



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

**Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito  
Seis, Guayaquil, Ecuador**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en gestión pública**

**AUTORA:**

Rodríguez Banchón, Denisse Catherine (ORCID: 0000-0001-9301-0053)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Díaz, Orlando (ORCID: 0000-0003-2042-7282)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

PIURA - PERÚ

2021

## **Dedicatoria**

A todos los profesionales que se esfuerzan por gestionar el conocimiento en un país que no es el suyo.

Denisse Catherine

## **Agradecimiento**

No puedo soslayar mi profunda gratitud y reconocimiento a quienes me ofrecieron su apoyo para concluir con éxito mis estudios de maestría y con ellos al Dr. Orlando Alarcón Díaz por sus extraordinarias cualidades como persona y profesional.

Denisse Catherine

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II.MARCO TEÓRICO.....	<b>4</b>
III. METODOLOGÍA.....	<b>12</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	<b>12</b>
3.2. Variables y operacionalización.....	<b>12</b>
3.3. Población, muestra y muestreo.....	<b>13</b>
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	<b>13</b>
3.5. Procedimientos .....	<b>14</b>
3.6. Método de análisis de datos .....	<b>14</b>
3.7. Aspectos éticos.....	<b>14</b>
IV. RESULTADOS.....	<b>16</b>
V. DISCUSIÓN .....	<b>21</b>
VI.CONCLUSIONES .....	<b>27</b>
VII. RECOMENDACIONES.....	<b>28</b>
REFERENCIAS.....	29
ANEXOS.....	38

## Índice de tablas

Tabla 1. Identificación del nivel de calidad del servicio **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 2. Establecimiento del nivel de satisfacción de los usuarios ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 3. Nivel de relación de variables..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 4. Prueba de normalidad ..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabla 5. Prueba de hipótesis..... **Error! Bookmark not defined.**

## **Resumen**

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el distrito Seis, Guayaquil, Ecuador. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional. Se recurrió a un grupo representativo de estudio, integrado por 40 colaboradores a quienes se les aplicó, un cuestionario constituido por 40 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, alrededor de 0,816, estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados implican un conjunto de análisis de las variables, dimensiones e indicadores que reflejan el nivel de relación existente. Después del procedimiento se procedió a analizar, interpretar y discutir los resultados, concluyendo que se requiere fortalecer el nivel de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis, Guayaquil, Ecuador.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, satisfacción, usuarios.

## **Abstract**

The objective of this research work is to determine the level of relationship between the quality of service and the satisfaction of users in the Seis district, Guayaquil, Ecuador. The approach to the thesis corresponds to a basic study, with correlational non-experimental design. A representative study group, consisting of 40 collaborators to whom they were applied, was used a questionnaire consisting of 40 items, the validity of which was determined by expert judgement and reliability through the Cronbach Alpha, around 0.975, establishing a high level of reliability. The results involve a set of analyses of variables, dimensions and indicators that reflect the existing relationship level. After the procedure, the results were analyzed, interpreted and discussed, concluding that it is necessary to strengthen the level of quality of service and user satisfaction in District Six, Guayaquil, Ecuador.

**Keywords:** Quality, service, satisfaction, users

## I. INTRODUCCIÓN

Las apreciaciones de los atributos y las ideas de bienestar en todo el mundo han sido consideradas como factores fundamentales para ofrecer explicaciones a las conductas deseadas de los usuarios (Zeithaml et al., 1993), en cuyo escenario los avances relacionados con las particularidades del servicio han coadyuvado a que se genere una correlación de peculiaridades con la complacencia del interesado (Cronin y Taylor, 1992; González y Brea, 2006), que al ser apreciada en razón de las expectativas se parte de la necesidad de atender a los puntos de vista de los clientes cuando expresan juicios respecto del servicio que se les provee (Morales y Hernández, 2004).

Sobre el tema en Ecuador, según Bustamante et al. (2020), en un establecimiento de servicios, éstos son apreciados favorablemente, en la medida que son suministrados a los clientes con la correspondiente calidad, por su parte en Colombia subsisten desafíos irresueltos que deben involucrar despliegues de participación y engranaje de los distintos agentes en aras de propiciar la cooperación de los ciudadanos en la generación de un régimen sanitario de elevada calidad (Del Carmen, 2019), por lo mismo en la nación chilena, el agrado de los interesados se ubica en la parte primordial de la atención para cualquier sistema de fortalecimiento de la calidad del servicio (Delahoz et al., 2020)

En esta línea, en España, los sistemas administrativos encargados de la provisión de servicios buscan garantizar la calidad implícita y valorada de las prestaciones (Pérez et al., 2019), una de ellas se centra en el diseño, ejecución y apreciación de los procesos y la subsiguiente está sujeta la evaluación y complacencia de los clientes.

En el Perú, como en los otros países del geosistema, la calidad advierte gran relevancia para las entidades, toda vez que comprende un mecanismo elemental y un atributo trascendente en la cobertura de las insuficiencias intrínsecas o extrínsecas de los interesados (Castellanos & Baca, 2014), convirtiéndose en un valor agregado que va a contribuir a que permanezca presente en el gusto de los interesados.



La calidad emerge como un componente importante en el quehacer de la humanidad, la que necesita ser administrada en concordancia con las carencias y contingencias de las personas (Cerna, 2017), convirtiendo las insuficiencias venideras de los interesados en características apreciables para otorgar complacencia a los interesados (Alcaraz & Martínez, 2012), traducándose en un elemento estratégico, del que se pueden valer las organizaciones para mostrarse competitivas y sostenibles (Mariño et al., 2016).

En este escenario, la gestión de las instituciones se encuentran en el imperativo de garantizar la cobertura de las insuficiencias de los interesados (Guzmán, 2008), en tal sentido los servicios manifiestan mucha trascendencia en la colectividad en tanto se muestren fundamentales para el mejoramiento del espacio de subsistencia de las personas, por eso es que la cobertura que estos alcanzan se enmarca de suma significatividad como su propio ofrecimiento (Paredes, 2017)

En esta línea la complacencia del interesado implica la aprobación entre las particularidades de una prestación, así como de la difusión que se realiza de él y la apreciación generada por el ejercicio del servicio real asociado con el hecho de la cobertura de la expectativas y la complacencia de las insuficiencias de los ciudadanos (Vergara, 2011)

Actualmente se ha demostrado que los usuarios, en Cuba asumen actitudes más críticas respecto de los servicios que reciben, lo cual evidencia que un factor sustantivo en la administración de la calidad y en aras de que una entidad se convierta en exitosa se centra en la satisfacción de las insuficiencias y aspiraciones de los usuarios (Nápoles et al., 2016), lo propio ocurre en Ecuador, según Stoner (2015), la entidades tratan de elaborar productos o servicios con el propósito de cubrir las insuficiencias detectadas y son la fuente trascendente de las economías en las naciones de Latinoamérica (Pincay y Parrá, 2020)

En Guayaquil, Ecuador los usuarios que acuden a las entidades anhelan una atención que satisfaga sus insuficiencias, a partir de la provisión de una infraestructura asociada con el profesionalismo de los trabajadores (Fariño et al., 2018), lo que en buena cuenta implica que la provisión de un buen servicio debe

convertirse en un ejercicio permanente en el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador, para lo cual se requiere proporcionar un poderoso cuidado a los atributos por ser un componente básico para la complacencia de las insuficiencias de los ciudadanos a fin de alcanzar la continuación y la máxima competencia (García, 2015), todo ello con la finalidad de ofrecer una prestación de calidad y de esta manera generar espacios que coberturen las expectativas de los usuarios

Por lo que se formuló el problema de investigación, ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis, Guayaquil, Ecuador?.

La presente investigación se justificó desde la perspectiva teórica, en el sentido de que con esta idea se ha efectuado una aportación al saber científico, en relación con la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. A partir de la concepción práctica y con los saberes generados se favoreció la oferta de alternativas para resolver las dificultades existentes respecto del tema que ha sido objeto de estudio. Desde la contemplación metodológica se empleó instrumentos válidos y confiables, los cuales deben ser empleados en diferentes estudios de esta naturaleza. A partir de la opción social, la investigación ha sido significativa, porque contribuyó a que los colaboradores entiendan que una mejor gestión de los trabajadores y una complacencia laboral pertinente han de repercutir en beneficio de la población

En este orden de ideas, el objetivo general se formula de la siguiente manera: Determinar el nivel de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis, Guayaquil, Ecuador. Asimismo, se plantean los objetivos específicos que contribuirán al cumplimiento del objetivo general: Identificar el nivel de la calidad del servicio Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios. Analizar el grado de relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis, Guayaquil, Ecuador

Igualmente se formula la hipótesis:  $H_1$ : La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis, Guayaquil, Ecuador.  $H_0$ : La calidad del servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis, Guayaquil, Ecuador.

