



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de
usuarios en una entidad del Estado, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Bach. Tovar Vilcahuaman, Julia Marlene (orcid.org/0000-0003-1112-284x)

ASESOR:

Dr. Rondón Vargas, Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A la luz que desde el cielo iluminas y guía mi sendero, gracias por tu infinito amor papito Marcos.

JMTV.

Agradecimiento

Agradezco a todas las personas que me han apoyado en el desarrollo de la presente investigación, ya que sin su apoyo hubiera sido imposible de terminarlo, toda vez que para redactarlo ha sido necesario poder contar con diferentes materiales bibliográficos, así como también agradecemos a las personas que nos han orientado en la culminación de la presente investigación.

Índice de contenidos

	pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	iv
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	3
III. METODOLOGÍA	8
3.1. Tipo y diseño de investigación	8
3.2. Variables y Operacionalización	9
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	10
3.5. Procedimientos	11
3.6. Método de análisis de datos	12
3.7. Aspectos Éticos	13
IV. RESULTADOS	14
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31
ANEXOS	38
1. Matriz de Consistencia	39
2. Matriz de Operacionalización de Variables	41
3. Instrumentos de Investigación	42
4. Certificado de Validez de Instrumento	44

Índice de tablas

	pág.
Tabla 1: Dimensiones del Modelo SERVQUAL	7
Tabla 2: Respecto de la dimensión: capacidad de respuesta	14
Tabla 3: Respecto de la dimensión: confiabilidad	15
Tabla 4: Respecto de la Dimensión: empatía del personal	16
Tabla 5: Respecto de la Dimensión: Valor percibido	17
Tabla 6: Respecto de la dimensión: Expectativas	18
Tabla 7: Respecto de la dimensión: transparencia	19
Tabla 8: Correlación entre la calidad de servicios se y satisfacción de usuarios	20
Tabla 9: Correlación entre la calidad del servicio brindado y el valor percibido	21
Tabla 10: Correlación entre la calidad del servicio y las expectativas de los usuarios	22
Tabla 11: Correlación entre la calidad del servicio y la transparencia percibida por los usuarios	23

Resumen

El problema general de la presente ¿Cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022?, siendo su objetivo general: Determinar cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022. La hipótesis general planteada fue que: La calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022. La investigación es de tipo aplicada, así mismo el enfoque es cuantitativo, por otro lado, el nivel de la investigación es correlacional, por el cual se pretende determinar el tipo y calidad de la correlación entre las variables sometidas a estudio y que se sirven del análisis estadístico descriptivo e inferencial para poder ayudar a demostrar las hipótesis planteadas y por último, el diseño es no experimental, por cuanto en la presente investigación no se ha tenido la posibilidad de manipular o experimentar con la muestra de estudio: Se concluye en efecto la calidad de servicios se relaciona de forma directa y significativa en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022, al haberse obtenido suficiente evidencia estadística por medio del coeficiente de correlación de Chi Cuadrado de Pearson, sobre la encuesta aplicada a 306 usuarios, se ha obtenido un valor crítico 25, 307, con un p valor (Sig.) de $0.000 < 0.050(5\%)$, por lo tanto se confirma la correlación planteada.

Palabras clave: Calidad de Servicio, Atención al Usuario, Gestión Pública.

Abstract

The general problem of the present How the quality of the service provided is related to the satisfaction of users in a State entity, 2022?, being its general objective: To determine how the quality of the service provided is related to the satisfaction of users in a State entity, 2022. The general hypothesis was that: The quality of services is directly and significantly related to user satisfaction in a State entity, 2022. The research is of an applied type, likewise the approach is quantitative, for On the other hand, the level of research is correlational, by which it is intended to determine the type and quality of the correlation between the variables under study and that use descriptive and inferential statistical analysis to help demonstrate the hypotheses raised and therefore Finally, the design is non-experimental, since in the present investigation it has not been possible to manipulate or experiment with the study sample: It is concluded that the quality of services is directly and significantly related to user satisfaction in a State entity, 2022, having obtained sufficient statistical evidence through the Pearson Chi-Square correlation coefficient, On the survey applied to 306 users, a critical value of 25, 307 has been obtained, with a p value (Sig.) of $0.000 < 0.050(5\%)$, confirm the proposed correlation is formed.

Keywords: Quality of Service, Customer Service, Public Management.

I. INTRODUCCIÓN

La presente investigación incidirá en la evaluación de la calidad del servicio, en relación con la satisfacción del usuario, tomando en cuenta todos los elementos que forman parte de este, siendo relevante el hecho de situar qué características dan como relevancia el desarrollo de la calidad del servicio.

A nivel internacional, el Ministerio Público constituye una institución que ha sido regulada en diferentes países. Por ejemplo, puede encontrarse antecedentes de su regulación en España, Italia, Francia, Argentina entre otros. Debe asimismo indicarse, que la labor de esta institución en todos estos sistemas casi es el mismo: tutelar la acción penal, atribución que le es reconocida de forma expresa por la Constitución Política. De esta forma, puede indicarse que su principal función tiene un componente constitucional. No obstante, si bien desarrollan esta atribución de la acción penal, también se hallan grandes deficiencias al momento de poder evaluar cómo vienen brindando su servicio en favor de los usuarios. De ahí la relevancia de poder estudiar cómo se plantea la calidad del servicio en sus diferentes dimensiones en relación a la satisfacción del usuario.

A nivel nacional, similar a los países señalados en el párrafo anterior, también es reconocida de forma expresa por la Constitución Política. Sin embargo, en la realidad, su labor es seriamente cuestionada, ya que muchas veces la ciudadanía reclama que esta entidad pueda realizar su trabajo de manera mucho más célere, ya que se ha visto que existen casos denunciado en donde el tiempo de resolución se torna en varios años, haciendo que el sistema de tutela penal no sea efectivo; esto como una muestra por la cual la ciudadanía reclama una mejor atención y calidad del servicio que brinda el Ministerio Público; sumado a los casos de corrupción, falta de seguridad jurídica, aplicación errónea de la norma, entre otros factores. (Prado, 2019).

A nivel local, en el Distrito Fiscal de Junín, también puede verse cómo la ciudadanía reclama una mejor calidad del servicio que brindan, tanto el personal fiscal como los administrativos, ya que muchos casos denunciados no son adecuadamente resueltos, afectando la real tutela de la acción penal, sumado esto, a que hace falta que dicho personal también se capacite en cómo brindar una atención oportuna y

adecuada a los ciudadanos, ya que se ha visto que muchas veces ni siquiera se le notifica bien a la partes procesales, haciéndolo inclusive después de haberse fijado algunos actos procesales, lo cual genera un malestar y desazón en las partes, por lo que es fundamental poder estudiar el nivel de influencia que existe entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción de los usuarios, a fin de poder evaluar qué mejoras se deben implementar para que este Distrito Fiscal ofrezca una mejor atención a los usuarios.

En razón a lo mencionado, se formularon la siguiente pregunta: ¿Cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022? y los específicos fueron: (i) ¿Cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con el valor percibido por los usuarios en una entidad del Estado, 2022?, (ii) ¿Cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con las expectativas de los usuarios en una entidad del Estado, 2022? y (iii) ¿Cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la transparencia percibida por los usuarios en una entidad del Estado, 2022?.

El objetivo general es: Determinar cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022; y los específicos fueron: (i) Establecer cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con el valor percibido por los usuarios en una entidad del Estado, 2022, (ii) Establecer cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con las expectativas de los usuarios en una entidad del Estado, 2022 y (iii) Establecer cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la transparencia percibida por los usuarios en una entidad del Estado, 2022. Así mismo la hipótesis general es la siguiente proposición: La calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022; Y las hipótesis específicas son: (i) La calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con el valor percibido por los usuarios en una entidad del Estado, 2022, (ii) La calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con las expectativas de los usuarios en una entidad del Estado, 2022 y (iii) La calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con la transparencia percibida por los usuarios en una entidad del Estado, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la revisión de los antecedentes que han servido para nuestra tesis se tienen a nivel internacional a Hidalgo (2016) quien desarrolló un trabajo de investigación en función a los criterios vinculados a la gestión pública, tomando en cuenta el hecho de haber estructurado los elementos que forman parte de un servicio de calidad en el sistema administrativo público. Planteó como objetivo: diseñar un modelo de gestión para el mejoramiento de la calidad de atención al usuario del GADM del Cantón Babahoyo. El enfoque es mixto. El tipo de investigación es básico. De diseño transversal. La población se encuentra constituida por 90 usuarios del usuario del GADM Cantón Babahoyo. El instrumento de investigación empleado ha sido la ficha de observación. Se concluyó que, el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención de los usuarios ha sido validado por expertos que consideran que el proceso implementado actualmente es el más relevante en este momento, pero a mediano plazo consideran incorporar todas las operaciones en el Municipio de Babahoyo.

Por otro lado, Quimi (2016) desarrolló una tesis asentada en relación a los elementos más vinculados a la gestión pública, tomando en cuenta el hecho de haber estructurado los elementos que forman parte de un servicio de calidad en el sistema administrativo público. Sustentada en la Universidad Estatal Península de Santa Elena, La libertad - Ecuador, para optar el título de Magíster en Ciencias Administrativas. El enfoque de investigación fue cualitativo. El nivel de investigación ha sido descriptivo. De diseño no experimental. La población se encuentra constituida por 134 usuarios del Servicio Público de Correos del Ecuador C.D.E. E.P, del Cantón Salinas. El instrumento de recolección de datos empleado ha sido la guía de entrevista. Se concluyó que, los resultados de la encuesta muestran que la falta de comunicación efectiva hace que los servidores públicos duden de que las empresas tengan un modelo administrativo.

