



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una
entidad pública, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Romero Cabrera, Jennyfer Soledad (ORCID: 0000-0001-6953-8042)

ASESOR:

Dr. Villon Prieto, Rafael Damian (ORCID: 0000-0002-5248-4858)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO-PERU

2022

Dedicatoria

Dedico de manera especial a mi hijo Matteo, pues él es el principal cimiento para culminar mis estudios de maestría, ya que sin su sacrificio y empuje no hubiese podido lograr finalizar este gran escalón profesional. Gracias a Dios por concederme el mejor hijo del mundo.

Agradecimiento

Quiero agradecerle a mi asesor el Dr Rafael Villon Prieto, por cada detalle y momento dedicado para aclarar cualquier tipo de duda que me surgiera, agradecerle por la caridad y exactitud con la que enseñó cada clase.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra y muestreo	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	14
3.5. Procedimientos	14
3.6. Métodos de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV. RESULTADOS	16
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	38
VIII. PROPUESTA	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1	16
Tabla 2	17
Tabla 3	18
Tabla 4	19
Tabla 5	20
Tabla 6	22
Tabla 7	23
Tabla 8	24
Tabla 9	26
Tabla 10	27
Tabla 11	28
Tabla 12	29

Índice de figuras

Figura 1	21
Figura 2	25

Resumen

La presente investigación se realiza ante los problemas de gestión dentro de una institución Pública, en la cual requiere aplicar un modelo de calidad de servicio con el fin de mejorar la satisfacción del usuario, es por ello que como objetivo general plantea determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública – Chiclayo, esto metodológicamente aplicado un tipo de investigación básica, por medio de un diseño no experimental, donde la población se ha tomado a un promedio de ciento siete participante y como muestra cuarenta, frente a esto se concluye que, dentro de la entidad pública de Chiclayo, se ha llegado a determinar que para poder satisfacer al usuario se tiene que aplicar una calidad de servicio, por medio de estrategias y acciones que permitan mejorar el servicio brindado al cliente, pues de esta manera se tendría que analizar la relación existente que se debe de generar entre el trabajador y el usuario, buscando siempre cumplir con las necesidades del usuario y las expectativas de la entidad Pública.

Palabras Claves: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, entidad pública

Abstract

The present investigation before the problems of management within a company, requires to apply a model of quality of service in order to improve the satisfaction of the user, that is why as a general objective it proposes to determine how the quality of service satisfies the user. in a public entity - Chiclayo, this methodologically applied a type of basic research, through a non-experimental design, where as a population an average of one hundred and seven participants has been taken and as a sample forty, against this it is concluded that, within of the public entity of Chiclayo, it has been determined that in order to satisfy the user, a quality of service has to be applied, through strategies and actions that allow improving the service provided to the client, since in this way it would have to be analyzed the existing relationship that must be generated between the worker and the user, always seeking to meet the needs of the user and the company expectations.

Keywords: *Quality of service, user satisfaction, public entity*

I. INTRODUCCIÓN

Uno de los problemas más frecuentes que presentaron las municipalidades, son las insatisfacciones por parte de los usuarios, esto se debe en algunas oportunidades a la inadecuada calidad de servicio que brindan las instituciones públicas, tomando como referencia ello, esta investigación busco mejorar la calidad de servicio para la satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo, debido a las constantes quejas de la población, esto ayudara a mejorar la calidad y forma de atención y por ende el usuario quedara satisfecho con el servicio brindado.

A nivel internacional, Mosquera (2019) testifica que no existe hasta el momento una adecuada evaluación de la calidad en el servicio público, es decir no es obligatoria, debido a que se no refleja una cultura en cualquier autoridad de gobierno u organismo corporativo, siguiendo con esta línea; Rico (2018) expone que las personas contratadas para el trabajo administrativo, no cumplen de manera adecuada, perjudicando en muchas oportunidades la calidad del servicio brindado y por ende la insatisfacción de la población; Ehigie y Jesse (2018) expresaron que, el término calidad de los servicios se ha extendido a todas las áreas de las entidades públicas, pues se ha convertido en una forma integral de hacer las cosas, lograr la satisfacción del ciudadano en base a sus necesidades y expectativas de la institución al que sirve.

Silva, et al. (2021) establecieron que la calidad del servicio es una medida adecuada para las entidades, dentro de estas pueden obtener ventajas competitivas y sostenibles ya que esto atraerá la preferencia de los clientes, además es necesario mencionar lo expresado por Rovere y Rebolledo (2021) quienes afirmaron que la satisfacción del usuario está ligada a la calidad del servicio, y los problemas más frecuentes que se presentan son la falta de liderazgo y la mala gestión de procesos; Numpaqué, et al. (2019) analizaron en muchos de los casos que el usuario se conforma con lo que la entidad le puede brindar, esto conlleva a que nunca se supere las expectativas de brindar un adecuada calidad de servicio; Ibarra y Rúa (2018) delimitaron la inconformidad por parte de los usuarios dependiendo mucho del servicio que se le brinde, debido a la mala calidad de servicio que brinda el sector público, perjudicando básicamente al usuario.

Contreras (2021) refiere que para poder medir la calidad de servicio en cualquier institución se debe tomar como referencia el modelo americano de Parasumaran, debido a que este aportara una mejor solución al problema planteado, esa misma opinion la comparte Monroy (2021), quien mencionó que existen diferentes percepciones respecto a la calidad del servicio debido a que estas buscan la satisfaccion de cliente o usuario dependiendo la entidad o institucion.

A nivel nacional, la redacción de Ventura (2020) analizó que los servicios brindados, por funcionarios o servidores públicos, generalmente no satisfacen las expectativas de la sociedad, debido a que la administración pública es criticada duramente, por su rol de proveedor de servicio; Izquierdo (2021) explicó que las instituciones públicas, en todos los niveles de gobierno, no tienen el estándar de calidad para atender el panorama informativo debido a la falta de organización moderna de gestión pública, de igual forma; Cusi y Quispe (2019) señalaron que para mejorar los servicios de calidad de un Estado, estos deben de brindar satisfacción al usuario en base al mejoramiento de calidad del bien o del servicio público; Febres y Mercado (2020) argumentaron que la calidad del servicio y la satisfacción del usuario global o internacional, se caracteriza por un alto nivel de competitividad ya que estos mecanismo de gestión permiten acceder a un desarrollo institucional global.

López, et al. (2018) determinaron que las prácticas de buen gobierno, conlleva a comprender que, aplicando dichos mecanismo de organización y fiscalización, se mejoraran las condiciones de trabajo y así garantizaran el cumplimiento de la satisfacción a los administrados dentro de una entidad, entre tanto, Delgado, (2020) manifestaron que la falta de atención o el servicio deficiente está en el lado regulatorio en curso (administraciones y sub administraciones) y la directriz en ese lado apunta a la gestión organizacional y del desempeño, donde los organismos reguladores mal diseñados, plantean quejas de los usuarios por mala administración.

Singularmente a nivel regional, Castañeda (2018) afirmaron que satisfaciendo a los usuarios se brindaría una mejor calidad de servicio, pues estos cambios fortalecerían las relaciones individuales entre organizaciones; Nauca y Delgado (2018) establecieron que, en Chiclayo, las revisiones sobre la calidad y el desempeño del servicio son permanentes, teniendo problemas de planificación,

implementación y gestión estratégica que les impiden desarrollarse de manera más efectiva.

Ante esta situación, la investigación formuló el problema general sobre de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública-Chiclayo, y como problemas específicos, como es la calidad del servicio en una entidad pública de Chiclayo, qué satisfacción brindan al usuario una entidad pública de Chiclayo, cómo influiría la calidad de servicio ante la satisfacción del usuario en una entidad pública de Chiclayo y de qué manera la implementación de modelo de calidad de servicio mejoraría la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Chiclayo.

Se justifica, desde un aspecto teórico, el cual conllevó a establecer que la investigación es importante para que las entidades públicas de Chiclayo brinden servicios en base a las necesidades de la población de su jurisdicción, desde el enfoque práctico, es necesario porque si el usuario no está satisfecho, el panorama estará mal orientado al servicio, lo que trasciende las fronteras políticas, y las organizaciones u instituciones tienen diferentes formas de obtener información de los clientes o usuarios, desde el aspecto metodológico la investigación genera como impacto en campo profesional o laboral, proporcionar un principio rector de orientación para lo administrativo, donde se llegue a mejorar su desempeño y permita brindar servicios de calidad, para mejorar la calidad de vida de la población involucrando dentro de los proyectos de desarrollo urbano, de igual manera.

Como objetivo general, determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo y como objetivos específicos, analizar la calidad del servicio en una entidad pública de Chiclayo, identificar la satisfacción del usuario en una entidad pública de Chiclayo, describir cómo influiría la calidad de servicio ante la satisfacción del usuario en una entidad pública de Chiclayo y proponer la implementación de modelo de calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Chiclayo; la hipótesis planteo que la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública – Chiclayo.

Por ello para que exista una satisfacción del usuario es necesario que la calidad de servicio que otorgue las instituciones tanto públicas como privadas tengan relación con las necesidades de la población.

II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico, tiene como papel principal, acrecentar antecedentes que respalde rotundamente las variables establecidas en la investigación, así mismo esto conlleva a tomar en cuenta distintos conocimientos y estudios, que se detallaran de la siguiente manera, este estará desarrollado tomando en cuenta los trabajos previos en sus diferentes niveles, internacional y nacional, los aspectos conceptuales tendrán la doctrina respecto a cada una de las variables con sus dimensiones.

Respecto al antecedente internacional sobre la variable calidad de servicio se tiene lo expresado por Rivera (2019) en su tesis, tuvo como objetivo mejorar toda actividad logística marítima, para alcanzar de esta manera la correcta satisfacción de los clientes o usuarios, como metodología esta investigación fue desarrollada con una tipología de enfoque cuantitativa, como resultado se obtuvo que el modelo SERVQUAL ayuda a medir adecuadamente la calidad de servicio, concluyendo que a través de evaluaciones se logró confirmar que las expectativas y percepciones que se han tomado en cuenta en la institución estudiada tiene un gran relevancia y correlación con la satisfacción de los usuarios; contribuyendo a la investigación, se puede afirmar que el mejoramiento del área logística en su calidad de servicio permite aumentar la satisfacción del usuario en cualquier compra a realizar a favor de la entidad estudiada.

La tesis elaborada por Díaz (2018) tuvo como objetivo la medición de la calidad de prestación de servicio otorgado por la entidad Sanidad Militar, utilizando una metodología aplicando un enfoque cualitativo, obteniendo como resultado que la calidad de servicio influye en la prestación del servicio brindado, concluyendo que a través de todas las mediciones aplicadas en la investigación se puede afirmar que es correcta la calidad de servicios otorgado, corroborando de esta manera que la institución Pública antes mencionada cumple rotundamente con una adecuada atención a favor de la satisfacción del usuario atendido, contribuyendo a la investigación, que se puede corroborar, que es predominante que exista una considerada prestación o calidad de servicio, lográndose así mejorar la calidad del ambiente laboral y del trabajador.

Respecto a los antecedentes internacionales correspondientes a la variable satisfacción del usuario se tiene a Noboa (2021) en su tesis, tuvo como objetivo determinar si la satisfacción de cualquier usuario radica en la atención otorgada por el personal, la metodología utilizada es descriptiva con un corte considerado transversal, obteniendo como resultado que la satisfacción del usuario ayudara en el crecimiento de la institución, concluyendo la correcta satisfacción del beneficiario, se debe a la prestación de servicio otorgada por la entidad sea la correcta, ya que de este modo se ha alcanzado satisfacer las necesidades del usuario, contribuyendo, que a través de una atención adecuada en cualquier centro de salud tanto desde el ámbito administrativo hasta el personal médico, es fundamental para mejorar la satisfacción del usuario en cualquier entidad pública o privada.

Briones (2018) en su tesis, tuvo como objetivo analizar la correcta satisfacción del usuario, por el tan solo hecho de que el servicio otorgado es considerado como parte primordial para la atención, la metodología que ha sido empleada es de tipo descriptiva, ya que permitió identificar y analizar características favorables para la investigación, obteniendo como resultado que la satisfacción del usuario influye en la atención brindada, concluyendo, que a través de la correcta medición de satisfacción en las distintas áreas de una institución, se puede confirmar que es fundamental mejorar el servicio otorgado, ya que influyen directamente en la percepción de la satisfacción del usuario, ello conlleva a que se puede afirmar que, es necesario que todas las áreas que presten atención al público, estén en armoniosa sincronía, para que de esta forma se logre una correcta satisfacción del usuario, contribuyendo a esta investigación que si se brinda una adecuada atención en las entidades se lograra tener un mejor ambiente laboral y una mejor calidad de servicio.

Ahora respecto a las investigaciones correspondientes al nivel nacional, se delimitan antecedentes respecto a la variable calidad del servicio, es así que en la tesis de Fernández (2018) consideró como objetivo principal determinar si se deben mejorar o corregir aquellos puntos críticos que disminuyen la calidad de servicio otorgado, esta investigación ha sido desarrollada con una metodología de tipo descriptiva correlacional, obteniendo como resultado que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario, permitiendo concluir que en el

ámbito administrativo es un punto crucial a mejorar, ya que a través de las distintas demoras que surgen en esta área, no se puede otorgar una adecuada calidad de servicio para el usuario, contribuyendo a la investigación en que se puede afirmar que todas las áreas que estas involucradas en una entidad pública o privada, deberán trabajar gradual y progresivamente para que de esta forma se logre satisfacer las necesidades que un usuario desea obtener al solicitar un servicio.

Pino (2018) en su tesis, tomó como objetivo determinar si existe alguna relación entre la calidad de servicio que otorgan los restaurantes a favor de sus comensales y la satisfacción del usuario, esta investigación ha sido desarrollada con una metodología de tipo no experimental con corte transversal, obteniendo como resultado que la calidad de servicio influye en la satisfacción del usuario, permitiendo concluir que los servicios prestados por los restaurantes de la ciudad de Juliaca – Puno, varían de acuerdo a la encuesta aplicada, el cual hace referencia que unos de los puntos fundamentales para una adecuada satisfacción del usuario, es la infraestructura del local, ya que consideran que a través de un ambiente adecuado se puede complacer al usuarios, contribuyendo que de acuerdo a lo sustentado se puede afirmar que uno de los principales puntos para que exista una calidad de servicio, es mejorar o reforzar la infraestructura de las entidades, para que de esta manera se logre obtener una adecuada satisfacción del usuario.

