de corte transversal y no experimental, sobre ello Hernández et al. (2014), establece que los diseños no experimentales son investigaciones que se realizan sin alterar las variables, observando los hechos en un ambiente tal como son con el fin de analizarlos. Es trasversal porque, su propósito es analizar las variables para describirlas y estudiar su interrelación o incidencia en un momento establecido. Es decir es como capturar con una fotografía lo que ocurre en dicho momento. (Hernández et al., 2014). Por otro lado, Hernández et al. (2014), refiere que las investigaciones transaccionales descriptivos estudian la manera como inciden las categorías, modalidades o niveles de las variables de una población. Para la corroboración de las hipótesis se utilizó el diseño no experimental. Según Palella y Martins, (2006) el análisis no experimental se realiza sin cambiar, alterar o modificar ninguna de las variables de manera intencionada. Se observan los hechos en su estado natural y en un determinado momento, por tanto, el diseño no está basada en una situación particular, sino que se observa tal cual existen.



*Figura 1:* Esquema de diseño de investigación.  
Fuente: Hernández et al. (2014).

M: Muestra de la población.

V1: Variable1: Calidad de servicio.

V2: Variable2: Satisfacción del usuario interno.

r: Coeficiente de correlación entre variables.

## **2.2 Operacionalización de las variables**

La operacionalización de las variables es un proceso metodológico que se realiza descomponiendo una o más variables de una investigación, de manera deductiva, a fin de poder entender mejor su alcance en la investigación. Esta división se puede realizar a nivel de dimensiones, aspectos, áreas indicadoras, ítems, entre otros, dependiendo de su complejidad y su finalidad es convertir su concepto abstracto en un concepto empírico y que pueda ser medido mediante un instrumento. Es el detalle de la definición de la variable que será utilizado en la investigación y los valores que estos detalles podrán asumir en la investigación (Carrasco, 2009)

Las tablas de operacionalización de ambas variables se muestran en el Anexo 2

## **2.3 Población, muestra y muestreo**

### **Población**

La población está constituida por los usuarios del servicio brindado por la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior, el cual está conformado por un total de 80 personas quienes son las que cuentan con las atribuciones para solicitar algún tipo de atención de manera formal.

### **Muestra**

Hernández et al. (2014), precisa que las muestras probabilísticas son necesarios en las investigaciones de diseño transaccional, ya sean correlacionales-causales o correlacionales

(las encuestas o sondeos, por ejemplo), cuyo objetivo es realizar estimaciones de la medición de las variables en una población. Las variables se analizan y miden mediante la estadística aplicada en una muestra, de la cual se plantea que es probabilística y que los integrantes que conforman la referida población tienen el mismo grado de probabilidad de ser elegidos

Para la determinación de la muestra tenemos entonces

Población (N): 80 personas

Proporción (p): 50% = 0.50, por tanto q= 1- p=0.5

Error (i): 5% = 0.05

Z para 95% = 1.96

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 \cdot N \cdot p \cdot q}{i^2(N - 1) + Z_{\alpha}^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \cdot 80 \cdot 0.50 \cdot 0.50}{0.05^2 \cdot 79 + 1.96^2 \cdot 0.50 \cdot 0.50} = 53$$

Por tanto, el tamaño de la muestra para el análisis es de 53 usuarios de los servicios de la Coordinación de Servicios Generales.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.**

### **Técnica.**

La presente investigación utilizó la encuesta como herramienta para medir la SUI mediante las dimensiones del modelo SERVQUAL. Se eligió la encuesta, porque permite recabar información sobre la percepción de los usuarios ante la CS prestado.

### **Instrumento.**

En el presente estudio se utilizó los cuestionarios como instrumentos para el recojo de la información referida a las dos variables de estudio. El primero de ellos elaborado en base al modelo SERVQUAL que consta de 22 preguntas vinculadas a las dimensiones de la variable CS, mientras que el segundo cuestionario se utilizó para poder analizar la variable dependiente SUI.

## **Validez**

En el presente caso, los instrumentos fueron validados por 03 expertos, los cuales revisaron los instrumentos y evalúan si este se encuentra desarrollado correctamente, caso contrario se indica cuáles son las deficiencias para que sean corregidas.

## **Confiabilidad**

La confiabilidad se ha dado mediante una prueba de confiabilidad, a través del procesamiento de los datos en el programa SPSS. V.24 y luego se determina el grado de confiabilidad con los resultados de los valores del Alfa de Cronbach

Para la variable CS se ha determinado un valor del Alfa de Cronbach de 0.926, valor que corresponde a una alta confiabilidad según la escala presentada.

Para la variable SUI se ha determinado un valor del Alfa de Cronbach es de 0.898, lo que nos asegura un fuerte grado de confiabilidad del instrumento

## **2.5 Procedimiento.**

Luego de obtener la validez de los instrumentos, se procedió a realizar la aplicación de las encuestas a la cantidad de personas según el cálculo de la muestra. La selección de los encuestados se realizó de manera aleatoria entre las personas que acudían a la Coordinación de Servicios Generales para realizar algún requerimiento en el periodo de aplicación del instrumento, hasta completar el total de encuestas requeridas para alcanzar la cantidad de la muestra.

Las encuestas fueron llenadas de manera anónima y luego de ello se procedió a ingresar los resultados de las encuestas en el programa SPSS versión 24 a fin de aplicar los análisis de confiabilidad, luego de lo cual se realizó el análisis descriptivo estadístico de los resultados y realizar el análisis inferencial de la correlación de las variables a fin de demostrar las hipótesis tanto principal como específicas.

## **2.6 Método de análisis de datos.**

En esta fase se realizó el procesamiento de los datos, para lo cual se utilizó el software SPSS versión 24 con el fin de ordenar, tabular y clasificar los datos estadísticos.

Los resultados descriptivos se dieron para establecer el nivel de calidad del servicio de la coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior y también el nivel de satisfacción de los usuarios internos. Además de ello se realizaron evaluaciones descriptivas

por cada una de las dimensiones de las variables a fin de determinar la mayor incidencia de estas en cada una de sus variables. Finalmente se realizó el análisis inferencial mediante la contrastación de hipótesis realizando la prueba de Rho de Spearman para la hipótesis principal y para las específicas.

## **2.7 Aspectos éticos.**

En la presente investigación la información obtenida mediante los cuestionarios es de forma anónima y no se revelara identidades.

La confidencialidad del estudio, está basada en que la información de la investigación no será difundida sin autorización del autor.

El beneficio del estudio será extensivo para todos los usuarios que son atendidos por los servicios por parte de la Coordinación de Servicios Generales.

La originalidad del estudio, se basa en que toda la información contenida fue revisada mediante el programa Turniti, el cual revisa el contenido del documento a fin de verificar el nivel de similitud con otras fuentes, es así que la originalidad de documento se encuentra acreditada y la autenticidad de la información queda demostrada.



### III. Resultados

#### 3.1 Resultados descriptivos

Se realizó el análisis descriptivo para ambas variables y luego se analizará ambas variables de manera conjunta a fin de determinar el grado de correlación que existe.

En relación a la primera variable CS se obtienen los siguientes resultados.

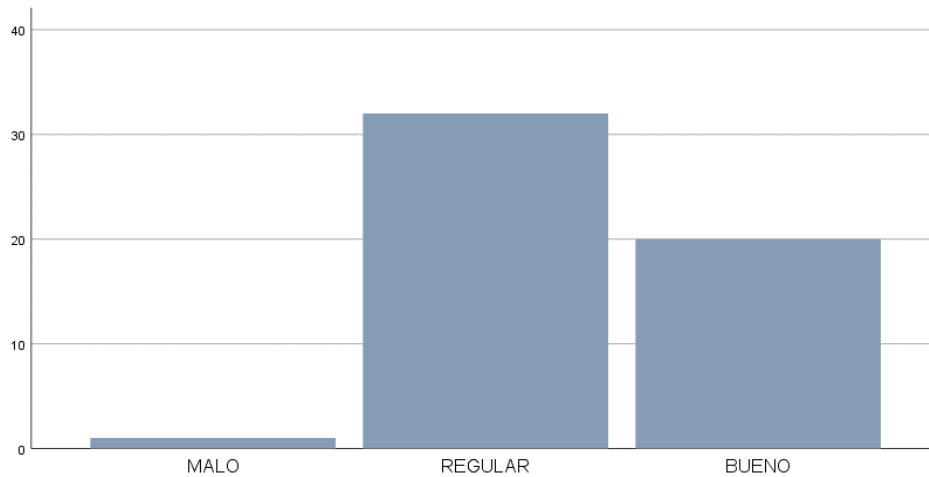


Figura 2: Distribución de resultados de la variable CS.

De los resultados obtenidos se determinó que el 37.7% de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que la calidad del servicio brindada es buena, mientras que el 60.4% piensa que es regular y solo un 1.9 % considera que la CS es mala.

En relación a la segunda variable de SUI, se han obtenido los siguientes resultados:

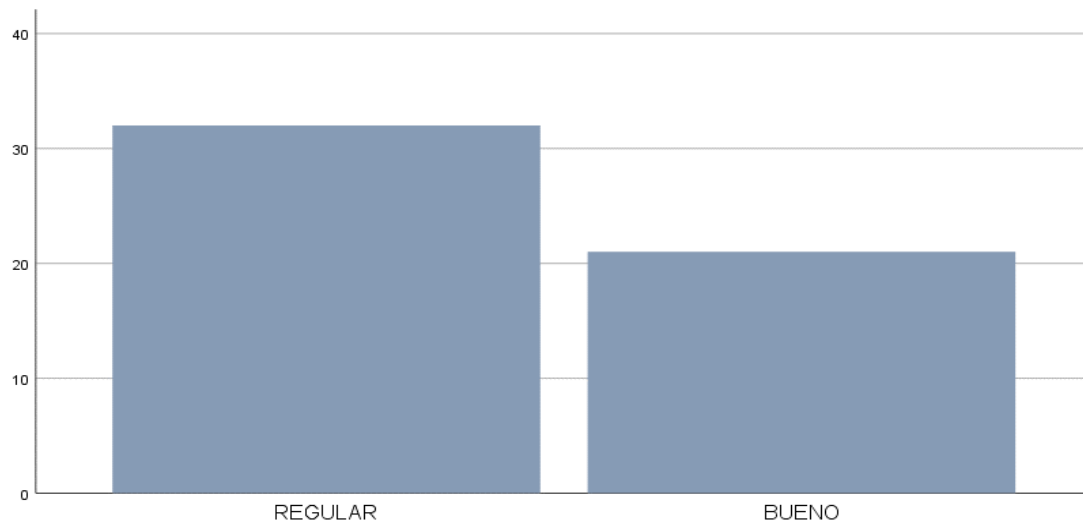


Figura 3: Distribución de resultados para la variable SUI.

Los resultados obtenidos mostraron que el 39.6% de los usuarios internos en el Ministerio del Interior tienen un grado de satisfacción bueno, mientras que un 60.4% piensa que es regular y no se ha registrado valores para la calificación de mala.

En relación al análisis descriptivo de las dimensiones se muestran en el anexo 13.

### 3.2 Resultados inferenciales

A continuación, se procedió a determinar el grado de relación entre las variables de estudio, para ello consideramos la hipótesis general que es la siguiente:

Hi: Existe relación entre a CS y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Formulación de la hipótesis nula

Ho: No existe relación entre a CS y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Se estableció el nivel de significancia de  $\alpha = 0,05$  (para un nivel de confianza de 95%).

Tabla 1:  
*Análisis de correlación de las variables CS y SUI.*

			CS	SUI
Rho de Spearman	CS	Coeficiente de correlación	1.000	.675**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	53	53
	SUI	Coeficiente de correlación	.675**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	53	53

Según la tabla 1, el grado de correlación entre la variable CS y la variable SUI está determinado por el Rho de Spearman con valor de 0,675, para ello se analizará utilizando los grados de correlación del coeficiente Rho de Spearman que se muestran en el anexo 8

El resultado obtenido nos muestra una correlación moderada (entre 0.4 y 0.7) para las variables CS y SUI; observándose que p tiene un valor de 0, donde  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis principal por lo que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, la CS influyen directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior del Perú.

Luego de haber determinado el grado de correlación entre las variables, se pasará a desarrollar la constatación de las hipótesis específicas

Hi 1: Existe relación entre a CS en su dimensión fiabilidad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Ho: No existe relación entre a CS en su dimensión fiabilidad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Tabla 2:

*Análisis de correlación de la dimensión fiabilidad de la variable CS y la variable SUI.*

			Fiabilidad	SUI
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	.317*
		Sig. (bilateral)	.	.021
		N	53	53
	SUI	Coefficiente de correlación	.317*	1.000
		Sig. (bilateral)	.021	.
		N	53	53

El resultado obtenido del coeficiente de correlación es de 0.317 lo cual nos indica que existe una correlación baja (entre 0.21 y 0.4) entre la dimensión fiabilidad y la variable SUI; sin embargo, existe correlación pero en menor grado que la correlación de las dos variables generales. Por otro lado, se observa que p tiene un valor de 0.021, donde  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 1 por lo que la relación es significativa, es decir, la dimensión fiabilidad influyen directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior.

Hi 2: Existe relación entre a CS en su dimensión capacidad de respuesta y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Ho: No existe relación entre a CS en su dimensión capacidad de respuesta y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Tabla 3:

*Análisis de correlación de la dimensión capacidad de respuesta de la variable CS y la variable SUI.*

			Capacidad de respuesta	SUI
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1.000	.290*
		Sig. (bilateral)	.	.035
		N	53	53
	SUI	Coefficiente de correlación	.290*	1.000
		Sig. (bilateral)	.035	.
		N	53	53

El resultado obtenido del coeficiente de correlación es de 0.290 lo cual nos indica que existe una correlación baja (entre 0.21 y 0.4) entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable SUI; sin embargo, si existe correlación, pero en menor grado que la correlación de las dos variables generales. Por otro lado, se observa que p tiene un valor de 0.035, donde  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 2 por lo que la relación es significativa, es decir, la dimensión capacidad de respuesta influyen directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior

Hi 3: Existe relación entre a CS en su dimensión seguridad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior 2019.