## II. MARCO TEÓRICO

Se sabe que se han realizado diversas investigaciones asociadas con el tema de este estudio. Monroy y Urcádiz (2019) buscaron determinar la apreciación promedio del servicio de calidad y su incidencia en las medias de la complacencia de los usuarios en 54 restaurantes de La paz, Baja California, México, a través de encuestas a usuarios mayores de 18 años de esos establecimientos, con un estudio de corte transversal, llegando a la conclusión que, el atributo se circunscribe como la parte medular progreso institucional y es partícipe de la configuración de un futuro orientado a fortalecer las capacidades por las cuales se ofrezca una prestación cubra las expectativas y aspiraciones de los interesados.

Canzio (2019) con su estudio busco diagnosticar cómo se correlacionan los atributos del servicio y la satisfacción en las redes de salud de Lima Este, mediante una investigación descriptiva no experimental correlacional, con muestreo no probabilístico y por conveniencia, participaron 382 personas, concluyendo que la provisión de una inmejorable prestación debe ofrecerse de manera eficiente y adecuada a las exigencias, segura y asequible, evidenciando permanencia en el espacio y tiempo, realidades que necesitan estar protegidas por las entidades, con trabajadores que proporcionen una asistencia que satisfaga las insuficiencias de los interesados

Morillo y Morillo (2016) realizaron un trabajo con el propósito identificar la correlación que se produce entre la eficacia de la prestación y la complacencia del cliente en los alojamientos turísticos de Mérida, Venezuela, siguiendo un diseño no experimental de campo, a partir de un estudio analítico, empleando la escala Servqual, mediante un muestreo aleatorio estratificado, logrando encuestar a 797 usuarios, encontrando una subordinación positiva entre los cuales, constatando que la satisfacción del usuario y el nivel de la entidad influyen en la calidad apreciada, por lo que ambos conceptos no pueden ser considerados como sinónimos o equivalentes, por lo mismo una manera de ejercer influencia en el agrado del usuario es incrementando la calidad del servicio o viceversa.

Bustamante et al. (2020) buscaron determinar las dimensiones que definen el nivel de las prestaciones de los proveedores estatales de salud básica del Guayas, mediante una investigación de naturaleza cuantitativa, descriptiva no experimental descriptiva. Se aplicó un cuestionario a una muestra de 533 personas y se realizó un análisis de apreciaciones y expectativas. Concluyeron que los servicios recibidos son percibidos de manera favorable, que en efecto responden a las insuficiencias que son percibidas satisfactorias por los usuarios que diariamente acuden a la entidad.

.Pincay y Parrá (2020) buscaron realizar una perspectiva analítica de la calidad de la administración en las prestaciones a los clientes de las PYME ecuatorianas mediante una verificación bibliográfica descriptiva en dos etapas, una orientada al hallazgo de información de primera mano y la otra, a la interpretación de la temática, bajo el enfoque cualitativo, cuya fuente estuvo constituida por 38 estudios de grado, con una muestra de 13 de ellos, concluyendo que la calidad del servicio proveído es uno de los componentes que producen que los usuarios ganen o no lealtad con la entidad, así como las predisposiciones de los trabajadores inciden en la calidad del servicio, evidenciándose que la carencia de actitudes comunicacionales, ponerse en el lugar del otro y mínima iniciativa traen consigo una apreciación negativa de los servicios suministrados por las entidades.

Salazar y Cabrera (2016) se propusieron establecer el atributo de las prestaciones en el periodo de registro de estudiantes en una universidad de Chimborazo, mediante una investigación descriptiva para lo cual realizaron un trabajo de campo, realizando un análisis de los datos acopiados, mediante encuestas y un cuestionario de veintidós ítems a aplicado a los alumnos, utilizando el modelo Servqual, arribaron a la conclusión que se pudo determinar la realidad por la que atravesaba la entidad en torno a la calidad del servicio que ofrecía, el cual era deficiente, porque los clientes no es encontraban satisfechos con el servicio que recibían.

Vera (2019) en su estudio trató de precisar la incidencia de la vigilancia apropiada en la complacencia de los interesados hospital Guasmo Sur de

Guayaquil, Ecuador, mediante metodologías cuantitativas y el estudio de teorías y aplicación de una encuesta de satisfacción respecto de las prestaciones proveídas a los usuarios, cuya conclusión fue que es necesario realizar capacitaciones permanentes a todos los servidores en torno a temáticas asociadas con el servicio y el buen trato al usuario, a fin de evitar posibles dificultades, ya que un personal comprometido atenderá de la mejor forma posible a los usuarios.

En esta línea, Zeithaml et al. (1983) desarrollaron su teoría de la calidad del servicio, la cual sirve de soporte al presente estudio y señalan que ésta se encuentra supeditada a la calidad percibida, que necesariamente será subjetiva. A decir de estos expertos, la calidad de las prestaciones comprende una contradicción expresada entre las eventualidades de la utilización de la prestación y la apreciación que han sido otorgadas, lo que implica que, en la medida que se incrementa la disconformidad entre la apreciación de las expectativas, mejor se percibirá la calidad

Zeithaml et al. (1993) expresaron no sin antes hasta un decena de particularidades de la calidad del servicio, las cuales en el devenir del tiempo fueron reducidas a la mitad, entre las que destacan: confiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta (Vizcardo, 2017), facetas que se necesita sean puestas de manifiesto en el Distrito Seis de Guayaquil

En este ámbito, la institución necesita identificar las preferencias del interesado, para ello tiene que precisar los niveles de las prestaciones en aras de ofrecerlas en concordancia con las expectativas cifradas, acorde con sus propios ofrecimientos.

La teoría de las expectativas de Vroom (1979) citado por Coromoto & Villón (2017) indica que en cada ser humano existen varios factores que determinan la motivación en la búsqueda de los objetivos individuales que impregnan el ímpetu de voluntad, la percepción de la persona entre el rendimiento y el alcance de lo que se ha propuesto, cuya trascendencia recae en la ventaja que se aprecia de lo subjetivo y mutabilidad de las energías motivacionales

La teoría de las expectativas ha sido administrada para prever los estándares motivacionales de los seres humanos, especialmente en el ámbito del trabajo, a partir de las determinaciones que la persona acogerá una actuación en la medida que haya considerado que sus despliegues lo orientarán a un desenvolvimiento competente, por el cual recogerá resultados optimistas (Marulanda et al., 2013)

La satisfacción de los beneficiarios implica la percepción del grado de aceptación para la precisión de requisitos (Konopaske et al., 2018), ante lo cual, al respecto la ISO 9001: 2015 expresa que la institución necesita gestionar la verificación de las percepciones de los interesados del estándar en el que se cumple las necesidades y expectativas. Se requiere del reconocimiento del despliegue, la seriedad y la promoción de los servidores (Cuesta, 2020) con el propósito de que otorguen una buena prestación y en consecuencia se logre agradar a los usuarios.

La teoría de la calidad del servicio de Albrecht (2001) señala que un usuario es el individuo más importante de cualquier institución, que no está sujeto a nadie, puesto que contrariamente, quien debe encontrarse a su servicio es la organización. Un cliente de ninguna manera debe comprenderse como una especie de obstáculo, por tanto no se le hace algún favor cuando se le ofrece atención, no debe ser considerado como un extraño. Es un ser humano con estados afectivos que se hace acreedor a un trato amable, a quien necesariamente se le tiene que suministrar una prestación confiable.