Noboa (2021) desarrolló una investigación muy relevante para la tesis que proponemos plantear, en relación a los elementos más esenciales a la gestión pública, tomando en cuenta el hecho de haber estructurado los elementos que forman parte de un servicio de calidad en el sistema administrativo público. Utilizando un enfoque mixto. Se empleó el método descriptivo con un corte

transversal. En cuanto a la población se contó con 400 usuarios, conformadas por miembros de las Fuerzas Armadas y Policía Nacional en estado activo y pasivo y para definir la muestra se optó por el método probabilístico de selección aleatoria simple, determinando un total de 200 colaboradores. Utilizando como instrumento de investigación el cuestionario. Se ha concluido que, la percepción de la calidad por parte del cliente se considera uno de los factores más importantes a la hora de evaluar la calidad que proporciona una organización. En este sentido, las organizaciones siempre deben tener en cuenta las percepciones de sus clientes sobre la calidad del producto o servicio ofrecido, lo cual es un factor importante para mantener la estabilidad de la empresa a lo largo de los años. Para el sector salud, la calidad percibida resultará de cómo los servicios de salud prestan los servicios y cómo el personal de salud trata a los usuarios.

Droguett (2012), quien planteó su tesis sobre la calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Se planteó como objetivo: identificar cuáles son las principales causas de insatisfacción en el servicio de la industria automotriz, saber qué es más importante que salga bien para los clientes a la hora de decidir si la experiencia de servicio fue satisfactoria o no. Se ha concluido en la existencia de razones similares de insatisfacción con las marcas líderes en el mercado, determinando el papel clave que juega el desempeño de los vendedores en la evaluación de los clientes sobre su experiencia en el proceso de ventas y la importancia de la calidad del trabajo realizado en los vehículos en el proceso de servicio de los vehículos. También muestra cómo un consultor de servicios puede desempeñar un papel importante ya que es responsable de permitir que el cliente vea y comprenda la calidad del servicio recibido.

Martínez (2018) desarrolló una tesis vinculada en relación a los elementos más vinculados a la gestión pública, tomando en cuenta el hecho de haber cimentado diferentes criterios interpretativos en favor de demostrar los principales elementos de la calidad del servicio. El enfoque es de carácter cuantitativo. Utilizando como método el método inductivo-deductivo. El diseño de investigación fue de carácter correlacional. La población se encuentra constituida por 124 usuarios del Distrito de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica. El instrumento de recolección de

datos utilizado ha sido el cuestionario. Se ha concluido que, existe una relación significativa entre la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del usuario en Tinguíña, Ica 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y nivel de significación $0,000$ inferior regional $0,05$.

Fernández (2018) redactó una tesis vinculada en relación a los elementos más vinculados a la gestión pública, tomando en cuenta el hecho de haber cimentado diferentes criterios interpretativos en favor de demostrar los principales elementos de la calidad del servicio. El enfoque de investigación fue de carácter cuantitativo. El tipo de investigación fue de carácter básico. El nivel de investigación fue correlacional. Como resultado esencial, explicó que efectivamente existe un alto nivel de relación entre las variables debidamente identificadas previamente, tomando en cuenta, por ejemplo, aspectos relacionados a la calidad del servicio en función a sus componentes más básicos para la satisfacción del usuario. Se concluye que, la formación continua de los trabajadores es un aspecto positivo en estos establecimientos, como los salones de belleza del sector servicios, capacitando a los trabajadores para resolver los conflictos que puedan surgir.

Gonzales y Huanca (2020), desarrolló y planteó una tesis vinculada en relación a los elementos más vinculados a la gestión pública, tomando en cuenta el hecho de haber cimentado diferentes criterios interpretativos en favor de demostrar los principales elementos de la calidad del servicio. Como conclusiones más importantes, explicó que efectivamente existe un alto nivel de relación entre las variables debidamente identificadas previamente, tomando en cuenta, por ejemplo, aspectos relacionados a la calidad del servicio en función a sus componentes más básicos para la satisfacción del usuario, siendo importante el hecho de haber realizado un adecuado diagnóstico para haber fundamentado los indicadores más importantes para brindar un servicio adecuado.

Habiendo desarrollado los aspectos relacionados a los antecedentes, en el desarrollo teórico. Así, Prado (2019) dice que la fiscalía o Ministerio Público se distingue ya que "(...) cumple un rol importante en el sistema de administración de justicia, dado que su función principal es defender la legalidad de los derechos de los ciudadanos e intereses públicos." (p. 149), atribución que, de manera similar a los países señalados en el párrafo anterior, también es reconocida de forma expresa por la Constitución Política. Sin embargo, en la realidad, su labor es

seriamente cuestionada, ya que muchas veces la ciudadanía reclama que esta entidad pueda realizar su trabajo de manera mucho más célere, ya que se ha visto que existen casos denunciado en donde el tiempo de resolución se torna en varios años, haciendo que el sistema de tutela penal no sea efectivo; esto como una muestra por la cual la ciudadanía reclama una mejor atención y calidad del servicio que brinda el Ministerio Público.

Para poder abordar qué se entiende por calidad de servicio, será primero establecer qué es un servicio. El servicio debe ser un factor muy relevante para que pueda satisfacerse en cuanto a las exigencias y necesidades que requieren el usuario.

Ahora bien, conocida la definición previa de servicio, podemos estimar un concepto más abierto de lo que se refiere a su calidad. En efecto, dice Gosso (2008), que la calidad de servicio "(...) deriva de la propia definición de calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, como aptitud de uso" (p. 39). En ese sentido, actualmente el término calidad, es entendido como la calidad hacia la excelencia.

Integrando ambos conceptos, tanto el de servicio y el de calidad, nos puede servir para definir qué entendemos por calidad del servicio.

Así, la calidad del servicio es un aspecto fundamental para poder cumplir con las expectativas que los clientes demandan, de manera que existe una correspondencia entre dichos aspectos, ya que es necesario que la percepción del cliente sea adecuadamente cumplida.

En ese orden de ideas, se plantea una relación entre lo ofrecido por la empresa y las necesidades que tienen los consumidores, cumpliendo con diferentes elementos que se establecen en dicha relación, considerando sus dimensiones.

Entonces, la calidad del servicio, según Arias (2012) es un elemento importante para que las necesidades de los clientes puedan verse satisfechas, ya que son muchas las veces en donde se incumplen tales expectativas, quedando en una posición poco óptima la imagen de la empresa.

Las necesidades del cliente, entonces, se convierten en elementos fundamentales a evaluar por parte de la organización, para que se cumpla con una objetiva y pertinente calidad del servicio. (Bimos y Morales, 2018)

Dentro de los métodos de medición de la calidad de servicios, dicen Báez (2016) y De La Cruz (2020) se ha podido encontrar que una de las más aceptadas y usadas en el mercado y las organizaciones es la escala denominada SERVQUAL.

El Modelo SERVQUAL a decir de Duque (2005) que mide la calidad del servicio puede configurarse en cinco dimensiones, las cuales se detallan en la siguiente tabla:

Tabla 1:

Dimensiones del Modelo SERVQUAL

Dimensión	Descripción
Elementos tangibles	Infraestructura, equipamiento, Recursos Humanos y equipo de comunicaciones.
Confiabilidad	Idoneidad en la prestación del servicio.
Capacidad de respuesta	Disposición para responder a las necesidades del cliente.
Seguridad	Capacidades para la trasmisión de valores asociados a la seguridad y confianza en el cliente.
Empatía	Atención personalizada con el cliente.

Nota: Parasuraman et al. (1985).

Este elemento, que forma parte de cómo la organización brinda su servicio, implica que este se deba desarrollar con una expectativa adecuada, en donde se reduzcan los riesgos que pueden terminar afectando las necesidades de los clientes.

Sobre la satisfacción del usuario, debe indicarse que esta variable puede ser debidamente comprendida como un elemento esencial sobre el cual se deben evaluar las características para justamente brindarle un servicio debidamente adecuado y correcto, en función a diferentes elementos esenciales que van a observarse al efectivizarse el mismo, de ahí que haya una observación temporal y espacial, para realizar un análisis e interpretación que determine bajo qué factores también se constituirán los elementos integradores del sistema de la calidad, propio de brindar un enfoque nuevo acorde a la gestión pública.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La tesis es de tipo aplicada, la misma que según apunta Ñaupas et. al. (2018), tiene por objetivo o finalidad el describir y acaso resolver un determinado problema o planteamiento de corte específico, enfocándose de manera fundamental en la búsqueda y también consolidación del conocimiento estructurado para su posterior aplicación y, por ende, para que sea posible el propio enriquecimiento y desarrollo científico de una determinada área de conocimiento.

En la presente tesis, se persigue profundizar la satisfacción del usuario en la prestación de un servicio público, es decir en una determinada entidad del estado, es decir, el Ministerio Público del Distrito Fiscal de Junín, teniendo en cuenta un diagnóstico preliminar de la propia institución.

Así mismo el enfoque es cuantitativo, cuya aplicación en la presente investigación pretende explicar, caracterizar y acaso ayudar a predecir los fenómenos investigados como el caso de la satisfacción de usuarios y la calidad del servicio prestado por el Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Junín, buscando para ello las regularidades y acaso relaciones causales o de correlación entre los elementos que conforman la problemática de estudio.