Ho: No existe relación entre a CS en su dimensión seguridad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Tabla 4:

*Análisis de correlación de la dimensión seguridad de la variable CS y la variable SUI.*

			Seguridad	SUI
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1.000	.783**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	53	53
	SUI	Coefficiente de correlación	.783**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	53	53

El resultado obtenido del coeficiente de correlación es de 0.783 lo cual nos indica que existe una correlación alta entre la dimensión seguridad y la variable SUI. Por otro lado, se observa que p tiene un valor de 0.000, donde  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 3 por lo que la relación es significativa.

Hi 4: Existe relación entre a CS en su dimensión empatía y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Ho: No existe relación entre a CS en su dimensión empatía y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Tabla 5:  
*Análisis de correlación de la dimensión empatía de la variable CS y la variable SUI.*

			Empatía	SUI
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	.577**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	53	53
	SUI	Coeficiente de correlación	.577**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	53	53

El resultado obtenido del coeficiente de correlación es de 0.577 lo cual nos indica que existe una correlación moderada (entre 0.41 y 0.7) entre la dimensión empatía y la variable SUI. Por otro lado se observa que p tiene un valor de 0.000, donde  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 4 por lo que la relación es significativa.

Hi 5: Existe relación entre a CS en su dimensión elementos tangibles y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Ho: No existe relación entre a CS en su dimensión elementos tangibles y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019.

Tabla 6:

*Análisis de correlación de la dimensión elementos tangibles de la variable CS y la variable SUI.*

		Elementos tangibles		SUI
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1.000	.615**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	53	53
	SUI	Coefficiente de correlación	.615**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	53	53

El resultado obtenido del coeficiente de correlación es de 0.615 lo cual nos indica que existe una correlación moderada (entre 0.41 y 0.7) entre la dimensión elementos tangibles y la variable SUI. Por otro lado se observa que p tiene un valor de 0.000, donde  $p < 0,05$ , entonces se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis específica 5 por lo que la relación es significativa, es decir, la dimensión elementos tangibles influyen directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior.

#### **IV. Discusión**

Los resultados nos muestran una tendencia a la calificación de la CS brindada por la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior entre buena y regular, ya que el 37.7% de los usuarios internos considera que la calidad del servicio brindada es buena, mientras que un 60.4% piensa que es regular y existe un bajo porcentaje del 1.9 % que considera que la CS es mala.

Estos resultados se correlacionan con los obtenidos en relación a la SUI, en la cual se aprecia que el 39.6% de los usuarios internos en el Ministerio del Interior tienen un grado de satisfacción bueno, mientras que un 60.4% piensa que es regular y no se ha registrado valores para la calificación de malo.

Al respecto, mediante la contrastación de la hipótesis general, se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman  $Rho=0,675$  y un valor  $p = 0,000$  a nivel de significancia de 0,01, ello demuestra la existencia de una relación fuerte y positiva entre las variables de CS y SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú, 2019 , relacionándose; con el estudio de Vega (2016), que en su investigación determinó que existe una fuerte relación entre la variable CS y la variable SUI en la Entidad en la que se realizó la investigación. Por lo tanto, el estudio indica que CS influye fuertemente en la SUI.

Asimismo, Redhead (2013), concluyó en su estudio que existe una correlación directa y significativa entre la CS brindado en el Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo y la satisfacción de los usuarios. Del mismo modo Rojas (2016) en su estudio llega a determinar que la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo influye de manera positiva en la satisfacción de los usuarios.

Por otro lado, con relación a la hipótesis específica 1, los resultados indicaron que el coeficiente rho Spearman obtuvo un valor de 0,317 y  $p = 0,021$  con un nivel de significancia de 0,05 (bilateral); por lo que se rechazó la hipótesis nula. De esa forma se determina que existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la variable SUI.

Al respecto, el resultado nos muestra un grado de correlación bajo de la dimensión fiabilidad, sin embargo se debe considerar que la fiabilidad es uno de los componentes constitutivos de la que CS en base al modelo SERVQUAL.

El modelo nos permite determinar cuáles son los elementos son más resaltantes para el usuario de un servicio así como aquellos que sin dejar de correlacionarse, su incidencia es

menor, lo cual depende del escenario en el que se aplica la investigación que éstas varían según a la experiencia.

Al respecto, para Zeithaml, Parasuraman y Berry, la fiabilidad está relacionada con hacer cumplir con cabalidad la precisión, seguridad y efectividad el servicio, lo cual influye en la SUI, lo cual ocurre en el presente estudio al obtener un resultado de significancia para la correlación, siendo la fiabilidad una dimensión de menor fuerza correlacional a comparación de las demás.

En el análisis estadístico de la hipótesis específica 2, el estudio indica la existencia de relación significativa de la dimensión capacidad de respuesta con la variable SUI, obteniéndose un valor de 0,290 para el Rho de Spearman y un valor para  $p = 0,035$  a nivel de significancia de 0,05 (bilateral).

Al respecto si bien existe relación entre la capacidad de respuesta y la SUI, esta es baja, lo cual es una particularidad del estudio que se realizó en el Ministerio del interior, siendo que estos resultados pueden variar dependiendo del lugar y oportunidad en que se realice. Para Zeithaml, Parasuraman y Berry, la capacidad de respuesta refiere al tiempo de atención, el tiempo de respuesta para ejecutar el servicio, así como la actitud en la entrega de información precisa y confiable. Del mismo modo involucra el nivel de comprensión del usuario que se encuentra vinculada con la satisfacción del mismo, por lo que el estudio arroja resultados de significancia para la correlación. Esto último se vincula con el estudio de Alejandro y Rodríguez (2018) quienes trabajaron una propuesta de mejora para la atención de los servicios que brinda la Coordinación de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Perú, habiéndose identificado sus principales problemas en la capacidad de respuesta para la atención de solicitudes, motivada a una alta demanda de los servicios y los incumplimientos en los plazos de atención, no llegando a cubrir las expectativas del usuario.

En el análisis estadístico de la hipótesis específica 3, si existe correlación directa y significativa entre la dimensión seguridad y la variable SUI, teniendo una correlación de 0.783, y un valor para  $p = 0,000$ .

Al respecto, esta dimensión se encuentra vinculada con el nivel de conocimientos y el nivel de la atención de los colaboradores, así como de sus habilidades de manera que inspiren confianza y credibilidad. Sobre el particular Quiñones, Simón (2018). en su estudio vinculado con el grado de eficiencia del personal del área de servicios generales del Ministerio del Ambiente, realiza una evaluación de la percepción de los usuarios del



Ministerio del Ambiente en relación a la eficiencia del área de servicios generales, concluyendo que los servicios de mantenimiento y reparación muestran los valores más bajos en relación a la aceptación debido a factores tanto internos, como externos, recomendando una evaluación permanente que asegure las condiciones que se necesitan para el desarrollo de cada una de las actividades a fin de reducir riesgos, con lo cual se puede evidenciar en el caso de este Ministerio la vinculación principal en estos componentes.

En el análisis estadístico de la hipótesis específica 4, si existe correlación directa y significativa entre la dimensión empatía y la variable SUI, teniendo una correlación de 0.577, y un valor para  $p = 0,000$ . En el análisis estadístico de la hipótesis específica 5, se muestra la existencia de una correlación directa y significativa entre la dimensión elementos tangibles y la variable SUI, con un coeficiente de correlación de 0.615, y un valor para  $p = 0,000$ . De los resultados obtenidos, se puede apreciar que la dimensión que se encuentra con un nivel más alto de correlación con la SUI en el Ministerio del Interior es la de seguridad (0.783), que según Berry, Parasuraman y Zeithaml se refiere al nivel de conocimiento y atención que deben tener los empleados, así como las habilidades para generar confianza y credibilidad. Junto con esta dimensión destacan en un nivel de correlación moderado, la dimensión empatía (0.577) y elementos tangibles (0.615). Por otro lado, las dimensiones fiabilidad (0.317) y capacidad de respuesta (0.298), presentan un grado de correlación menor, sin que ello signifique que no exista correlación.

Para Redhead (2013), en su investigación también describe el grado de correlación de las dimensiones del modelo SERVQUAL con la SUI del Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo, en este concluyó en la existencia una relación directa y significativa, siendo las dimensiones empatía (0.602) y elementos tangibles (0.606) las que obtuvieron resultados de niveles de correlación mayor, mientras que las otras dimensiones se encuentran en el nivel moderado (fiabilidad – 0.588, capacidad de respuesta- 0.545 y seguridad – 0.474).

Flores (2016) en su investigación concluyó que se encuentran asociados las dimensiones de calidad en la Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurímac, con la calidad del servicio brindado por dicha institución, según el modelo Servqual, obteniéndose valores de  $p=0.000 < 0.05$ .

Las hipótesis específicas citadas, están acorde a la investigación de Matsumoto (2014) donde se concluye que el modelo Servqual permite medir la CS, determinando las brechas

existentes entre las dimensiones a fin de mostrar un plan de mejora dentro de la empresa. Asimismo Soriano y Sancas (2016) determinan la existencia de una brecha entre la CS esperada y la CS percibida, donde las dimensiones del modelo Servqual nos precisan los datos de dicha brecha, Los resultados están acorde a lo mencionado por Kotler y Keller (2012), los cuales indican que la satisfacción al cliente tiene una relación directa con la percepción que pueda tener la empresa, donde el cliente tiene relación directa con la ausencia de variaciones de los bienes y servicios que recibe el cliente.

Adicionalmente, la información cuantitativa de los resultados nos permite tener una visión más objetiva del grado de calidad y satisfacción, lo cual es destacado por Jarillo, Guillermo. (2015) en su investigación que expone la importancia de los indicadores y de su uso a fin de obtener mediciones adecuadas de la eficiencia del proceso en estudio, considerando la participación de los actores que intervienen o causan influencia en los resultados a fin de garantizar que las mediciones sean veraces y transparentes y que aporten valor a la gestión.

Estos resultados además permiten al personal responsable de la gestión interna en el Ministerio del Interior, trabajar en el planeamiento de procesos de mejora que permitan elevar la calidad del servicio y el grado de SUI, considerando la vinculación existente entre estos aspectos, tal como se puede apreciar en el estudio de Reyes, Raúl (2018). Que determina la relación entre la Planeación Estratégica y la Gestión de Mantenimiento, concluyendo que la planeación estratégica se relaciona de manera significativa y positiva con la gestión de mantenimiento y con el estudio de Molero, Rosa (2017), quien mediante su estudio realizó un análisis del nivel de calidad de los servicios brindados en las entidades públicas, precisando que estos comúnmente han sido duramente criticados, debido a algunos comportamientos y actitudes no correctas por parte de los servidores, planteando una propuesta de mejora para elevar la calidad del servicio.

## V. Conclusiones

1. Existe correlación entre la CS y SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior en un nivel moderado, identificado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0,675 y se observa que  $p$  tiene un valor de 0.00, donde  $p < 0,05$ , lo que significa que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, la CS se relaciona directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior del Perú.
2. Existe correlación entre las dimensión fiabilidad de la variable CS y la variable SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior en un nivel bajo, identificado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.317 y se observa que  $p$  tiene un valor de 0.021, donde  $p < 0,05$ , lo que significa que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, la fiabilidad se relaciona directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior del Perú.
3. Existe correlación entre las dimensión capacidad de respuesta de la variable CS y la variable SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior en un nivel bajo, identificado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.290 y se observa que  $p$  tiene un valor de 0.035, donde  $p < 0,05$ , lo que significa que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, la capacidad de respuesta se relaciona directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior del Perú.
4. Existe correlación entre las dimensión seguridad de la variable CS y la variable SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior en un nivel alto, identificado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.738 y se observa que  $p$  tiene un valor de 0.000, donde  $p < 0,05$ , lo que significa que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, la seguridad se relaciona directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior del Perú.

5. Existe correlación entre las dimensión empatía de la variable CS y la variable SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior en un nivel moderado, identificado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.577 y se observa que p tiene un valor de 0.000, donde  $p < 0,05$ , lo que significa que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, la empatía se relaciona directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior del Perú.
  
6. Existe correlación entre las dimensión elementos tangibles de la variable CS y la variable SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior en un nivel moderado, identificado con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.615 y se observa que p tiene un valor de 0.000, donde  $p < 0,05$ , lo que significa que la relación de las variables mencionadas es significativa, es decir, los elementos tangibles se relacionan directamente en la SUI de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior del Perú.

## VI. Recomendaciones

1. La coordinación de Servicios Generales debería elaborar un plan de acción y de mejora utilizando como un insumo los resultados de la presente investigación y las propuestas que se exponen a fin de obtener resultados mejores en la calidad del servicio prestada y que redunde en un incremento de la satisfacción de los usuarios internos.
2. **La Dirección de Logística de la Entidad debería realizar** de manera periódica mediciones de los indicadores de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios, utilizando encuestas, las mismas que puedes ser las del presente estudio u otro instrumento que consideren el más adecuado, para poder registrar el avance de las políticas de mejora que se deben implementar.
3. Sería conveniente que la medición de estas variables pueda ser implementado por las distintas Direcciones del Ministerio a fin de tener un enfoque longitudinal de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de manera integral en la Entidad.
4. La Dirección de Recursos Humanos de la Entidad debería revisar los procedimientos para la selección de personal así como las políticas de capacitación para que puedan estar direccionadas a cubrir las exigencias de las labores en todas las áreas del Ministerio, considerando que muchas veces las áreas de apoyo y más si son operativas, no cuentan con el mismo apoyo que las áreas de línea en el desarrollo de capacidades del personal.
5. La Dirección de Planificación y Presupuesto debería revisar la distribución del presupuesto institucional a fin de poder disponer de los recursos necesarios que aseguren que el servicio brindado por la coordinación de servicios general se pueda realizar con el personal y equipamiento necesario, una mayor eficiencia y productividad.