El trabajador que ofrece atención a un cliente debe realizar el servicio con deferencia, amabilidad, gentileza y caballerosidad, mostrando interés por sus requerimientos, tratando de esmerarse porque lo que proporciona se oriente a lo solicitado y consecuentemente, el usuario se muestra satisfecho por la atención recibida (Albrecht, 2001), cuyas predisposiciones necesitan ser preestablecidas por el Distrito Seis de Guayaquil, teniendo en cuenta que la eficacia representa un factor principal para que las instituciones logren competencia a lo largo del tiempo (Mariño et al., 2016)

Del mismo modo, la teoría de la calidad total de Deming (1989) citado por Ahuja et al. (2020) refiere que ésta implica la glosa de las insuficiencias próximas de los interesados con peculiaridades perceptibles de cierta manera, aun cuando previamente se debe certificar el producto o servicio que se ofrece en relación al hecho que si cumple o no algunos requisitos, teniendo en cuenta que la importancia de la concepción y satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

La calidad advierte una significancia indeterminada, la que puede cambiar en razón de las expectativas de los beneficiarios (Acevedo, 2017), para ello se requiere de las apreciaciones, de la precisión de balances con una referencia correcta, cada individuo advierte un idea distinta respecto de calidad, no obstante no se debe soslayar que subsiste acuerdo que, cuando se habla de calidad es porque están cubiertas todas las expectativas de los usuarios en razón al servicio que reciben (Fonseca, 2019), por tanto la calidad, no sólo revela calidad producida, sino especialmente, calidad percibida (Marmolejo et al., 2017).

Como es de verse, en armonía con Robledillo & Velásquez (2013), una institución administrada a través de un régimen de calidad total requiere del reconocimiento previo de los estándares actuales sobre el particular y de los resultados obtenidos desarrollando una comprobación, procedimiento que coadyuva a la generación de un conocimiento y apreciación de los diferentes componentes de una entidad, involucrando a los trabajadores en cada proceso (López, 2014)

En este contexto en aras del aseguramiento de la calidad es conveniente desarrollar un mecanismo sobre la base de los aporte de Deming, reconocido como calidad total, herramienta que se sustenta en los lineamientos fortalecimiento constante de la administración de las instituciones (Granados, 2013), en la idea que constituye una señal de mejoramiento continuo de las entidades (Buenaño & Tierra, 2017).

Ante ello, la calidad del servicio comprende una de las variables de la investigación, entendida como el eje central del mejoramiento de la institución y colaboradora de la estructuración de una perspectiva orientada en gran medida

hacia el desarrollo de capacidades a fin de suministrar prestaciones acordes con un escenario muy riguroso y exigente (Monroy & Urcadiz, 2019)

Por lo que, la calidad necesita ser entendida como un factor de naturaleza dinámica en permanente movilización y estructuración que ha advertido otros conceptos a lo largo del tiempo y de manera sincrónica en los escenarios de suministro de prestaciones (Araujo & Borrego, 2017), es decir, las características materiales e inmateriales que se ofrecen a los interesados (Vera & Trujillo, 2017)

La calidad es concebida como el parangón entre las expectativas de los clientes con la apreciación de las prestaciones, las que son fundamentales para la permanencia de la entidad, por lo que deben ser involucrados con el elemento clave y esencial del revés o renombre de la institución, por tano una organización supera las expectativas de los usuarios cuando en forma constante busca cubrir las múltiples necesidades proporcionando una prestación de calidad (Arciniegas & Mejías, 2017)

Al respecto la empatía como dimensión del estudio comprende la vinculación fuerte entre las personas, siendo trascendente para comprender el mensaje de los otros, coligiendo los estados afectivos y expectativas de los demás que se encuentran en el entorno (Salazar & Cabrera, 2016), para lo cual la institución requiere del ofrecimiento de atenciones personalizadas a los interesados, tratando de cubrir sus aspiraciones, comprendiendo las necesidades concretas, así como hacerlo en horarios de atención propicios (Matsumoto, 2104)

Asimismo, la seguridad involucra actuaciones y actividades aceptadas por un cliente o una empresa para la implementación de previsiones, variaciones o mitigaciones de la ocurrencia o aparecimiento de una situación potencial para la garantía de las prestaciones que se le proporciona al cliente (Roque et al., 2019), por tanto representa el grado de motivación del usuario cuando centra sus dificultades en el dominio de la entidad y asume la convicción en que todo se solucionará de le mejor forma (Buenaño, 2019)

La fiabilidad se vincula con la predisposición hacia la implementación de las prestaciones de modo honesto y escrupuloso, lo que significa que, la institución



de todas maneras cumple con el otorgamiento de la prestación (Yovera & Rodríguez, 2018). El cliente puede realizar averiguaciones respecto de la calidad técnica de la empresa a fin de que estará en condiciones de suministrar el servicio de la manera más ventajosa, involucra la opinión de seguridad, cumplimiento de tiempos, así como datos claros y precisos (Ganga et al., 2019)

La capacidad de respuesta es comprendida como la actitud que se pone de manifiesto para el ofrecimiento de ayuda a los usuarios, reduciendo el servicio rígido, así como la garantía de que se va a cumplir a tiempo con los compromisos contraídos (Rogel, 2018), implicando un reto para la organización el desarrollo de esta capacidad, pero respondiendo a un escenario volátil y desafiante en el que la estrategia empleada puede encauzar el esfuerzo a logros esperado (Demuner et al., 2018)

La interacción humana es inherente a la calidad de los servicios en la perspectiva que para ofrecerlas resulta pertinente fomentar el interactuar entre la entidad y los usuarios, comprendiendo que la actitud de los demás no sería suficiente, por ello debe sujetarse a interrelaciones cooperativas y de consenso (Gutiérrez, 2018), propiciando ámbitos para entender lo que perciben quienes se encuentran alrededor, sin haya necesidad que se expresen, siendo pertinente ubicarse en el lugar de los otros (MINEDU, 2016)

La satisfacción de los usuarios es otra de las variables de la investigación, apreciada como el nivel de cobertura por parte de la institución prestadora de las expectativas y percepciones que los interesados manifiestan de los servicios recibidos (Montalvo et al., 2020), se encuentra precisada por las expectativas, necesidades personales, por ello el grado de complacencia que alcance un cliente será diferente aunque sean cubiertos en el mismo escenario.

La satisfacción de los interesados sucede cuando la prestación supera sus expectativas (Huamán, 2017), se evidencia en razón de términos porcentuales de la totalidad de los usuarios, cuyas prácticas rebasan ciertos parámetros de satisfacción, teniendo en cuenta que éstas son personales y difieren de una persona a otra, de manera que percibirla en forma directa suele ser muy complicado (Dávila, 2019), por lo que la razón de ser del Distrito Seis de

Guayaquil implica el ofrecimiento de una prestación que garantice la cobertura de las necesidades de los interesados (Castañeda, 2018)

Las expectativas comprenden una de las dimensiones de la variable de estudio, la mismas que se consideran como los dogmas en torno a la entrega del servicio, que a la vez se convierten en referentes para valorar el desempeño de la institución (Ortiz, 2019), en cuyo escenario, los interesados asumen un concepto de qué es lo que esperan lograr de la prestación, por tanto resulta muy importante entregar una buena prestación para que el interesado cubra lo que desea.

La confianza implica la percepción respecto de la competencia que asume la entidad para proporcionar una prestación de calidad, retener a los usuarios y determinar el nivel en que éstos se expresarán de una manera aceptable sobre la prestación recibida desde la cobertura de sus expectativas (Hosmer, 2015). Se enmarca como un elemento central en ciertos casos en los que las personas se enfrentan a eventualidades en las que la información es incompleta, en la medida que reduce las inseguridades, de ahí que la entidades están en la necesidad de ofrecer señales confiables de cobertura de las insuficiencias de los cliente (Sanz et al., 2015)

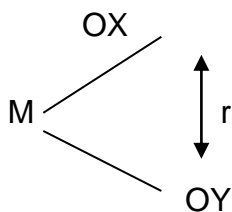
La dimensión de la calidad técnica y funcional constituye el servicio técnico que recepciona el poblador en la cobertura de las expectativas generando un beneficio reflejado en la colectividad (López, 2019), refiere a la forma en que se proporciona la prestación, al amparo de una serie de mecanismos y procedimientos que tratan de hacerla más dinámica a la entidad en aras de que los usuarios se sientan satisfechos al menor costo, resolviendo de modo apropiado sus inquietudes. A su vez, el valor percibido implica la percepción que advierte el interesado al realizar comparaciones entre las ventajas de la prestación y el costo de los despliegues desarrollados (García et al., 2018), siendo de gran relevancia que las entidades proporcionen valor a sus usuarios.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue básico, porque se encaminó al reconocimiento de los factores fundamentales o de las vinculaciones que establecen la variables (Congreso de la República, 2018) en torno a la asociación manifiesta entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

El diseño de la investigación fue no experimental correlacional, que tal como refiere Hernández et al. (2014) se desarrolla sin necesidad de manipular variables y se sujeta tan sólo en el reconocimiento del hecho como tal. Correlacional porque se comprendió el nivel de vinculación entre ambas variables, de la manera que se evidencia en la estructura siguiente:



Dónde:

M : Muestra

Ox: V1

Oy: V2

r: Relación

#### 3.2. Variables y operacionalización

La calidad del servicio implica la búsqueda de la complacencia de las múltiples insuficiencias de los interesados (Arciniegas & Mejías, 2017), que fue operacionalizada en función de las dimensiones: empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, interacción humana; las mismas que han de ser evaluadas desde la aplicación de los cuestionarios correspondientes.