En ese sentido, por medio de los estudios cuantitativos, se busca de manera fundamental poder explicar y además predecir estos fenómenos sometidos a investigación, buscando para ello estas regularidades y relaciones causales entre los elementos que describen al problema.

Por otro lado, el nivel de la investigación es correlacional, por el cual se pretende determinar el tipo y calidad de la correlación entre las variables sometidas a estudio y que se sirven del análisis estadístico descriptivo e inferencial para poder ayudar a demostrar las hipótesis planteadas.

Al ser el nivel de correlacional se emplea en la presente investigación el coeficiente de correlación de Chi Cuadrado, el mismo que ha de servir de manera fundamental para establecer la correlación estadística de los datos obtenidos que nos han ayudado a medir de manera objetiva nuestras variables de estudio, de modo que

podamos obtener de este coeficiente la confirmación de correlación estadística esperada.

Por último, el diseño es no experimental, por cuanto en la presente investigación no se ha tenido la posibilidad de manipular o experimentar con la muestra de estudio.

3.2. Variables y Operacionalización

De la variable independiente: Calidad del servicio.

Es el servicio que viene ser un factor muy relevante para que pueda satisfacerse en cuanto a las exigencias, calidad, expectativa y necesidades que requieren el usuario.

Variable dependiente: Satisfacción del usuario.

Según García (2003) debe indicarse que esta variable puede ser debidamente comprendida como un elemento esencial sobre el cual se deben evaluar las características para justamente brindarle un servicio debidamente adecuado y correcto, en función a diferentes elementos esenciales que van a observarse al efectivizarse el mismo, de ahí que haya una observación temporal y espacial, para realizar un análisis e interpretación que determine bajo qué factores también se constituirán los elementos integradores del sistema de la calidad, propio de brindar un enfoque nuevo acorde a la gestión pública.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

La población está constituida por 1500 usuarios en una entidad del Estado, 2022, para realizar diversos tipos de trámites.

Muestra

Aplicando la fórmula del muestreo simple aleatorio, para una población de 1500 usuarios en una entidad del Estado, cuya muestra de la presente investigación se encuentra constituida por 306 usuarios.

Muestreo

Se realizó el muestro a través del enfoque cuantitativo y del muestreo aleatorio simple.

Unidad de Análisis

La población estuvo constituida por 1500 usuarios en una entidad del Estado, 2022, para realizar diversos tipos de trámites.

- Población (N): 1500
- Nivel de confianza (Z^2): 1.96 (95%)
- P y q: Probabilidades de éxito y/o fracaso (0.5).
- E: Error de 1 al 10 %
- Margen de error (E): 0.05 (5%)

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq} =$$

Aplicando la fórmula del muestreo simple aleatorio, para una población de 1500 usuarios en una entidad del Estado, 2022, con un grado de error el 5% y un nivel de confianza de 95%, a muestra de la presente investigación se encuentra constituida por **306 usuarios**.

Se realizó el muestro a través del enfoque cuantitativo y del muestreo aleatorio simple.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Como técnica importante desarrollada y debidamente comprendida en la presente investigación, se han considerado a la encuesta, la cual será aplicada a partir del instrumento que también se ha podido formular. Esta técnica de la encuesta se organiza a partir de determinados criterios metodológicos, asentados en las variables, dimensiones e indicadores, debidamente identificados.

Instrumentos: El cuestionario es un elemento relevante importante para poder recolectar los datos más relevantes, que tendrán que ser organizados de forma

precisa y vinculada a los objetivos que se pretenden demostrar, de ahí que se haya señalado que es muy coherente metodológicamente, que exista una adecuada identificación de los ítems sobre los cuales se basará la investigación.

En el caso de la presente tesis, se diseñó este cuestionario, el mismo que cuenta con un total de 30 ítems elaborados a través de dos variables como son la calidad del servicio y por otro lado, la satisfacción del usuario, las mismas que cuentan con sus respectivas dimensiones, con enunciados y alternativas dicotómicas y nominales. Para su aplicación por encuestado no se ha necesitado más de 15 minutos.

Dicho instrumento de investigación se aplicó de forma presencial en un período determinado de días, cumpliendo con los protocolos de bioseguridad.

Para la validez del instrumento, se ha tenido en consideración el juicio de expertos en calidad del servicio, quienes han evaluado bajo criterios objetivos la formulación y diseño del instrumento de recolección de datos. Esta validación se encuentra en los anexos de la presente tesis.

Por otro lado, para la confiabilidad, se ha utilizado un criterio estadístico, esto es, mediante coeficiente de Alfa de Crombach, el mismo que ha arrojado un coeficiente de 0,996 para un total de elementos (preguntas) procesadas de 30, por lo que, estando al coeficiente dado, se ha determinado que el instrumento tiene una alta confiabilidad en su diseño y planteamiento.

3.5. Procedimientos

Se ha empleado el siguiente esquema de recolección de datos: a) Listado de variables: Se han considerado un conjunto de variables extraídas de la realidad problemática, identificando aquellas que tienen una incidencia directa con nuestra tesis, como es el caso de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, contextualizando para ello la problemática abordada. b) Operacionalización de variables: De las variables identificadas, se ha procedido a dimensionarlas, identificando sus caracteres o particularidades más resaltantes y afines a nuestra tesis, del mismo modo, estas dimensiones se han estructurado en indicadores,

siguiendo un criterio de selección a partir de considerar su medición más objetiva en un instrumento de investigación, el mismo que fue diseñado de manera preliminar a partir de dichos indicadores. c) Ajuste: Del diseño preliminar, se han identificado y pulido aspectos centrales como la redacción e intencionalidad de los ítems de las preguntas, con la finalidad de reducir el sesgo en la información recogida, para ello se ha validado el instrumento por medio de juicio de experto y se ha determinado y ajustado su confiabilidad por medio del coeficiente de Alfa de Crombach. d) Aplicación del instrumento: Finalizado el diseño, se ha procedido con la aplicación del instrumento a los usuarios de la entidad pública, explicándoseles la finalidad e intención del mismo.

3.6. Método de análisis de datos

Este es un mecanismo que encuentra para organizar y secuenciar la información obtenida por los investigadores relacionada con una determinada idea fija, de la cual se pueden sacar conclusiones; para analizar documentos con épocas o períodos diseñados para tener efectos más precisos.

Del mismo modo se ha empleado el análisis estadístico en la presente investigación, el cual tiene dos dimensiones de aplicación en la presente investigación. Por un lado, tenemos la estadística descriptiva, por medio de la cual nos servimos para la presentación de nuestros resultados, haciendo uso de tablas y gráficos. Por otro lado, se ha empleado la estadística inferencial, la misma que, por medio del coeficiente de correlación de Chi cuadrado, nos ha permitido determinar la existencia de correlación a nivel estadístico entre las variables de estudio.

Para la validación de nuestro instrumento de investigación, se ha empleado el juicio de expertos, los cuales han verificado la idoneidad, pertinencia y utilidad de las preguntas formuladas.

3.7. Aspectos Éticos

Se respetó y se solicitó el permiso correspondiente a la entidad, lo que le ayuda a tomar una decisión teniendo en cuenta el resultado del estudio. La identidad de los entrevistados en este estudio se ha mantenido confidencial.

El estudio examinó las actitudes éticas sobre la filantropía, la deshonestidad durante las investigaciones, la información recopilada de artículos académicos de bases de datos indexadas y reconocidas, así como tesis de repositorios institucionales de universidades nacionales e internacionales, así como las relacionadas con la aplicación de la norma APA Séptima Edición.

IV.RESULTADOS

Descripción de resultados por dimensiones:

Tabla 2

Respecto de la dimensión: capacidad de respuesta

	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	207	67,6	67,6
Si	99	32,4	100,0
Total	306	100,0	

Nota: Spss V. 25

Interpretación: De lo observado en la Tabla 2, se desprende que, de los 306 encuestados, 207 (67.6%) considera que en la Fiscalía no existe una capacidad suficiente de respuesta del personal respecto de la atención brindada; mientras que 99 (32.4%) de ellos considera que si existe suficiente capacidad de respuesta. Estos resultados nos permiten inferir que es necesario mejorar la capacidad de respuesta del personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios.

Tabla 3

Respecto de la dimensión: confiabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	206	67,3	67,3
Si	100	32,7	100,0
Total	306	100,0	

Nota: Spss V. 25

Interpretación: De lo observado en la Tabla 3, se desprende que, de los 306 encuestados, 206 (67.32%) considera que en la Fiscalía no existe confiabilidad al personal respecto de la atención brindada; mientras que 100 (32.7%) de ellos considera que si existe suficiente confiabilidad. Estos resultados nos permiten inferir que es necesario mejorar la capacidad de confiabilidad del personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios.

Tabla 4

Respecto de la Dimensión: empatía del personal

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	207	67,6	67,6
Si	99	32,4	100,0
Total	306	100,0	

Nota: Spss V. 25

Interpretación: De lo observado en la Tabla 4, se desprende que, de los 306 encuestados, 207 (67.65%) considera que en la Fiscalía no existe empatía del personal respecto de la atención brindada; mientras que 99 (32.35%) de ellos considera que si existe empatía por parte del personal. Estos resultados nos permiten inferir que es necesario mejorar la capacidad de empatía del personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios.