Correspondiente a los antecedentes nacionales respecto a la satisfacción del usuario se tiene a Paripancca (2019) en su tesis, tuvo como principal objetivo subsanar las áreas correspondientes que impiden cumplir con la satisfacción del usuario, así mismo esta tesis tiene una metodología de tipo descriptiva, como resultado se obtuvo que se logró subsanar el problema en las áreas que impedían logran una adecuada satisfacción a los clientes de la entidad, permitiendo concluir que la satisfacción del usuario radica en la atención o calidad del servicio que se otorgue en las entidades de salud pública o privada, es decir si algunas de las áreas que se encuentra involucradas para el mejoramiento o recuperación de cualquier usuario no cumple con su función, no se podrá lograr satisfacer las necesidades del usuario, contribuyendo en que, toda entidad, tanto sea pública - privada, o que brinde cualquier servicio a favor

del público, deberán estar acorde y compuestas por personal calificado, para que de esta forma se logre obtener la correcta satisfacción del usuario.

Guevara (2018) en su tesis, buscó como objetivo determinar si existe alguna relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, así mismo esta investigación ha sido desarrollada con una metodología de tipo cualitativa, obteniendo como resultado que existe una relación entre cada una de las variables, concluyendo que a través de las encuestas realizadas se puede afirmar con un 74.7%, que la satisfacción del usuario es a causa de la calidad de servicio que brinda cualquier entidad ya sea pública o privada, contribuyendo a la investigación en que, se va a determinar que en todos los ámbitos donde una entidad y entre otras instituciones que brinden alguna prestación, es fundamental que la calidad de servicio otorgado sea el adecuado, para que cumpla el fin principal que es la satisfacción del usuario.

Respecto al marco conceptual se desarrolla cada variable y sus dimensiones, teniendo en cuenta argumentos sólidos que dan credibilidad a la problemática que se está investigando, en la variable de calidad de servicio tiene como dimensiones: confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía; la variable satisfacción del usuario cuenta con las siguientes dimensiones: dimensión Humana, dimensión técnica - científica y dimensión entorno.

Respecto a la variable calidad del servicio se tienen como definiciones conceptuales, lo expuesto por la Organización Mundial de la Salud (2020) quien precisó que, la calidad de servicio es el valor de una prestación que solventa o cubre las necesidades de las personas, instituyendo que la calidad puede medirse y mejorar consecutivamente, a través de la asistencia de una atención fundada en datos evidentes que tengan en cuenta las necesidades y particularidades de los usuarios; Bustamante, et al. (2020) sostuvo que, la calidad de servicio es como una atención que aumenta el bienestar del usuario, siendo el factor determinante en el nivel de servicio ofrecida, de manera que se utilice un método de evaluación para medir la calidad.

Bombard (2018) estableció que la participación de los administrados es una pieza fundamental dentro de la calidad de servicio, es evidente que cada vez hay

mucho más esfuerzo para integrar a los usuarios de forma más amplia y mejorar o rediseñar la prestación de los servicios, la práctica necesaria y una significativa contribución en el planteamiento y la prestación de servicios; Rogel (2018) definió que la calidad de servicio es cumplir con los requerimientos de los usuarios, contando con capacidad de ofrecer indicaciones, acompañamiento y solucionar los incidentes que se presenten.

Berry & Parasuraman (1991) como bien se sabe, el servicio estandarizado de las perspectivas del cliente busca que la calidad del servicio cumpla las necesidades del usuario, es por ello que se aplica la escala de SERVQUAL, la cual ha sido generada desde el año 1985, a través de sus creadores Parasuraman, Zeithaml y Berry, con el fin de medir cuales eran las expectativas del usuario en relación al servicio que brindaba la entidad y de qué manera como esta podía cumplir con el cumplimiento de la visión de los clientes.

Correspondiente a lo que menciona Berry & Parasuraman (1991) la calidad de servicio va a recaer en un enriquecimiento en beneficio de los consumidores, los empleadores, el gerente y los accionistas, es decir que se busca acceder a un beneficio común.

Zeithmal & Parasuraman (2008) en relación a la aplicación de la escala y siguiendo el modelo SERVQUAL, se presentan dimensiones basadas en tangibilidad, confiabilidad, seguridad, y empatía, todos estos actos se evalúan de acuerdo a los componentes básicos de los servicios de productos.

Singularmente, respecto a las dimensiones de la calidad del servicio, se puede argumentar conceptualmente, la dimensión de confiabilidad, tal como afirmó Bustamante, et al. (2020) es la habilidad para dar el servicio que se ha prometido generando seguridad, además es la capacidad para realizar eficazmente el servicio prometido, de manera eficaz, disminuyendo los riesgos y extendiendo las ventajas para el usuario y de modo que se prueba un nivel de seguridad en el momento de brindar el servicio.

La dimensión de tangibilidad, Rogel (2018) estableció que es un elemento que es observado por el usuario como son las infraestructuras y todos los recursos materiales, además este se representa a la apariencia física que el usuario

aprecia en el transcurso de la prestación del servicio relacionado al estado y apariencia física de las instalaciones como son los pasillos y la señalización. Los equipos modernos pueden generar confianza de los mismos en los procedimientos que se llevaran a cabo. Otro factor importante es la apariencia del personal de salud, ya que esto ayuda a la confianza que puede sentir el usuario.

La dimensión de seguridad, Bustamante, et al. (2020) trató de evaluar la confianza que genera la actitud de los trabajadores o personal administrativo, frente al usuario para ello es necesario que los trabajadores se encuentren para solucionar cualquier problema o necesidad que requiera el usuario demostrando conocimiento, habilidad para transmitir y originar confianza. La conducta de los prestadores de servicio cuando brindan un servicio a la comunidad, generando confianza en el servicio

La dimensión de la empatía, Rogel, (2018) es la habilidad de la organización para brindar a los usuarios una atención especializada, el valor de la cortesía es significativo para desarrollar la empatía, también es necesario la seguridad y la confianza con el usuario, conociendo las necesidades específicas de cada usuario. La empatía en una forma de organización que todo el personal debe de saber aplicar y transmitir a los usuarios quienes califican el servicio; también se exterioriza en ciertas peculiaridades como el compromiso con el usuario, atención al cliente con respeto, mejora el clima o la relación del usuario con la institución.

Tomando ya como definiciones conceptuales la variable correspondiente a la satisfacción del usuario, la cual comprende, Fernandez, et al. (2020) la cultura, necesidades personales, dichos elementos hacen que la satisfacción sea equitativa e individual, pero en diferentes procesos; también la satisfacción del usuario es la consecuencia de proporcionar servicios de calidad, puesto que incide de manera característica en ello, en el instante que el usuario vive una no grata experiencia, sus expectativas, probablemente influirían en la conducta de los que hacen uso de un servicio.

Cordero (2018) la variable satisfacción del usuario hizo referencia a la reacción emocional que se genera al usuario de acuerdo al servicio que esperan recibir, la satisfacción de los usuarios se encuentra relacionado con la calidad del servicio, es decir que la satisfacción es un nivel de ánimo que la persona o usuario logra obtiene en relación a las expectativas del servicio, la satisfacción del usuario cuenta con tres elementos: la operatividad del sistema de investigación, el medio de información adquirido; y la asistencia brindada.

Hernández, et al. (2019) la satisfacción del usuario, es una noción multidimensional que califica de forma personal los diferentes criterios relacionados con calidad e idoneidad del servicio, siendo considerada como la medida en que la atención al usuario y el resultado cumplen con las exigencias del usuario.

En el desarrollo de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario se tiene que la dimensión rendimiento percibido, Cordero (2018) estableció que esta busca otorgar un eficaz servicio y garantizando el bienestar de los usuarios, colocándose en lugar de ellos, protegiendo su nivel socioeconómico, siendo un criterio primordial ya que la razón de ser de los servicios, es decir que la calidad humana, está en otorgar una eficiente atención y garantizar el cuidado de un ser humano.

La dimensión expectativa, Davila (2021) son las circunstancias que median en la apreciación de la atención técnica, inclinándose en los servicios y materiales que predispone la entidad en beneficio de mejorar la calidad de servicio y alcanzar la satisfacción de la población, esto es una regla importante que hay que instituir, pero en muchos ambientes no tiene preeminencia inmediata.

La dimensión nivel de satisfacción, Cordero (2018) enfoca en las disposiciones que la entidad instala con la finalidad de mejorar el servicio a los usuarios, con precios que estén acorde a la economía de la población, que sea un servicio de calidad e inmediato.

III. METODOLOGÍA

Cohen y Gómez (2019) plantearon que la metodología es una de las disciplinas que se encarga de estudiar todo tipo de conjunto de técnicas o métodos que se utilizan dentro de las investigaciones científicas, pues esto permite alcanzar los objetivos planteados, de acuerdo al estudio de las ciencias.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

CONCYTEC (2018) afirmó que la investigación de tipo básica está direccionada a conocimientos con mayor fundamento en la comprensión de necesidades relevantes sobre los hechos, los cuales tienen que ser materia de observación bajo el fundamento de las relaciones entre los sujetos.

Guevara, et al. (2020) los cuales expresaron que la investigación básica tiene como propósito principal detectar y describir el problema que se viene suscitando en la sociedad, para que de esta manera a través de ciertos criterios se pueda estructurar una posible solución frente a la problemática.

3.1.2. Diseño de investigación

Alvarez (2020) confirmó que el diseño no experimental con corte transversal descriptivo simple, es aquel donde no existe alguna manipulación de las variables que han sido establecidas, así mismo a través de este diseño se logra estudiar a fondo los fenómenos y problemas que vienen perjudicando a una sociedad.

- No experimental: transversal descriptivo simple

3.2. Variables y operacionalización

Soto (2021) definió a la variable en la investigación como, aquella singularidad cualitativa y cuantitativa, por el cual permite realizar cualquier análisis al problema que se ha planteado, así mismo se deberá tener en cuenta la complejidad de la problemática para que se pueda establecer si es compuesta o simple.

Correspondiente a la variable independiente calidad de servicio.

- **Definición conceptual**

Berry & Parasuraman (1991) la calidad de servicio va a recaer en un enriquecimiento en beneficio de los consumidores, los empleadores, el gerente y los accionistas, es decir que se busca acceder a un beneficio común

- **Definición operacional**

Berry & Parasuraman (1991) esta variable Calidad de servicio será medida por las dimensiones, confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía

- **Indicadores**

Calidad del servicio

Buen desempeño del servicio

Equipos Modernos

Apariencia del personal

Material del servicio

Confianza

Conocimiento de procesos

Personal Cortes

Atención individualizada

Comprensión en la atención

Preocupación e interés por el usuario

Información oportuna

Servicio rápido

Disposición de ayuda

- **Escala de medición**

Escala de Likert

Correspondiente a la variable dependiente satisfacción del usuario.

- **Definición conceptual**

Cordero (2018) hizo referencia a la reacción emocional que se genera al usuario de acuerdo al servicio que esperan recibir, la satisfacción de los usuarios se encuentra relacionado con la calidad del servicio.

- **Definición operacional**

Cordero (2018), esta variable será medida las dimensiones, rendimientos percibidos, las expectativas de la institución y como se debe manejar un adecuado nivel de satisfacción.

- **Indicadores**

Percepción del servicio recibido

Resultados que el usuario percibió

Expectativas de la calidad del servicio

Expectativas del cumplimiento del personal técnico

Satisfacción respecto a un mejor ambiente

Satisfacción del municipio por mejorar el servicio

- **Escala de medición**

Escala de Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Zita (2018) definió a la población como la totalidad de personas que se encuentran ubicados en un determinado lugar, así mismo es importante indicar que los individuos que conforman la comunidad, deberán estar de acuerdo en formar parte de la investigación, es por ello que se ha logrado establecer una totalidad de ciento siete participantes, las cuales estarán conformados por funcionarios y servidores públicos.

- **Criterios de inclusión**

Universidad de Navarra (2020) definió a los criterios de exclusión como los elementos que serán considerados dentro de la población

Teniendo como criterios de inclusión, se tendrá como parte de la investigación a los funcionarios y servidores públicos, que tengan como mínimo cuatro años de experiencia

- **Criterios de exclusión**

Universidad de Navarra (2020) definió a los criterios de exclusión como los elementos que no serán considerados dentro de la población.

Criterios de exclusión, serán excluidas todas las personas que no tengan el requisito mínimo de cuatro años de experiencia laboral como funcionarios y servidores públicos.

3.3.2. Muestra

Zita (2018) definió a la muestra como la subpoblación o subconjunto de personas, las cuales han sido escogidas de una población total, así mismo es importante que las personas que conforman la muestra deberán tener un previo conocimiento sobre lo que se ha investigado para que de esta forma puedan brindar voluntad de formar parte de la investigación, es por ello que los funcionarios Públicos y Servidores Públicos sumarán una totalidad de cuarenta participantes.

3.3.3. Muestreo

Gómez (2018) como el procreo que permite establecer una muestra estable, sin la existencia de aplicar alguna formula, es por que a traves de este mustreo se podra valorar los conocimientos de los expertos para la respectiva corroboracion de la hipotesis.

3.3.4. Unidad de análisis

Testsiteforme (2020) estableció que la unidad de análisis esta referida a los parametros donde se aplicara la investigación es decir el lugar, entidad o institución donde se aplicara.

La unidad de análisis en la investgación es una entidad publica de la ciudad de Chiclayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

Escudero & Cortez (2018), los cuales la definió como el conjunto o serie de interrogantes previamente elaboradas, con el objetivo de poder recolectar toda la informacion considerada necesaria, asi mismo es importante indicar que esta encuesta es aplicada a los participantes de la investigacion.

La técnica utilizada para ambas variables será la encuesta.

3.4.2. Instrumentos

Salas (2020) el cual describió como el conjunto de interrogantes que se encuentran dirigidas a medir las variables, es decir el custionario es elaborado tomando en cuentas las variables de investigacion, ya que a traves de ella se podra afirmar la veracidad de lo que se ha investigado.

El instrumento utilizado para ambas variables será el cuestionario.