La satisfacción de los usuarios se presenta cuando una prestación supera las expectativas de los usuarios (Huamán, 2017). La operacionalización tuvo lugar en función de las dimensiones: expectativas, confianza, calidad técnica y funcional y valor percibido, las que han sido evaluadas desde la aplicación de los cuestionarios pertinente.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Como señala Hernández et al. (2014), todas las personas que postulan las mismas particularidades y que forman parte del grupo de estudio constituye la población.

En el presente estudio, los criterios de inclusión son los que determinaron la población electiva conformada por 40 colaboradores del Distrito Seis de Guayaquil, cuyos distintivos se circunscriben a mujeres y hombres, edades, entre 24 a 60 años, grado de escolaridad: secundaria y superior

Los criterios de exclusión se asocian con la realidad que no tiene el grupo de estudio y que produce su sustracción, que se vincula con quienes tienen más de 60 años y menos de 24 y quienes tengan secundaria no concluida.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica constituye una malla de procedimientos orientadas a la determinación de la asociación con los objetivos de la investigación (Sánchez et al., 2018) que en la cual se empleó la encuesta en aras de obtener información real del grupo de estudio. Asimismo se utilizó como instrumento el cuestionario, constituido por una serie de preguntas respecto de las variables (Hernández & Mendoza, 2018). Se consiguió datos muy relevantes y significativos.

Se implementó la validez de contenido a opinión de profesionales con experticia en el tema, que determinaron la pertinencia, relevancia y claridad de los reactivos. Participaron tres jueces con grado doctor o maestro, cuya apreciación generó el asentimiento de la validez en la idea que se alcance la valoración que se deseó medir (Hernández et al., 2014)

La confiabilidad fue precisada a través del Alfa de Cronbach, cuyas valoraciones están precisadas entre 0 y 1, en las que al conseguir un coeficiente = se implica como una fiabilidad nula y al alcanzar 1 expresa un nivel muy alto de confiabilidad

### **3.5. Procedimientos**

Se procedió a la validación del contenido del cuestionario para después desarrollar una prueba piloto y así determinar su confiabilidad, mediante el Coeficiente Alfa de Cronbach a fin de implementarlo de modo apropiado el instrumento en el trabajo de campo. Se ha solicitado la autorización a la entidad correspondiente para la implementación del instrumento, luego se interaccionó con los integrantes del grupo de estudio por el lapso de dos semanas, vía on line, por la incomunicación social, posteriormente se estructuraron los datos y se registraron en el SPSS para análisis correspondiente.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el procesamiento de la información se empleó el programa Excel en aras de tabular las respuestas alcanzadas y posteriormente fueron transferidas al SPSS. Para la situación analítica descriptiva se utilizaron tablas de frecuencias y porcentajes y en lo que respecta al análisis inferencial se realizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov y en razón de lo cual se precisó el empleo de pruebas no paramétricas en la medida que se obtuvo una distribución no normal considerando para el caso el coeficiente Rho Spearman.

### **3.7. Aspectos éticos**

La investigación ha sido adecuada a la legitimidad y a los lineamientos éticos que regulan el estudio cuando intervienen personas. Se respetó la autoría de las fuentes de datos y se empleó el estilo APA para la redacción. Se consideró los principios de la bioética, accionando al amparo de la beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia y se respetó el código de ética de la UCV.

## IV. RESULTADOS

**Tabla 1. Identificación del nivel de calidad del servicio**

Niveles	Empatía			Seguridad			Fiabilidad			Capacidad de respuesta			Interacción humana		
	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos	F	%	Estadígrafos
Alto	5	12,5	$\bar{X} = 14,38$	6	15	$\bar{X} = 14,38$	7	17,5	$\bar{X} = 14,75$	7	17,5	$\bar{X} = 15$	4	10	$\bar{X} = 14,38$
Medio	25	62,5	S = 3,04 CV = 21,14 %	23	57,5	S = 3,24 CV = 22,53%	24	60	S = 3,19 CV = 21,63%	26	65	S = 2,3 CV = 15,33 %	27	67,5	S = 2,82 CV = 19,61 %
Bajo	10	25		11	27,5		9	22,5		7	17,5		9	22,5	
Total	40	100		40	100		40	100		40	100		40	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio*

*Fecha: octubre 2020*

Se observa un nivel medio. En empatía, 62,5%; seguridad, 57,5%; fiabilidad, 60%; capacidad de respuesta, 65%; interacción humana 67,5%. Implica que el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador, requiere de la optimización de los esquemas asociados con la calidad del servicio

**Tabla 2. Establecimiento del nivel de satisfacción de los usuarios**

Niveles	Expectativas			Confianza			Calidad técnica y funcional			Valor percibido		
	F	%	Estadísticos	F	%	Estadísticos	F	%	Estadísticos	F	%	Estadísticos
Alto	5	12,5	$\bar{X} = 14$ S = 3,24 CV = 23,14 %	7	17,5	$\bar{X} = 14,38$ S = 3,43 CV = 23,85 %	6	15	$\bar{X} = 14,38$ S = 3,24 CV = 22,53%	8	15	$\bar{X} = 14,75$ S = 3,39 CV = 22,99%
Medio	22	55		21	52,5		23	57,5		22	60	
Bajo	13	32,5		12	30		11	27,5		10	25	
Total	40	100		40	100		40	100		40	100	

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio  
Fecha: octubre 2020*

En torno a la satisfacción de los usuarios, los colaboradores la aprecian en un nivel medio. En expectativas, 55%; confianza, 52,5%; calidad técnica y funcional, 57,5%; valor percibido, 55%; Implica que el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador debe fortalecer los formatos asociados con este tema.

**Tabla 3. Nivel de relación de variables**

Niveles	Empatía		Seguridad		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Interacción humana		Expectativas		Confianza		Calidad técnica y funcional		Valor percibido	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Alto	5	12,5	6	15	7	17,5	7	17,5	4	10	5	12,5	7	17,5	6	15	8	15
Medio	25	62,5	23	57,5	24	60	26	65	27	67,5	22	55	21	52,5	23	57,5	22	60
Bajo	10	25	11	27,5	9	22,5	7	17,5	9	22,5	13	32,5	12	30	11	27,5	10	25
Total	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100	40	100

*Fuente: Cuestionario aplicado al grupo de estudio*

Se aprecia que el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador requiere del fortalecimiento de los procedimientos asociados con la empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta e interacción humana de la calidad del servicio. Asimismo es pertinente que se optimice las expectativas, la confianza, la calidad técnica y funcional, así como el valor percibido en el marco de la satisfacción de los usuarios



**Tabla 4. Prueba de normalidad**

***Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra***

Variables	Estadístico	F	Sig
Calidad del servicio	.189	40	.001
Satisfacción de los usuarios	.145	40	.001

*Fuente: Data de resultados*

Se revela nivel de significatividad menor de 0,05

**Tabla 5. Prueba de hipótesis**

***Coefficiente de correlación de Spearman (Rho)***

		V1: Calidad de servicio	V2: Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	V1: Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1.000
	Sig (bilateral)		.487
	N		40
	V2: Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	.487
	Sig (bilateral)		.001
	N		40

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

P valor (sig. bilateral) < 0,05, lo que significa que se rechaza la hipótesis nula

## V. DISCUSIÓN

De los hallazgos alcanzados en torno a la calidad del servicio en el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador se encontró que, el grupo de estudio la aprecia en un nivel medio. En empatía, 62,5%; seguridad, 57,5%; fiabilidad, 60%; capacidad de respuesta, 65%; interacción humana, 67,5%. Por tanto la entidad necesita fortalecer el nivel del servicio que provee en razón de las expectativas y de la cobertura de las insuficiencias de los usuarios

Así lo advirtieron, Pincay y Parrá (2020), quienes en su estudio tuvieron como objetivo realizar el análisis de la administración de la calidad de las prestaciones a los clientes de las PYME en Ecuador mediante una verificación bibliográfica descriptiva en dos fases, una orientada a la indagación de las fuentes primarias y la otra a la implementación analítica de la temática, bajo el enfoque cualitativo, cuya fuente estuvo constituida por 38 estudios de grado, con una muestra de 13 de ellos, concluyendo que la calidad del servicio proveído es uno de los elementos que producen que los usuarios obtengan beneficios o menoscaben la lealtad con la entidad, así como las disposiciones de los trabajadores inciden en la calidad del servicio, evidenciándose que la carencia de habilidades comunicativas, empatía y mínima iniciativa traen consigo una apreciación negativa de los servicios suministrados por las entidades.