Tabla 5

Respecto de la Dimensión: Valor percibido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	199	65,0	65,0
Si	107	35,0	100,0
Total	306	100,0	

Nota: Spss V. 25

Interpretación: De lo observado en la Tabla 5, se desprende que, de los 306 encuestados, 199 (65%) considera que en la Fiscalía no se percibe un valor agregado respecto de la atención brindada; mientras que 107 (35%) de ellos considera que si existe empatía por parte del icho valor agregado en la atención del personal. Estos resultados nos permiten inferir que es necesario mejorar e incrementar la percepción del valor agregado del trato en el personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios.

Tabla 6

Respecto de la dimensión: Expectativas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	189	61,8	61,8
Si	117	38,2	100,0
Total	306	100,0	

Nota: Spss V. 25

Interpretación: De lo observado en la Tabla 6, se desprende que, de los 306 encuestados, 189 (61.76%) considera que en la Fiscalía no se percibe expectativas respecto de la atención brindada; mientras que 117 (38.2%) de ellos considera que si existe expectativas en la atención del personal. Estos resultados nos permiten inferir que es necesario mejorar e incrementar las expectativas del trato en el personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios.

Tabla 7

Respecto de la dimensión: transparencia

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	186	60,8	60,8
Si	120	39,2	100,0
Total	306	100,0	

Nota: Spss V. 25

Interpretación: De lo observado en la Tabla 7, se desprende que, de los 306 encuestados, 186 (60.80%) considera que en la Fiscalía no se percibe transparencia respecto de la atención brindada; mientras que 120 (39.2%) de ellos considera que si existe transparencia en la atención del personal. Estos resultados nos permiten inferir que es necesario mejorar e incrementar la transparencia del trato en el personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios.

Prueba de Hipótesis

Prueba de hipótesis general

Supuestos:

Ha0: La calidad de servicios se relaciona de forma directa y significativa en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022.

Ho0: la calidad de servicios no se relaciona de forma directa y significativa en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022.

Tabla 8

Correlación entre la calidad de servicios y satisfacción de usuarios

	Valor	df	Significació n asintótica (bilateral)	Significació n exacta (bilateral)	Significació n exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	138,092 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	134,972	1	,000		
Razón de verosimilitud	142,084	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	137,641	1	,000		
N de casos válidos	306				

Nota: Spss V. 25

Se tienen las siguientes condiciones:

- 1) p valor < 0.050 ; se rechaza Ho y se acepta Ha
- 2) p valor > 0.050 ; se rechaza Ha y se acepta Ho

Tenemos que X^2 es 25, 307, el p valor es $0.000 < 0.050$, entonces existe correlación.

De manera concluyente, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna (Ha0) y por lo tanto rechazar la hipótesis nula (Ho0), entonces se puede afirmar que la calidad de servicios se relaciona de forma directa y significativa en la satisfacción de usuarios, de modo que se puede identificar ciertamente, que mientras exista un índice de calidad del servicio prestado significativo consecuentemente la satisfacción de los usuarios también se verá incrementada a razón de ello.

Prueba de hipótesis específica 1

Supuestos:

Ha1: La calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con el valor percibido por los usuarios en una entidad del Estado, 2022.

Ho1: La calidad del servicio brindado no se relaciona directa y significativamente con el valor percibido por los usuarios en una entidad del Estado, 2022.

Tabla 9

Correlación entre la calidad del servicio brindado y el valor percibido

	Valor	df	Significaci ón asintótica (bilateral)	Significaci ón exacta (bilateral)	Significaci ón exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	116,21 1 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	113,34 4	1	,000		
Razón de verosimilitud	117,21 0	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	115,83 1	1	,000		
N de casos válidos	306				

Nota: Spss V. 25

Se tienen las siguientes condiciones:

1) p valor < 0.050 ; se rechaza H_0 y se acepta H_a

2) p valor > 0.050 ; se rechaza H_a y se acepta H_0

Tenemos que X^2 es 116,211, p valor es $0.000 < 0.050$, entonces existe correlación. De manera concluyente, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna específica 1 (H_{a1}) y por lo tanto rechazar la hipótesis nula específica 1 (H_{o1}), entonces se puede afirmar que la calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con el valor percibido por los usuarios, de modo que se puede identificar ciertamente, que mientras exista un índice de calidad del servicio prestado significativo consecuentemente el valor de este servicio percibido por los usuarios también se verá incrementada a razón de ello.

Contrastación de hipótesis específica 2

Supuestos:

Ha2: La calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con las expectativas de los usuarios en una entidad del Estado, 2022.

Ho2: La calidad del servicio brindado no se relaciona directa y significativamente con las expectativas de los usuarios en una entidad del Estado, 2022.

Tabla 10

Correlación entre la calidad del servicio y las expectativas de los usuarios

	Valor	df	Significació n asintótica (bilateral)	Significació n exacta (bilateral)	Significació n exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	68,443 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	66,287	1	,000		
Razón de verosimilitud	68,576	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	68,219	1	,000		
N de casos válidos	306				

Nota: Spss V. 25

Se tienen las siguientes condiciones:

- 1) p valor < 0.050; se rechaza Ho y se acepta Ha
- 2) p valor > 0.050; se rechaza Ha y se acepta Ho

Tenemos que X^2 es 68,443, el p valor es $0.000 < 0.050$, entonces existe correlación. De manera concluyente, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna específica 2 (Ha2) y por lo tanto rechazar la hipótesis nula específica 2 (Ho2), entonces se puede afirmar que la calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con las expectativas de los usuarios, de modo que se puede identificar ciertamente, que mientras exista un índice de calidad del servicio prestado significativo consecuentemente las expectativas de este servicio percibido por los usuarios también se verá incrementada a razón de ello.

Contrastación de hipótesis específica 3

Supuestos:

Ha3: La calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con la transparencia percibida por los usuarios en una entidad del Estado, 2022.

Ho3: La calidad del servicio brindado no se relaciona directa y significativamente con la transparencia percibida por los usuarios en una entidad del Estado, 2022.

Tabla 11

Correlación entre la calidad del servicio y la transparencia percibida por los usuarios

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)	Significación exacta (bilateral)	Significación exacta (unilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	130,304 ^a	1	,000		
Corrección de continuidad ^b	127,337	1	,000		
Razón de verosimilitud	139,015	1	,000		
Prueba exacta de Fisher				,000	,000
Asociación lineal por lineal	129,879	1	,000		
N de casos válidos	306				

Nota: Spss V. 25

Se tienen las siguientes condiciones:

- 1) p valor < 0.050; se rechaza Ho y se acepta Ha
- 2) p valor > 0.050; se rechaza Ha y se acepta Ho

Tenemos que X^2 es 130,304, el p valor es 0.000 < 0.050, entonces existe correlación.

De manera concluyente, podemos señalar que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis alterna específica 3 (Ha3) y por lo tanto rechazar la hipótesis nula específica 3 (Ho3), entonces se puede afirmar que la calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con la transparencia que perciben los usuarios respecto de tal servicio, de modo que se puede identificar ciertamente, que mientras exista un índice de calidad del servicio prestado significativo consecuentemente la transparencia en el servicio que perciben los usuarios también se verá incrementada a razón de ello.

V. DISCUSIÓN

De las dimensiones analizadas, hemos obtenido que un mayor porcentaje 67.6% considera que en la Fiscalía no existe una capacidad suficiente de respuesta del personal respecto de la atención brindada. De otro lado, el 67.32% considera que en la Fiscalía no existe confiabilidad al personal respecto de la atención brindada. Del mismo modo, el 67.65% considera que en la Fiscalía no existe empatía del personal respecto de la atención brindada; estos resultados nos permiten inferir que es necesario mejorar la capacidad de empatía del personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios.

En el mismo sentido, un 65% considera que en la Fiscalía no se percibe un valor agregado respecto de la atención brindada; de modo que, podemos inferir que es necesario mejorar e incrementar la percepción del valor agregado del trato en el personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios. En la misma línea 61.76% considera que en la Fiscalía no se percibe expectativas respecto de la atención brindada; de modo que es necesario mejorar e incrementar las expectativas del trato en el personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios.

En la misma línea y finalmente, el 60.80% de los encuestados considera que en la Fiscalía no se percibe transparencia respecto de la atención brindada; resultados nos permiten inferir que es necesario mejorar e incrementar la transparencia del trato en el personal administrativo y fiscal en la atención a los usuarios. Bajo los resultados obtenidos y señalados, es que, hemos podido conformar todas las hipótesis planteadas.

De lo contrastado en los citados resultados, respecto de nuestra hipótesis general planteada, cuyo coeficiente de correlación es directo y significativo, de modo que, nos ha permitido demostrar y afirmar que la calidad de servicios se relaciona de forma directa y significativa en la satisfacción de usuarios, de modo que se puede identificar ciertamente, que mientras exista un índice de calidad del servicio prestado significativo consecuentemente la satisfacción de los usuarios también se verá incrementada.