## VIII. Referencias

- Acevedo, K., Osorio, L. y Solano, R. (2018). *Nivel De Satisfacción Del Cliente en El Banco Popular en La Ciudad De Cúcuta*. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.1BA0277&lang=es&site=eds-live>
- Ahmed, R., Vveinhardt, J., Štreimikienė, D., Ashraf, M., & Channar, Z. A. (2017). *Modified SERVQUAL model and effects of customer attitude and technology on customer satisfaction in banking industry: mediation, moderation and conditional process analysis*. *Journal of Business Economics & Management*, 18(5), 974–1004. <https://doi.org/10.3846/16111699.2017.1368034>
- Alejandro, A. y Rodríguez, F. (2018) *Propuesta de mejora del proceso para la atención de servicios por trabajos menores a cargo de la Coordinación de Servicios Generales de la Pontificia Universidad Católica del Perú*, (Tesis de Maestría). Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/11736>
- Alireza Alinezhad. (2018). *A Combined Method Of Data Envelopment Analysis and SERVQUAL Model in Ranking of Service Quality*. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.9C8DDF9B&lang=es&site=eds-live>
- Amador, C. (2010). *Un sistema de gestión de calidad en salud, situación actual y perspectivas en la atención primaria*. *Revista Scielo Revista Cubana de Salud Pública* [online]. vol.36(n.2), pp. 175-179
- Aparicio, O. (2012). *Optimización de las áreas de la unidad regional de servicios generales de la universidad nacional experimental politécnica “Antonio José de Sucre” vicerectorado Puerto Ordaz*. Recuperado de <https://www.monografias.com/trabajos93/optimizacion-areas-unidad-regional-servicios-generales-unexpo/optimizacion-areas-unidad-regional-servicios-generales-unexpo.shtml>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la Investigación* (3.a ed.). Colombia: Pearson
- Cabello, E. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de Salud*. *Rev Med Heredi*; 23 (2), 88- 95.

- Cantu, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Carrasco (2009) *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima: Editorial San Marcos
- Chincha Leon, L. A., Paredes Fuentes, S. I., y Rivera Ibañez, F. P. (2019). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción del cliente: caso atento Perú región Callao 2017*. (Tesis de licenciatura). Universidad Garcilaso de la Vega. Lima
- Mosquera, D., Patiño, O., Sánchez, D. Agudelo, J., Ospina, D. y Bermúdez, J. (2019). *Factors associated with service quality in fitness centers based on the SERVQUAL model*. Revista CEA, (9), 13. Recuperado de <https://doi.org/10.22430/24223182.1253>
- Deming, W. (1989); *Calidad, productividad y competitividad a la salida de la crisis*. Madrid: Editorial Díaz de Santos;
- Dopeykar, N., Bahadori, M., Mehdizadeh, P., Ravangard, R., Salesi, M., & Hosseini, S. (2018). *Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model*. *Dental Research Journal*, (6).
- Ebrahim Kouchaki, & Monika Motaghi. (2017). *Education services quality of Kashan Medical Science University, based on SERVQUAL model in viewpoints of students*. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.9CF23816&lang=es&site=eds-li>
- Enríquez, E. (2002). *Administración de recursos materiales en el sector público*. México: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Flores, D. (2016). *Factores que inciden en la calidad del servicio universitario a partir de expectativas y percepciones de estudiantes de una universidad pública, Abancay – 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo. Perú.
- García, P. (2013). *Los servicios generales en modelos de gestión directa e indirecta*. Escuela Nacional de Sanidad, España; Recuperado de [http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500854/n11.8\\_Los\\_servicios\\_generales\\_en\\_modelos\\_de\\_gesti\\_\\_n.pdf](http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500854/n11.8_Los_servicios_generales_en_modelos_de_gesti__n.pdf)
- Garvin, D. (1988), *Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*, New York: Ed. Collier Macmillan.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México, D.F.: McGraw-Hill Education.

- Ijadi Maghsoodi, A., Saghaei, A., y Hafezalkotob, A. (2019). *Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system*. European Research on Management and Business Economics. <https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>
- Ishikawa, K. (1986); *¿Qué es control total de la calidad?* Colombia: Editorial Normal.
- Jarillo, G. (2015). *Lo que no se mide, no existe*, Revista Facility Management and Services, España. Recuperado de <http://www.facilitymanagementservices.es/fm-services/servicios-de-soporte/lo-que-no-se-mide-no-existe>
- Juran, J. (1993) *Liderazgo para la calidad*. Ediciones Díaz de Santos S.A. España.
- Kennedy, R., Mahajan, A., y Urpelainen, J. (2019). *Quality of service predicts willingness to pay for household electricity connections in rural India*. Energy Policy, 129, 319–326. <https://doi.org/10.1016/j.enpol.2019.01.034>
- Kefalas, S. (2017). *Quality Service in the Hospitality Industry: Achieving Effective Service Processes and Designs*. Czech Hospitality y Tourism Papers, 13(29), 56–68.
- Kotler, P., y Bloom, P. (1984). *Marketing Professional Services*. Englewood Cliffs, N. J.: Prentice-Hall.
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2008) *Principios de Marketing*, (17 ed). España: Editorial Pearson,
- Kotler, P., y Keller, K. (2006): *Direction de Marketing*. México: Prentice-Hall.
- Lehtinen, J., y Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions. Unpublished working paper*. Service Management Institute. Helsinki. 71
- López, M. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente, para el funcionamiento de las empresas*. Sonora, México: Editorial El Buzón de paccioli.
- Maksimović Mlađan V., Đorđević Bojan S., Brzaković Miodrag D., y Grahovac Miloš M. (2017). *Transport services quality measurment using SERVQUAL model*. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C0A3EEBA&lang=es&site=eds-live>
- Manrique y Mejías (2011) *Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores Ingeniería Industrial*, 32(1), 43-47,



- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda*. Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mendoza, J. K., y Barbosa Ruedas, S. M. (2018). *Análisis Del Nivel De Satisfacción De Atención Al Cliente en La Compañía Rayco S.A.S.* Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.98B353CD&lang=es&site=eds-live>
- Molero, R. (2017). *Propuesta de plan de mejora continua para la calidad de servicio al usuario en la Unidad de Gestión Educativa Local Santa, Ancash, 2017*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Najera, P., Nigenda, G., Ramirez, J. (1998). *Percepción de la Calidad de la atención de los Servicios de salud en Mexico: perspectiva de los usuarios*. Salud Pública de México.
- Palella, S, Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cualitativa*. Venezuela: Editorial FEDUPEL
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL scale*. Journal of Retailing, 67(4), 420-450.
- Peñaranda, Z., Quijano, A., y Thomas, S. (2019). *Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona*. Bistua: Revista de La Facultad de Ciencias Básicas, 17(1), 94–111.
- Philip, C. (1991) *Calidad sin lágrimas: el arte de administrar sin problemas*. Editorial CECSA. España.
- Pulgar, M. (2010). *Servicios Generales en la Empresa Moderna* Gestipolis. Recuperado de <https://www.gestipolis.com/servicios-generales-empresa-moderna/>
- Quiñones, S. (2018). *Grado de eficiencia del área de servicios generales de la oficina general de administración del Ministerio del Ambiente – 2017*. (Tesis de maestría) Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Razik, M. A., Rozar, N. M., Yusoff, M. N. H., Hassan, H., Ramli, A. @ J. B., y Zain, R. B. M. (2018). *Measuring Parcel Service Quality in University using Servqual Model*. Recuperado de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.5D882E57&lang=es&site=eds-live>

- Readhead, R. (2013). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.aed.). Madrid, España.
- Reyes, R (2018). *Planeación Estratégica y Gestión de Mantenimiento en el Instituto Metropolitano Protransporte de Lima, 2018*, (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Reyhane Mohamadi, Faride Kamran, Zeinab Damerchi. *The study of the quality of speech therapy services in the clinic of the Faculty of Rehabilitation of Iran University of Medical Sciences using the SERVQUAL model*. 2019 ;( 74):101. doi:10.29252/jha.21.74.101.
- Saini, S., Singh, R., y Satpal. (2018). *Service Quality Assessment of Utility Company in Haryana using SERVQUAL Model*. Asian Journal of Management, (1), 702.
- Sangüesa, M., Mateo, R., y Ilzarbe, L. (2006). *Teoría y Práctica de la Calidad*. Madrid: Thomsom Ediciones Paraninfo.
- Schneider, B. (2017). *How Companies Can Really Impact Service Quality*. *People & Strategy*, 40(4), 20–25.
- Soriano, L. y Siancas, C. (2016) *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo*. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte, Perú.
- Sricharoenpramong, S. (2018). *Service quality improvement of ground staff at Don Mueang International Airport*. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 39(1), 15–21. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2017.12.001>
- Stević, Ž., Đalić, I., Pamučar, D., Nunić, Z., Vesković, S., Vasiljević, M., y Tanackov, I. (2019). *A new hybrid model for quality assessment of scientific conferences based on Rough BWM and SERVQUAL*. *Scientometrics*, 119(1), 1–30. <https://doi.org/10.1007/s11192-019-03032-z>
- Toalombo, R. E., Alchundia, J., Layana, X., Zuniga, X., Tapia, D., & Espinoza, W. (2018). *La Segmentacion De Mercado Y La Satisfaccion Del Cliente En Los Negocios Comerciales De La Bahia De Guayaquil*. *European Scientific Journal*, (25), 126. <https://doi.org/10.19044/esj.2018.v14n25p126>

- Vargas, D. (2013). *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, como una estrategia para la gestión de calidad*. (Tesis de maestría). Universidad San Francisco de Quito. Ecuador.
- Vega, K. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario interno en la Dirección de Medicamentos, Insumos y Drogas Ancash, 2016*. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Zun, A. B., Ibrahim, M. I., y Hamid, A. A. (2018). *Level of Satisfaction on Service Quality Dimensions Based on SERVQUAL Model Among Patients Attending 1 Malaysia Clinic in Kota Bharu, Malaysia*. *Oman Medical Journal*, (5), 416. <https://doi.org/10.5001/omj.2018.76>

## **Anexos 1: Matriz de consistencia**

## ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú, 2019

MATRIZ DE CONSISTENCIA															
TÍTULO: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES DEL MINISTERIO DEL INTERIOR DEL PERÚ 2019															
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÒTESIS	VARIABLES												
<b>PROBLEMA PRINCIPAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÒTESIS GENERAL</b>	<b>Variable 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>												
¿Existe relación entre la CS y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú del Perú, 2019?	Determinar la relación que existe entre la CS y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019	Existe relación entre la CS y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú del Perú, 2019	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>Eficiencia y eficacia del personal Confiabilidad del personal Cumplimiento de compromisos y acuerdos Capacidad técnica del personal</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>Oportunidad en la ejecución Motivación del personal Cumplimiento de plazos</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>Evaluación de riesgos Disponibilidad del personal Supervisión de servicios de terceros</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>Horarios para la atención de servicios Atención en los detalles del trabajo Conocimiento claro de la necesidad</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>Limpieza y orden en las áreas de trabajo Operatividad de los equipos la ejecución de los servicios Imagen del personal Medios de comunicación adecuados Documentos de gestión actualizados</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Fiabilidad	Eficiencia y eficacia del personal Confiabilidad del personal Cumplimiento de compromisos y acuerdos Capacidad técnica del personal	Capacidad de respuesta	Oportunidad en la ejecución Motivación del personal Cumplimiento de plazos	Seguridad	Evaluación de riesgos Disponibilidad del personal Supervisión de servicios de terceros	Empatía	Horarios para la atención de servicios Atención en los detalles del trabajo Conocimiento claro de la necesidad	Elementos tangibles	Limpieza y orden en las áreas de trabajo Operatividad de los equipos la ejecución de los servicios Imagen del personal Medios de comunicación adecuados Documentos de gestión actualizados
Dimensiones	Indicadores														
Fiabilidad	Eficiencia y eficacia del personal Confiabilidad del personal Cumplimiento de compromisos y acuerdos Capacidad técnica del personal														
Capacidad de respuesta	Oportunidad en la ejecución Motivación del personal Cumplimiento de plazos														
Seguridad	Evaluación de riesgos Disponibilidad del personal Supervisión de servicios de terceros														
Empatía	Horarios para la atención de servicios Atención en los detalles del trabajo Conocimiento claro de la necesidad														
Elementos tangibles	Limpieza y orden en las áreas de trabajo Operatividad de los equipos la ejecución de los servicios Imagen del personal Medios de comunicación adecuados Documentos de gestión actualizados														
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÒTESIS ESPECÍFICAS</b>	<b>Variable 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO</b>												
¿Existe relación entre la CS en su dimensión fiabilidad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019?	Determinar la relación que existe entre la CS en su dimensión fiabilidad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019 y la satisfacción al cliente interno	Existe relación entre la CS en su dimensión fiabilidad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Dimensiones</th> <th>Indicadores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad funcional percibida</td> <td>Personal Esperanza</td> </tr> </tbody> </table>	Dimensiones	Indicadores	Calidad funcional percibida	Personal Esperanza								
Dimensiones	Indicadores														
Calidad funcional percibida	Personal Esperanza														
¿Existe relación entre la CS en su dimensión capacidad de respuesta y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019?	Determinar la relación que existe entre la CS en su dimensión capacidad de respuesta y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019 y la satisfacción al cliente interno	Existe relación entre la CS en su dimensión capacidad de respuesta y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019													
¿Existe relación entre la CS en su dimensión seguridad y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del	Determinar la relación que existe entre la CS en su dimensión seguridad y la SUI de la Coordinación de	Existe relación entre la CS en su dimensión seguridad y la SUI de la Coordinación de													