3.5. Procedimientos

Bantu Group (2020), el cual definió al procedimiento de datos como el conjuntos de procedimientos que permite obtener o lograr un objetivo, es decir es el procedimiento por el cual se ha obtendo ciertos resultados, los cuales fueron han sido obtenidos para la veracidad de la investigacion, asi mismo es importante indicar que estos resultados han sido obtenidos a traves de la aplicación de la encuesta, una vez obtenidos los resultados seran trasferidos al SPSS 25, para que puedan ser plasmados en graficos y tablas para su respectiva interpretacion y como penultimo procedimiento se realizara la constrastacion.

3.6. Métodos de análisis de datos

Zenaida (2019), definió al método de análisis de datos, como el proceso por el cual los conocimientos de los encuestados ayudan a validar y dar consistencia a los instrumentos que han sido aplicados, con el propósito de confirmar que los ítems que han sido preguntados están acorde a los criterios de validez y confiabilidad, así mismo estos datos que han sido obtenidos por medio de la encuesta estarán bajo un proceso de presión, los cuales ayudarán a brindar una correcta confiabilidad de lo investigado.

3.7. Aspectos éticos

Alvarez (2019), el cual explicó que los aspectos éticos, están conformados por el respeto, la justicia y la búsqueda del bien, para que de esta forma se pueda corroborar que la presente investigación ha seguido los lineamientos establecidos por la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Dentro de este capítulo se va a poder garantizar un mejor manejo de las dimensiones y de las variables, pues estas serán medidas por medio de un medio estadístico, donde se va a tomar en cuenta los hallazgos obtenido por medio de la aplicación de los instrumentos, de tal forma en cómo se analizan en las siguientes tablas:

La dimensión confiabilidad es un punto de seguridad que se brinda dentro de la entidad para poder acceder a una mejor productividad ante la organización, el desempeño, la eficiencia y la rentabilidad, pues con el resultado de esta dimensión se puede establecer que la confiabilidad brinda cambios y motivación a los trabajadores dentro de la institución, pues reciben mayores oportunidades en casos de ventas y profesionales.

Tabla 1

Escala de valoración de la dimensión Confiabilidad

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	25	10%
En Desacuerdo	48	19%
Indiferente	41	16%
De Acuerdo	93	37%
Total, De Acuerdo	43	17%
TOTAL	250	100%

Nota. De acuerdo a la aplicación de la encuesta a los expertos, se analiza que la mayoría de ellos confieren aplicar la confiabilidad en una entidad pública – Chiclayo, pues de esta manera se estaría ejerciendo una calidad de servicio, el cual se vería reflejado por medio del desempeño de los trabajadores y el realce de la entidad dentro del servicio.

La dimensión Tangibilidad, analiza todo aquel aspecto físico que tiene una institución y como esto acarrea con la producción y el trabajo, pues mayormente se comprende por los bienes tangibles que pueden ser tocado y observados por la persona, es por ello que es necesario que toda institución posea de bienes adecuados para el funcionamiento y el aumento del patrimonio de la institución Pública.

Tabla 2

Escala de valoración según dimensión Tangibilidad

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	24	10%
En Desacuerdo	49	21%
Indiferente	42	18%
De Acuerdo	77	34%
Total, De Acuerdo	37	16%
TOTAL	229	100%

Nota. De acuerdo a la aplicación de la encuesta por parte de los expertos, se ha llegado a corroborar que estos opinaron aplicar la tangibilidad dentro de la entidad pública de Chiclayo, con el fin de que dentro de la entidad se equipen bienes modernos que estén al alcance del avance tecnológico, además esto también versa en la apariencia que presenta el personal y la materialización del servicio.

La dimensión seguridad, permite determinar las técnicas o los procedimientos que la institución pública toma en cuenta como resultado para poder advertir o disminuir todo tipo de riesgo que se genere por el trabajo empleado, es decir permite que no se produzcan accidentes, pues el objetivo de esta dimensión es buscar el desarrollo de la actividad evitando todo tipo de riesgos que se puedan generar.

Tabla 3

Escala de valoración según dimensión Seguridad

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	20	10%
En Desacuerdo	25	11%
Indiferente	24	10%
De Acuerdo	91	40%
Total, De Acuerdo	38	17%
TOTAL	198	88%

Nota. En relación a la aplicación de los resultados, los expertos mencionan estar de acuerdo en que se aplique la seguridad dentro de la entidad, pues de esta manera se generaría una mejor confianza ante el conocimiento de los procesos, por lo que estaría evidenciando las medidas de seguridad y la protección integral del trabajador frente al área protección, donde se cumplan todos los requerimientos para poder efectuar una protección legal por parte de la entidad

los trabajadores.

La dimensión Empatía, es la capacidad que tiene el empleador en ponerse en el lugar del trabajo, además esta dimensión también va hacia la atención al usuario, pues de esta manera permite entender y relacionarse con los pensamientos y la experiencia que tienen con los demás, es decir que esto permite estar conectado con el usuario frente a sus requerimientos.

Tabla 4

Escala de valoración según dimensión Empatía

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	16	8%
En Desacuerdo	47	24%
Indiferente	28	14%
De Acuerdo	69	36%
Total, De Acuerdo	34	18%
TOTAL	194	100%

Nota. En relación a la encuesta aplicada, se han llegado obtener resultados favorables por parte de los expertos, pues estos mencionan que se debe de aplicar una empatía dentro de la entidad, con el fin de que la atención individualizada, sea comprendida tomando en cuenta la preocupación y el interés que tiene el usuario frente a lo que requiere por parte de la entidad.

La dimensión sensibilidad, permite que dentro de la entidad se logre gestionar y organización resultados de un proyecto, esto comprende diversas incertidumbres ante las limitaciones y los modelos de decisión, pues dentro de la entidad esta dimensión es importante ya que permite identificar el impacto funcional ante la toma de decisiones y la calidad de control que existe.

Tabla 5

Escala de valoración de la dimensión Sensibilidad

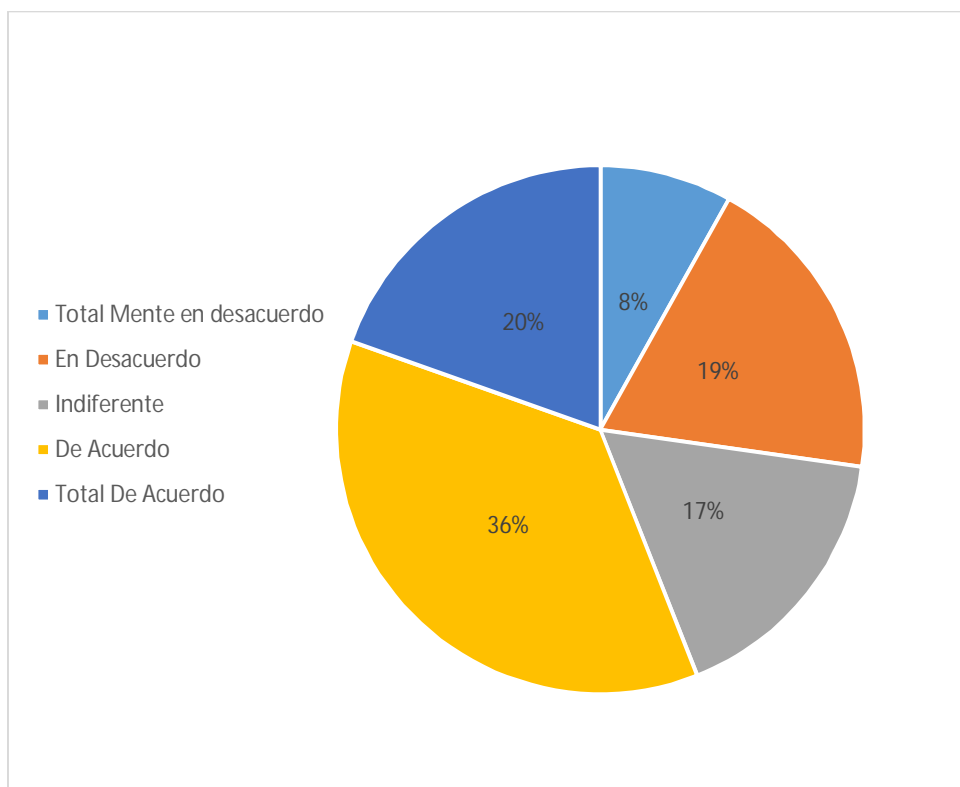
Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	6	3%
En Desacuerdo	33	17%
Indiferente	31	16%
De Acuerdo	77	39%
Total, De Acuerdo	53	27%
TOTAL	200	100%

Nota. En relación a los resultados, se toma en cuenta que los expertos manifiestan que se apliquen como dimensión a la sensibilidad dentro de la entidad, pues de esta manera se va a lograr que se presente una información oportuna, por medio de un servicio donde se tenga la disposición de ayuda brinda a los usuarios en calidad de servicio eficaz.

Respecto a la variable Calidad de servicio, se establece que esta es un conjunto de acciones que una entidad aplica para poner estrategias que permitan acceder al mejoramiento del servicio de la entidad, pues esto se logra identificar y relacionar por medio del consumidor y la entidad, además a través de la calidad de servicio, se brindan actitudes positivas para poder cumplir con las necesidades de los usuarios bajo sus requerimientos.

Figura 1

Escala de valoración según la Calidad de servicio



Nota. De los resultados obtenido por medio de la aplicación de la encuesta, se logra obtener que la calidad de servicio al usuario busca lograr cumplir la satisfacción del usuario en relaciones sus requerimientos y necesidades pues de

esta manera se establece la satisfacción por parte de la entidad, pues para ello la calidad de servicio tiene que ser efectiva y siguiendo habilidades interpersonales.

La dimensión rendimiento percibido se hace referencia al desempeño que se aplica por parte del cliente luego de haber sido atendido por un empleador de la entidad, pues de esta manera se puede dar a conocer su opinión o expectativa de la atención, es por ello que se debe de tomar en cuenta el valor percibido y los factores que intervienen ante los procesos.

Tabla 6

Escala de valoración según dimensión Rendimiento percibido

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	13	3%
En Desacuerdo	110	28%
Indiferente	62	16%
De Acuerdo	159	40%
Total, De Acuerdo	56	14%
TOTAL	400	100%

Nota. Ante la aplicación de la encuesta, los expertos mencionan que se debe de tomar en cuenta el rendimiento percibido, pues de esta manera se tendría una mejor percepción del servicio que se recibe por parte de la entidad al usuario y se obtendría mejores resultados en función al requerimiento.

La dimensión expectativa, se toma en cuenta como una acción de cumplimiento de objetivo, pues permite tomar en cuenta la visión que se tiene dentro de la vida laboral, ya que de esta manera se estaría establecimiento un mejor autoconocimiento de los objetivos o las metas propuestas que se desea conquistas por parte de la entidad.

Tabla 7

Escala de valoración según dimensión Expectativas

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	18	5%
En Desacuerdo	87	22%
Indiferente	55	14%
De Acuerdo	184	46%
Total, De Acuerdo	56	14%
TOTAL	400	100%

Nota. Ante la aplicación de la encuesta, los expertos mencionaron que se encuentran de acuerdo en que se considere las expectativas, pues por medio de esta dimensión, se lograría cumplir con los requerimientos y objetivos que tiene la entidad, donde se busca una calidad de servicio y un cumplimiento técnico por

parte de la persona.

La dimensión satisfacción, es uno de los sentimiento y actitudes que permiten medir por parte del cliente su satisfacción con la atención de la entidad frente a un servicio brindado, esto además busca que se cumplan las necesidades y las expectativas del cliente ante una fidelización de clientes, pues los factores mas tangibles que se pueden ver se presentan por medio de la producción de la institución

Tabla 8

Escala de valoración según dimensión Nivel de satisfacción

Escala de Valoración	Cantidad	%
Totalmente en desacuerdo	36	9%
En Desacuerdo	79	20%
Indiferente	64	16%
De Acuerdo	159	40%
Total, De Acuerdo	59	15%
TOTAL	397	100%

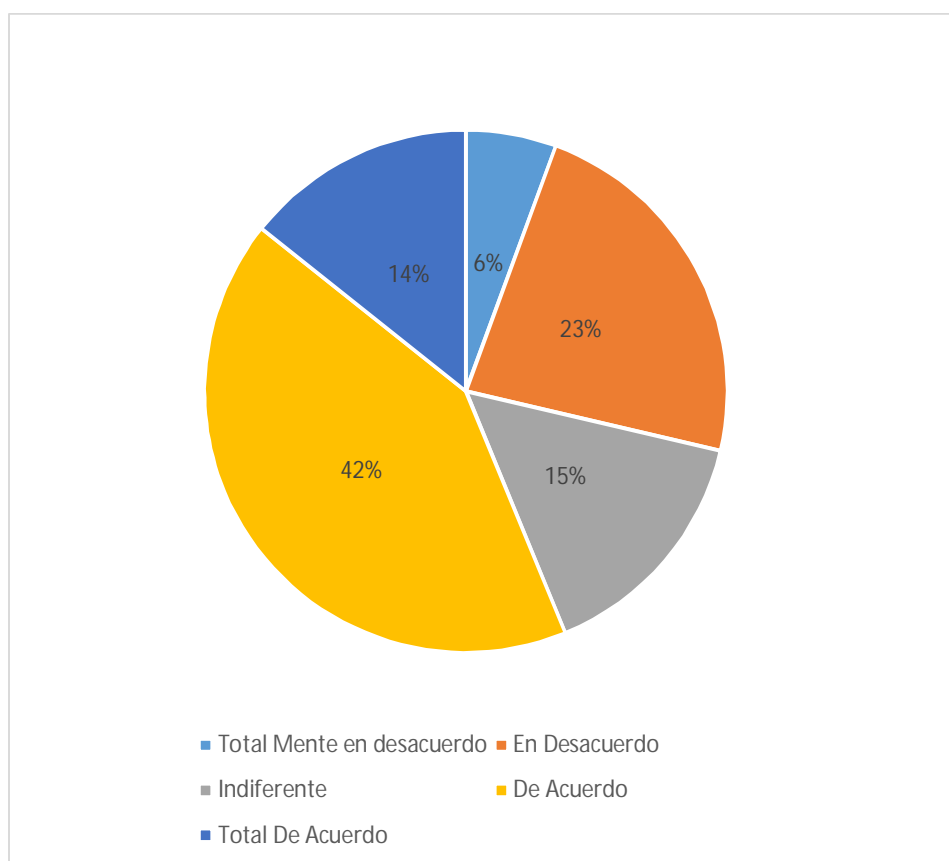
Nota. En relación a los datos que se han obtenido por medio de la aplicación de la encuesta, se toma en consideración que por medio de la aplicación de un nivel de satisfacción se va a poder generar un mejor ambiente de satisfacción por

parte del usuario, pues de esta manera se mejoraría el servicio y la calidad de atención dentro de la entidad.