En ese sentido, Hidalgo (2016), concluyó que, el modelo de gestión para mejorar la calidad de atención de los usuarios ha sido validado por expertos que

consideran que el proceso implementado actualmente es el más relevante en este momento, pero a mediano plazo consideran incorporar todas las operaciones en el Municipio de Babahoyo. Concordamos con el referido autor con respecto de la importancia de la gestión de la calidad en un servicio público es el fundamento esencial para la buena práctica administrativa y la eficiencia del estado en todos sus aparatos de gestión y en el caso concreto de nuestra tesis, se contextualiza con la implementación ya dada del ISO 9001:2008 en el Ministerio Público que, sin embargo, no tiene aún, rigor en su seguimiento respecto de la satisfacción de los usuarios. En ese sentido, concuerda también con nosotros respecto que la calidad del servicio se relaciona de manera efectiva con la satisfacción de los usuarios.

Así también, Quimí (2016), quien concluyó de manera elemental que, los resultados de la encuesta muestran que la falta de comunicación efectiva hace que los servidores públicos coordinen acciones de mejora continua en la atención a los usuarios, de modo que, concordamos con los resultados de la autora por cuando elaborar propuestas de mejora en la función pública nos permite particularizar y quizás identificar factores de cambio y análisis en la evaluación de la calidad del servicio en gestión pública. En ese sentido, también se corrobora la existencia de una relación directa entre la comunicación efectiva, como aspecto del servicio y la satisfacción de los usuarios. Así mismo, Noboa (2021), quien ha concluido que, la percepción de la calidad por parte del cliente se considera uno de los factores más importantes a la hora de evaluar la calidad que proporciona una organización. En este sentido, las organizaciones siempre deben tener en cuenta las percepciones de sus clientes sobre la calidad del producto o servicio ofrecido, lo cual es un factor importante para mantener la estabilidad de la empresa a lo largo de los años. Para el sector salud, la calidad percibida resultará de cómo los servicios de salud prestan los servicios y cómo el personal de salud trata a los usuarios. Resultados con los que concordamos también al haberse identificado con plenitud elementos más esenciales a la gestión pública, tomando en cuenta el hecho de haber estructurado los elementos que forman parte de un servicio de calidad en el sistema administrativo público, y en concreto como es el caso del Ministerio Público, identificándose también la existencia de una correlación significativa y proporcional.

Para Droguett (2012), quien ha concluido en la existencia de razones similares de insatisfacción con las marcas líderes en el mercado, determinando el papel clave que juega el desempeño de los vendedores en la evaluación de los clientes sobre su experiencia en el proceso de ventas y la importancia de la calidad del trabajo realizado en los vehículos en el proceso de servicio de los vehículos. También muestra cómo un consultor de servicios puede desempeñar un papel importante ya que es responsable de permitir que el cliente vea y comprenda la calidad del servicio recibido. Estos resultados son plenamente aceptados y concordados en nuestra tesis, dado que las cadenas de valor en la prestación de un determinado servicio son elementales respecto de su estructura y a partir de ellos, reconocer como es que se desempeña la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Bajo esa perspectiva, concluye y concuerda con nosotros respecto de la relación directa existente entre la calidad de los servicios, con énfasis en los procesos, y la satisfacción de los usuarios. En sentido similar, Martínez (2018), que concluye que, existe una relación significativa entre la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del usuario en Tinguíña, 2018. Esto se refleja en el coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y nivel de significación $0,000$ inferior regional $0,05$. En ese sentido, como se ha advertido también de los resultados y la contratación de hipótesis, se puede confirmar del mismo modo la existencia de correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, elementos vinculados entre sí de manera directa y proporcional, es decir, mientras el índice de calidad de servicio sea mayor, lo será también satisfacción de los usuarios. Del mismo modo para Fernández (2018), quien concluye que, la formación continua de los trabajadores es un aspecto positivo en estos establecimientos, como los salones de belleza del sector servicios, capacitando a los trabajadores para resolver los conflictos que puedan surgir, sugiriendo también la existencia de correlación entre la prestación efectiva del servicio y la satisfacción del cliente. En efecto, nuestros resultados también dejan entrever, respecto de las dimensiones analizadas, que la capacitación del personal es fundamental para graduar y acaso medir la satisfacción en la prestación de determinado servicio, y en el caso concreto del Ministerio Público en el Distrito Fiscal de Junín, esto es así, por cuanto la percepción que tienen los usuarios deja entrever que es necesario mejorar aspectos relacionados a la empatía y el trato personal del personal.

Por último, Gonzales y Huanca (2020), quien explicó que efectivamente existe un alto nivel de relación entre las variables debidamente identificadas previamente, tomando en cuenta, por ejemplo, aspectos relacionados a la calidad del servicio en función a sus componentes más básicos para la satisfacción del usuario, siendo importante el hecho de haber realizado un adecuado diagnóstico para haber fundamentado los indicadores más importantes para brindar un servicio adecuado. En efecto, nuestra tesis también ha podido demostrar que, a pesar de haberse implementado institucionalmente el ISO 9001:2008 en el Ministerio Público, el seguimiento de las medidas de calidad en la prestación del servicio es deficiente, por lo referido de los encuestados sobre la calidad del servicio como tal, por lo que, concordamos con el citado autor respecto de la necesidad de que la implementación de medidas que garanticen la calidad del servicio, deben de encontrarse a tono con el seguimiento de tales medidas en el entorno de la organización o entidad pública.

Del mismo modo ocurre con la formulación de nuestra hipótesis específica 1, en cuya contrastación hemos podido determinar y demostrar que la calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con el valor percibido por los usuarios, de modo que se puede identificar ciertamente, que mientras exista un índice de calidad del servicio prestado significativo consecuentemente el valor de este servicio percibido por los usuarios también se verá incrementada.

Al respecto es útil la Martínez (2018), que concluye que, existe una relación significativa entre la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del usuario y su valoración del servicio en base al coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y nivel de significación $0,000$ inferior regional $0,05$, resultado que es concordante con lo hallado en nuestros resultados. Del mismo modo con Hidalgo (2016), quien considera la existencia de una relación efectiva entre la calidad del servicio y la expectativa en la prestación del servicio, la misma que de manera directa. Del mismo modo, Quimí (2016), donde se corrobora la existencia de una relación directa entre la comunicación efectiva, como aspecto del servicio y la satisfacción de los usuarios, respecto a las expectativas de estos a la prestación de un servicio. Así mismo, Noboa (2021), quien ha concluido que, la percepción de la calidad por parte del cliente se considera uno de los factores más importantes a la hora de evaluar la calidad que proporciona una organización, sobre todo respecto a la

valoración y expectativa de la prestación del servicio. Para Droguett (2012), quien concuerda con nosotros respecto de la relación directa existente entre la calidad de los servicios, en la dimensión de expectativas.

De otro lado, hemos podido también afirmar y acaso demostrar, respecto de contrastación de nuestra hipótesis específica 2, es decir sobre que la calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con las expectativas de los usuarios, de modo que se puede identificar ciertamente, que mientras exista un índice de calidad del servicio prestado significativo consecuentemente las expectativas de este servicio percibido por los usuarios también se verán incrementada, como así también lo ha hecho Martínez (2018), que concluye que, existe una relación significativa entre la calidad del servicio al cliente y las expectativa en base al coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y nivel de significación $0,000$ inferior regional $0,05$, resultado que es concordante con lo hallado en nuestros resultados.

Por último, respecto de nuestra hipótesis específica 3, se ha podido afirmar y acaso demostrar que la calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con la transparencia que perciben los usuarios respecto de tal servicio, de modo que se puede identificar ciertamente, que mientras exista un índice de calidad del servicio prestado significativo consecuentemente la transparencia en el servicio que perciben los usuarios también se verá incrementada a razón de ello. En ese sentido, la citada tesis de Martínez (2018), señala que existe una relación significativa entre la calidad del servicio al cliente y la claridad (trasparecía) base al coeficiente de correlación obtenido $r=0,624$ y nivel de significación $0,000$ inferior regional $0,05$, resultado que es concordante con lo hallado en nuestros resultados. Del mismo modo para Fernández (2018), quien concluye que, la formación continua de los trabajadores es un aspecto positivo en estos establecimientos, como los salones de belleza del sector servicios, capacitando a los trabajadores para dotar de claridad transparencia, sugiriendo también la existencia de correlación entre la prestación efectiva del servicio y la transparencia del cliente.

VI.CONCLUSIONES

- 1) Se determinó en primer lugar que, en efecto la calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022, con un p valor (Sig.) de $0.000 < 0.050(5\%)$, por lo tanto, se conforma la correlación planteada.
- 2) Se determinó en segundo lugar que, en efecto la calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con el valor percibido por los usuarios en una entidad del Estado, 2022, con un p valor (Sig.) de $0.000 < 0.050(5\%)$, por lo tanto, se conforma la correlación planteada.
- 3) Se determinó en tercer lugar que, en efecto, la calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con las expectativas de los usuarios en una entidad del Estado, 2022, con un p valor (Sig.) de $0.000 < 0.050(5\%)$, por lo tanto, se conforma la correlación planteada.
- 4) Se determinó por último que, en efecto, la calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con la transparencia percibida por los usuarios en una entidad del Estado, 2022, con un p valor (Sig.) de $0.000 < 0.050(5\%)$, por lo tanto, se conforma la correlación planteada.