Ministerio del Interior del Perú 2019?	Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019 y la satisfacción al cliente interno	del Ministerio del Interior del Perú 2019	Calidad técnica percibida	Mejora
¿Existe relación entre la CS en su dimensión empatía y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019?	Determinar la relación que existe entre la CS en su dimensión empatía y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019 y la satisfacción al cliente interno	Existe relación entre la CS en su dimensión empatía y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019	Valor percibido	Tiempo
¿Existe relación entre la CS en su dimensión elementos tangibles y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019?	Determinar la relación que existe entre la CS en su dimensión elementos tangibles y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019 y la satisfacción al cliente interno	Existe relación entre la CS en su dimensión elementos tangibles y la SUI de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú 2019	Confianza	Satisfacción
			Expectativas	Percepción
				Evaluación
				Garantía
				Innovación
				Adaptación
				Conocimiento
<b>Diseño de la investigación</b>	<b>Población y muestra</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>		
Método Hipotético deductivo	Población 80 usuarios de los servicios de la Coordinación de Servicios Generales.	Técnica Encuesta		Descriptiva
Enfoque Cuantitativo	Tipo de muestreo Probabilístico aleatorio simple	Instrumento Cuestionarios para cada variable		Distribución de frecuencias
Tipo Básico, descriptivo , correlacional	Tamaño de la muestra 53 personas			Inferencial
Diseño No experimental, transversal				Coefficiente Rho de Spearman

## **Anexo 2: Tablas de operacionalización de las variables**

## Operacionalización de la variable CS

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Rango y niveles
Fiabilidad	Eficiencia y eficacia del personal	1		
	Confiabilidad del personal	2		
	Cumplimiento de compromisos y acuerdos	3		
	Capacidad técnica del personal	4		
Capacidad de respuesta	Oportunidad en la ejecución	5	Escala de Likert Equivalencia: (1) Totalmente en desacuerdo (2) Desacuerdo (3) Neutro (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo	Mala (22-51)
	Motivación del personal	6		
	Cumplimiento de plazos	7		Regular (52-81)
Seguridad	Evaluación de riesgos	8-9		
	Disponibilidad del personal	10		
	Supervisión de servicios de terceros	11		Buena (82-110)
Empatía	Horarios para la atención de los servicios	12		
	Atención en los detalles del trabajo	13		
	Conocimiento claro de la necesidad	14-15		
Elementos tangibles	Limpieza y orden en las áreas de trabajo	16		
	Operatividad de los equipos para la ejecución de los servicios	17		
	Imagen del personal	18-19		
	Medios de comunicación adecuados	20		
	Documentos de gestión actualizados	21-22		

Fuente: Elaboración propia.



### Operacionalización de la variable SUI

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala y valores	Rango y niveles
Calidad funcional percibida	Personal	1, 2, 3		
	Esperanza	4		
Calidad técnica percibida	Mejora	5	Escala de Likert Equivalencia: (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) Siempre	Mala (17-39)
	Tiempo	6		
	Satisfacción	7		
Valor percibido	Percepción	8		Regular (40-62)
	Evaluación	9,10		
Confianza	Garantía	11		Buena (63-85)
	Innovación	12,13		
	Adaptación	14,15		
Expectativas	Conocimiento	16,17		

Fuente: Elaboración propia.

### **Anexo 3: Validez de instrumento variable 1**

Tabla 7:

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la variable CS.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctora	Ancaya Martínez, María del Carmen Emilia	Aplicable
2	Doctor	Ochoa Tataje, Freddy Antonio	Aplicable
3	Maestro	Prado Cardona Víctor Raúl	Aplicable



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable 1: Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones optimizando los recursos	/		/		/		
2	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG cumple con las labores encomendadas	/		/		/		
3	Considera que el personal de SSGG se esfuerza por cumplir los compromisos y acuerdos de manera productiva (bien y a la primera)	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
4	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra capacitado para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
5	Piensa que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza su trabajo en el momento adecuado	/		/		/		
6	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra motivado para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
7	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones dentro del plazo acordado	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG busca mitigar riesgos a tiempo	/		/		/		
9	Considera que el personal de SSGG cuenta con equipos de protección personal para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
10	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG es el suficiente para atender de manera adecuada las necesidades del Mininter	/		/		/		
11	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza una buena labor de supervisión de los trabajos de	/		/		/		

las empresas contratistas									
DIMENSIÓN 4									
12	Considera que los horarios para la atención de las necesidades de SSGG se ajustan a lo requerido a los usuarios	/		/		/		/	
13	Al realizar un trabajo la oficina de SSGG opina que se preocupa por asegurar que los espacios al empezar y al culminar se encuentren limpios y ordenados	/		/		/		/	
14	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG tiene información clara y suficiente de las labores que tiene que realizar en cada tarea asignada.	/		/		/		/	
15	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG identifica sus funciones como parte importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales	/		/		/		/	
DIMENSIÓN 5									
16	Considera que las áreas de SSGG se encuentran limpias y ordenadas	/		/		/		/	
17	Considera que el equipamiento con el que cuenta SSGG se encuentra en las condiciones adecuadas para realizar las labores asignadas	/		/		/		/	
18	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra debidamente uniformado e identificado	/		/		/		/	
19	Percibe que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/		/		/		/	
20	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/		/		/		/	
21	Considera que el personal de la oficina de SSGG conoce las funciones que le han sido asignadas	/		/		/		/	
22	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con manuales, protocolos o procedimientos para realizar sus funciones	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Drx. María del Carmen Anaya Martínez    DNI: 10352960

Especialidad del validador: Metodología

01 de Junio del 2019

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

[Firma]

Firma del Experto Informante.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**Variable 1: Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones optimizando los recursos	/		/		/		
2	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG cumple con las labores encomendadas	/		/		/		
3	Considera que el personal de SSGG se esfuerza por cumplir los compromisos y acuerdos de manera productiva (bien y a la primera)	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
4	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra capacitado para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
5	Piensa que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza su trabajo en el momento adecuado	/		/		/		
6	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra motivado para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
7	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones dentro del plazo acordado	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG busca mitigar riesgos a tiempo	/		/		/		
9	Considera que el personal de SSGG cuenta con equipos de protección personal para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
10	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG es el suficiente para atender de manera adecuada las necesidades del Mininter	/		/		/		
11	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza una buena labor de supervisión de los trabajos de las empresas contratistas	/		/		/		

		DIMENSIÓN 4				DIMENSIÓN 5			
		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
12	Considera que los horarios para la atención de las necesidades de SSGG se ajustan a lo requerido a los usuarios	/		/		/		/	
13	Al realizar un trabajo la oficina de SSGG opina que se preocupa por asegurar que los espacios al empezar y al culminar se encuentren limpios y ordenados	/		/		/		/	
14	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG tiene información clara y suficiente de las labores que tiene que realizar en cada tarea asignada.	/		/		/		/	
15	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG identifica sus funciones como parte importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales	/		/		/		/	
16	Considera que las áreas de SSGG se encuentran limpias y ordenadas	/		/		/		/	
17	Considera que el equipamiento con el que cuenta SSGG se encuentra en las condiciones adecuadas para realizar las labores asignadas	/		/		/		/	
18	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra debidamente uniformado e identificado	/		/		/		/	
19	Percibe que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/		/		/		/	
20	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/		/		/		/	
21	Considera que el personal de la oficina de SSGG conoce las funciones que le han sido asignadas	/		/		/		/	
22	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con manuales, protocolos o procedimientos para realizar sus funciones	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA





ESCUELA DE POSTGRADO

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [  ]      **Aplicable después de corregir** [  ]      **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. ROBERTO TAJA JE, FREDDY      DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

- <sup>1</sup>Perinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Claridad: Se entiendo 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

..... 01 de junio ..... del 20 ..... 19 .....

.....  .....

**Firma del Experto Informante.**

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable 1: Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones optimizando los recursos	/		/				
2	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG cumple con las labores encomendadas	/		/				
3	Considera que el personal de SSGG se esfuerza por cumplir los compromisos y acuerdos de manera productiva (bien y a la primera)	/		/				
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
4	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra capacitado para el cumplimiento de sus funciones	/		/				
5	Piensa que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza su trabajo en el momento adecuado	/		/				
6	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra motivado para el cumplimiento de sus funciones	/		/				
7	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones dentro del plazo acordado	/		/				
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG busca mitigar riesgos a tiempo	/		/				
9	Considera que el personal de SSGG cuenta con equipos de protección personal para el cumplimiento de sus funciones	/		/				
10	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG es el suficiente para atender de manera adecuada las necesidades del Mininter	/		/				
11	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza una buena labor de supervisión de los trabajos de	/		/				

las empresas contratistas									
DIMENSIÓN 4									
12	Considera que los horarios para la atención de las necesidades de SSGG se ajustan a lo requerido a los usuarios	/		/		/		/	
13	Al realizar un trabajo la oficina de SSGG opina que se preocupa por asegurar que los espacios al empezar y al culminar se encuentren limpios y ordenados	/		/		/		/	
14	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG tiene información clara y suficiente de las labores que tiene que realizar en cada tarea asignada.	/		/		/		/	
15	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG identifica sus funciones como parte importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales	/		/		/		/	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que las áreas de SSGG se encuentran limpias y ordenadas	/		/		/		/	
17	Considera que el equipamiento con el que cuenta SSGG se encuentra en las condiciones adecuadas para realizar las labores asignadas	/		/		/		/	
18	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra debidamente uniformado e identificado	/		/		/		/	
19	Percibe que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/		/		/		/	
20	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/		/		/		/	
21	Considera que el personal de la oficina de SSGG conoce las funciones que le han sido asignadas	/		/		/		/	
22	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con manuales, protocolos o procedimientos para realizar sus funciones	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable [ X ]     No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: PRADO CAMOENA VICTOR RAUL    DNI: 40760507  
Especialidad del validador: TENÁTICO

..... de Junio del 2019  
  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> 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

#### **Anexo 4: Validez de instrumento variable 2**

Tabla 8:

*Validez de contenido por juicio de expertos del instrumento para la variable SUI.*

N°	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Dictamen
1	Doctora	Ancaya Martinez, María del Carmen Emilia	Aplicable
2	Doctor	Ochoa Tataje, Freddy Antonio	Aplicable
3	Maestro	Prado Cardona Victor Raul	Aplicable

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**Variable 2: Satisfacción del cliente**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal ha solucionado satisfactoriamente mis quejas	/		/		/		
2	Considera que el personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	/		/		/		
3	Considera que el personal presta un servicio satisfactorio en comparación con otras áreas	/		/		/		
4	Opina que se le da el servicio que usted espera	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido	/		/		/		
6	Considera que el tiempo de respuesta fue el adecuado	/		/		/		
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No	

8	Usted tiene confianza en el área de servicios generales	/							
9	Considera que la calidad de los servicios prestados son buenos en general	/							
10	Opina que no ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados	/							
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
11	Cree que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	/		/		/		/	
12	Considera que el área de servicios generales es innovadora y con visión de futuro	/		/		/		/	
13	Considera que los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	/		/		/		/	
14	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/		/		/		/	
15	Considera que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/		/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Considera que el personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas	/		/		/		/	





ESCUELA DE POSTGRADO

17	Considera que el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	/	/	/			
----	---	---	---	---	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dña. María del Carmen Ancaya Martínez      DNI: 10352960

Especialidad del validador: Metodología

01 de Junio del 2019.

- <sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup>Cantidad: 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

*Pauly Ancaya*  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**Variable 2: Satisfacción del cliente**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal ha solucionado satisfactoriamente mis quejas	/		/		/		
2	Considera que el personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	/		/		/		
3	Considera que el personal presta un servicio satisfactorio en comparación con otras áreas	/		/		/		
4	Opina que se le da el servicio que usted espera	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido	/		/		/		
6	Considera que el tiempo de respuesta fue el adecuado	/		/		/		
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Usted tiene confianza en el área de servicios generales	/		/		/		
9	Considera que la calidad de los servicios prestados son buenos en general	/		/		/		

10	Opina que no ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados	/	/	/	/	/	/	/	/
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	Cree que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	/	/	/	/	/	/	/	/
12	Considera que el área de servicios generales es innovadora y con visión de futuro	/	/	/	/	/	/	/	/
13	Considera que los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	/	/	/	/	/	/	/	/
14	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/	/	/	/	/	/	/	/
15	Considera que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/	/	/	/	/	/	/	/
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que el personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas	/	/	/	/	/	/	/	/
17	Considera que el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	/	/	/	/	/	/	/	/



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [   ]   No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. SARA TATAJE FREDDY   DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

01 de junio del 20 19

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> 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

Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**Variable 2: Satisfacción del cliente**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal ha solucionado satisfactoriamente mis quejas	/		/		/		
2	Considera que el personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	/		/		/		
3	Considera que el personal presta un servicio satisfactorio en comparación con otras áreas	/		/		/		
4	Opina que se le da el servicio que usted espera	/						
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido	/		/		/		
6	Considera que el tiempo de respuesta fue el adecuado	/		/		/		
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
		SI	No	SI	No	SI	No	

8	Usted tiene confianza en el área de servicios generales							
9	Considera que la calidad de los servicios prestados son buenos en general							
10	Opina que no ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados							
	<b>DIMENSIÓN 4</b>							
11	Cree que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos							
12	Considera que el área de servicios generales es innovadora y con visión de futuro							
13	Considera que los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo							
14	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado							
15	Considera que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna							
	<b>DIMENSIÓN 5</b>							
16	Considera que el personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas							



ESCUELA DE POSTGRADO

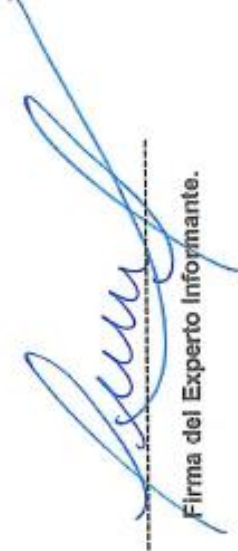
17	Considera que el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados				
	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:     Aplicable     No aplicable [ ]  
Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PRADO CARDONA Victor Rnúl    DNI: 40760507

Especialidad del validador: TEMÁTICO

01 de Junio del 2019

  
Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> 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

## **Anexo 5: Análisis de confiabilidad**



Tabla 9:  
Niveles de confiabilidad del Alfa de Cronbach.