Los resultados de la Variable Satisfacción del usuario, permite tomar en conocimiento cuales son los servicios que se brinda por parte de la entidad y como estos reconocen los errores y las fortaleces frente al desarrollo de un sistema de atención al cliente, pues por medio de estos actos se establece que tipo de atención esta brindando la entidad y como es el trato directo con el usuario frente al cumplimiento de su requerimiento.

Figura 2

Distribución de la Satisfacción del usuario



Nota. De la aplicación de la encuesta, se puede llegar a obtener que los expertos mencionan que se aplique una satisfacción del usuario como un mecanismo de medición de cómo se está llevando y percibiendo la atención, pues esto permite percibir el desempeño de la institución pública ante u atención brindada, además

se comprende que esto no solamente va por parte del usuario, sino también de los trabajadores, pues ellos deben de sentir satisfechos ante el trabajo generado, ya que de esta manera estaría cumpliendo con las perspectivas del usuario.

Niveles de la Calidad de Servicio

Tabla 9

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Calidad de Servicio en una entidad pública de Chiclayo.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	13	26%
Nivel Medio	26	52%
Nivel Alto	11	22%
TOTAL	50	100%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento Calidad de Servicio

En la tabla 9, se observa que los resultados en función a la variable Calidad de servicio, predomina el nivel medio con un 52%, esto nos lleva a establecer de que dentro de la institución se debe de generar una organización interna donde se brinda un servicio de calidad al usuario ante el cumplimiento de

sus expectativas, así mismo se tiene en relevancia que el 26% presentan un nivel bajo y el 22% un nivel alto.

Niveles de las Dimensiones de la Calidad de Servicio

Tabla 10

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Calidad de servicio en una entidad pública de Chiclayo.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Confiabilidad	Nivel bajo	13	26%
	Nivel medio	20	40%
	Nivel alto	17	34%
Tangibilidad	Nivel bajo	20	40%
	Nivel medio	19	38%
	Nivel alto	11	22%
Seguridad	Nivel bajo	11	22%
	Nivel medio	14	28%
	Nivel alto	25	50%
Empatía	Nivel bajo	18	36%
	Nivel medio	12	24%
	Nivel alto	20	40%
Sensibilidad	Nivel bajo	12	24%
	Nivel medio	12	24%
	Nivel alto	26	52%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento Calidad de Servicio

En la tabla 10, en relación a las respuestas que se han logrado obtener una mayor percepción por medio de la dimensión sensibilidad, pues se tiene un 52% en relación al nivel alto, ante ello se comprende que dentro de la entidad la sensibilidad es una de las acciones que se toma muy en cuenta para poder llegar a brindar un servicio más oportuno y rápido.

Niveles de la Satisfacción del usuario

Tabla 11

Distribución de frecuencias y porcentajes de la variable Satisfacción del usuario en una entidad pública de Chiclayo.

Escala de Valoración	Cantidad	%
Nivel Bajo	11	22%
Nivel Medio	14	28%
Nivel Alto	25	50%
TOTAL	50	100%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento Satisfacción del usuario

En la tabla 11, se observa que los resultados que se han llegado a obtener por medio de la variable Satisfacción del usuario, tienen como valor predominante un nivel alto con un total del 50%, esto conlleva a delimitar que la satisfacción del usuario será medida como un servicio de enriquecimiento

a la entidad, así mismo se tiene con 28% un nivel medio y con 22% un nivel bajo.

Niveles de las Dimensiones de la Satisfacción del usuario

Tabla 12

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario de una entidad pública de Chiclayo.

Dimensión	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %
Rendimiento percibido	Bajo	15	30%
	Medio	17	34%
	Alto	18	36%
Expectativas	Bajo	25	50%
	Medio	23	46%
	Alto	2	4%
Nivel de satisfacción	Bajo	14	28%
	Medio	15	30%
	Alto	21	42%

Nota. Datos tomados de la aplicación del instrumento Satisfacción del usuario

En la tabla 12, se comprende que las personas que han sido aplicadas dimensiones, toman en cuenta aspectos basados en la Satisfacción del usuario, pues como dimensión predominante se tiene a la dimensión expectativas con un 50%, es decir que la entidad pública debe de tomar muy en cuenta las expectativas que busca, es decir sus objetivos y el cumplimiento de estos, de esta manera se estaría evidenciando que no solo debe de

basarse en el servicio sino también en el cumplimiento y calidad de atención por parte del personal hacia el usuario.

V. DISCUSIÓN

En relación a la aplicación del objetivo general, el cual busca determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública – Chiclayo, esto se relaciona con el resultado de la figura 1 donde se comprende que por medio de la aplicación de la encuesta, se logra obtener que la calidad de servicio al cliente busca lograr cumplir la satisfacción del usuario en relaciones sus requerimientos y necesidades pues de esta manera se establece la satisfacción por parte de la entidad, pues para ello la calidad de servicio tiene que ser efectiva y siguiendo habilidades interpersonales.

Además también guarda relación con lo que manifestó la figura dos, pues aquí se establece que de la aplicación de la encuesta, se puede llegar a obtener que los expertos mencionan que se aplique una satisfacción del usuario como un mecanismo de medición de cómo se está llevando y percibiendo la atención, pues esto permite percibir el desempeño de la entidad ante u atención brindada, además se comprende que esto no solamente va por parte del usuario, sino también de los trabajadores, pues ellos deben de sentir satisfechos ante el trabajo generado, ya que de esta manera estaría cumplimiento con las perspectivas del usuario.

Respecto a esto, la investigación de la tesis elaborada por Díaz (2018) quien tuvo como objetivo la medición de la calidad de prestación de servicio otorgado por la entidad Sanidad Militar, concluyendo que a través de todas las mediciones aplicadas en la investigación se puede afirmar que es correcta la calidad de servicios otorgado, corroborando de esta manera que la entidad pública antes mencionada cumple rotundamente con una adecuada atención a favor de la satisfacción del usuario atendido, contribuyendo a la investigación, que se puede corroborar, que es predominante que exista una considerada prestación o calidad de servicio, lográndose así mejorar la calidad del ambiente laboral y del trabajador.

De igual forma, por parte del auto doctrinal, Bombard (2018) estableció que la participación de los administrados es una pieza fundamental dentro de la calidad de servicio, es evidente que cada vez hay mucho más esfuerzo para integrar a los usuarios de forma más amplia y mejorar o rediseñar la prestación de los servicios, la práctica necesaria y una significativa contribución en el planteamiento y la prestación de servicios; además Rogel (2018) definió que la calidad de servicio es cumplir con los requerimientos de los usuarios, contando con capacidad de ofrecer indicaciones, acompañamiento y solucionar los incidentes que se presentes.

Esto conlleva a concluir que de acuerdo a lo que menciona el objetivo, lo delimitado por los resultados, los antecedentes de estudios y el ámbito doctrinal, se logra establecer que dentro de la entidad se debe de aplicar la calidad de servicio para poder brindar mejores estrategias y acciones que permitan mejor de manera interna toda la organización de la entidad, pues de esta manera se estaría dando una relación entre la institución pública y el usuario de manera efectiva, ya que se estaría busca cumplir con los requerimiento.

Así mismo por parte del objetivo específico uno, analizar la calidad del servicio en una entidad pública de Chiclayo, esto se va a relacionar con el resultado número dos, donde se establece que de acuerdo a la aplicación de la encuesta por parte de los expertos, se ha llegado a corroborar que estos opinaron aplicar la tangibilidad dentro de la entidad pública de Chiclayo, con el fin de que dentro de la institución se equipen bienes modernos que estén al alcance del avance tecnológico, además esto también versa en la apariencia que presenta el personal y la materialización del servicio.

Esto también se encuentra relacionado con la investigación de Pino (2018) quien en su tesis, tomó como objetivo determinar si existe alguna relación entre la calidad de servicio que otorgan los restaurantes a favor de sus comensales y la satisfacción del usuario, concluyendo que los servicios prestados por los restaurantes de la ciudad de Juliaca – Puno, varían de acuerdo a la encuesta aplicada, el cual hace referencia que unos de los puntos fundamentales para una adecuada satisfacción del usuario, es la infraestructura del local, ya que consideran que a través de un ambiente adecuado se puede complacer al

usuarios, contribuyendo que de acuerdo a lo sustentado se puede afirmar que uno de los principales puntos para que exista una calidad de servicio, es mejorar o reforzar la infraestructura de las entidades, para que de esta manera se logre obtener una adecuada satisfacción del usuario.

Es así que, de manera doctrinal, de acuerdo a sus teorías, el autor Bustamante, et al. (2020) afirmó que la calidad de servicio es la habilidad para dar el servicio que se ha prometido generando seguridad, además es la capacidad para realizar eficazmente el servicio prometido, de manera eficaz, disminuyendo los riesgos y extendiendo las ventajas para el usuario y de modo que se prueba un nivel de seguridad en el momento de brindar el servicio.

Respecto a esto y siguiendo los lineamientos del objetivo, del análisis de la encuesta, de la determinación de los antecedentes y el aspecto doctrinal, se toma en relevancia que dentro de la entidad pública de Chiclayo, no existe una debida organización frente al cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente, por lo que se comprende que la calidad del servicios no es dable, esto quiere decir que se debe de generar una mejor calidad de servicio para poder generar una habilidad interpersonal respecto a las necesidades eficaces de la entidad pública.

Respecto al segundo objetivo específico, busca, identificar la satisfacción del usuario en una entidad pública de Chiclayo, este objetivo tiene una relación con el resultado número ocho, esto delimita que en relación a los datos que se han obtenido por medio de la aplicación de la encuesta, se toma en consideración que por medio de la aplicación de un nivel de satisfacción se va a poder generar un mejor ambiente de satisfacción por parte del usuario, pues de esta manera se mejoraría el servicio y la calidad de atención dentro de la entidad.

En relación a este objetivo se relaciona la investigación de Guevara (2018) en su tesis, busco como objetivo determinar si existe alguna relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio, así mismo concluyó que a través de las encuestas realizadas se puede afirmar con un 74.7%, que la satisfacción del usuario es a causa de la calidad de servicio que brinda cualquier entidad ya sea pública o privada, contribuyendo a la investigación en que, se va a determinar que en todos los ámbitos donde una entidad pública y entre otras

instituciones que brinden alguna prestación, es fundamental que la calidad de servicio otorgado sea el adecuado, para que cumpla el fin principal que es la satisfacción del usuario.

Este objetivo también aplica una relación con el aspecto doctrinal mencionado por Cordero (2018) quien comprendió que, la variable satisfacción del usuario hace referencia a la reacción emocional que se genera al usuario de acuerdo al servicio que esperan recibir, la satisfacción de los usuarios se encuentra relacionado con la calidad del servicio, es decir que la satisfacción es un nivel de ánimo que la persona o usuario logra obtiene en relación a las expectativas del servicio, la satisfacción del usuario cuenta con tres elementos: la operatividad del sistema de investigación, el medio de información adquirido; y la asistencia brindada.

De igual forma para el doctrinario Hernández, et al. (2019) se analizó que la satisfacción del usuario, es una noción multidimensional que califica de forma personal los diferentes criterios relacionados con calidad e idoneidad del servicio, siendo considerada como la medida en que la atención al usuario y el resultado cumplen con las exigencias del usuario.

Esto, a manera de conclusión de acuerdo a los parámetros que establece el objetivo, lo analizado por los resultados, los antecedentes de estudio y las determinaciones de los autores, llega a establecer que la satisfacción del usuario permite poder medir por medio de su dimensión aspecto de atención en relación al servicio brindado, pues por medio de este acto de evita que se genere posibles errores, es por ello que se logra fortalecer un mejor sistema donde ofrezca tranquilidad a sus trabajadores y asistencia de cumplimiento al usuario.

De acuerdo análisis del objetivo específico tres, busca, describir como influiría la calidad de servicio ante la satisfacción del usuario en una entidad pública de Chiclayo, se analiza que se tiene una relación con el resultado número seis, pues por medio de este resultado se logra identificar que ante la aplicación de la encuesta, los expertos mencionan que se debe de tomar en cuenta el rendimiento percibido, pues de esta manera se tendría una mejor percepción del servicio que se recibe por parte de la entidad al usuario y se obtendría mejores resultados en función al requerimiento.

Así mismo se encuentra una relación con la investigación de Fernández (2018) permitiendo concluir que en el ámbito administrativo es un punto crucial a mejorar, ya que a través de las distintas demoras que surgen en esta área, no se puede otorgar una adecuada calidad de servicio para el usuario, contribuyendo a la investigación en que se puede afirmar que todas las áreas que estas involucradas en una entidad pública o privada, deberán trabajar gradual y progresivamente para que de esta forma se logre satisfacer las necesidades que un usuario desea obtener al solicitar un servicio.

En relación a ello, también se guarda relación con las teorías del autor Berry & Parasuraman (1991) como bien se sabe, el servicio estandarizado de las perspectivas del cliente busca que la calidad del servicio cumpla las necesidades del usuario, es por ello que se aplica la escala de SERVQUAL, la cual ha sido generada desde el año 1985, a través de sus creadores Parasuraman, Zeithaml y Berry, con el fin de medir cuales eran las expectativas del usuario en relación al servicio que brindaba la entidad y de qué manera como esta podía cumplir con el cumplimiento de la visión de los clientes.

Por medio del análisis generado por el objetivo, la encuesta aplicada, los antecedentes analizados y la opinión del autor doctrinal, se toma en relevancia que la calidad de servicio debe de ser aplica dentro de una entidad para poder satisfacer al usuario frente a sus necesidades, pues esto son acciones internas y externas que permiten poder realizar servicios que vayan de acuerdo a la atención brinda y los factores asociados.

Finalmente, con el cuarto objetivo específico se propone la implementación de modelo de calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Chiclayo, ante este resultado se ha podido determinar una relación con el resultado número uno, donde se delimita que de acuerdo a la aplicación de la encuesta a los expertos, se analiza que la mayoría de ellos confieren aplicar la confiabilidad en una entidad pública – Chiclayo, pues de esta manera se estaría ejerciendo una calidad de servicio, el cual se vería reflejado por medio del desempeño de los trabajadores y el realce de la institución pública dentro del servicio.