VII. RECOMENDACIONES

- 1) Se recomienda a la Presidencia de la Junta de Fiscales del Distrito Fiscal de Huancayo, viabilizar acciones de control y seguimiento para la mejora de la calidad del servicio de atención prestado por el personal administrativo y fiscal, por cuanto la percepción de los usuarios es mayoritariamente negativa.
- 2) Del mismo modo, se recomienda al Personal Administrativo y Fiscal, seguir las indicaciones prestadas por el Observatorio de Gestión de la Calidad del Ministerio Público, respecto de la implementación de medidas de gestión de la calidad ISO 9001:2008.
- 3) Así también recomendamos prestar especial atención a la empatía y la confiabilidad en la prestación del servicio público y atención a los usuarios, pues ambos conforman puntos críticos analizados en la presente investigación.
- 4) Por último, se recomienda mejorar los procesos que implican la atención de los usuarios respecto del conocimiento efectivos de los procesos que se ventilan en el Distrito Fiscal de Junín, a partir de considerar a la transparencia en el trato y el acceso a la información no solo como un pilar organizacional, sino también contenido en las funciones propias del Ministerio Público.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abadi, M. (2004). La calidad del servicio. Buenos Aires: Fondo Editorial de la Facultad de Ciencias Económicas.
- Alvarado R. y Vera A. (2001). Evaluación de la satisfacción de los usuarios de hospitales del sistema nacional de servicios de salud en Chile. Rev. Chile salud pública
- Álvarez, J., Álvarez, I. y Bullón, J. (2006). Introducción a la calidad. España. Ideas propias
- Arias, J. A. (2012). Implementación del sistema de gestión de calidad en la empresa quality & consulting group s.a.s. conforme a la norma iso 9001:2008. Bogotá: Universidad Libre de Colombia.
- Arrué, J. (2018). Análisis de la calidad el servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la perspectiva del usuario periodo Junio a Setiembre 2014. Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos: Escuela de Posgrado. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3744/Jorge_TesisMaestria_2014.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Atao, M. (2016). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de Universidad Nacional José María Arguedas. Andahuaylas: Gerencia de Desarrollo Económica y Social. Recuperado el 15 de Julio de 2018, de http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/255/Michael_Atao_Tesis_Titulo_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Báez, A. (2016). Diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en la norma certificable ISO 9001:2015 con aplicación a la empresa britel s.a. Quito: Universidad Internacional del Ecuador.
- Bernal, F. (2000). Fundamentos de la metodología de la investigación. Bogotá: Instituto IAP.

- Bimos, E. M., & Morales, M. F. (2018). La cultura organizacional en relación a la calidad de servicio al cliente del personal de la Tablita Group Cía. Ltda. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Bravo, R. (2015). Metodología de la investigación. Madrid: Editorial Atenas.
- Carbajal M.Y Hinostrroza A. (2016), Relación de las tasas de interés y el análisis del crédito en la deserción de clientes de la financiera confianza- agencia Chupaca en el periodo 2015- 2016. Tesis para optar título profesional de licenciada en administración. Huancayo Perú 2016. Universidad nacional del centro del Perú. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/319420025/Proyecto-de-Tesis-Avance>
- Castillo, Doucnan y Vicente (2007). Revista médica. Los predictores de satisfacción de pacientes en un centro hospitalario universitario. Chile 2007. Recuperado de: <http://docplayer.es/14228759-Un-mayor-nivel-de-satisfaccion-del-cliente-predictors-ofthe-level-of-patient-satisfaction-in-a-university-hospital.html>
- Castro, B. (2007). La Calidad del Servicio Tercerizado en la banda ancha de Telefónica del Perú SAA. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Ccenta A. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo respecto al cuidado de enfermería en el servicio de emergencia del centro de salud Querobama Ayacucho 2016. Tesis de segunda especialidad. Universidad Nacional Mayo de San Marcos. Recuperado de: <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/6914>
- Chiavenato, I. (2015). Administración de recursos humanos. Bogotá. Bogotá: Mc Graw Hill.
- De La Cruz, J. (2020). Diseño de una metodología para la implementación de un sistema de gestión de calidad ISO 9001:2015 para empresas de servicio caso: Grupo Varcus S.A de C.V. México D.F.: Universidad Autónoma de México.

- Delsalto E. (2012) "Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012" Tesis para optar el grado académico de magister en gestión en salud. Universidad central del Ecuador. Disponible en <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4665>
- Denton, K. (2011). Calidad en el servicio a los clientes: cómo compiten las grandes compañías americanas en la revolución del servicio del cliente. Madrid.
- Droguett, J.F. (2012). Calidad y Satisfacción en el Servicio a Clientes de la Industria Automotriz: Análisis de Principales Factores que Afectan la Evaluación de los Clientes. Universidad de Chile.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de ciencias administrativas y sociales INNOVAR, 64-80.
- Fernández, R. (2018). Caracterización de la capacitación y la atención al cliente en las pymes del rubro. Universidad Católica Los Ángeles. Piura: Escuela profesional de administración. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de 50 http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3739/CAPACITACION_Y_ATENCION_AL_CLIENTE_CHUMACERO%20HOLGUIN_ROSME
- García D. (2013). Percepción y expectativas de la calidad de la atención de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias villachorillos en el período febrero-mayo 2013 tesis para optar el título profesional de médico cirujano. 2013. Lima – Perú. Universidad Ricardo palma. Recuperado de: http://cybertesis.urp.edu.pe/bitstream/urp/246/1/Garc%C3%ADa_dl.pdf
- Garrido, M. (2011). Medición de la satisfacción del cliente de una empresa de retail. Universidad de Piura. Piura: Repositorio institucional PIRHUA. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/1464/AE_262.pdf

- González, R. (2016). Evaluación de la calidad de servicios percibidas en entidades bancarias a través de la escala Servqual. *Ciencia e Ingeniería Neogranadina*, 25(1), 113-135. Recuperado el 25 de Julio de 2018, de <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rcin/article/view/439/1579>
- Guerra, A. (2019). Evaluación de la calidad de la atención al cliente en las empresas lácteas de la ciudad de San Juan de Pasto. San Juan de Pasto: Facultad de Ciencias Económicas y Administración. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de <http://biblioteca.udenar.edu.co:8085/atenea/biblioteca/91223.pdf>
- Hernández, S. (2014). Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango. Quetzaltenango: 51 Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 24 de Julio de 2018, de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Reyes-Sonia.pdf>
- Hidalgo, R. (2016). Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Cantón Babahoyo. Babahoyo: Universidad Regional Autónoma de los Andes.
- Horovitz J. (1991). La calidad del servicio a la conquista del cliente. Mc. Graw Hill. Interamericana de España
- Huertas, E. (2015). Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima. Trujillo: Universidad Nacional Mayor de San Marcos-Facultad de Medicina.
- Inca K. (2015). Gestión del talento humano y su relación con el desempeño laboral en la municipalidad provincial de Andahuaylas, 2015. Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración de empresa. Universidad nacional José maría Arguedas. Andahuaylas Perú 2015. Recuperado de: <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/232/22-2015-EPAE-%20Inca%20AllcahuamanGertion%20del%20talento%20huamano.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

- Ito R. (2016). Tesis “clima organizacional y calidad de servicio en la municipalidad provincial de san Román Juliaca, año 2016” tesis para optar el título profesional de licenciado en administración y marketing. Juliaca – Perú. 2016. universidad andina Néstor Cáceres Velásquez. Recuperado de: [file:///c:/users/hp/downloads/t036_47550823_licenciada%20en%20administraci%c3%93n %20y%20marketing.pdf](file:///c:/users/hp/downloads/t036_47550823_licenciada%20en%20administraci%c3%93n%20y%20marketing.pdf)
- Koontz, H. (2012). Administración Moderna. México D.F.: Editorial Mc Graw Hill.
- Larrea, P. (2012). Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia. Sevilla: Editorial Atlas
- Mañueco (2017). Calidad de servicio del personal y satisfacción del usuario en el puesto de salud santa teresa de chorrillos, año 2017. Tesis para optar título profesional. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/3301?show=full>
- Martinez, R. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguña, Ica. Lima: Universidad César Vallejo
- Mezomo J. C. (2001) Gestao da qualidade na saude: principios básicos. Brasil. Ed. Manole Ltda.
- Miranda M. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del paciente que acude a la clínica odontológica de la universidad católica de santa maría. Arequipa 2017. Tesis para obtener el título Profesional de Cirujano Dentista. Arequipa Perú 2017. Universidad Católica de santa María. Recuperado de: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/UCSM/7075/64.2758.O.pdf?lsallow ed=y&sequence=1>
- Nava V. (2005) ¿Qué es la calidad? México. Editorial LIMASU SA.
- Noboa, Y. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. Quito: Pontificia Universidad Católica del Ecuador.

- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cualitativa, cuantitativa y redacción de la tesis, 5ta. Ed. Bogotá: Ediciones de la U
- Olson, S. (2015). Análisis del nivel de satisfacción de usuarios del operador de telefonía móvil bitel en la ciudad de Iquitos, período 2015. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana, Escuela de Post grado. Iquitos: Maestría en Gestión Empresarial. Recuperado el 26 de Julio de 2018, de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/4179/Rosalia_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ortiz, A. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017. Arequipa: Universidad Nacional San Agustín de Arequipa.
- Pereira (2006). Evaluación del nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la infraestructura del servicio de oncología del hospital de niños “J.M. de los Ríos”. Caracas. Venezuela. Noviembre 2006. Tesis para optar el título de especialista en Gerencia de Servicios Asistenciales de Salud. Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela. Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1662.pdf>
- Quimí, T. (2016). Modelo de Gestión Administrativa para mejorar la Calidad del Servicio Público de Correos del Ecuador C.D.E. E.P, del Cantón Salinas, provincia de Santa Elena, año 2014. Santa Elena: Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Redhead, R. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Gerencia de Servicios de Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Disponible en: http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=718689FC512C381791C814265536A00F?sequence=1
- Rey, M. (2019). Calidad del servicio al cliente y gestión de reclamaciones: teoría y casos. Sevilla: CEADE.