Valores	Nivel
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
De 0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
De 0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
De 0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Fuente: Ruiz Bolívar, C. (2002)

Tabla 10:  
Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable CS.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.926	22

Tabla 11:  
Análisis de confiabilidad del instrumento para la variable SUI.

Alfa de Cronbach	N de elementos
.898	17

## **Anexo 6: Resultados descriptivos de la variable 1**

Tabla 12:  
*Distribución de resultados de la variable CS.*

	Grado de CS			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	1	1.9	1.9	1.9
REGULAR	32	60.4	60.4	62.3
BUENO	20	37.7	37.7	100.0
Total	53	100.0	100.0	

## **Anexo 7: Resultados descriptivos de la variable 2**

Tabla 13:  
*Distribución de resultados para la variable SUI.*

	Grado de satisfacción			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	32	60.4	60.4	60.4
BUENO	21	39.6	39.6	100.0
Total	53	100.0	100.0	

**Anexo 8: Grados de correlación coeficiente Rho de Spearman**

Tabla 14:  
*Grados de correlación según coeficiente Rho de Spearman.*

Valor	Lectura
De -0.91 a -1	Correlación muy alta
De -0.71 a -0.90	Correlación alta
De -0.41 a -0.70	Correlación moderada
De -0.21 a -0.40	Correlación baja
De 0 a -0.20	Correlación prácticamente nula
De 0 a 0.20	Correlación prácticamente nula
De 0.21 a 0.40	Correlación baja
De 0.41 a 0.70	Correlación moderada
De 0.71 a 0.90	Correlación alta
De 0.90 a 1	Correlación muy alta

## **Anexo 9: Instrumentos de recolección de datos**



## CUESTIONARIO

Estimado Sr., (a.), (ita):

Buenos días. Deseo invitarle a responder el siguiente cuestionario. Sus respuestas serán confidenciales y tienen por objeto recoger su importante opinión para el desarrollo del trabajo de investigación denominado **“La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú, 2019**

”

Por favor lea detenidamente y marque con una aspa en la opción que considere la más acertada.

Datos Generales:

a) Tipo de participación:      Nombrado( ) CAS ( ) Otros( )

b) Tiempo que lleva trabajando en la entidad:      ..... Años

c) Profesión: .....

A continuación lea con atención y responda:

### INSTRUMENTO

CATEGORÍA	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Neutro	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
PUNTAJE	1	2	3	4	5
CODIGO	TED	ED	N	DA	TDA

ÍTEMS		RESPUESTAS				
<b>1</b>	<b>FIABILIDAD</b>					
1.1	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones optimizando los recursos	TED	ED	N	DA	TDA
1.2	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG cumple con las labores encomendadas	TED	ED	N	DA	TDA
1.3	Considera que el personal de SSGG se esfuerza por cumplir los compromisos y acuerdos de manera productiva (bien y a la primera)	TED	ED	N	DA	TDA
<b>2</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
2.1	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra capacitado para el cumplimiento de sus funciones	TED	ED	N	DA	TDA

2.2	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza su trabajo en el momento adecuado	TED	ED	N	DA	TDA
2.3	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra motivado para el cumplimiento de sus funciones	TED	ED	N	DA	TDA
2.4	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones dentro del plazo acordado	TED	ED	N	DA	TDA
<b>3</b>	<b>SEGURIDAD</b>					
3.1	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG busca mitigar riesgos a tiempo	TED	ED	N	DA	TDA
3.2	Considera que el personal de SSGG cuenta con equipos de protección personal para el cumplimiento de sus funciones	TED	ED	N	DA	TDA
3.3	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG es el suficiente para atender de manera adecuada las necesidades del Mininter	TED	ED	N	DA	TDA
3.4	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza una buena labor de supervisión de los trabajos de las empresas contratistas	TED	ED	N	DA	TDA
<b>4</b>	<b>EMPATÍA</b>					
4.1	Considera que los horarios para la atención de las necesidades de SSGG se ajustan a lo requerido a los usuarios	TED	ED	N	DA	TDA
4.2	Al realizar un trabajo la oficina de SSGG opina que se preocupa por asegurar que los espacios al empezar y al culminar se encuentren limpios y ordenados	TED	ED	N	DA	TDA
4.3	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG tiene información clara y suficiente de las labores que tiene que realizar en cada tarea asignada.	TED	ED	N	DA	TDA
4.4	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG identifica sus funciones como parte importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales	TED	ED	N	DA	TDA
<b>5</b>	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
5.1	Considera que las áreas de SSGG se encuentran limpias y ordenadas	TED	ED	N	DA	TDA
5.2	Considera que el equipamiento con el que cuenta SSGG se encuentra en las condiciones adecuadas para realizar las labores asignadas	TED	ED	N	DA	TDA
2.3	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra debidamente uniformado e identificado	TED	ED	N	DA	TDA
5.4	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	TED	ED	N	DA	TDA

5.5	Considera que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	TED	ED	N	DA	TDA
5.6	Considera que el personal de la oficina de SSGG conoce las funciones que le han sido asignadas	TED	ED	N	DA	TDA
5.7	Considera que el personal de la oficina de SSGG cuenta con manuales, protocolos o procedimientos para realizar sus funciones	TED	ED	N	DA	TDA

### **Ficha técnica del instrumento para medir la variable CS.**

#### Datos Generales

Nombre del instrumento	: Cuestionario
Autor(a)	: Magaly Elizabeth Orellana Cerron
Lugar	: Usuarios de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior Lima -Perú
Fecha de aplicación	: Del 12 al 15 de julio de 2019
Objetivo	: recabar información sobre la variable
Administrado a	: 53 usuarios de los servicios de la Coordinación de Servicios Generales
Tiempo	: 5 minutos
Margen de error	: 5%
Observación	: Ninguna

Fuente: Elaboración propia.

## CUESTIONARIO

Estimado Sr., (a.), (ita):

Buenos días. Deseo invitarle a responder el siguiente cuestionario. Sus respuestas serán confidenciales y tienen por objeto recoger su importante opinión para el desarrollo del trabajo de investigación denominado **“La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú, 2019**

Por favor lea detenidamente y marque con una aspa en la opción que considere la más acertada.

Datos Generales:

d) Tipo de participación:      Nombrado( ) CAS ( ) Otros( )

e) Tiempo que lleva trabajando en la entidad:      ..... Años

f) Profesión: .....

A continuación lea con atención y responda:

	CATEGORÍA	Nunca	Casi Nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre
	PUNTAJE	1	2	3	4	5
	CODIGO	N	CN	AV	CS	S
	<b>ÍTEMS</b>	<b>RESPUESTAS</b>				
<b>1</b>	<b>CALIDAD FUNCIONAL PERCIBIDA</b>					
1.1	Considera que el personal ha solucionado satisfactoriamente mis quejas	N	CN	AV	CS	S
1.2	Considera que el personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	N	CN	AV	CS	S
1.3	Considera que el personal presta un servicio satisfactorio en comparación con otras áreas	N	CN	AV	CS	S
1.4	Se le da el servicio que usted espera	N	CN	AV	CS	S
<b>2</b>	<b>CALIDAD TÉCNICA PERCIBIDA</b>					
2.1	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido	N	CN	AV	CS	S

2.2	Considera que el tiempo de respuesta fue el adecuado	N	CN	AV	CS	S
2.3	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados	N	CN	AV	CS	S
<b>3</b>	<b>VALOR PERCIBIDO</b>					
3.1	Usted tiene confía en el área de servicios generales	N	CN	AV	CS	S
3.2	Considera que la calidad de los servicios prestados son buenos en general	N	CN	AV	CS	S
3.3	Opina que no ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados	N	CN	AV	CS	S
<b>4</b>	<b>CONFIANZA</b>					
4.1	Cree que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	N	CN	AV	CS	S
4.2	Considera que el área de servicios generales es innovadora y con visión de futuro	N	CN	AV	CS	S
4.3	Considera que los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	N	CN	AV	CS	S
4.4	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	N	CN	AV	CS	S
4.5	Considera que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	N	CN	AV	CS	S
<b>5</b>	<b>EXPECTATIVAS</b>					
5.1	Considera que el personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas	N	CN	AV	CS	S
5.2	Considera que el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	N	CN	AV	CS	S

### **Ficha técnica del instrumento para medir la variable SUI.**

---

#### Datos Generales

---

Nombre del instrumento	: Cuestionario
Autor(a)	: Magaly Elizabeth Orellana Cerron
Lugar	: Usuarios de la coordinación de servicios generales del Ministerio del Interior Lima -Perú
Fecha de aplicación	: Del 12 al 15 de julio de 2019
Objetivo	: recabar información sobre la variable
Administrado a	:53 usuarios de los servicios de la Coordinación de Servicios Generales
Tiempo	:5 minutos
Margen de error	: 5%
Observación	: Ninguna

---

Fuente: Elaboración propia.

**Anexo 10: Certificados de validación de instrumentos**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: María del Carmen Ancaya Martínez

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de Ate Vitarte, promoción 2019, aula 115, requiero validar los instrumentos con los cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.

  
Magaly Elizabeth Orellana Cerrón  
72003580



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable 1: Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones optimizando los recursos	/		/		/		
2	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG cumple con las labores encomendadas	/		/		/		
3	Considera que el personal de SSGG se esfuerza por cumplir los compromisos y acuerdos de manera productiva (bien y a la primera)	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
4	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra capacitado para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
5	Piensa que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza su trabajo en el momento adecuado	/		/		/		
6	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra motivado para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
7	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones dentro del plazo acordado	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG busca mitigar riesgos a tiempo	/		/		/		
9	Considera que el personal de SSGG cuenta con equipos de protección personal para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
10	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG es el suficiente para atender de manera adecuada las necesidades del Mininter	/		/		/		
11	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza una buena labor de supervisión de los trabajos de	/		/		/		

las empresas contratistas									
DIMENSIÓN 4									
12	Considera que los horarios para la atención de las necesidades de SSGG se ajustan a lo requerido a los usuarios	/		/		/		/	
13	Al realizar un trabajo la oficina de SSGG opina que se preocupa por asegurar que los espacios al empezar y al culminar se encuentren limpios y ordenados	/		/		/		/	
14	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG tiene información clara y suficiente de las labores que tiene que realizar en cada tarea asignada.	/		/		/		/	
15	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG identifica sus funciones como parte importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales	/		/		/		/	
DIMENSIÓN 5									
16	Considera que las áreas de SSGG se encuentran limpias y ordenadas	/		/		/		/	
17	Considera que el equipamiento con el que cuenta SSGG se encuentra en las condiciones adecuadas para realizar las labores asignadas	/		/		/		/	
18	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra debidamente uniformado e identificado	/		/		/		/	
19	Percibe que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/		/		/		/	
20	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/		/		/		/	
21	Considera que el personal de la oficina de SSGG conoce las funciones que le han sido asignadas	/		/		/		/	
22	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con manuales, protocolos o procedimientos para realizar sus funciones	/		/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Mg: Drx. María del Carmen Araya Martínez    DNI: 10352960

Especialidad del validador: Metodología

01 de Junio del 2019

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

[Firma]

Firma del Experto Informante.

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

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**Variable 2: Satisfacción del cliente**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal ha solucionado satisfactoriamente mis quejas	/		/		/		
2	Considera que el personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	/		/		/		
3	Considera que el personal presta un servicio satisfactorio en comparación con otras áreas	/		/		/		
4	Opina que se le da el servicio que usted espera	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido	/		/		/		
6	Considera que el tiempo de respuesta fue el adecuado	/		/		/		
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	

8	Usted tiene confianza en el área de servicios generales	/							
9	Considera que la calidad de los servicios prestados son buenos en general	/							
10	Opina que no ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados	/							
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
11	Cree que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	/		/		/		/	
12	Considera que el área de servicios generales es innovadora y con visión de futuro	/		/		/		/	
13	Considera que los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	/		/		/		/	
14	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/		/		/		/	
15	Considera que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/		/		/		/	
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
16	Considera que el personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas	/		/		/		/	



ESCUELA DE POSTGRADO

17	Considera que el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	/	/	/		
----	---	---	---	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:    **Aplicable [X]**    **Aplicable después de corregir [ ]**    **No aplicable [ ]**  
Apellidos y nombres del juez validador: Dr/a María del Carmen Ancaya Martínez    DNI: 10352960

Especialidad del validador: Meta. d. a. la g. a.

01 de Junio del 2019.

Pary Ancaya  
-----  
Firma del Experto Informante.