Se comprende que este objetivo se encuentra relacionado con la investigación de Rivera (2019) quien en su tesis, tuvo como objetivo mejorar toda actividad logística marítima, para alcanzar de esta manera la correcta satisfacción de los clientes o usuarios, pues como resultado se obtuvo que el modelo SERVQUAL ayuda a medir adecuadamente la calidad de servicio, concluyendo que a través de evaluaciones se logró confirmar que las expectativas y percepciones que se han tomado en cuenta en la entidad pública estudiada tiene un gran relevancia y correlación con la satisfacción de los usuarios; contribuyendo a la investigación, se puede afirmar que el mejoramiento del área logística en su calidad de servicio permite aumentar la satisfacción del usuario en cualquier compra a realizar a favor de la institución estudiada.

En función a la aplicación del ámbito doctrinal, se comprende que la Organización Mundial de la Salud (2020) quien precisó que, la calidad de servicio es el valor de una prestación que solventa o cubre las necesidades de las personas, instituyendo que la calidad puede medirse y mejorar consecutivamente, a través de la asistencia de una atención fundada en datos evidentes que tengan en cuenta las necesidades y particularidades de los usuarios.

Respecto a esto se analiza por parte del objetivo, los resultados, los antecedentes y el análisis de la opinión del doctrinario, se tiene en conclusión que para poder mejorar la gestión interna y externa de la entidad se debe de proponer un modelo de calidad de servicio, con el fin de que se llegue a mejorar la satisfacción de los usuario, pues por medio de este aspecto se estaría logrando aplicando una atención oportuna y eficaz para poder cumplir con los requerimiento exigidos por el usuario hacia la entidad, mayormente hacia la atención brindada.

VI. CONCLUSIONES

PRIMERO: Dentro de la entidad pública de Chiclayo, se ha llegado a determinar que para poder satisfacer al usuario se tiene que aplicar una calidad de servicio, por medio de estrategias y acciones que permitan mejorar el servicio brindado al cliente, pues de esta manera se tendría que analizar la relación existente que se debe de generar entre el trabajador y el usuario, buscando siempre cumplir con las necesidades del usuario y las expectativas de la institución Pública.

SEGUNDO: Actualmente se analiza que la calidad de servicio es muy importante dentro de cualquier entidad, pues esto permite una mejor organización interna de cumplimiento de objetivos, donde los resultados tengan sentido absoluto y se ajusten a las necesidades de la producción y desarrollo de la entidad, es por ello que se tiene que cumplir consecuentemente con los objetivos básicos de la institución Pública y los requerimientos del usuario.

TERCERO: Para poder determinar dentro de una entidad pública como se brinda la atención hacia el usuario se tiene que establecer por medio de parámetros de satisfacción, donde se indique la calidad de atención que se está brindando por el servicio, pues esto permite fortalecer el sistema interno de la entidad y mejorar todo tipo de falencias que se presenten ante la atención brindada.

CUARTO: Dentro de la entidad pública, se describe que la calidad de servicio va a influenciar ante la satisfacción del usuario, pues esto permite medir el grado de lealtad que se tiene con el cliente y la participación con otras entidades, además se analiza como medio alternativo que busca incrementar ganancias de la Institución Pública y el cumplimiento de la satisfacción del usuario.

QUINTO: Se requiere que para poder mejorar la satisfacción de los usuarios dentro de una entidad pública se aplique como modelo la calidad de servicios, para ello se tiene que proponer un cambio sustancial y organización que permita acceder a nuevos mecanismos que valoren la calidad de servicio por la entidad brindada.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERO: Se debe de brindar una calidad de servicio dentro de la entidad pública que permita mejorar la relación entre trabajador y usuario, donde se cumplan expectativas y objetivos de la institución pública hacia una atención eficaz brindada.

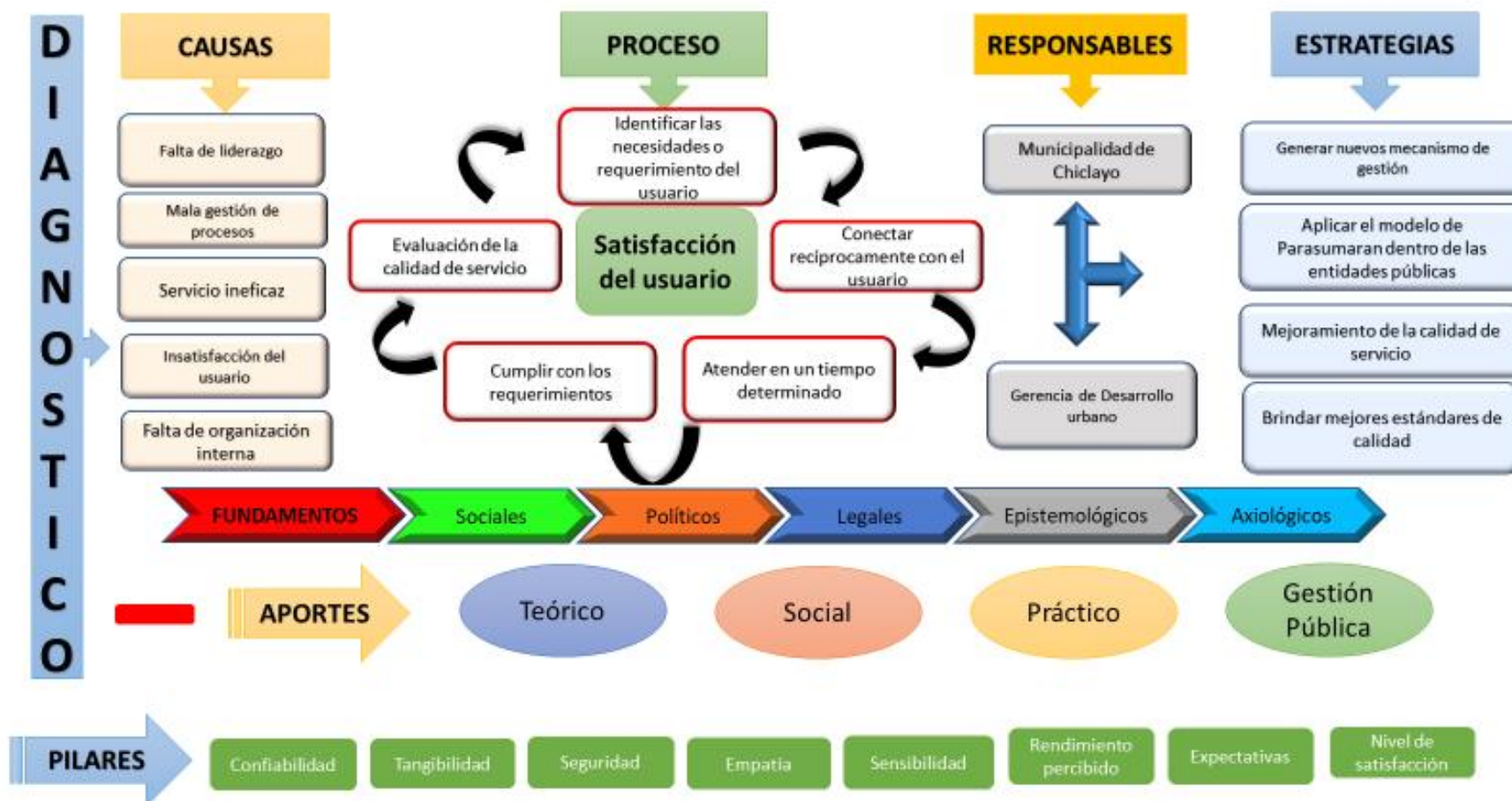
SEGUNDO: Toda entidad pública debe de gestionar una nueva calidad de servicio que ayude a brindar una mejor organización para el cumplimiento del objetivo interno de la entidad pública.

TERCERO: En toda institución pública se debe de priorizar la atención al usuario, pues esta debe de cumplir con los parámetros de satisfacción, donde la calidad de atención permita fortalecer aspectos de gestión pública.

CUARTO: Todo usuario debe de ser atendido bajo sus requerimientos y necesidades, sin perjudicar las ganancias de la institución pública y el cumplimiento de la satisfacción del usuario.

QUINTO: Se requiere proponer la aplicación de la calidad de servicio dentro de la institución pública, con el fin de llegar a mejorar la satisfacción del usuario dentro de una entidad estatal.

VIII. PROPUESTA



ANALISIS DE LA PROPUESTA

Los pilares fundamentales de la propuesta son, confiabilidad, tangibilidad, seguridad, empatía, sensibilidad, rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción, todos estos elementos se llegan a conformar por medio de los aportes, teóricos, social, práctico y gestión pública, pues estos van a ser para dar una adecuada solución al problema, así mismo se toma en cuenta como aporte a los fundamentos social, político, legal, epistemológico y axiológico, es decir son los lineamientos con los que se iniciara la calidad de servicio para la satisfacción del usuario, es así que como causas se logra delimitar la falta de liderazgo, la mala gestión de proceso, el servicio ineficaz, la insatisfacción del usuario y la falta de organización interna, todas estas casusas son analizadas por medio de un proceso de satisfacción del usuario, donde primero se debe de identificar las necesidades o requerimiento del usuario, para que luego el trabajador se conecte recíprocamente con el usuario, y de esta manera se logre atender a tiempo su requerimiento, pues se estaría cumpliendo con los propuesto, de esta manera finalmente se evaluaría la calidad de servicio brindada, pues las personas responsables será la Municipalidad de Chiclayo y la Gerencia de Desarrollo Urbano, esto conlleva a establecer estrategias como la gestión de nuevos mecanismo, la aplicación del modelo de Parasumaran, el mejoramiento de la calidad de servicio y nuevos estándares de calidad.

REFERENCIAS

- Alvarez Risco, A. (2020). *Universidad de Lima*. Obtenido de <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%202020%2818.04.2021%29%20-%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Alvarez Viera, P. (2019). *Cartilla de la Etica*. Obtenido de Universidad De Santiago de Cali: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Bantu Group. (30 de Marzo de 2020). *Blog oficial de Bantu*. Obtenido de <https://www.bantugroup.com/blog/etapas-del-procesamiento-y-analisis-de-datos>
- Berry, L., & Parasuraman, A. (1991). *Marketing en las empresas de servicios*. México : Norma.
- Bombard, Y. (26 de Julio de 2018). *BMC*. Obtenido de <https://implementationscience.biomedcentral.com/articles/10.1186/s13012-018-0784-z>
- Briones Ordoñez, O. V. (2018). *Unviersidad Catolica de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
- Bustamante Ubilla, M. A., Obando, F., & Tello, M. (Abril de 2020). *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_de_servicio_el_modelo_Servqual
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: "Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación"*. Lima: San Marcos.
- Castañeda Vásquez, Y. F. (2018). *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. Obtenido de <https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/5984/BC-1584%20CASTA%c3%91EDA%20VASQUEZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Consejo Nacional de Ciencia, T. e. (2018). *Portal CONCYTEC*. Obtenido de Portal CONCYTEC:
https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Contreras Castañeda, E. D. (Julio de 2021). *Scielo*. Obtenido de Scielo:
http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-50512021000300035&lang=en
- Cordero Flores, K. N. (2018). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cusi Borda, Y., & Quispe Quispe, S. (Diciembre de 2019). *UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN*. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2657/Yuliana_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Davila Camacho, S. (2021). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57616/D%c3%a1vila_CD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Del Pino Romero, J. A. (2018). *Universidad Nacional del Altiplano*. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9970/Jimy_Andy_Del_Pino_Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Delgado León, R. C. (2020). *Universidad San Martin de Porres*. Obtenido de https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/6601/delgado_lrcj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Díaz Bedoya, P. J. (2018). *Sanidad militar-Colombia*. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/18555/DiazBedoya-PedroJose-2018.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Ehigie, J., & Jesse, K. (2018). *University Of Gavle*. Obtenido de <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1246475/FULLTEXT01.pdf>

Escudero Sánchez, C. L., & Cortez Suárez, L. A. (2018). *UTMACH*. Obtenido de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12501/1/Tecnicas-y-MetodoscualitativosParaInvestigacionCientifica.pdf>

Espinoza Freire, E. E. (Diciembre de 2018). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1990-86442018000500039#:~:text=Las%20variables%20en%20la%20investigaci%C3%B3n%20representan%20un%20concepto%20de%20vital,un%20tipo%20particular%20denominado%20hip%C3%B3tesis.