- Ruiz R. (2016). Calidad de atención al cliente y nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II Tarapoto – San Martín. tesis de licenciatura. universidad cesar vallejo. Recuperado de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/1597>
- Sánchez V. (2016). Calidad de atención y satisfacción del usuario, en atención de parto del servicio de hospitalización de obstetricia del hospital Iquitos “Cesar Garayar García” tesis de licenciatura. universidad Científica del Perú.
- Sánchez, R, & Reyes, A. (2012). Metodología y diseños en la investigación científica. Lima: Universitaria Ediciones.
- Tamayo, M. (2015). El proceso de investigación científica. México D.F.: UNAM.
- Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar un proyecto de investigación. Lima: San Marcos
- Ziethaml V. Parasuraman A. y Berry L. (1993). Calidad total en la gestión de servicios. Editorial Díaz de santos. Madrid. España

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia

Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
			VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO			
GENERAL	GENERAL	GENERAL	CONCEPTO: Según Arias (2012) es un elemento importante para que las necesidades de los clientes puedan verse satisfechas, ya que son muchas las veces en donde se incumplen tales expectativas, quedando en una posición poco óptima la imagen de la empresa.			
¿Cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022?	Determinar cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022	La calidad de servicios se relaciona directa y significativamente con la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición	
			Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión de las necesidades 2. Atención individualizada. 3. Horario de trabajo acorde 4. Preocupa por intereses y necesidades específicas 5. Horarios convenientes para los usuarios 		1: SI 2: NO
			Confiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soluciones positivas a los problemas de los usuarios 2. Instalaciones seguras. 3. Interés en solución de problemas. 4. Cumplimiento de tiempos. 5. Adecuada diligencia en los trámites 		
Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información oportuna 2. Disposición de ayuda. 3. Disposición de servicio rápido por parte del personal 4. Servicio al usuario con amabilidad. 5. Resolución de problemas. 					
ESPECÍFICOS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE: SATISFACCIÓN DE USUARIOS			
			CONCEPTO: Es un elemento esencial sobre el cual se deben evaluar las características para justamente brindarle un servicio debidamente adecuado y correcto, en función a diferentes elementos esenciales que van a observarse al efectivizarse el mismo			
¿Cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con el valor percibido por los usuarios en una entidad del Estado, 2022?	Establecer cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con el valor percibido por los en una entidad del Estado, 2022.	La calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con el valor percibido por los usuarios en una entidad del Estado, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición	
			Transparencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veracidad adecuada 2. Confianza transmitida al usuario 3. Comprensión de la comunicación al usuario 4. Atención correcta 5. Transmisión de seguridad. 		1: SI 2: NO
¿Cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con las expectativas de los usuarios en una entidad del Estado, 2022	Establecer cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con las expectativas de los usuarios en una entidad del Estado, 2022	La calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con las expectativas de los usuarios en una entidad del Estado, 2022.				

usuarios en una entidad del Estado, 2022?					
¿Cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la transparencia percibida por los usuarios en una entidad del Estado, 2022?	Establecer cómo la calidad del servicio brindado se relaciona con la transparencia percibida por los usuarios en una entidad del Estado, 2022.	La calidad del servicio brindado se relaciona directa y significativamente con la transparencia percibida por los usuarios en una entidad del Estado, 2022.	Valor percibido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada valoración de servicios 2. Adecuada calidad de servicios 3. Servicios recibidos son adecuados 4. Atención individualizada 5. Trato con amabilidad, respeto y paciencia 	
			Expectativas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Servicios adaptados. 2. Personal se encuentra preparado 3. Adecuada percepción de la atención recibida 4. Amabilidad con los usuarios 5. Conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios 	

2. Matriz de Operacionalización de Variables

Variable: Calidad del servicio

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
CALIDAD DE SERVICIO	Según Arias (2012) es un elemento importante para que las necesidades de los clientes puedan verse satisfechas, ya que son muchas las veces en donde se incumplen tales expectativas, quedando en una posición poco óptima la imagen de la empresa.	La calidad de servicio es un elemento esencial de la relación con el cliente en una empresa y comprende aspectos como la empatía, la confiabilidad y la capacidad de respuesta en la prestación del servicio y la resolución de conflictos.	Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprensión de las necesidades 2. Atención individualizada. 3. Horario de trabajo acorde 4. Preocupa por intereses y necesidades específicas 5. Horarios convenientes para los usuarios 	1: SI 2: NO
			Confiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soluciones positivas a los problemas de los usuarios 2. Instalaciones seguras. 3. Interés en solución de problemas. 4. Cumplimiento de tiempos. 5. Adecuada diligencia en los trámites 	
			Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Información oportuna 2. Disposición de ayuda. 3. Disposición de servicio rápido por parte del personal 4. Servicio al usuario con amabilidad. 5. Resolución de problemas. 	

Variable 2

Variable: Satisfacción del Usuario

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escalas de medición
SATISFACCIÓN DE USUARIOS	Es un elemento esencial sobre el cual se deben evaluar las características para justamente brindarle un servicio debidamente adecuado y correcto, en función a diferentes elementos esenciales que van a observarse al efectivizarse el mismo.	La satisfacción del usuario resulta un indicador elemental para la medición de la calidad de la prestación del servicio, el mismo que comprende la transparencia en el servicio, la confiabilidad en los procesos y el valor percibido por el cliente.	Transparencia	<ol style="list-style-type: none"> 1. Veracidad adecuada 2. Confianza transmitida al usuario 3. Comprensión de la comunicación al usuario 4. Atención correcta 6. Transmisión de seguridad. 	1: SI 2: NO
			Confiabilidad	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soluciones positivas a los problemas de los usuarios 2. Instalaciones seguras. 3. Interés en solución de problemas. 4. Cumplimiento de tiempos. 5. Adecuada diligencia en los trámites 	
			Valor percibido	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adecuada valoración de servicios 2. Adecuada calidad de servicios 3. Servicios recibidos son adecuados 4. Atención individualizada 6. Trato con amabilidad, respeto y paciencia 	

3. Instrumentos de Investigación

Instrumento de Recolección de Datos

ESCUELA DE POST GRADO ENCUESTA A USUARIOS

Por favor no escriba su nombre, es anónimo y confidencial. Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio. Sexo: 1 = Hombre () 2 = Mujer ()

Las siguientes alternativas servirán para medir la calidad de servicio y la satisfacción de los Usuarios: SI=1 NO=0

NRO.	ÍTEMS	SI	NO
VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DEL SERVICIO			
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA			
1.	El personal le brinda una información oportuna		
2.	El personal demuestra una disposición de ayuda.		
3.	Existe una disposición de servicio rápido por parte del personal		
4.	Considera que el personal brinda el servicio al usuario con amabilidad.		
5.	El personal se encuentra predispuesto a la resolución de problemas.		
DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD			
6.	En la institución les brindan soluciones positivas a los problemas de los usuarios		
7.	Existen instalaciones seguras.		
8.	Cuando usted tiene un problema, el personal administrativo muestra interés en solucionarlo.		
9.	Cuando un miembro del personal administrativo promete hacer algo en un tiempo determinado lo cumple.		
10.	Existe una adecuada diligencia en los trámites que realiza en la entidad evaluada.		
DIMENSIÓN: EMPATÍA DEL PERSONAL			
11.	Existe una comprensión de las necesidades de los usuarios.		
12.	Existe una atención individualizada.		

13.	Existe un horario de trabajo acorde a los usuarios		
14.	El personal administrativo se preocupa por sus intereses y necesidades específicas		
15.	La entidad cuenta con horarios convenientes para los usuarios.		
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
DIMENSIÓN: VALOR PERCIBIDO			
16.	Considera que existe una adecuada valoración de servicios		
17.	Considera que exista una adecuada calidad de servicios		
18.	Considera que los servicios recibidos son adecuados		
19.	La entidad brinda una atención individualizada		
20.	El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia		
DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS			
21.	Servicios adaptados.		
22.	Considera que el personal se encuentra preparado		
23.	Considera que existe una adecuada percepción de la atención recibida		
24.	Los responsables de la entidad son amables con los usuarios		
25.	Los responsables de la entidad tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios		
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA			
26.	Existe un grado de veracidad adecuado		
27.	Considera que la confianza transmitida al usuario es adecuada		
28.	Considera que exista una adecuada comprensión de la comunicación al usuario		
29.	Considera que existe una atención correcta		
30.	Considera que existe el servicio brindado le transmite seguridad.		