Hicieron lo propio, Monroy y Urcádiz (2019), que refuerzan este análisis. En su estudio buscaron precisar la apreciación promedio de la calidad del servicio y su incidencia en las medias de la satisfacción de los usuarios en 54 restaurantes de La paz, Baja California, México, a través de encuestas a usuarios mayores de 18 años de esos establecimientos, con un estudio de corte transversal, llegando a la conclusión que, la calidad se enmarca como la parte medular del progreso institucional y es partícipe de la configuración de un futuro orientado a fortalecer las capacidades por las cuales se ofrezca un servicio que cubra las expectativas y aspiraciones de los interesados.

Igualmente, Canzio (2019), cuya investigación ha servido de base para la discusión de los hallazgos, en la que tuvo como propósito identificar cómo se

correlaciona el servicio de calidad y la complacencia de los clientes en las redes de salud de Lima Este, mediante una investigación correlacional descriptiva, con metodología cuantitativa, participaron 382 personas, concluyendo que cuando se busca proveer un servicio de calidad, éste tiene que ser eficaz y eficiente adecuado a las exigencias, seguro, accesible, evidenciar una concurrencia en el espacio y en el tiempo, realidades que necesitan estar protegidas por las entidades, con trabajadores otorguen una prestación que cubra las insuficiencias de los interesados

Ante ello, la entidad se encuentra en el imperativo de comprender que la calidad emerge como un componente importante en el quehacer de la humanidad, la que necesita ser administrada en concordancia con las carencias y contingencias de las personas (Cerna, 2017), convirtiendo las insuficiencias venideras de los usuarios en características apreciables para otorgar complacencia a los interesados (Alcaraz & Martínez, 2012), traducándose en un elemento estratégico, del que se pueden valer las organizaciones para mostrarse competitivas y sostenibles (Mariño et al., 2016).

Asimismo se coincide con, Morillo y Morillo (2016), quienes realizaron un trabajo con el objetivo de establecer la vinculación que se produce entre las prestaciones y la complacencia de los interesados en los servicios de alojamientos turísticos de Mérida, Venezuela, siguiendo un diseño no experimental de campo, a partir de un estudio analítico, empleando la escala Servqual, mediante un muestreo aleatorio estratificado, logrando encuestar a 797 usuarios, encontrando una subordinación positiva entre los cuales, constatando que la satisfacción del usuario y el nivel de la entidad influyen en la calidad apreciada, por lo que ambos conceptos no pueden ser considerados como sinónimos o equivalentes, por lo mismo una manera de ejercer influencia en la satisfacción del cliente es incrementando la calidad del servicio o viceversa.

En este orden de ideas, la teoría de la calidad del servicio de Zeithaml et al. (1993) sirvió de soporte teórico al presente análisis. Sostienen que la calidad está encubierta a la calidad percibida, que necesariamente será subjetiva. A decir de estos expertos, la calidad de las prestaciones comprende una

contradicción expresada entre las eventualidades de la utilización de la prestación y la apreciación del que se le otorgaron, lo que implica que, en la medida que se incrementa la disconformidad entre la apreciación de las expectativas, mejor se percibirá la calidad

Zeithaml et al. (1993) expresaron no sin antes hasta un decena de particularidades de la calidad del servicio, las cuales en el devenir del tiempo fueron reducidas a la mitad, entre las que destacan: confiabilidad, garantía, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta (Vizcardo, 2017), facetas que se necesita sean puestas de manifiesto en el Distrito Seis de Guayaquil

En este ámbito, la institución necesita identificar las preferencias del interesado, para ello tiene que precisar los niveles de las prestaciones en aras de ofrecerlas en concordancia con las expectativas cifradas, acorde con sus propios ofrecimientos (Martínez, 2012).

A su vez, se concuerda con Salazar y Cabrera (2016), que determinaron la calidad del servicio en un centro superior de estudios de Chimborazo, a través de lo cual realizaron un trabajo de campo, realizando un análisis de los datos acopiados, mediante encuestas y un cuestionario de veintidós ítems a aplicado a los alumnos, utilizando el modelo Servqual, arribaron a la conclusión que se pudo determinar la realidad por la que atravesaba la entidad en torno a la calidad del servicio que ofrecía, el cual era deficiente, porque los clientes no es encontraban satisfechos con el servicio que recibían.

Actualmente se ha demostrado que los usuarios, en Cuba asumen actitudes más críticas respecto de los servicios que reciben, lo cual evidencia que un factor sustantivo en la administración de la calidad y en aras de que una entidad se convierta en exitosa se centra en la satisfacción de las insuficiencias y aspiraciones de los usuarios (Nápoles et al., 2016), lo propio ocurre en Ecuador, según Stoner (2015), la entidades tratan de elaborar productos o servicios con el propósito de cubrir las insuficiencias detectadas y son la fuente trascendente de las economías en las naciones de Latinoamérica (Pincay y Parrá, 2020)

La teoría de la calidad del servicio de Albrecht (2001), por su parte sirvió de soporte al presente análisis, señala que un usuario es el individuo más importante de cualquier institución, que no está sujeto a nadie, puesto que contrariamente, quien debe encontrarse a su servicio es la organización. Un cliente de ninguna manera debe comprenderse como una especie de obstáculo, por tanto no se le hace algún favor cuando se le ofrece atención, no debe ser considerado como un extraño. Es un ser humano con estados afectivos y merece un trato amable, a quien necesariamente se le tiene que suministrar un servicio de calidad.

El trabajador que ofrece atención a un cliente debe realizar el servicio con deferencia, amabilidad, gentileza y caballerosidad, mostrando interés por sus requerimientos, tratando de esmerarse porque lo que proporciona se oriente a lo solicitado y consecuentemente, el usuario se muestra satisfecho por la atención recibida (Albrecht, 2001), cuyas predisposiciones necesitan ser preestablecidas por el Distrito Seis de Guayaquil, teniendo en cuenta que la calidad representa un elemento fundamental para que las instituciones alcancen competitividad a lo largo del tiempo (Mariño et al., 2016)

Asimismo, se ha demostrado que en el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador se necesita ofrecer un mayor impulso a la satisfacción de los usuarios; puesto que a partir de los datos obtenidos se colige que, el grupo de estudio ha percibido un nivel medio. En Expectativas, 55%; en confianza, 52,5%; en calidad técnica y funcional, 57,5%; en valor percibido, en cuyo contexto la entidad se encuentra en el imperativo de gestionar tareas inherentes la complacencia de los clientes, considerando que constituye la complacencia del interesado implica la aprobación entre las particularidades de una prestación, así como de la difusión que se realiza de él y la apreciación generada por el ejercicio del servicio real asociado con el hecho de la cobertura de la expectativas y la satisfacción de las necesidades de los interesados (Vergara, 2011)

Se sintoniza con Bustamante et al. (2020), quienes determinaron las dimensiones que definen la calidad del servicio de los proveedores estatales de salud primaria del Guayas, Ecuador, a través de una investigación cuantitativa, no

experimental de corte descriptivo. Aplicaron un cuestionario a una muestra de 533 personas, una estadística descriptiva y se realizó un análisis de apreciaciones y expectativas. Concluyeron que los servicios recibidos son percibidos de manera favorable, que en efecto responden a las insuficiencias que son percibidas satisfactorias por los usuarios que diariamente acuden a la entidad.