Febres Ramos, R., & Mercado Rey, M. (Setiembre de 2020). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397

Fernández Delgado, B. G. (2018). *Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa*. Obtenido de <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fernandez Oliva, D., Revilla Velasquez, M., & Mamani Urrutia, V. (Enero de 2020). *Scielo*. Obtenido de [Scielo: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832020000100129&lang=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832020000100129&lang=es)

Gómez, Á. (10 de Octubre de 2018). *Muestreo Estadístico*. Obtenido de <https://isdfundacion.org/2018/10/10/que-es-y-para-que-sirve-el-muestreo-estadistico/#:~:text=Definici%C3%B3n%20de%20muestreo,de%20una%20o%20m%C3%A1s%20poblaciones.>

Guevara Alban, G. P., Verdesoto Arguello, A. E., & Castro Molina, N. E. (3 de Julio de 2020). *ReciWund*. Obtenido de <file:///C:/Users/Consultoria/Downloads/Dialnet-MethodologiasDeInvestigacionEducativaDescriptivasEx-7591592.pdf>

- Guevara Carranza, J. M. (2018). *Universidad Cesar Vallejo*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26164/Guevara_CJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Henneguelle, A. (6 de enero de 2016). *ResearchGate*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/293636008_Better_at_Home_than_in_Prison_The_Effects_of_Electronic_Monitoring_on_Recidivism_in_France
- Hernández Vásquez, A., Rojas Roque, C., Prado Galbarro, F. J., & Bendezu Quispe, G. (Octubre de 2019). *Scielo*. Obtenido de Scielo: <https://www.scielo.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
- Ibarra Picón, A., & Rúa Ramirez, E. (2018). *Assessment of the user service*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
- Izquierdo Espinoza, J. R. (25 de Mayo de 2021). *Universidad Tecnológica del Perú*. Obtenido de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- La Organización Mundial de la Salud. (2020). *World Health Organization*. Obtenido de <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/quality-health>
- López Vásquez, L. J., Olivera Hospinal, S., & Tinoco Reyes, D. (5 de Setiembre de 2018). *Esan Business*. Obtenido de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Monroy Ceseña, M. A. (Enero de 2021). *Scielo*. Obtenido de Scielo : http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-46392021000100003&lang=en
- Mosquera Tucunango, Y. (2019). *Ministerio de Trabajo*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/bitstream/123456789/5231/1/ARTICULO%20CIENENTIFICO-%20YEANYNE%20MOSQUERA%20TUCUNANGO.pdf>

- Nauca Torres, S. E., & Delgado Cotrina, H. (2018). *Universidad de Lambayeque*. Obtenido de <https://repositorio.udl.edu.pe/handle/UDL/195>
- Navarra, U. d. (2020). *university of Navarra*. Obtenido de https://biblioguias.unav.edu/revisionessistematicas/criterios_de_inclusion_y_exclusion
- Noboa Mora, C. J. (Marzo de 2021). *Universidad Catolica del Ecuador*. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20omora%20clara.pdf>
- Numpaque Pacabaque, A., Buitrago Orjuela, L. Á., & Pardo Santamaría, D. F. (Junio de 2019). *Scielo*. Obtenido de https://search.scielo.org/?fb=&lang=es&count=15&from=1&output=site&sort=&format=summary&page=1&q=calidad+de+servicio+y+satisfacci%C3%B3n+del+usuario&where=&filter%5Bin%5D%5B%5D=esp&filter%5Bin%5D%5B%5D=col&filter%5Bin%5D%5B%5D=chl&filter%5Byear_cluster%5D
- Paripancca Herrera, E. (2019). *Cybertesis*. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10164/Paripancca_he.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Rico Trejos, E. (2018). *UNIVERSIDAD LIBRE SECCIONAL PEREIRA*. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/17939/EVALUACION%20DEL%20PROCESO%20DE%20ATENCI%C3%93N%20AL%20CIUDADANO.pdf?sequence=1>
- Rivera Reyes, S. J. (2019). *Universidad Catolica de Santiago de Guayaquil*. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Rogel Villacis, J. L. (2018). *Central University of Ecuador*. Obtenido de <http://www.postgradovipi.50webs.com/archivos/memorialia/2018-I/ARTICULO15.pdf>

- Rovere Herrera, V., & Rebolledo, D. (Agosto de 2021). *Revista Científica "Connect Freedom"*. Obtenido de <http://revistaitsl.itslibertad.edu.ec/index.php/ITSL/article/view/240>
- Salas Ocampo, D. (23 de Junio de 2020). *Investigalia*. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-encuesta-y-el-cuestionario/>
- Silva Treviño, J. G., Macías Hernández, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (14 de Abril de 2021). *Scielo*. Obtenido de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-78582021000100085
- Soto Abanto, S. E. (2021). *TESISCIENCIA*. Obtenido de <https://tesis-ciencia.com/2018/08/20/tesis-variables-dimensiones-indicadores/>
- Testsiteforme. (2020). *Testsiteforme*. Obtenido de <https://www.testsiteforme.com/unidad-de-analisis/>
- Ventura, W. (2020). *Universidad Continental*. Obtenido de <https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-servicios-publicos-en-el-peru>
- Zeithmal, V., & Parasuraman, A. (2008). *Calidad de servicio*. Estados Unidos: AMA.
- Zenaida Hernandez, M. (2019). *Universidad de Rioja*. Obtenido de https://www.unirioja.es/cu/zehernan/docencia/MAD_710/Lib489791.pdf
- Zita Fernandes, A. (2018). *Diferenciador*. Obtenido de <https://www.diferenciador.com/poblacion-y-muestra/#:~:text=Poblaci%C3%B3n%20se%20refiere%20al%20universo,poblaci%C3%B3n%20para%20realizar%20un%20estudio.>

ANEXOS

Anexo 01. Matriz de operacionalización de variables

Título: Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica / Instrumento
Variable independiente: Calidad de servicio	Berry & Parasuraman (1991) la calidad de servicio va a recaer en un enriquecimiento en beneficio de los consumidores, los empleadores, el gerente y los accionistas, es decir que se busca acceder a un beneficio común.	Berry & Parasuraman (1991) esta variable Calidad de servicio será medida por las dimensiones, confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía	Confiabilidad	Calidad del servicio	1-2	Escala de Likert	Cuestionario / encuesta
				Buen desempeño del servicio	3-4-5		
			Tangibilidad	Equipos Modernos	6-7		
				Apariencia del personal	8-9		
			Seguridad	Material del servicio	10		
				Confianza	11		
				Conocimiento de procesos	12-13		
			Empatía	Personal Cortes	14		
				Atención individualizada	15		
				Comprensión en la atención	16		
				Preocupación e interés por el usuario	17-18		
			Sensibilidad	Información oportuna	19		
Servicio rápido	20-21						
Disposición de ayuda	22						
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	Cordero (2018) la variable satisfacción del usuario hace referencia a la reacción emocional que se genera al usuario de acuerdo al servicio que esperan recibir, la satisfacción de los usuarios se encuentra relacionado con la calidad del servicio.	Cordero (2018), esta variable será medida las dimensiones, rendimientos percibidos, las expectativas de la institución y como se debe manejar un adecuado nivel de satisfacción.	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	1-4		
				Resultados que el usuario percibió	5-8		
			Expectativas	Expectativas de la calidad del servicio	9-12		
				Expectativas del cumplimiento del personal técnico	13-16		
			Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	17-20		
				Satisfacción del municipio por mejorar el servicio	21-24		

Anexo 02. Matriz de consistencia

Título: Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	JUSTIFICACIÓN	TECNICAS E INSTRUMENTOS
<p>Problema general ¿De qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo?</p> <p>Problemas específicos ¿Como es la calidad del servicio en una entidad pública de Chiclayo? ¿Qué satisfacción brindan al usuario una entidad pública de Chiclayo? ¿Cómo influiría la calidad de servicio ante la satisfacción del usuario en una entidad pública de Chiclayo? ¿De qué manera la implementación de modelo de calidad de servicio mejorar la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Chiclayo</p>	<p>General: Determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo</p> <p>Específicos: Analizar la calidad del servicio en una entidad pública de Chiclayo Identificar la satisfacción del usuario en una entidad pública de Chiclayo Describir como influiría la calidad de servicio ante la satisfacción del usuario en una entidad pública de Chiclayo Proponer la implementación de modelo de calidad de servicio para mejorar la satisfacción de los usuarios en una entidad pública de Chiclayo</p>	<p>General La calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo</p>	<p>Se justifica, desde un aspecto teórico, conlleva a establecer que la investigación es importante para que las entidades públicas de Chiclayo brinden servicios en base a las necesidades de la población de su jurisdicción, desde el enfoque practico, es necesario porque si el usuario no está satisfecho, el panorama estará mal orientado al servicio, lo que trasciende las fronteras políticas, y las organizaciones u instituciones tienen diferentes formas de obtener información de los clientes o usuarios, desde el aspecto metodológico la investigación genera como impacto en campo profesional o laboral, proporcionar un principio rector de orientación para lo administrativo, donde se llegue a mejorar su desempeño y permita brindar servicios de calidad, para mejorar la calidad de vida de la población involucrando dentro de los proyectos de desarrollo urbano, de igual manera.</p>	<p>Técnica: la técnica de medición será la encuesta para ambas variables Instrumento: el instrumento que se utilizará para la investigación será el cuestionario para ambas variables</p>

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Instrumento de recolección de datos Instrumento de la variable calidad de servicio

La presente encuesta, tiene como finalidad conocer la Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo. El mismo que se servirá para sugerir mejoras respecto del tema en mención. Su respuesta debe ser valorativa de la siguiente manera:

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:

Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
	Dimensión: confiabilidad					
1	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple					
2	Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo					
3	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					
4	La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo					
5	La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios					
	Dimensión: tangibilidad					
6	La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno					
7	Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas					
8	Los colaboradores de la organización tienen buena presencia					
9	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos					
10	Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes					
	Dimensión: Seguridad					
11	El comportamiento de los colaboradores de la organización le inspira confianza					
12	Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización					
13	Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía					
14	Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas.					
	Dimensión: empatía					
15	La organización le proporciona atención individualizada o preferente					
16	La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada					
17	La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes					
18	Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas					
	Dimensión: sensibilidad					
19	Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes					
20	Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarle					
21	Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita					
22	Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.					

Instrumento de la variable satisfacción del usuario

La presente encuesta, tiene como finalidad conocer la Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo. El mismo que se servirá para sugerir mejoras respecto del tema en mención. Su respuesta debe ser valorativa de la siguiente manera:

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM:
 Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente,
 (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

N°	Ítems	Escala de valoración				
		1	2	3	4	5
Dimensión: Rendimiento Percibido						
1	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.					
2	Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.					
3	En esta municipalidad se da el servicio que usted espera.					
4	El personal de esta municipalidad conoce los intereses y las necesidades de sus usuarios.					
5	Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad.					
6	Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.					
7	En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.					
8	La calidad de los servicios tecnológicos es buena.					
Dimensión: expectativas						
9	Esta municipalidad le inspira confianza.					
10	El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.					
11	Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.					
12	La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad es buena.					
13	Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.					
14	Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.					
15	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.					
16	Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.					
Dimensión: Nivel de satisfacción						
17	Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					
18	Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.					
19	Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.					
20	Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.					
21	El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.					
22	Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero.					
23	El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones e informaciones dadas.					
24	El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					

Anexo 4. Ficha de validación de expertos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de
Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre calidad de servicio

Chiclayo, 26 de Mayo de 2022

Señor

Mgrt. Jose Luis Sosa Alcántara

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

DNI N°40837096



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SOSA ALCANTARA
Nombres	JOSE LUIS
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	40081248

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	LOMPARTE ROSALES ROSA JULIANA
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	26/10/20
Resolución/Acta	0312-2020-UCV
Diploma	052-093649
Fecha Matricula	02/01/2018
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868464

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Módulo - Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 08:04:17-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 062-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

Anexo 1: INSTRUMENTO
1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio

2 Autor original:

JENNYFER SOLEDAD ROMERO CABRERA

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 40 usuarios de una entidad pública – Chiclayo

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL
5.1 Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre calidad de servicio

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Confiabilidad	Calidad del servicio	1-2
		Buen desempeño del servicio	3-4-5
	Tangibilidad	Equipos Modernos	6-7
		Apariencia del personal	8-9
		Material del servicio	10
	Seguridad	Confianza	11
		Conocimiento de procesos	12-13
		Personal Cortes	14
	Empatía	Atención individualizada	15
		Comprensión en la atención	16
		Preocupación e interés por el usuario	17-18
	Sensibilidad	Información oportuna	19
		Servicio rápido	20-21
Disposición de ayuda		22	



Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Autor/a: Jennyfer Soledad Romero Cabrera

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Confiabilidad	Calidad del servicio	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple	1				X
		Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo	2				X
	Buen desempeño del servicio	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	3				X
		La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo	4				X
		La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	5				X
Tangibilidad	Equipos modernos	La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	6				X
		Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas	7				X
	Apariencia del personal	Los colaboradores de la organización tienen buena presencia	8				X
		Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos	9				X
Seguridad	Material del servicio	Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes	10				X
		El comportamiento de los colaboradores de la organización le inspira confianza	11				X
	Conocimiento de procesos	Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización	12				X
		Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía	13				X
		Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas	14				X
Empatía	Atención individualizada	La organización le proporciona atención individualizada o preferente	15				X
		La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada	16				X
	Preocupación e interés por el usuario	La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes	17				X
		Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas	18				X
Sensibilidad	Información oportuna	Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes	19				X
		Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarle	20				X
	Servicio rápido	Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita	21				X
	Disponibilidad de ayuda	Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.	22				X



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica / Instrumento		
Variable independiente:	Organización Mundial de la Salud (2020), precisa que, la calidad de servicio es el valor de una prestación que solventa o cubre las necesidades de las personas, instituyendo que la calidad puede medirse y mejorar consecutivamente, a través de la asistencia de una atención fundada en datos evidentes que tengan en cuenta las necesidades y particularidades de los usuarios.	La variable de calidad de servicio será medida por las dimensiones, confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía	Confiabilidad	Calidad del servicio Buen desempeño del servicio	1-2 3-4-5	Escala de Likert	Cuestionario / encuesta		
Calidad de servicio			Tangibilidad	Equipos Modernos	6-7				
				Apariencia del personal	8-9				
				Material del servicio	10				
			Seguridad	Confianza	11				
				Conocimiento de procesos	12-13				
				Personal Cortes	14				
			Empatía	Atención individualizada	15				
				Comprensión en la atención	16				
				Preocupación e interés por el usuario	17-18				
			Sensibilidad					Información oportuna	19
									Servicio rápido
Disposición de ayuda	22								



Anexo 4: ficha de validación del instrumento a juicio de expertos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Criterios de evaluación												Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de servicio	Confidencialidad	Calidad del servicio	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple	X		X		X		X		X				
			Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo	X		X		X		X		X		X		
	Tangibilidad	Buen desempeño del servicio	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	X		X		X		X		X		X		
			La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo	X		X		X		X		X		X		
			La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	X		X		X		X		X		X		
			La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	X		X		X		X		X		X		
	Seguridad	Apariencia del personal	Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas	X		X		X		X		X		X		
			Los colaboradores de la organización tienen buena presencia	X		X		X		X		X		X		
			Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos	X		X		X		X		X		X		
			Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes	X		X		X		X		X		X		
Empatía	Seguridad	Confianza	X		X		X		X		X		X			
		Conocimientos de procesos	X		X		X		X		X		X			
Empatía	Seguridad	Personal cortes	X		X		X		X		X		X			
		Atención individualizada	X		X		X		X		X		X			
Empatía	Seguridad	Atención individualizada	X		X		X		X		X		X			
		La organización le proporciona atención individualizada o preferente	X		X		X		X		X		X			



	Comprensión en la atención	La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada	X	X	X	X	X
Sensibilidad	Preocupación e interés por el usuario	La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas	X	X	X	X	X
	Información oportuna	Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes	X	X	X	X	X
	Servicio rápido	Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarle Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita	X	X	X	X	X
	Disposición de ayuda	Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.	X	X	X	X	X