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

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

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Freddy Antonio Ochoa Tataje

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de Ate Vitarte, promoción 2019, aula 115, requiero validar los instrumentos con los cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Magaly Elizabeth Orellana Cerrón  
72003580

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**Variable 1: Calidad de Servicio**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones optimizando los recursos	/		/		/		
2	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG cumple con las labores encomendadas	/		/		/		
3	Considera que el personal de SSGG se esfuerza por cumplir los compromisos y acuerdos de manera productiva (bien y a la primera)	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
4	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra capacitado para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
5	Piensa que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza su trabajo en el momento adecuado	/		/		/		
6	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra motivado para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
7	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones dentro del plazo acordado	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG busca mitigar riesgos a tiempo	/		/		/		
9	Considera que el personal de SSGG cuenta con equipos de protección personal para el cumplimiento de sus funciones	/		/		/		
10	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG es el suficiente para atender de manera adecuada las necesidades del Mininter	/		/		/		
11	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza una buena labor de supervisión de los trabajos de las empresas contratistas	/		/		/		



		DIMENSIÓN 4			
		Si	No	Si	No
12	Considera que los horarios para la atención de las necesidades de SSGG se ajustan a lo requerido a los usuarios	/		/	
13	Al realizar un trabajo la oficina de SSGG opina que se preocupa por asegurar que los espacios al empezar y al culminar se encuentren limpios y ordenados	/		/	
14	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG tiene información clara y suficiente de las labores que tiene que realizar en cada tarea asignada.	/		/	
15	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG identifica sus funciones como parte importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales	/		/	
		DIMENSIÓN 5			
		Si	No	Si	No
16	Considera que las áreas de SSGG se encuentran limpias y ordenadas	/		/	
17	Considera que el equipamiento con el que cuenta SSGG se encuentra en las condiciones adecuadas para realizar las labores asignadas	/		/	
18	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra debidamente uniformado e identificado	/		/	
19	Percibe que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/		/	
20	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/		/	
21	Considera que el personal de la oficina de SSGG conoce las funciones que le han sido asignadas	/		/	
22	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con manuales, protocolos o procedimientos para realizar sus funciones	/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA



ESCUELA DE POSTGRADO

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable** [  ]      **Aplicable después de corregir** [  ]      **No aplicable** [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. ROBERTO TAJA JE, FREDDY      DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGIA DE INVESTIGACION

..... 01 de junio ..... del 20 ..... 19 .....

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

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**Variable 2: Satisfacción del cliente**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal ha solucionado satisfactoriamente mis quejas	/		/		/		
2	Considera que el personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	/		/		/		
3	Considera que el personal presta un servicio satisfactorio en comparación con otras áreas	/		/		/		
4	Opina que se le da el servicio que usted espera	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 2</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido	/		/		/		
6	Considera que el tiempo de respuesta fue el adecuado	/		/		/		
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Usted tiene confianza en el área de servicios generales	/		/		/		
9	Considera que la calidad de los servicios prestados son buenos en general	/		/		/		

10	Opina que no ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados	/	/	/	/	/	/	/	/
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
11	Cree que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos	/	/	/	/	/	/	/	/
12	Considera que el área de servicios generales es innovadora y con visión de futuro	/	/	/	/	/	/	/	/
13	Considera que los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo	/	/	/	/	/	/	/	/
14	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/	/	/	/	/	/	/	/
15	Considera que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/	/	/	/	/	/	/	/
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que el personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas	/	/	/	/	/	/	/	/
17	Considera que el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados	/	/	/	/	/	/	/	/



ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]   Aplicable después de corregir [  ]   No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: DR. GILHAO TATAJE FREDDY   DNI: 07015123

Especialidad del validador: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

- <sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- <sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- <sup>3</sup> 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

...01...de junio...del 20...19

Firma del Experto Informante.

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor: Víctor Raúl Prado Cardona

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante del programa de Maestría con mención en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, en la sede de Ate Vitarte, promoción 2019, aula 115, requiero validar los instrumentos con los cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la cual optare el grado de Magister.

El título nombre de nuestro proyecto de investigación es: La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú, 2019 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, hemos considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole nuestros sentimientos de respeto y consideración nos despedimos de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Magaly Elizabeth Orellana Cerrón  
72003580

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Variable 1: Calidad de Servicio

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones optimizando los recursos	/		/				
2	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG cumple con las labores encomendadas	/		/				
3	Considera que el personal de SSGG se esfuerza por cumplir los compromisos y acuerdos de manera productiva (bien y a la primera)	/		/				
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
4	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra capacitado para el cumplimiento de sus funciones	/		/				
5	Piensa que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza su trabajo en el momento adecuado	/		/				
6	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG se encuentra motivado para el cumplimiento de sus funciones	/		/				
7	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza sus funciones dentro del plazo acordado	/		/				
	<b>DIMENSIÓN 3</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
8	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG busca mitigar riesgos a tiempo	/		/				
9	Considera que el personal de SSGG cuenta con equipos de protección personal para el cumplimiento de sus funciones	/		/				
10	Percibe que el personal que labora en la oficina de SSGG es el suficiente para atender de manera adecuada las necesidades del Mininter	/		/				
11	Cree que el personal que labora en la oficina de SSGG realiza una buena labor de supervisión de los trabajos de	/		/				

las empresas contratistas									
DIMENSIÓN 4									
12	Considera que los horarios para la atención de las necesidades de SSGG se ajustan a lo requerido a los usuarios	/		/		/		/	
13	Al realizar un trabajo la oficina de SSGG opina que se preocupa por asegurar que los espacios al empezar y al culminar se encuentren limpios y ordenados	/		/		/		/	
14	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG tiene información clara y suficiente de las labores que tiene que realizar en cada tarea asignada.	/		/		/		/	
15	Considera que el personal que labora en la oficina de SSGG identifica sus funciones como parte importante para el cumplimiento de los objetivos institucionales	/		/		/		/	
DIMENSIÓN 5		Si	No	Si	No	Si	No	Si	No
16	Considera que las áreas de SSGG se encuentran limpias y ordenadas	/		/		/		/	
17	Considera que el equipamiento con el que cuenta SSGG se encuentra en las condiciones adecuadas para realizar las labores asignadas	/		/		/		/	
18	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra debidamente uniformado e identificado	/		/		/		/	
19	Percebe que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado	/		/		/		/	
20	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna	/		/		/		/	
21	Considera que el personal de la oficina de SSGG conoce las funciones que le han sido asignadas	/		/		/		/	
22	Cree que el personal de la oficina de SSGG cuenta con manuales, protocolos o procedimientos para realizar sus funciones	/		/		/		/	





ESCUELA DE POSTGRADO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: PRADO CAMANO VICTOR RAUL    DNI: 40760507

Especialidad del validador: TENÁTICO

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>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

..... de Junio del 2019



Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE**

**Variable 2: Satisfacción del cliente**

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
	<b>DIMENSIÓN 1</b>							
1	Considera que el personal ha solucionado satisfactoriamente mis quejas	/		/		/		
2	Considera que el personal conoce los intereses y necesidades de sus usuarios	/		/		/		
3	Considera que el personal presta un servicio satisfactorio en comparación con otras áreas	/		/		/		
4	Opina que se le da el servicio que usted espera	/						
	<b>DIMENSIÓN 2</b>							
5	Usted ha observado mejoras en el servicio ofrecido	/		/		/		
6	Considera que el tiempo de respuesta fue el adecuado	/		/		/		
7	Sus expectativas son satisfechas con los servicios prestados	/		/		/		
	<b>DIMENSIÓN 3</b>							
		SI	No	SI	No	SI	No	

8	Usted tiene confianza en el área de servicios generales							
9	Considera que la calidad de los servicios prestados son buenos en general							
10	Opina que no ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados							
	<b>DIMENSIÓN 4</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI
11	Cree que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos							
12	Considera que el área de servicios generales es innovadora y con visión de futuro							
13	Considera que los servicios prestados están cerca de los ideales para una entidad de este tipo							
14	Considera que el personal de la oficina de SSGG que realiza las labores operativas se encuentra aseado y ordenado							
15	Considera que el personal de la oficina de SSGG cuenta con los medios de comunicación adecuados para una atención oportuna							
	<b>DIMENSIÓN 5</b>	SI	No	SI	No	SI	No	SI
16	Considera que el personal es claro en las explicaciones o informaciones dadas							



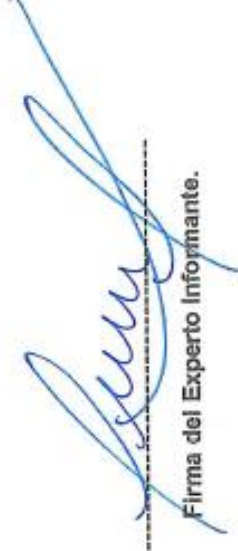
ESCUELA DE POSTGRADO

17	Considera que el personal posee los conocimientos acerca de los servicios prestados				
	/	/	/	/	/

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:     Aplicable     No aplicable [ ]  
 Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PRADO CARDONA Victor RnÍ    DNI: 40760507  
 Especialidad del validador:..... TENATICO.....

..... 01 de Junio del 2019.....

.....  
  
 .....  
 Firma del Experto Informante.

<sup>1</sup> Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup> Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup> 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

## **Anexo 11: Carta de autorización**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## Escuela de Posgrado

*"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"*

Lima, 26 de junio de 2019

Carta de Presentación N° 045 – 2019 EPG – UCV ATE

Señor(a):

CPC. SALINAS MORALES, JIMMY RICHARD  
DIRECTOR DE LA OFICINA DE ABASTECIMIENTO

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ORELLANA CERRÓN, MAGALY ELIZABETH;** **identificado** con **DNI N°72003580** y código de matrícula **N°7001224177**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, quien se encuentra desarrollando el Trabajo de Investigación (Tesis):

**"LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES DEL MINISTERIO DEL INTERIOR DEL PERÚ, 2019"**

En ese sentido, solicito a su persona otorgar el permiso y brindar las facilidades a nuestro estudiante, a fin de que pueda desarrollar su trabajo de investigación en la institución que usted representa. Los resultados de la presente investigación serán alcanzados a su despacho, luego de finalizar la misma.

Con este motivo, le saluda atentamente,



**Dra. María del Carmen Ancaya Martínez**  
Coordinadora de la Escuela de Posgrado – Campus Ate  
Universidad César Vallejo



Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



[ucv.edu.pe](http://ucv.edu.pe)





"DECENIO DE LA IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA MUJERES Y HOMBRES"  
"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

San Isidro, 02 de Agosto del 2019

**CARTA N° 000456-2019/IN/OGAF/OAB**

Señora:

**Maria del Carmen Ancaya Martínez**

Coordinadora de la Escuela de Posgrado-Campus Ate

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Carretera Central Km 8.2

Ate Vitarte.-



**Asunto :** Autorización para la aplicación de los instrumentos de investigación de la Ing. Magaly Elizabeth Orellana Cerrón

**Ref. :** Carta de Presentación N°045-2019 EPG-UCV ATE

Tengo el agrado de dirigirme a usted, en atención al documento de la referencia, a través del cual solicita la autorización para la aplicación de los Instrumentos de Investigación para la tesis titulada: "LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO DE LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS GENERALES DEL MINISTERIO DEL INTERIOR DEL PERÚ, 2019" elaborado por la Ing. Magaly Elizabeth Orellana Cerrón.

Al respecto, mi despacho ve por conveniente autorizar a la Ing. Magaly Elizabeth Orellana Cerrón aplique los instrumentos de evaluación en mención lo que hago de su conocimiento para los fines que estime conveniente.

Atentamente,

  
CPC. JIMMY R. SALINAS MORALES  
DIRECTOR  
Oficina de Abastecimiento-OGAF  
MINISTERIO DEL INTERIOR

IN/OAB  
JRSM/  
Archivo

Esta es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico archivado por el Ministerio del Interior, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 de D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S. 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web: "https://aplicaciones.minterior.gob.pe/consultas/validaciones/" e ingresando la siguiente clave: 20190002931735

RUD: 20190002931735

## **Anexo 12: Bases de datos**



CALIDAD DE SERVICIO																					
FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD				EMPATÍA				ELEMENTOS TANGIBLES						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	2
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	3	4	5
5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3
4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	4	3	4	5	3	3
4	5	5	5	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	2	4	3
5	4	5	5	3	4	3	2	3	4	4	4	4	3	2	3	4	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	3	1
4	4	4	5	4	3	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	3	3	3
4	4	4	5	4	3	4	3	4	2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	2	2
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	2	4	2
4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	2
3	4	4	5	2	4	2	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	5	2	2	4	2
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	4	3
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	4	3	3
2	3	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2
5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	3	3
4	4	4	4	3	2	4	5	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	4	2	4	3
4	5	5	4	4	3	3	5	4	2	5	4	4	5	4	3	3	5	4	2	4	4
1	1	1	1	1	1	1	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	2	4	2	3	3	3	3	2	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5
5	4	5	5	5	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	2	2	3	3	2	4	2
4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2
3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3
3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	2
3	4	4	5	2	4	2	4	4	4	5	4	4	2	4	2	4	5	2	2	4	2
4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	1	4	3
4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	2	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	4
3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2
3	3	3	3	4	4	4	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	2	2	3	3