De la misma manera, Vera (2019) buscó determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción del usuario en el hospital Guasmo Sur de Guayaquil, Ecuador, mediante metodologías cuantitativas y el estudio de teorías y aplicación de una encuesta de satisfacción acerca de los servicios proveídos a los usuarios, cuya conclusión fue que es necesario realizar capacitaciones permanentes a todos los servidores en torno a temáticas asociadas con el servicio y el buen trato al usuario, a fin de evitar posibles dificultades, ya que un personal comprometido atenderá de la mejor forma posible a los usuarios.

En este escenario, la gestión de las instituciones se encuentran en el imperativo de asegurar la satisfacción de las necesidades de los usuarios (Guzmán, 2008), en tal sentido las prestaciones manifiestan mucha trascendencia en la colectividad en tanto se muestren fundamentales para el mejoramiento del espacio de subsistencia de los seres humanos, por eso es que la cobertura que estos alcanzan se enmarca de suma significatividad como su propio ofrecimiento (Paredes, 2017)

En Guayaquil, Ecuador los usuarios que acuden a las entidades anhelan una atención que satisfaga sus insuficiencias, a partir de la provisión de una infraestructura asociada con el profesionalismo de los trabajadores (Fariño et al., 2018), lo que en buena cuenta implica que la provisión de un buen servicio debe convertirse en un ejercicio permanente en el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador, para lo cual se requiere proporcionar una poderosa atención a la calidad por ser un componente básico para la cobertura de las insuficiencias de los ciudadanos a fin de lograr la continuidad y la mayor competitividad (García, 2015), todo ello con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y de esta manera generar espacios que coberturen las expectativas de los usuarios.

Refuerza este análisis, La teoría de las expectativas de Vroom (1979) citado por Coromoto & Villón (2017) indica que en cada ser humano existen varios factores que determinan la motivación en la búsqueda de los objetivos individuales que impregnan el ímpetu de voluntad, la percepción de la persona entre el rendimiento y el logro de lo que se ha propuesto, cuya trascendencia recae en la ventaja que se aprecia de la subjetividad y mutabilidad de las fuerzas motivadoras.

La teoría de las expectativas ha sido administrada para prever los estándares motivacionales de los seres humanos, especialmente en el ámbito del trabajo, a partir de las determinaciones que la persona acogerá una actuación en la medida que haya considerado que sus despliegues lo orientarán a un desenvolvimiento competente, por el cual recogerá resultados optimistas (Marulanda et al., 2013)

La satisfacción de los beneficiarios implica la percepción del grado de aceptación para la precisión de requisitos (Konopaske et al., 2018), ante lo cual, al respecto la ISO 9001: 2015 expresa que la institución necesita gestionar la verificación de las percepciones de los interesados del estándar en el que se cumple las necesidades y expectativas. Se requiere del reconocimiento del despliegue, la seriedad y la promoción de los servidores (Cuesta, 2020) con el propósito de que otorguen una buena prestación y en consecuencia se logre agradar a los usuarios.

Del mismo modo, la teoría de la calidad total de Deming (1989) citado por Ahuja et al. (2020) postula a la calidad como la glosa de las insuficiencias próximas de los interesados con peculiaridades perceptibles de cierta manera, aun cuando previamente se debe certificar el producto o servicio que se ofrece en relación al hecho que si cumple o no ciertos requisitos, considerando la importancia del entendimiento y complacencia de las necesidades y expectativas de los clientes. La calidad advierte una significancia indeterminada, la cual puede cambiar en función de las expectativas de los beneficiarios (Acevedo, 2017), por tanto la calidad, no sólo revela calidad producida, sino especialmente, calidad percibida (Marmolejo et al., 2017).



## VI. CONCLUSIONES

1. Los resultados revelan que la calidad del servicio en el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador necesita ser fortalecida, debido a que, en la percepción del grupo de estudio, el nivel es medio, así lo aprecia el 62,5% en empatía; el 57,5%, en seguridad; el 60% en fiabilidad; el 65%% en capacidad de respuesta; el 67,5%, en interacción humana.
2. El nivel de satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador observa un impacto relativo, en la medida que, el grupo de estudio lo advierte en un término medio, con un 55%, en expectativas; 52,5%, en confianza; 57,5%, en calidad técnica y funcional; 60%%, en valor percibido
3. La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador se encuentran en estrecha relación, con lo cual queda demostrado que existe una incidencia recíproca entra ambas variables de estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda a los funcionarios del Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador a promover programas de capacitación y monitoreo a los servidores orientados a la provisión de un servicio de calidad que satisfaga las expectativas de los usuarios

Se sugiere a los servidores del Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador a no escatimar esfuerzo alguno en aras de ofrecer un servicio que supere las expectativas de los usuarios con calidad técnica y funcional y se convierta en un valor agregado de la entidad

Se recomienda al personal directivo y trabajadores del Distrito Seis de Guayaquil, Ecuador a ofrecer un servicio con empatía, seguridad, fiabilidad, mejor interacción y con capacidad de respuesta que satisfaga las expectativas de los usuarios.

## REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2017). ¿Por qué calidad y no excelencia educativa? Una breve reflexión sobre la calidad educativa en Colombia. *Revista Latinoamericana de Ensayo y opinión*, 20, <http://critica.cl/educacion/por-que-calidad-y-no-excelencia-educativa-una-breve-reflexion-sobre-la-calidad>
- Ahuja, L., Yépez, N.B., y Pedroza, A.R. (2020). *La relación entre gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología /I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México*. *Contaduría y Administración*. 65(1). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422020000100102&lng=es&nrm=iso](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422020000100102&lng=es&nrm=iso)
- Albrecht, K. (2001). *La Revolución del Servicio: Lo único que cuenta es un cliente satisfecho*. Santafé de Bogotá: 3R Editores, 235. [https://www.academia.edu/16496209/Gerencia\\_de\\_Servicios\\_Karl\\_Albrecht\\_2](https://www.academia.edu/16496209/Gerencia_de_Servicios_Karl_Albrecht_2)
- Alcaraz, A., y Martínez, Y. (2012). *Calidad en el servicio*. *Revista Panorama administrativo*. <http://132.248.9.34/hevila/Panoramaadministrativo>
- Arciniegas, J.A y Mejías, A.A (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. *Comunicación*. 8(1). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci\\_abstract&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci_abstract&tlng=en)
- Buenaño, S.P. (2019). *Motivación laboral y calidad del servicio en la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Lambayeque*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/>
- Buenaño, Y. M., y Tierra, J. P. (2017). *Efectos de la aplicación del ciclo de Deming/pdca (planificar, hacer, verificar y actuar) de la organización de los II juegos deportivos nacionales estudiantiles Universitarios y Politécnicos*. Riobamba: Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/3773>

- Bustamante, M. A., Zerda, E.R., Obando, F., y Tello, M. (2020). Fundamentos de la calidad del servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*. 13(2), 1-1. <https://www.researchgate.net/publication/340903187>
- Bustamante, M.A., Tello, M., Lapo, M del C., y Núñez, M de A. (2019). Origin, development and evolution of the constructo organizational climate. *Revista empresarial* (46), 12-23. DOI:.org/10.23878/empr.v12i46.122
- Canzio, C.Z. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este*. Tesis. Universidad San Ignacio de Loyola. Lima-Perú. <http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019>
- Castañeda, F.A. (2018). *Los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Cajamarca-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27875?locale-attribute=es>
- Castellanos, C.J., y Baca, A.P. (2014). *Importancia calidad del servicio en la industria cosmetica*. Universidad Militar Nueva Granada. Bogotá, Colombia. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11587>
- Cerna, R. L. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este - 2017*. Univesidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima
- Congreso de la República (2018). Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, ley marco de ciencia, tecnología e innovación tecnológica; y de la ley 28613, ley del consejo nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica (CONCYTEC). Lima-Perú. <https://portal.concytec.gob.pe>
- Coromoto, H., y Villón, S.G. (2017). *Motivación Laboral. Elemento Fundamental en el Éxito Organizacional*. Instituto Internacional de Investigación y Desarrollo Tecnológico Educativo INDTEC, C.A.