Dr. José L. Sosa Alcantara
ABOGADO
ICAL. 2657

Mgtr. JOSE LUIS SOSA ALCANTARA

ICAL N°2667

DNI: 40081248

Correo electrónico: jjosluoal@hotmail.com

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de servicio

8 AUTORA:

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

28 de Mayo de 2022


.....
Dr. José L. Sosa Alcántara
ABOGADO
ICAL. 2657

Mgrt JOSE LUIS SOSA ALCANTARA
ICAL N°2667
DNI: 40081248
Correo electronico: jjosluoal@hotmail.com

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAestrÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre la variable Satisfacción del usuario

Chiclayo, 28 de Mayo del 2022

Señor
Mg. Jose Luis Sosa Alcántara

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

DNI N°40837096

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

2 Autor original:

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra 40 usuarios de una entidad pública – Chiclayo

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	1-4
		Resultados que el usuario percibió	5-8
	Expectativas	Expectativas de la calidad del servicio	9-12
		Expectativas del cumplimiento del personal técnico	13-16
	Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	17-20
		Satisfacción del municipio por mejorar el servicio	21-24



Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Autoría: Jennyfer Soledad Romero Cabrera

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ITEM: (5) Totalmente de acuerdo

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.					X
		Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.					X
		En esta municipalidad se da el servicio que usted espera.					X
		El personal de esta municipalidad conoce los intereses y las necesidades de sus usuarios.					X
		Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad.					X
Expectativas	Resultados que el usuario percibe	Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.					X
		En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.					X
		La calidad de los servicios tecnológicos es buena.					X
		Esta municipalidad le inspira confianza.					X
		El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.					X
Expectativas	Expectativas de la calidad del servicio	Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.					X
		La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad es buena.					X
		Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.					X
		Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.					X
		No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.					X
Nivel de satisfacción	Expectativas del cumplimiento del personal técnico	Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.					X
		Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.					X
		Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.					X
		Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.					X
		Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.					X
Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.					X
		Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero.					X
		El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones e informaciones dadas.					X
		El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.					X
							X



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica / Instrumento
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	La variable satisfacción del usuario hace referencia a la reacción emocional que se genera al usuario de acuerdo al servicio que esperan recibir, la satisfacción de los usuarios se encuentra relacionado con la calidad del servicio (Cordero, 2018).	La variable Satisfacción del usuario será medida por las dimensiones, Humana, Técnico científico y entorno.	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	1-4	Escala de Likert	Encuesta - cuestionario
				Resultados que el usuario percibió	5-8		
			Expectativas	Expectativas de la calidad del servicio	9-12		
				Expectativas del cumplimiento del personal técnico	13-16		
				Satisfacción respecto a un mejor ambiente	17-20		
			Nivel de satisfacción	Satisfacción del municipio por mejorar el servicio	21-24		



Anexo 4: ficha de validación del instrumento a juicio de expertos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMES	Criterios de evaluación												Observaciones		
				Relación entre la variable y la dimensión				Relación entre la dimensión y el indicador				Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	X		X		X		X		X						
			Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	X		X		X		X		X		X				
			En esta municipalidad se da el servicio que usted espera.	X		X		X		X		X		X				
			El personal de esta municipalidad conoce los intereses y las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		X		X		X				
			Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad.	X		X		X		X		X		X				
	Expectativas de la calidad del servicio	Resultados que el usuario percibe	Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.	X		X		X		X		X		X				
			En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.	X		X		X		X		X		X				
			La calidad de los servicios tecnológicos es buena.	X		X		X		X		X		X				
			Esta municipalidad le inspira confianza.	X		X		X		X		X		X				
			El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.	X		X		X		X		X		X				
Expectativas del cumplimiento del personal técnico	Expectativas	Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.	X		X		X		X		X		X					
		La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad es buena.	X		X		X		X		X		X					
		Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.	X		X		X		X		X		X					
		Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X		X		X					
		No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.	X		X		X		X		X		X					
Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.	X		X		X		X		X		X					
		Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	X		X		X		X		X		X					
		Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.	X		X		X		X		X		X					
		Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.	X		X		X		X		X		X					
		Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.	X		X		X		X		X		X					



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

8 AUTORA:

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO

:

SI

NO

Chiclayo, 28 de Mayo del 2022


.....
Dr. José L. Sosa Alcántara
ABOGADO
ICAL. 2657

.....
Mg. Jose Luis Sosa Alcantara
ICAL N°2667
DNI N°40081248
Correo electrónico: jjosluoal@hotmail.com



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

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre calidad de servicio

Chiclayo, 28 de Mayo de 2022

Señor

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

DNI N°40837096



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SILVA RAMIREZ
Nombres	MEREGILDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	27856219

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	DOCTOR
Denominación	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD
Fecha de Expedición	21/09/20
Resolución/Acta	0233-2020-UCV
Diploma	052-090396
Fecha Matricula	04/01/2017
Fecha Egreso	19/01/2020

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868320

JESSICA MARTHA ROJÁS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado
Fecha: 17/08/2022 08:34:46-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito de descarga desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 067-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre calidad de servicio

2 Autor original:

JENNYFER SOLEDAD ROMERO CABRERA

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra 40 usuarios de una entidad pública – Chiclayo

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre calidad de servicio

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Confiabilidad	Calidad del servicio	1-2
		Buen desempeño del servicio	3-4-5
	Tangibilidad	Equipos Modernos	6-7
		Apariencia del personal	8-9
		Material del servicio	10
	Seguridad	Confianza	11
		Conocimiento de procesos	12-13
		Personal Cortes	14
	Empatía	Atención individualizada	15
		Comprensión en la atención	16
		Preocupación e interés por el usuario	17-18
	Sensibilidad	Información oportuna	19
		Servicio rápido	20-21
Disposición de ayuda		22	



Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Autor/a: Jennyfer Soledad Romero Cabrera

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(5) Totalmente de acuerdo

(4) De acuerdo,

(3) Indiferente,

(2) En desacuerdo,

(1) Totalmente en desacuerdo,

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Confiable	Calidad del servicio	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple	1					X
		Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo	2					X
	Buen desempeño del servicio	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	3					X
		La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo	4					X
Tangible	Equipos modernos	La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	5					X
		La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	6					X
		Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas	7					X
		Los colaboradores de la organización tienen buena presencia	8					X
		Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos	9					X
Segura	Personal cortés	Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes	10					X
		El comportamiento de los colaboradores de la organización le inspira confianza	11					X
		Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización	12					X
		Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía	13					X
Empática	Atención individualizada	Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas.	14					X
		La organización le proporciona atención individualizada o preferente	15					X
		La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada	16					X
		La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes	17					X
Sensible	Servicio rápido	Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas	18					X
		Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes	19					X
		Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarlo	20					X
		Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita	21					X
	Disposición de ayuda	Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.	22					X



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica / Instrumento
Variable independiente:	Organización Mundial de la Salud (2020), precisa que, la calidad de servicio es el valor de una prestación que solventa o cubre las necesidades de las personas.	La calidad variable de servicio será medida por las dimensiones, confiabilidad, seguridad y empatía	Confiabilidad	Calidad del servicio	1-2	Escala de Likert	Cuestionario / encuesta
				Buen desempeño del servicio	3-4-5		
Calidad de servicio	Instituyendo que la calidad puede medirse y mejorar consecutivamente, a través de la asistencia de una atención fundada en datos evidentes que tengan en cuenta las necesidades y particularidades de los usuarios.		Tangibilidad	Equipos Modernos	6-7	Escala de Likert	Cuestionario / encuesta
				Apariencia del personal	8-9		
				Material del servicio	10		
				Confianza	11		
				Conocimiento de procesos	12-13		
				Personal Cortes	14		
			Seguridad	Atención individualizada	15		
				Comprensión en la atención	16		
				Preocupación e Interés por el usuario	17-18		
			Empatía	Información oportuna	19		
				Servicio rápido	20-21		
				Disposición de ayuda	22		



Anexo 4: ficha de validación del instrumento a juicio de expertos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	Criterios de evaluación												Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Calidad de servicio	Confidabilidad	Calidad del servicio	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple	X		X		X		X		X				
			Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo	X		X		X		X		X		X		
	Tangibilidad	Buen desempeño del servicio	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	X		X		X		X		X		X		
			La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo	X		X		X		X		X		X		
			La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	X		X		X		X		X		X		
			La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	X		X		X		X		X		X		
			Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas	X		X		X		X		X		X		
			Los colaboradores de la organización tienen buena presencia	X		X		X		X		X		X		
	Seguridad	Personal cortés	Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos	X		X		X		X		X		X		
			Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes	X		X		X		X		X		X		
El comportamiento de los colaboradores de la organización le inspira confianza			X		X		X		X		X		X			
Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización			X		X		X		X		X		X			
Empatía	Atención individualizada	Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía	X		X		X		X		X		X			
		Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas.	X		X		X		X		X		X			
			La organización le proporciona atención individualizada o preferente	X		X		X		X		X		X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

	Comprensión en la atención	La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada	X						X	
Sensibilidad	Preocupación e interés por el usuario	La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas	X						X	
	Información oportuna	Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes	X						X	
	Servicio rápido	Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarle Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita	X						X	
	Disposición de ayuda	Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.	X						X	

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

DNI: 27856219

ORCID: 0000-0003-1661-4421

6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de servicio

8 AUTORA:

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

28 de Mayo de 2022



DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682
DNI: 27856219
ORCID: 0000-0003-1661-4421
Código SUNEDU: 7294127
Correo: meregildo.silva@untrm.edu.pe
Número de Celular: 978500215



ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento

Cuestionario sobre la variable Satisfacción del usuario

Chiclayo, 28 de Mayo del 2022

Señor

Dr. MEREGILDO SILVA RAMIREZ

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

DNI N°40837096

**Anexo 1: INSTRUMENTO****1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

2 Autor original:

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

3 Objetivo:

Determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo

4 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 40 usuarios de una entidad pública – Chiclayo

5 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**5.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

5.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	1-4
		Resultados que el usuario percibió	5-8
	Expectativas	Expectativas de la calidad del servicio	9-12
		Expectativas del cumplimiento del personal técnico	13-16
	Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	17-20
		Satisfacción del municipio por mejorar el servicio	21-24



Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Autor/a: Jennyfer Soledad Romero Cabrera

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM: (5) Totalmente de acuerdo

(1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	1					X
		Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	2					X
		En esta municipalidad se da el servicio que usted espera.	3					X
		El personal de esta municipalidad conoce los intereses y las necesidades de sus usuarios.	4					X
		Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad.	5					X
Expectativas	Resultados que el usuario percibe	Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.	6					X
		En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.	7					X
		La calidad de los servicios tecnológicos es buena.	8					X
		Esta municipalidad le inspira confianza.	9					X
		El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.	10					X
		Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.	11					X
		La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad es buena.	12					X
		Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.	13					X
Nivel de satisfacción	Expectativas del cumplimiento del personal técnico	Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.	14					X
		No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.	15					X
		Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.	16					X
		Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	17					X
		Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.	18					X
		Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.	19					X
		Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.	20					X
Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.	21					X
		Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero.	22					X
		El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones e informaciones dadas.	23					X
		El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	24					X



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica / Instrumento
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	La variable satisfacción del usuario hace referencia a la reacción emocional que se genera al usuario de acuerdo al servicio que esperan recibir, la satisfacción de los usuarios se encuentra relacionado con la calidad del servicio (Cordero, 2018).	La variable Satisfacción del usuario será medida por las dimensiones, Humana, Técnico científico y entorno.	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	1-4	Escala de Likert	Encuesta - cuestionario
			Expectativas	Resultados que el usuario percibió	5-8		
				Expectativas de la calidad del servicio	9-12		
				Expectativas del cumplimiento del personal técnico	13-16		
Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	17-20	Satisfacción del municipio por mejorar el servicio	21-24			



Anexo 4: ficha de validación del instrumento a juicio de expertos

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	Criterios de evaluación												Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el ítem		Relación entre el ítem y el indicador		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	X		X		X		X		X				
			Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	X		X		X		X		X				
			En esta municipalidad se da el servicio que usted espera.	X		X		X		X		X				
	Expectativas de la calidad del servicio	Expectativas del cumplimiento del personal técnico	Resultados que el usuario percibe	El personal de esta municipalidad conoce los intereses y las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		X		X			
				Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad.	X		X		X		X		X			
				Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.	X		X		X		X		X			
				En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.	X		X		X		X		X			
				La calidad de los servicios tecnológicos es buena.	X		X		X		X		X			
				Esta municipalidad le inspira confianza.	X		X		X		X		X			
				El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.	X		X		X		X		X			
Expectativas	Expectativas del cumplimiento del personal técnico	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.	X		X		X		X		X				
			La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad es buena.	X		X		X		X		X				
			Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.	X		X		X		X		X				
Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X		X				
			No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.	X		X		X		X		X				
			Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.	X		X		X		X		X				
			Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.	X		X		X		X		X				
			Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.	X		X		X		X		X				
			Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.	X		X		X		X		X				



Satisfacción del municipio por mejorar el servicio	Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.	X	X	X	X	X
	El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.	X	X	X	X	X
	Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero.	X	X	X	X	X
	El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones e informaciones dadas.	X	X	X	X	X
	El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	X	X	X	X	X

DR. MERIGILDO SILVA RAMIREZ
 Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
 DNI: 27856219
 ORCID: 0000-0003-1661-4421



6 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

6.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo

7 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

8 AUTORA:

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

9 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO

:

SI

NO

Chiclayo, 28 de Mayo del 2022

DR. MEREGILDO SILVA RAMIREZ
Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad
Matrícula de Colegio Profesional N° 53682
DNI: 27856219
ORCID: 0000-0003-1661-4421
Código SUNEDU: 7294127
Correo: merregildo.silva@untrm.edu.pe
Número de Celular: 978500215

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA
Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre calidad de servicio

Chiclayo, 26 de Mayo de 2022

Señor

Mgrt. Hugo Eduardo Herrera Paz
Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Jennyfer Soledad Romero Cabrera
DNI N°40837096 -



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través de la Jefa de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	HERRERA PAZ
Nombres	HUGO EDUARDO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	02856804

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
Rector	FREDDY APONTE GUERRERO
Secretario General	JUAN MEJIA SOJO
Decano	MAXIMO MARQUEZ TACURE

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	BACHILLER
Denominación	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y FINANCIERAS
Fecha de Expedición	16/03/1999
Resolución/Acta	573-CU-199
Diploma	A077338
Fecha Matricula	Sin información (****)
Fecha Egreso	Sin información (****)