4. Certificado de Validez de Instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles							
1	LA entidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	X		X		X		NINGUNA
2	Las instalaciones físicas de la entidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso	X		X		X		
3	El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado	X		X		X		
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente	X		X		X		
5	Existe un adecuado procedimiento administrativo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal de la entidad le brinda una atención personalizada	X		X		X		
8	La entidad se preocupa y comprende sus necesidades.	X		X		X		
9	El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita	X		X		X		
10	Los horarios de atención de la entidad son los adecuados para usted.	X		X		X		
11	El comportamiento del personal de la entidad le inspira confianza	X		X		X		
12	El personal de la entidad es amable y cortés con usted	X		X		X		
13	El personal de la entidad está dispuesto a atenderlo y ayudarlo							
14	Existe un trato cordial y personalidad en la entidad							
	DIMENSIÓN 3 Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La entidad cumple sus servicios en el tiempo prometido	X		X		X		
16	La entidad le brinda un servicio libre de errores	X		X		X		
17	El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	X		X		X		
18	Cuando usted tiene un problema, el personal de la entidad muestra sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		

19	Existe un desempeño de buen servicio	X		X		X		
20	Existe un interés para solucionar problemas	X		X		X		
21	El servicio que recibió le demandó más tiempo que el esperado	X		X		X		
22	La documentación que le proporcione la entidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	X		X		X		
23	Se siente complacido con el servicio que le brinda la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Capacidad de respuesta							
24	El personal de la entidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita	X		X		X		
25	El personal de la entidad le brinda información clara y precisa.	X		X		X		
26	El personal de la entidad está capacitado para responder sus consultas	X		X		X		
27	El personal de la entidad se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido	X		X		X		
28	Considera que la entidad le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados.	X		X		X		
29	El personal de la entidad se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos	X		X		X		
30	La documentación que le proporcionó la entidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ROLY QUIÑONES INGA DNI: 20091404

Especialidad del validador: DOCENCIA Y GESTIONN EDUCATIVA

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

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

10 DE MAYO del 2022



ROLY QUIÑONES INGA

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

QUIÑONES INGA, ROLY DNI 20091404	LICENCIADO EN EDUCACION Fecha de diploma: 14/09/2007 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
QUIÑONES INGA, ROLY DNI 20091404	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 14/12/2007 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
QUIÑONES INGA, ROLY DNI 20091404	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 18/07/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
QUIÑONES INGA, ROLY DNI 20091404	ABOGADO Fecha de diploma: 28/05/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
QUIÑONES INGA, ROLY DNI 20091404	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 03/07/2002 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles							
1	LA entidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	X		X		X		NINGUNA
2	Las instalaciones físicas de la entidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso	X		X		X		
3	El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado	X		X		X		
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente	X		X		X		
5	Existe un adecuado procedimiento administrativo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal de la entidad le brinda una atención personalizada	X		X		X		
8	La entidad se preocupa y comprende sus necesidades.	X		X		X		
9	El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita	X		X		X		
10	Los horarios de atención de la entidad son los adecuados para usted.	X		X		X		
11	El comportamiento del personal de la entidad le inspira confianza	X		X		X		
12	El personal de la entidad es amable y cortes con usted	X		X		X		
13	El personal de la entidad está dispuesto a atenderlo y ayudarlo							
14	Existe un trato cordial y personalidad en la entidad							
	DIMENSIÓN 3 Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La entidad cumple sus servicios en el tiempo prometido	X		X		X		
16	La entidad le brinda un servicio libre de errores	X		X		X		
17	El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	X		X		X		
18	Cuando usted tiene un problema, el personal de la entidad muestra sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
19	Existe un desempeño de buen servicio	X		X		X		
20	Existe un interés para solucionar problemas	X		X		X		
21	El servicio que recibió le demandó más tiempo que el esperado	X		X		X		

22	La documentación que le proporcione la entidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	X		X		X		
23	Se siente complacido con el servicio que le brinda la entidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Capacidad de respuesta								
24	El personal de la entidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita	X		X		X		
25	El personal de la entidad le brinda información clara y precisa.	X		X		X		
26	El personal de la entidad está capacitado para responder sus consultas	X		X		X		
27	El personal de la entidad se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido	X		X		X		
28	Considera que la entidad le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados.	X		X		X		
29	El personal de la entidad se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos	X		X		X		
30	La documentación que le proporcionó la entidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: YUMI JOSELIN MIYAHIRA ROMERO DNI: 20105638

Especialidad del validador: DERECHO CIVIL Y COMERCIAL

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

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

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

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



YUMI JOSELIN MIYAHIRA ROMERO
DNI N° 20105638
Mg. J. JOSÉ MARÍA ROMERO
ARROGADA
2022

**YUMI JOSELIN MIYAHIRA
ROMERO**

26 DE MAYO del 2022

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
MIYAHIRA ROMERO, YUMI JOSELIN DNI 20105638	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 15/02/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. <i>PERU</i>
MIYAHIRA ROMERO, YUMI JOSELIN DNI 20105638	ABOGADA Fecha de diploma: 23/09/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CONTINENTAL S.A.C. <i>PERU</i>
MIYAHIRA ROMERO, YUMI JOSELIN DNI 20105638	MAESTRO EN DERECHO Y CIENCIAS POLÍTICAS MENCION EN: DERECHO CIVIL Y COMERCIAL Fecha de diploma: 26/02/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 08/04/2016 Fecha egreso: 24/12/2017	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>

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

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: “Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles							
1	LA entidad tiene equipamiento moderno y suficiente para su atención.	X		X		X		
2	Las instalaciones físicas de la entidad donde usted recibe el servicio son cómodas y adecuadas para su uso	X		X		X		
3	El personal que le brinda el servicio tiene aspecto adecuado	X		X		X		
4	El material que le brindan para la atención del servicio (material informativo, documentos, etc.) lo entiende fácilmente	X		X		X		
5	Existe un adecuado procedimiento administrativo	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal de la entidad le brinda una atención personalizada	X		X		X		
8	La entidad se preocupa y comprende sus necesidades.	X		X		X		
9	El personal le explica con detalle los procedimientos del servicio que usted solicita	X		X		X		
10	Los horarios de atención de la entidad son los adecuados para usted.	X		X		X		
11	El comportamiento del personal de la entidad le inspira confianza	X		X		X		
12	El personal de la entidad es amable y cortés con usted	X		X		X		
13	El personal de la entidad está dispuesto a atenderlo y ayudarlo							
14	Existe un trato cordial y personalidad en la entidad							
	DIMENSIÓN 3 Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La entidad cumple sus servicios en el tiempo prometido	X		X		X		
16	La entidad le brinda un servicio libre de errores	X		X		X		
17	El tiempo que le brindan para atender sus consultas es el adecuado.	X		X		X		
18	Cuando usted tiene un problema, el personal de la entidad muestra sincero interés en solucionarlo.	X		X		X		
19	Existe un desempeño de buen servicio	X		X		X		
20	Existe un interés para solucionar problemas	X		X		X		

21	El servicio que recibió le demandó más tiempo que el esperado	X		X		X	
22	La documentación que le proporciono la entidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	X		X		X	
23	Se siente complacido con el servicio que le brinda la entidad.	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4 Capacidad de respuesta						
24	El personal de la entidad le informa en cuanto tiempo serán desempeñados los servicios que usted solicita	X		X		X	
25	El personal de la entidad le brinda información clara y precisa.	X		X		X	
26	El personal de la entidad está capacitado para responder sus consultas	X		X		X	
27	El personal de la entidad se preocupó de que usted esté satisfecho por el servicio recibido	X		X		X	
28	Considera que la entidad le brindó sus servicios en ambientes confortables y adecuados.	X		X		X	
29	El personal de la entidad se preocupó por mejorar la atención de sus quejas o reclamos	X		X		X	
30	La documentación que le proporcionó la entidad en respuesta al servicio solicitado es clara y precisa.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): NINGUNA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: ROLANDO JESUS LOPEZ QUISPE DNI: 47107784

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

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

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

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

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



Rolando Jesús López Quispe
ABOGADO
CAJ. 3994

ROLANDO JESUS LOPEZ QUISPE

26 DE MAYO del 2022

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LOPEZ QUISPE, ROLANDO JESUS DNI 47107784	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 25/11/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES <i>PERU</i>
LOPEZ QUISPE, ROLANDO JESUS DNI 47107784	ABOGADO Fecha de diploma: 13/05/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
LOPEZ QUISPE, ROLANDO JESUS DNI 47107784	MAESTRO EN CIENCIAS EMPRESARIALES; MENCIÓN EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 28/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 29/04/2016 Fecha egreso: 21/01/2017	UNIVERSIDAD NACIONAL DE HUANCAVELICA <i>PERU</i>

(***) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace

WhatsApp x TRILCE x TURNITIN x +

uvcv.edu.pe/mod/turnitintooltwo/view.php?id=846920

CLEMENTINA
PLATAFORMA VIRTUAL

Mis Cursos

Números de atención

Calendario

Tutoriales

Tutoriales Biblioteca Virtual

Sección 1

Título	Fecha de inicio	Fecha límite de entrega	Fecha de publicación	Correcciones disponibles
TURNITIN - Sección 1	4 ago 2022 - 23:36	13 ago 2022 - 23:36	13 ago 2022 - 23:36	100

Actualizar entregas

Ver recibo digital	Título de la Entrega	Identificador del trabajo de Turnitin	Entregado	Similitud	Calificación	Entregar Trabajo
	tesis	1880058948	7/08/2022 23:56	25%		Entregar Trabajo

Escribe aquí para buscar

Programas 7°C 23:58 7/08/2022



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RONDÓN VARGAS FREDDY, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de usuarios en una entidad del Estado, 2022", cuyo autor es TOVAR VILCAHUAMAN JULIA MARLENE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 19 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RONDÓN VARGAS FREDDY DNI: 43328988 ORCID: 0000-0003-2325-9579	Firmado electrónicamente por: FRONDONVA el 19- 08-2022 22:59:41

Código documento Trilce: TRI - 0421138