SATISFACCIÓN DEL USUARIO INTERNO																
CALIDAD FUNCIONAL				CALIDAD TÉCNICA			VALOR PERCIBIDO				CONFIANZA				EXPECTATIVAS	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
4	4	4	3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4	4	4
3	4	4	5	4	3	4	2	3	2	4	4	5	3	3	4	5
3	4	4	4	5	4	4	3	3	3	2	3	4	5	4	4	4
4	3	4	4	4	3	4	3	1	3	3	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	4	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3
4	4	5	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5
4	5	4	4	3	4	4	2	4	3	2	3	3	3	3	4	5
4	2	3	4	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	5	3	1	3	2
4	3	4	4	4	4	4	5	2	3	3	3	5	4	3	4	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4
5	5	5	4	5	4	4	3	4	2	5	5	5	5	5	3	4
4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	4	3	3	4	2	4	5
5	4	5	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	1	3	4
2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5
3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	4
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	4
4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5
3	3	4	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3
2	2	2	2	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4
4	4	3	4	4	4	5	5	4	3	3	3	4	3	2	4	5
4	4	4	4	5	4	4	5	4	2	5	5	5	4	3	5	5
4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	5	4	4	3	4
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	5	4	4	4	5	4	3	2	2	3	4	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	2	2	1	3	4
2	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	5	5	4	5
3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	5	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	2	2	3	4
4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	4	2	3	4
4	3	4	5	5	4	5	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4

**Anexo 14: Resultados descriptivos de las dimensiones de las variables**

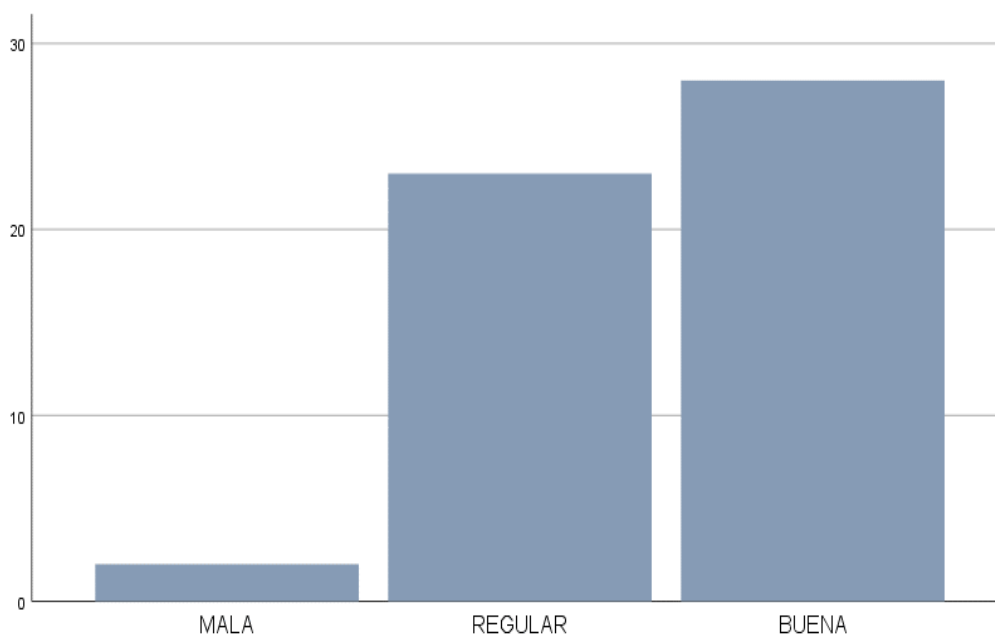
Se muestran a continuación los resultados descriptivos de la dimensión de las variables, iniciando con la primera variable CS

La dimensión fiabilidad tiene los siguientes resultados:

Tabla 15:

*Distribución de resultados de la dimensión fiabilidad de la variable CS.*

	Dimensión fiabilidad			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	2	3.8	3.8	3.8
REGULAR	23	43.4	43.4	47.2
BUENA	28	52.8	52.8	100.0
Total	53	100.0	100.0	



*Figura 4:* Distribución de resultados de la dimensión fiabilidad de la variable CS.

De los resultados obtenidos se puede determinar que el 52.8 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que la calidad del servicio en su dimensión fiabilidad es buena, mientras que un 43.4 % piensa que es regular y solo un 3.8 % considera que la CS es mala

En relación a la dimensión capacidad de respuesta se tiene los siguientes resultados

Tabla 16:

*Distribución de resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable CS.*

Dimensión capacidad de respuesta				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALA	2	3.8	3.8	3.8
REGULAR	31	58.5	58.5	62.3
BUENA	20	37.7	37.7	100.0
Total	53	100.0	100.0	

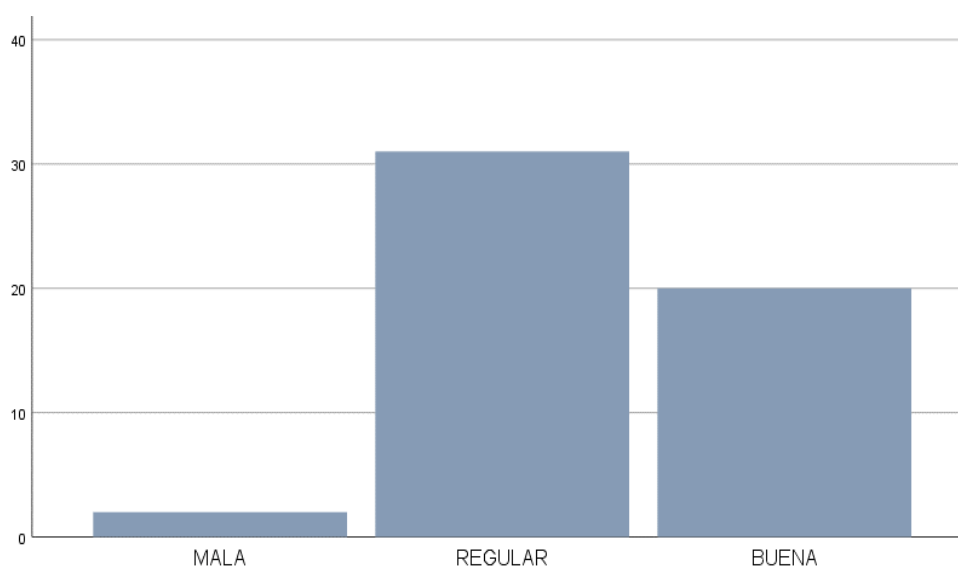


Figura 5: Distribución de resultados de la dimensión capacidad de respuesta de la variable CS

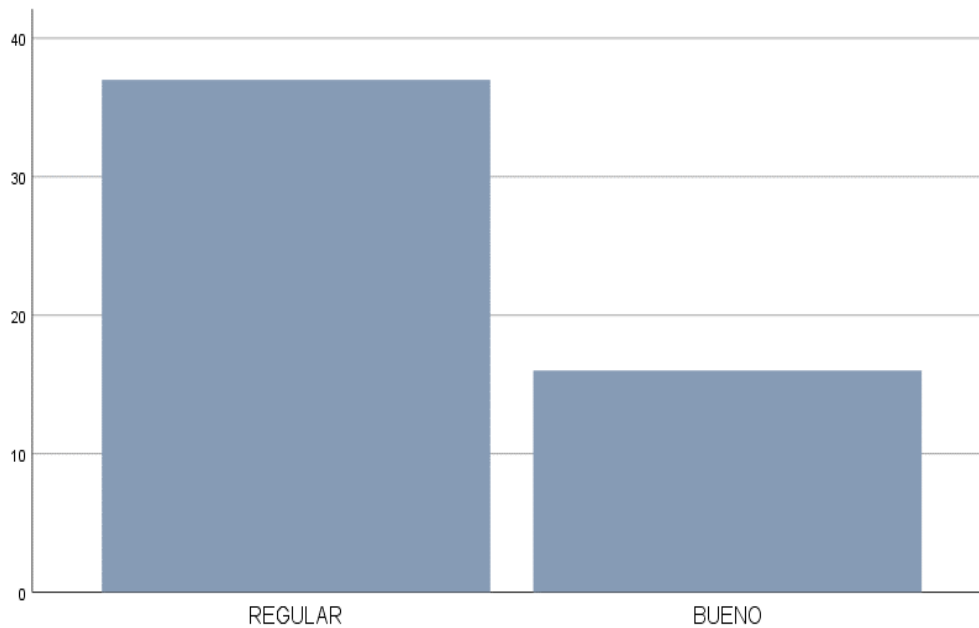
De los resultados obtenidos se puede determinar que el 37.7 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que la calidad del servicio en su dimensión capacidad de respuesta es buena, mientras que un 58.5 % piensa que es regular y solo un 3.8 % considera que la CS es mala

En relación a la dimensión seguridad se tiene los siguientes resultados

Tabla 17:

*Distribución de resultados de la dimensión seguridad de la variable CS.*

Dimensión seguridad				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	37	69.8	69.8	69.8
BUENO	16	30.2	30.2	100.0
Total	53	100.0	100.0	



*Figura 6: Distribución de resultados de la dimensión seguridad de la variable CS.*

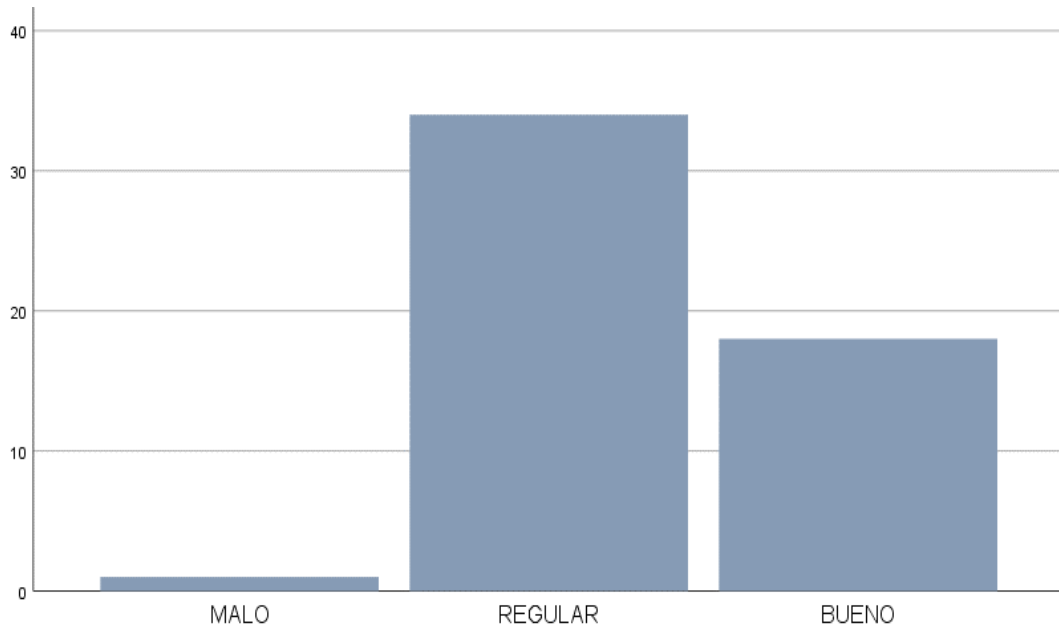
De los resultados obtenidos se puede determinar que el 30.2 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que la calidad del servicio en su dimensión seguridad es buena, mientras que un 69.8 % piensa que es regular y no se registra personas que consideren que la CS es mala

En relación a la dimensión empatía se tiene los siguientes resultados.

Tabla 18:

*Distribución de resultados de la dimensión empatía de la variable CS.*

	Dimensión empatía			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	1	1.9	1.9	1.9
REGULAR	34	64.2	64.2	66.0
BUENO	18	34.0	34.0	100.0
Total	53	100.0	100.0	



*Figura 7: Distribución de resultados de la dimensión empatía de la variable CS.*

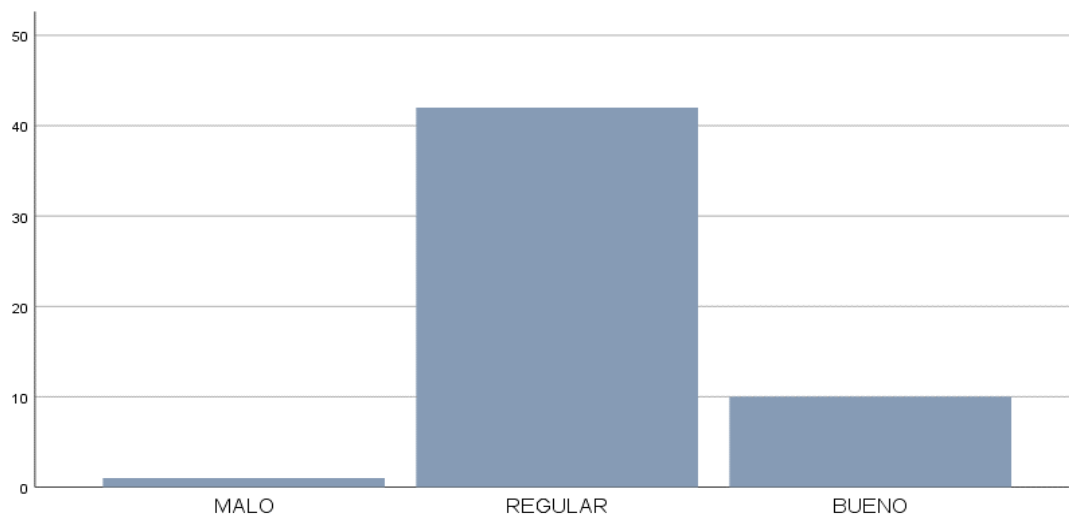
De los resultados obtenidos se puede determinar que el 34 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que la calidad del servicio en su dimensión empatía es buena, mientras que un 64.2 % piensa que es regular y solo el 1.9 % consideren que la CS es mala

En relación a la dimensión elementos tangibles se tiene los siguientes resultados

Tabla 19;

*Distribución de resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable CS.*

Dimensión elementos tangibles				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	1	1.9	1.9	1.9
REGULAR	42	79.2	79.2	81.1
BUENO	10	18.9	18.9	100.0
Total	53	100.0	100.0	



*Figura 8: Distribución de resultados de la dimensión elementos tangibles de la variable CS.*

De los resultados obtenidos se puede determinar que el 18.9 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que la calidad del servicio en su dimensión elementos tangibles es buena, mientras que un 79.2 % piensa que es regular y solo el 1.9 % consideran que la CS es mala

A continuación se realizará un análisis de los resultados obtenidos para cada una de las dimensiones de la variable satisfacción al usuario interno.