Fecha de emisión de la constancia:
17 de Agosto de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000868480

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 17/08/2022 09:10:22-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe) utilizando laclara de códigos o teléfono celular asociando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde Internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27286 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052 2008 PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://online.sunedu.gob.pe>

**Anexo 1: INSTRUMENTO****19 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre calidad de servicio

20 Autor original:

JENNYFER SOLEDAD ROMERO CABRERA

21 Objetivo:

Determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo

22 Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra 40 usuarios de una entidad pública - Chiclayo

23 FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL**23.1 Nombre del instrumento:**

Cuestionario sobre calidad de servicio

23.2 Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

23.2.1 Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Calidad de servicio	Confiabilidad	Calidad del servicio	1-2
		Buen desempeño del servicio	3-4-5
	Tangibilidad	Equipos Modernos	6-7
		Apariencia del personal	8-9
		Material del servicio	10
	Seguridad	Confianza	11
		Conocimiento de procesos	12-13
		Personal Cortes	14
	Empatía	Atención individualizada	15
		Comprensión en la atención	16
		Preocupación e interés por el usuario	17-18
	Sensibilidad	Información oportuna	19
		Servicio rápido	20-21
Disposición de ayuda		22	



Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO

Autor/a: Jennyfer Soledad Romero Cabrera

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(3) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

(3) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración				
			1	2	3	4	5
Confiable	Calidad del servicio	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple					X
		Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo					X
	Buen desempeño del servicio	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez					X
		La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo					X
		La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios					X
Tangible	Equipos modernos	La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno					X
		Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas					X
	Apariencia del personal	Los colaboradores de la organización tienen buena presencia					X
		Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos					X
		Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes					X
Seguro	Material del servicio	El comportamiento de los colaboradores de la organización le inspira confianza					X
		Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización					X
	Conocimiento de procesos	Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía					X
		Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas					X
		La organización le proporciona atención individualizada o preferente					X
Empática	La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada					X	
	La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes					X	
	Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas					X	
Sensibilidad	Información oportuna	Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes					X
		Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarle					X
	Servicio rápido	Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita					X
		Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.					X



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable calidad del servicio

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica / Instrumento
Variable independiente: Calidad de servicio	Organización Mundial de la Salud (2020), precisa que, la calidad de servicio es el valor de una prestación que solventa o cubre las necesidades de las personas, instituyendo que la calidad puede medirse y mejorarse consecutivamente, a través de la asistencia de una atención fundada en datos evidentes que tengan en cuenta las necesidades y particularidades de los usuarios.	La variable de calidad de servicio será medida por las dimensiones, confiabilidad, tangibilidad, seguridad y empatía	Confiabilidad	Calidad del servicio Buen desempeño del servicio	1-2 3-4-5	Escala de Likert	Cuestionario / encuesta
			Tangibilidad	Equipos Modernos Apariencia del personal	6-7 8-9		
			Seguridad	Material del servicio Confianza Conocimiento de procesos Personal Cortes	10 11 12-13 14		
			Empatía	Atención individualizada Comprensión en la atención Preocupación e interés por el usuario Información oportuna	15 16 17-18 19		
			Sensibilidad	Servicio rápido Disposición de ayuda	20-21 22		



Anexo 4: ficha de validación del instrumento a juicio de expertos.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación												Observaciones
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Calidad de servicio	Confidencialidad	Calidad del servicio	Cuando la organización promete hacer algo en un tiempo determinado, cumple	X		X		X		X		X				
		Buen desempeño del servicio	Cuando un cliente tiene un problema, la organización muestra sincero interés en poder resolverlo	X		X		X		X		X				
		Equipos modernos	La organización desempeña el servicio de manera correcta a la primera vez	X		X		X		X		X				
		Apariencia del personal	La organización lleva a cabo sus servicios en el momento que promete que va hacerlo	X		X		X		X		X				
	Tangibilidad	Material del servicio	La organización mantiene informado a los clientes sobre el momento en que se van a desempeñar los servicios	X		X		X		X		X				
		Confianza	La organización cuenta con un equipamiento de aspecto moderno	X		X		X		X		X				
		Personal cortés	Las instalaciones físicas de la organización son visualmente atractivas	X		X		X		X		X				
	Empatía	Atención individualizada	Los colaboradores de la organización tienen buena presencia	X		X		X		X		X				
			Los materiales asociados con el servicio (como folletos o catálogos) de la organización son visualmente atractivos	X		X		X		X		X				
				Los horarios de atención de la organización son convenientes para los clientes	X		X		X		X		X			
			El comportamiento de los colaboradores de la organización le inspira confianza	X		X		X		X		X				
			Se siente seguro cuando realiza sus transacciones en la organización	X		X		X		X		X				
			Los colaboradores de la organización lo atienden con cortesía	X		X		X		X		X				
			Los colaboradores de la organización tienen los conocimientos y capacidades necesarias para absolver sus consultas.	X		X		X		X		X				
			La organización le proporciona atención individualizada o preferente	X		X		X		X		X				



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Escuela de Posgrado - Programa Académico de Doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad

Sensibilidad	Comprensión en la atención	La organización cuenta con colaboradores que le proporcionan una atención personalizada	X	X	X	X	X
	Preocupación e interés por el usuario	La organización se preocupa de cuidar los intereses de los clientes Los colaboradores de la organización comprenden sus necesidades específicas	X	X	X	X	X
	Información oportuna	Los colaboradores de la organización brindan el servicio con prontitud a los clientes	X	X	X	X	X
	Servicio rápido	Los colaboradores de la organización siempre están dispuestos a ayudarle Siempre hay colaboradores de la organización disponibles para proporcionar al cliente la información cuando lo necesita	X	X	X	X	X
	Disponibilidad de ayuda	Siempre hay alguna persona de la dirección de la organización a disposición del cliente para cualquier problema que pueda surgir.	X	X	X	X	X

Migrt. Hugo Eduardo Herrera Paz
CPC N°1111
DNI: 02856804

Correo electrónico: hehp20002000@yahoo.es



24 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

24.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública -
Chiclayo

25 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre calidad de servicio

26 AUTORA:

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

27 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

28 de Mayo de 2022

Mgr. Hugo Herrera Paz
Magister en Gestión Pública

Matrícula de Colegio Profesional del colegio de contadores Públicos de Piura N°1111

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA
Validación de escala valorativa para evaluar el instrumento
Cuestionario sobre la variable Satisfacción del usuario
Chiclayo, 28 de Mayo del 2022**

*Señor
Mgt. Hugo Eduardo Herrera Paz*

Chiclayo. -

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:


El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de maestro/maestra en GESTIÓN PÚBLICA, y como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha realizado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que, reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a usted para que en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del mismo.

Para efectos de su análisis adjunto los siguientes documentos:

- Instrumento detallado con ficha técnica.
- Ficha de evaluación de validación.
- Cuadro de operacionalización de variables.
- Ficha de validación a juicio de expertos.

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Jennyfer Soledad Romero Cabrera

DNI N°40837096



Anexo 1: INSTRUMENTO

1.- Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

2.- Autor original:

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

3.- Objetivo:

Determinar de qué manera la calidad de servicio satisface al usuario en una entidad pública - Chiclayo

4.- Estructura y aplicación:

El presente cuestionario está estructurado en base a ítems, los cuales tienen relación con los indicadores y sus dimensiones correspondientes.

El instrumento será aplicado a una muestra de 40 usuarios de una entidad pública – Chiclayo

5.- FICHA TÉCNICA INSTRUMENTAL

5.1- Nombre del instrumento:

Cuestionario sobre Satisfacción del usuario

5.2-Estructura detallada:

En esta sección se presenta una tabla en la cual se puede apreciar la variable, las dimensiones e indicadores que la integran.

5.1.2 -Estructura

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	1-4
		Resultados que el usuario percibió	5-8
	Expectativas	Expectativas de la calidad del servicio	9-12
		Expectativas del cumplimiento del personal técnico	13-16
	Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	17-20
		Satisfacción del municipio por mejorar el servicio	21-24

Anexo 2: FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDACIÓN
ESCALA VALORATIVA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Autor/a: Jennyfer Soledad Romero Cabrera

(3) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (1) Indiferente, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORA CADA ÍTEM:

(3) Indiferente.

(4) De acuerdo.

(5) Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valoración					
			1	2	3	4	5	
Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.						X
		Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.						X
		En esta municipalidad se da el servicio que usted espera.						X
Resultados que el usuario percibe		El personal de esta municipalidad conoce los intereses y las necesidades de sus usuarios.						X
		Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad.						X
		Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.						X
		En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.						X
		La calidad de los servicios tecnológicos es buena.						X
Expectativas	Expectativas de la calidad del servicio	Esta municipalidad le inspira confianza.						X
		El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.						X
	Expectativas del cumplimiento de personal técnico	Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.						X
		La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad es buena.						X
		Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.						X
		Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.						X
Nivel de satisfacción	Satisfacción respecto a un mejor ambiente	No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.						X
		Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.						X
	Satisfacción del municipio por mejorar el servicio	Al acudir a esta municipalidad sabe que no tendrá problemas o inconvenientes con los servicios recibidos.						X
		Esta municipalidad es innovadora y con visión de futuro.						X
		Es recomendable los servicios brindados por esta municipalidad para otros usuarios.						X
		Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.						X
		El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.						X
		Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero.						X
El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones e informaciones dadas.						X		
El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.						X		



Anexo 3: Matriz de operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Técnica / Instrumento
Variable dependiente: Satisfacción del usuario	La variable satisfacción del usuario hace referencia a la reacción emocional que se genera al usuario de acuerdo al servicio que esperan recibir, la satisfacción de los usuarios se encuentra relacionado con la calidad del servicio (Cordero, 2018).	La variable Satisfacción del usuario será medida por las dimensiones, Humana, Técnico – científico y entorno.	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	1-4	Escala de Likert	Encuesta - cuestionario
			Expectativas	Resultados que el usuario percibió	5-8		
				Expectativas de la calidad del servicio	9-12		
			Nivel de satisfacción	Expectativas del cumplimiento del personal técnico	13-16		
				Satisfacción respecto a un mejor ambiente	17-20		
					21-24		



Anexo 4: ficha de validación del instrumento a juicio de expertos

VARIABLE	DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	Criterios de evaluación								Observaciones			
				Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
				SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Satisfacción del usuario	Rendimiento percibido	Percepción del servicio recibido	El personal de esta municipalidad ha solucionado satisfactoriamente sus exigencias.	X		X		X		X					
			Me siento satisfecho(a) con la atención que recibo en esta municipalidad.	X		X		X		X					
			En esta municipalidad se da el servicio que usted espera.	X		X		X		X					
			El personal de esta municipalidad conoce los intereses y las necesidades de sus usuarios.	X		X		X		X					
	Expectativas	Resultados que el usuario percibe		Me siento seguro al realizar mis trámites en esta municipalidad.	X		X		X		X				
				Esta municipalidad presta un servicio satisfactorio en capacidad técnica.	X		X		X		X				
				En esta municipalidad se observa un desempeño técnico muy bueno de los trabajadores.	X		X		X		X				
		Expectativas de la calidad del servicio			La calidad de los servicios tecnológicos es buena.	X		X		X		X			
					Esta municipalidad le inspira confianza.	X		X		X		X			
					El trato que brindan los trabajadores de esta municipalidad le inspiran confianza.	X		X		X		X			
Expectativas del cumplimiento del personal técnico			Las tasas y tarifas de esta entidad en comparación con otras son adecuadas.	X		X		X		X					
			La calidad de los servicios prestados en esta municipalidad es buena.	X		X		X		X					
Nivel de satisfacción		Satisfacción respecto a un mejor ambiente	Cuando le habla el personal de la municipalidad usa un lenguaje amigable.	X		X		X		X					
			Los trabajadores de la municipalidad demuestran capacidad de escucha ante las necesidades de los usuarios.	X		X		X		X					
			No ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios prestados por esta municipalidad.	X		X		X		X					
			Siento que puedo volver a esta municipalidad en cualquier momento porque valoro mucho su atención.	X		X		X		X					



	Existe preocupación de la municipalidad para cubrir las necesidades de atención de los usuarios.	X	X	X	X	X
Satisfacción del municipio por mejorar el servicio	El servicio que se ofrece en esta municipalidad se adapta a sus necesidades como usuario.	X	X	X	X	X
	Esta municipalidad me brinda los servicios según lo que requiero y espero.	X	X	X	X	X
	El personal de esta municipalidad es claro en las explicaciones e informaciones dadas.	X	X	X	X	X
	El personal de esta municipalidad posee los conocimientos acerca de los servicios prestados.	X	X	X	X	X



Mgrt. Hugo Eduardo Herrera Paz

CPC N°1111

DNI N°02856804

Correo electrónico: hehp20002000@yahoo.es



15 INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

15.1 TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio para satisfacción del usuario en una entidad pública – Chiclayo

16 NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario sobre satisfacción del usuario

17 AUTORA:

Jennyfer Soledad Romero Cabrera

18 DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por lo tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES : Apto para su aplicación

APROBADO : SI NO

Chiclayo, 28 de Mayo del 2022

Mgft. Hugo Eduardo Herrera Paz

CPC N°1111

DNI N°02856804

Correo electrónico: hehp20002000@yahoo.es

Anexo 5 Consentimiento informado

Anexo 6 Análisis de datos

CUESTIONARIO VARIABLE N°01																							
PREGUNTAS																							
PARTICIPANTE	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	TOTAL
Nº 1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	40
Nº 2	1	1	1	2	1	1	1	4	1	2	1	2	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	48
Nº 3	3	3	4	4	5	3	1	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	79
Nº 4	2	2	2	4	2	4	2	1	4	4	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	63
Nº 5	1	3	3	1	3	1	1	2	1	4	3	2	3	1	2	2	1	1	2	2	5	5	49
Nº 6	2	3	2	3	3	5	5	3	2	4	3	4	3	4	3	3	2	2	3	4	4	3	70
Nº 7	1	5	5	4	5	5	1	1	5	4	5	5	1	1	2	4	2	2	5	3	5	5	76
Nº 8	2	4	3	5	2	5	1	1	1	2	4	2	4	4	2	4	3	4	3	4	3	4	67
Nº 9	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	53
Nº 10	5	5	4	5	5	2	3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	101