- Cortez, J.F., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Revista Espacios*. 39(32), 22.
- Cronin, J., y Taylor, S. (1992, July). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cuesta, A. (2020). *How to Measure Employee Satisfaction by Applying the ISO 9001:2015 Standard*. *Cofín, Habana*, 14(1).
- Dávila, N. E. (2019). Programa Nacional de Alimentación Escolar Qali Warma y satisfacción de los usuarios en la Institución Educativa N° 184, Mórrope, Lambayeque. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Chiclayo-Perú.
- Del Carmen, J.C., (2019). Guidelines and strategies to improve the quality of care in health services. *Rev. perú. med. exp. salud publica*. 36(2) <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>
- Delahoz, E.J., Fontalvo, T.J., y Fontalvo, O.M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Form. Univ.* 13(2). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062020000200093>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: la salida de la crisis*. Madrid,, España: Editorial Díaz de Santos
- Demuner, M., Becerril, O,U., e Ibarra, M.A. (2018). *Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico*. *Revista de Ciencias Sociales y humanidades*. (27). 53-2.
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., y Ocaña, A. (2018). Satisfaction of the users and the quality of care provided in the operational units of primary health care. *Revista Espacios*. 39(32), 22. <https://www.revistaespacios.com>
- Fonseca, F. (2019). *Total quality in the Higher Education scenario*. *Conrado*. 15(70).

- Ganga, F., Alarcón, N., y Pedraja, L. (2019). *Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt – Chile*. *Ingeniare. Rev. chil. ing* 27(4).  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052019000400668](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668)
- García, B (2015). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente*. En *Fundamentos de Marketing*. Lima: Ediciones San Marcos.  
<http://www.scielo.org.mx/>
- García, F., Molina, N., y Mundina, J. (2018). *Influence of the satisfaction and the perceived value related to the “Word of Mouth” in costumers of sports center*. *Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 8(1).  
<http://revistas.um.es/sportk:2340-8812>
- González, A., y Brea, F. (2006). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del consumidor: Su evaluación en el ámbito del turismo termal*. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 12(1): 251-272. <https://www.researchgate.net>
- Granados, G. (2013). *Calidad, Educación, Evaluación, Mejora Continua*. Recuperado de <http://www.visionindustrial.com.mx>
- Gutiérrez, M.C. (2018). *Human development and human interactions in intervention in Social Work*. *Revista Dialnet*. 9, 112.  
<https://scholar.google.com.pe>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.  
[https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia)
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: Editorial Mc Graw Hill Education.  
<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

- Hosmer, L. T. (2015). *Trust: the connecting link between organizational theory and philosophical ethics*. *The academy of management review*, 20(2).  
[https://www.scirp.org/\(S\(351jmbntvnsjt1aadkposzje](https://www.scirp.org/(S(351jmbntvnsjt1aadkposzje)
- Huamán, R.J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Perú.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990>
- International Standard Organization (ISO) (2015): *Sistema de gestión de calidad. Fundamentos y Vocabulario. Norma ISO 9000: 2015*, ISO Secretaría Central, Ginebra. <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9000:ed-4:v1:es>.
- Konopaske, R.; J. M. Ivancevich y M. T. Matteson (2018): *Organizational Behavior and Management*, McGraw-Hill Education, New York.  
<https://www.amazon.com/-/es/Robert-Konopaske/dp/1259894533>
- Lopez, G (2019). *Elementos que conforman la satisfacción del cliente, Fundamentos*. Lima: Ediciones Administracion and Bussiness.  
<https://www.promonegocios.net>
- López, M. (2014). *Procesos y Prácticas de Gestión del Conocimiento en Cadenas Productivas de Colombia*. *Información tecnológica*, 25(3), 125-134.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642014000300015](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000300015)
- Mariño, M., Rodríguez, A., y Rubio , A. (2015). *¿Cómo influye el capital humano en la calidad de servicio?* *Revista Española De Financiación y Contabilidad*.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642014000300015](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642014000300015)
- Marmolejo, J. C., Arango, G., y Padilla, M. P. (2017). *Propuesta de mejoramiento desde el desarrollo sostenible y la acreditacion de alta calidad. experiencia del INTEP*.  
<https://www.academia.edu/37199812>

- Martínez, E. (2012). *Modelo de las cuatro brechas en el servicio*. Universidad virtual del estado de Guanajuato. <https://es.scribd.com/document/424888527/Modelo-de-Las-4-Brechas-en-El-Servicio>
- Marulanda, F.A., Montoya, I.A., y Vélez, J.M.(2013). *Motivational theories in the study of entrepreneurship*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-62762014000100008](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-62762014000100008)
- Matsumoto, R. (2014). *Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto*. *Perspectivas*. 34. 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Ministerio de Educación (2016). *Habilidades interpersonales*. Lima-Perú. <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/MINEDU/5929>
- Monroy, M.A., y Urcádiz, F.J. (2018). *Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico*. *Investigación Administrativa*, 48(123). [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782019000100006](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006)
- Montalvo, S., Estrada, E., y Mamani, H. (2020). *Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado*. *Ciencia y Desarrollo*. Universidad Alas Peruanas. Lima-Perú. <http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Morales S. V., y Hernández, A. (2004). *Calidad y Satisfacción en los servicios: Conceptualización*. *Efedepportes Revista Digital*, 10(73). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=867204>
- Morillo, M.C., y Morillo, M del C. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela*. *Revista de Ciencias Sociales* 12(2), 111-131. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/280/28049145009/index.html>



- Nápoles, L.Y., Tamayo, P., y Moreno, M. (2016). Measuring and improving internal customer satisfaction in university institutions. *Ciencias Holguín*, 22(2), 1-16. <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181545579003.pdf>
- Ortiz, J.U. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de Santa María*. Tesis. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/2845>
- Paredes, J. (2017). *Cautivando al cliente*. Santiago de Chile, Chile: Ediciones. <http://repositorio.uchile.cl/>
- Pérez, V., Macía, L., y Gonzales, V.M. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Rev. Saúde Pública* (53). <http://dx.doi.org/10.11606/s1518-8787.2019053001506>
- Pincay, Y.M., y Parrá, C. (2020). Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*. 6(3), 1118-1142. DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v6i3.1341>
- Robledillo, A., y Velázquez, D. (2013). *Introducción a los Sistemas de Gestión de la Calidad Total: Modelo de Excelencia EFQM y Autoevaluación*. *Med. Secur. Trab.*, 59(232). [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0465-546X2013000300002](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2013000300002)
- Rogel, J.L. (2018). *Quality of service and customer satisfaction: key binomial in travel agencies in Ecuador*. *Memorialia*. 15. <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-l/articulo15.pdf>
- Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). *Integrated management for patient safety and quality of health care*. *Revista habanera de ciencias médicas*. 17(2). <https://www.researchgate.net/publication/326845287>

- Salazar, W. y Cabrera, M. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador*. 19(2), 13-20. <https://www.redalyc.org/pdf/816/81649428003.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C., Mejía, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnología y humanista. Edit. Universidad Ricardo Palma. Perú. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>
- Sanz, S., Ruiz, C., y Pérez, I. (2015). *Concepto, dimensiones y antecedentes de la confianza en entornos virtuales*. 12(44). <https://www.researchgate.net/publication/41902742>
- Stoner, J. (2015). *Administración*. México: Mc Grauw - Hill. <https://alvarezrubenantonio.milaulas.com/pluginfile.php/76/>
- Vera, J., y Trujillo, A. (2017). *Escala Mexicana de calidad en el servicio en restaurants (EMCASER)*. *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 27(63):43-59. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/60665>.
- Vera, V.H. (2019). *Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, Propuesta de un Plan de Mejoras*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
- Vergara, E (2011). *Calidad, Productividad y Competitividad: La Salida de la Crisis*. Colombia: Ediciones Díaz de Santos. <https://gestionempresarialuts.files.wordpress.com>
- Vizcardo, F.S. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola*. Universidad César Vallejo. Lima-Perú. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/7469>

- Vroom (1979). Leadership decision-making: an empirical test of the Vroom and Yetton model. *Journal of Management Studies*, 16(1), 1-115. <https://dspace.lib.cranfield.ac.uk/handle/1826/10268>
- Yovera, C.E., y Rodríguez, J.L. (2018). El modelo servqual en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros. *Revista Científica*. 10(22), 26-38. <https://dialnet.unirioja.es>
- Zeithalm, V.; Berry, L., y Parasuraman, A. (1998). *The nature and determinants of customer expectations of services*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12. <https://www.researchgate.net/publication/200827786>