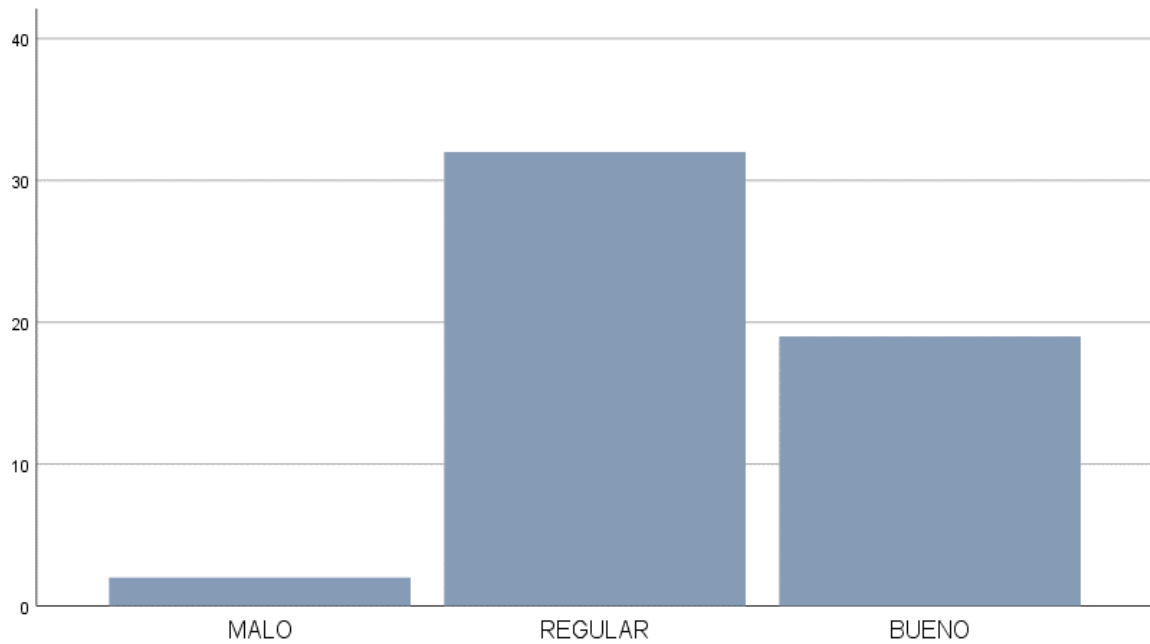
En relación a la dimensión calidad funcional percibida se tiene los siguientes resultados

Tabla 20:

*Distribución de resultados de la dimensión calidad funcional percibida de la variable SUI.*

Dimensión calidad funcional percibida				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	2	3.8	3.8	3.8
REGULAR	32	60.4	60.4	64.2
BUENO	19	35.8	35.8	100.0
Total	53	100.0	100.0	





*Figura 9: Distribución de resultados de la dimensión calidad funcional percibida de la variable SUI.*

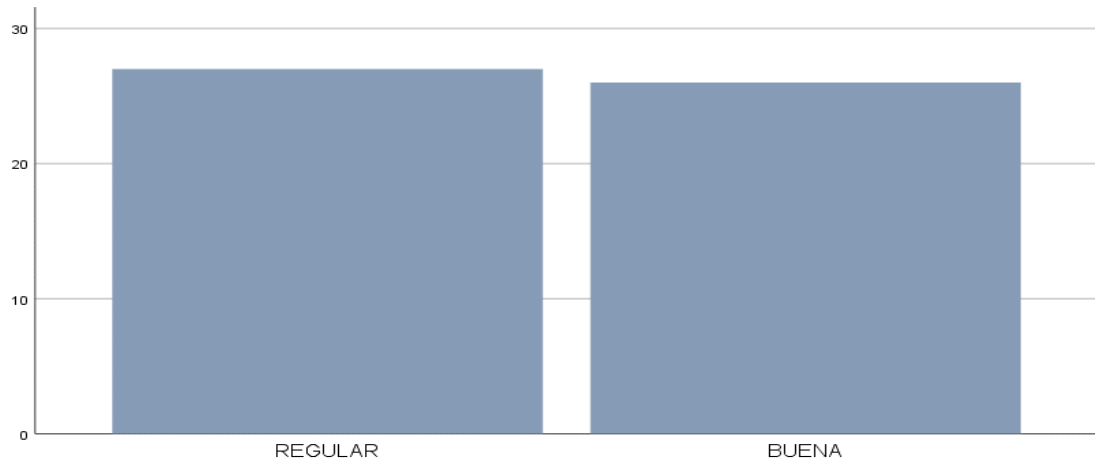
De los resultados obtenidos se puede determinar que el 35.8 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que la calidad funcional percibida es buena, mientras que un 60.4 % piensa que es regular y solo el 3.8 % consideren que es mala

En relación a la dimensión calidad técnica percibida se tiene los siguientes resultados.

Tabla 21:

*Distribución de resultados de la dimensión calidad técnica percibida de la variable SUI.*

	Dimensión calidad técnica percibida			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
REGULAR	27	50.9	50.9	50.9
BUENA	26	49.1	49.1	100.0
Total	53	100.0	100.0	



*Figura 10:* Distribución de resultados de la dimensión calidad técnica percibida de la variable SUI.

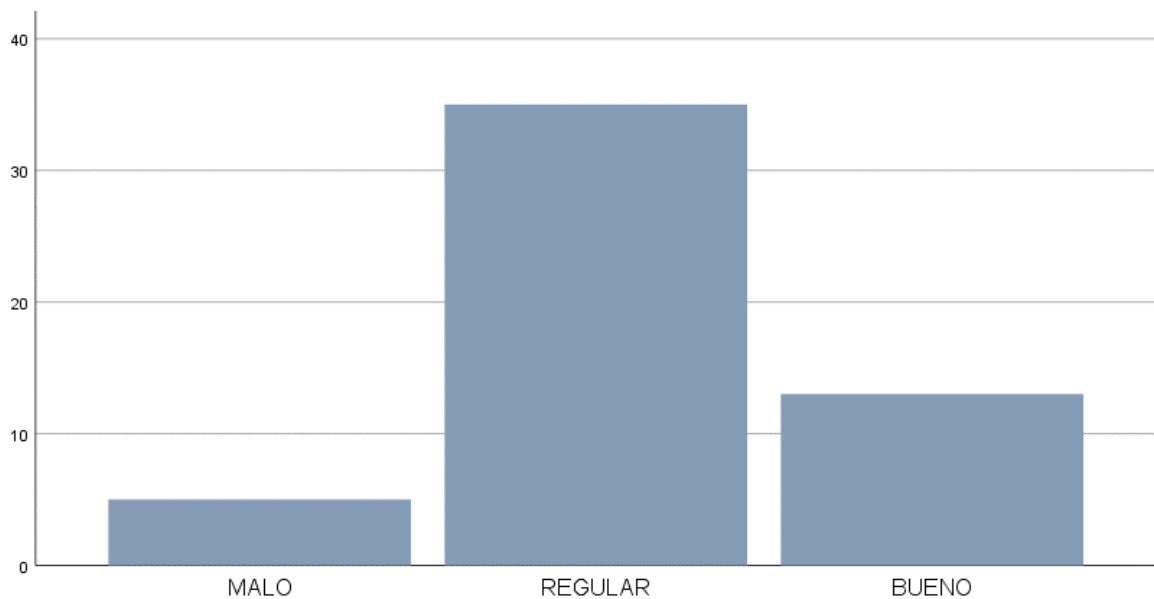
De los resultados obtenidos se puede determinar que el 49.1 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que la calidad técnica percibida es buena, mientras que un 50.9 % piensa que es regular.

En relación a la dimensión valor percibido se tiene los siguientes resultados.

Tabla 22:

*Distribución de resultados de la dimensión valor percibido de la variable SUI.*

	Dimensión valor percibido			
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	5	9.4	9.4	9.4
REGULAR	35	66.0	66.0	75.5
BUENO	13	24.5	24.5	100.0
Total	53	100.0	100.0	



*Figura 11:* Distribución de resultados de la dimensión valor percibido de la variable SUI.

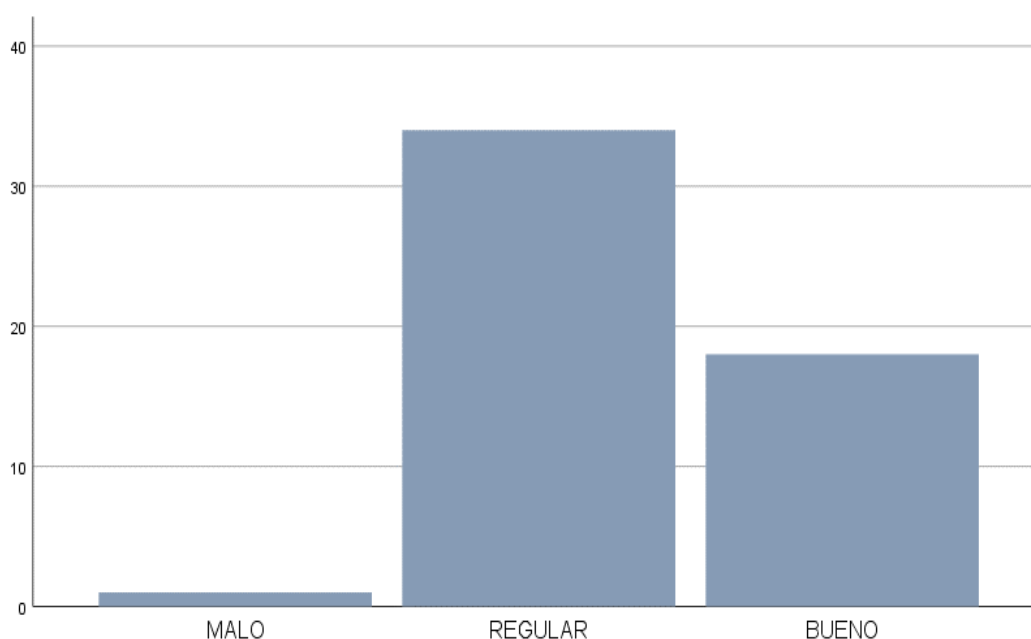
De los resultados obtenidos se puede determinar que el 24.5 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que el valor percibido es buena, mientras que un 66 % piensa que es regular y 9 % consideran que es mala.

En relación a la dimensión confianza se tiene los siguientes resultados.

Tabla 23:

*Distribución de resultados de la dimensión confianza de la variable SUI.*

Dimensión confianza				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MALO	1	1.9	1.9	1.9
REGULAR	34	64.2	64.2	66.0
BUENO	18	34.0	34.0	100.0
Total	53	100.0	100.0	



*Figura 12: Distribución de resultados de la dimensión confianza de la variable SUI.*

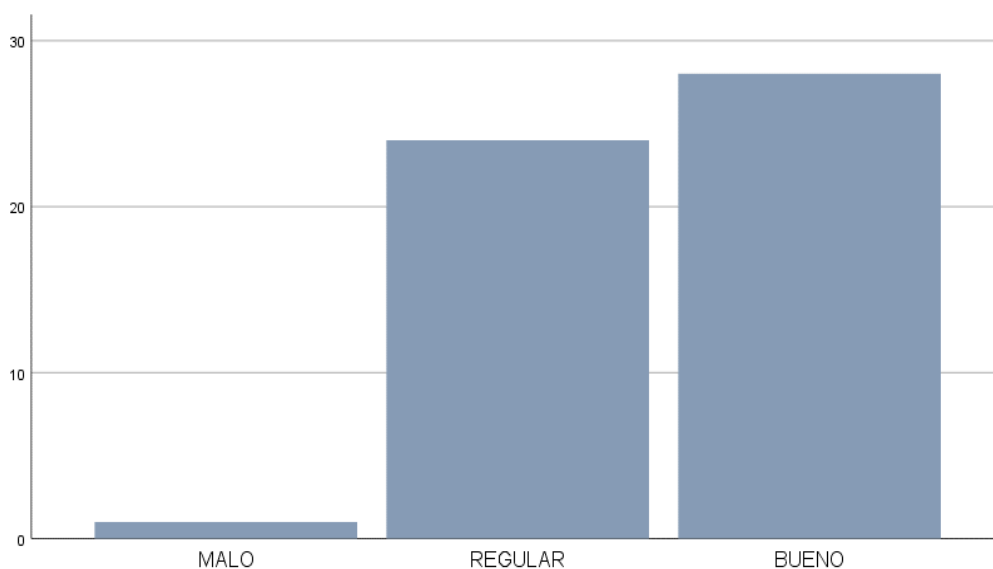
De los resultados obtenidos se puede determinar que el 34 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera que la dimensión confianza es buena, mientras que un 64.2 % piensa que es regular y solo el 1.9 % consideran que es mala.

En relación a la dimensión expectativa se tiene los siguientes resultados

Tabla 24:

*Distribución de resultados de la dimensión expectativas de la variable SUI.*

Dimensión expectativas					
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
MALO	1	1.9	1.9	1.9	
REGULAR	24	45.3	45.3	47.2	
BUENO	28	52.8	52.8	100.0	
Total	53	100.0	100.0		



*Figura 13: Distribución de resultados de la dimensión expectativas de la variable SUI.*

De los resultados obtenidos se puede determinar que el 52.8 % de los usuarios internos en el Ministerio del Interior considera la dimensión expectativas es buena, mientras que un 45.3 % piensa que es regular y solo el 1.9 % consideran que es mala