## Anexos

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Calidad del servicio	Edificación de un horizonte sustentado en gran medida en las capacidades operativizadas de la entidad en aras de proveer servicios conformes a una realidad exigente (Monroy y Urcádiz, 2019)	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: Empatía, seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, interacción humana; cuya valoración se realizará a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Empatía	Compromiso con el usuario	Ordinal
				Atención atenta y amable	
				Trato al usuario	
				Interés y voluntad para resolver problemas	
			Seguridad	Credibilidad del servicio	
				Certeza del servicio	
				Condiciones apropiadas	
				Confidencialidad	
			Fiabilidad	Promesa de servicio	
				Realizar bien el servicio	
				Servicio oportuno	
				Servicio confiable	
			Capacidad de respuesta	Servicio rápido	
				Voluntad colaborativa	
				Actitud de ayuda	
				Cumplimiento de compromisos	
Interacción humana	Interacción recíproca				
	Relaciones positivas				
	Saber escuchar				
	Control de emociones				

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Satisfacción de los usuarios	Ocurre cuando un servicio rebasa las expectativas de los clientes (Huamán, 2017)	La variable será operacionalizada en razón de las dimensiones: protección de expectativas, confianza, calidad técnica y funcional, valor percibido, cuya valoración se realizará a partir de la aplicación del instrumento correspondiente	Expectativas	Servicios acordes con las necesidades del usuario	Ordinal
				Explicaciones o informaciones claras	
				Conocimiento sobre los servicios prestados	
				Percepciones de los usuarios	
				Credulidad de cumplimiento	
			Confianza	Visión de futuro	
				Servicios idóneos	
				Preocupación por las necesidades de los usuarios	
				Resolución de problemas	
				Comunicación efectiva y precisa	
			Calidad técnica y funcional	Particularidades de la atención	
				Calidad del servicio prestado	
				Atención de calidad	
				Expectativas satisfechas	
				Mejoras en el servicio ofrecido	
			Valor percibido	Preferencia por la entidad	
				Atención acogedora	
Atributos del servicio					
Utilidad de la tarea					
Facilidad para el ofrecimiento de la atención					

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

### Cuestionario de calidad del servicio

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar la calidad del servicio en el Distrito Seis, Guayaquil, Ecuador. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3)    A veces (2)    Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Empatía</b>				
1	La entidad ofrece un servicio honesto			
2	El personal trata con amabilidad a los usuarios			
3	Se atiende al usuario como la persona más importante			
4	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios			
<b>Dimensión: Seguridad</b>				
5	Para la entidad primero son los usuarios			
6	Se tiene el convencimiento que el servicio que ofrece la entidad es de calidad			
7	El servicio se provee en condiciones apropiadas			
8	El servicio que se ofrece se mantiene en reserva			

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Calidad del servicio</b>				
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>				
9	La entidad asegura el cumplimiento del servicio ofertado			
10	La entidad ofrece un servicio de calidad			
11	El servicio se ofrece de manera confiable			
12	El usuario encomienda su fe en la entidad			
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>				
13	Se brinda el servicio en forma rápida y oportuna			
14	Existe voluntad colaborativa en la entidad			
15	Se observa predisposición para ayudar a los usuarios			
16	La atención genera retraso y molestia			
<b>Dimensión: Interacción humana</b>				
17	La entidad interactúa recíprocamente con los usuarios			
18	Se desarrollan relaciones positivas con los usuarios			
19	Los trabajadores saben escuchar a los usuarios			
20	Se gestiona el control de las emociones			

## Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Apellidos y nombres: .....

El presente documento tiene como finalidad valorar el nivel de satisfacción de los usuarios en el Distrito Seis, Guayaquil, Ecuador. Se ha de marcar con un aspa la alternativa según corresponda:

Siempre (3)      A veces (2)      Nunca (1)

Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 1: Satisfacción de los usuarios</b>				
<b>Dimensión: Expectativas</b>				
1	El servicio se adapta a las necesidades del usuario			
2	El personal ofrece explicaciones o informaciones claras			
3	El personal posee los suficientes conocimientos sobre los servicios que presta la entidad			
4	Los usuarios perciben en forma favorable los servicios prestados por la empresa			
5	Los usuarios creen en la entidad			
<b>Dimensión: Confianza</b>				
6	La empresa se muestra innovadora y con visión de futuro			
7	La entidad presta servicios de calidad			
8	La organización se preocupa por las necesidades de los usuarios			
9	Se resuelven los inconvenientes en forma oportuna			
10	Los usuarios se enteran efectivamente de los cortes intempestivos del servicio			



Nº	Ítems	Niveles		
		Siempre	A veces	Nunca
<b>Variable 2: Satisfacción de los usuarios</b>				
<b>Dimensión: Calidad técnica y funcional</b>				
11	Las particularidades de la atención son apreciadas por los usuarios			
12	Se le ofrece el servicio que espera			
13	Se atiende a los usuarios en los plazos previstos			
14	Las expectativas son cubiertas con los servicios prestados			
15	Se observa mejoras en el servicio ofrecido			
<b>Dimensión: Valor percibido</b>				
16	Tiene preferencia por la entidad			
17	El personal atiende con cortesía a los usuarios			
18	El usuario se siente conforme con el servicio que recibe			
19	La entidad resuelve de manera aceptable las consultas			
20	La empresa ofrece todas las facilidades a los usuarios			

Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora

### Anexo 3. Validez y confiabilidad

#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Álvaro Rafael Romero Peralta, identificado con DNI N° 14498536, grado académico de maestro, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



Mg. Álvaro Rafael Romero Peralta

DNI 116498536

e-mail: [alvaroromero10\\_08@hotmail.com](mailto:alvaroromero10_08@hotmail.com)

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Justina Guillermina Lisboa Zumarán, identificada con DNI N° 16431477, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de calidad del servicio y satisfacción de los usuariosy luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



---

Dra. Justina Guillermina Lisboa Zumarán  
DNI N°16431477

---

e-mail: [jlzumarán@gmail.com](mailto:jlzumarán@gmail.com)

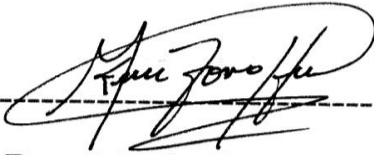
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, María Elisa Toro Herrera, identificado con DNI N° 40273864, grado académico de doctora, expreso que, por medio de la presente dejo constancia que he revisado con fines de validación el instrumento: Cuestionario de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios y luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

N°	INDICADORES	CATEGORÍAS			
		MB	B	R	D
1	La redacción empleada es clara y precisa	x			
2	Los términos utilizados son propios de la investigación científica	x			
3	Está formulado con lenguaje apropiado	x			
4	Está expresado en conductas observables	x			
5	Tiene rigor científico	x			
6	Existe una organización lógica	x			
7	Está formulado en relación a los objetivos de la investigación	x			
8	Expresa con claridad la intencionalidad de la investigación	x			
9	Observa coherencia con el título de la investigación	x			
10	Guarda relación con el problema e hipótesis de la investigación	x			
11	Es apropiado para la recolección de información	x			
12	Está caracterizado según criterios pertinentes	x			
13	Está adecuado para valorar aspectos relevantes	x			
14	Muestra relación con las variables, dimensiones e indicadores	x			
15	Guarda relación con la hipótesis de la investigación	x			
16	El instrumento está orientado al propósito de la investigación	x			
17	Los métodos y técnicas empleados en el tratamiento de la información son propios de la investigación científica	x			
18	Proporciona sólidas bases teóricas y epistemológicas	x			
19	Es apropiado a la muestra representativa	x			
20	Se fundamenta en referencias actualizadas	x			
VALORACIÓN FINAL		x			

*Fuente: Cuadro elaborado por la investigadora*

El instrumento puede ser aplicado tal como está elaborado y en señal de conformidad firmo la presente en el mes de octubre del 2020



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'María Elisa Toro Herrera', is written over a horizontal dashed line.

Dra. María Elisa Toro Herrera

DNI 40273864

e-mail: [mariaelisa204@hotmail.com](mailto:mariaelisa204@hotmail.com)

## Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

ID	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	I37	I38	I39	I40	
1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1
4	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
6	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
7	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
9	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2
10	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Vista de datos / Vista de variables

SPSS El procesador está preparado

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,816	40