



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendido en la
línea 113 del sector público, año 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Pillpe Chavarría, Karim Yulissa (orcid.org/ 0000-0001-6485-7458)

ASESOR:

Dr. Mori Paredes, Manel Alberto (orcid.org/ 0000-0002-9687-492X)

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

A Dios:

Por haberme dado la vida, sabiduría y fortaleza para alcanzar mis objetivos planteados.

A mis padres:

Guillermo y Esperanza por su apoyo incondicional, por estar siempre a mi lado brindándome su apoyo, sus consejos y ser mi ejemplo para continuar esforzándome y creciendo profesionalmente para hacer de mí una mejor persona.

A mis sobrinos:

Guillermo y Mathias, que son el regalo de Dios más lindo que me dio la vida y por ustedes para seguir esforzándome día a día.

Agradecimiento

Agradecer a Dios por darme todas las bendiciones recibidas en mi vida.

Agradezco a plana docente de la maestría Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo Filial Callao por compartir sus enseñanzas para poder desarrollarme profesionalmente y haberme brindado todos sus conocimientos y de esta manera aportar en mi crecimiento profesional.

A mi asesor de tesis el Dr. Manuel Alberto Mori Paredes por haberme instruido con sus consejos, sugerencias y orientarme en la culminación del trabajo de investigación.

A todas aquellas personas que me brindaron su apoyo e información para realizar el presente trabajo de investigación

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	46
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	62

Índice De Tablas

Tabla 1: Interés y Profesionalismo	19
Tabla 2: Amabilidad, respeto y paciencia	20
Tabla 3: Respuesta Explicadas	21
Tabla 4: Horario de atención	22
Tabla 5: Canales de atención	23
Tabla 6: Explicación del servicio	24
Tabla 7: Servicio rápido y efectivo	25
Tabla 8: Respeto y confianza	26
Tabla 9: Servicio con privacidad	27
Tabla 10: Información clara	28
Tabla 11: Servicio y expectativa	29
Tabla 12: Referencia	30
Tabla 13: Comunicación Entendible	31
Tabla 14: Tiempo y servicio requerido	32
Tabla 15: Satisfacción y grado de confianza	33
Tabla 16: Recomendación y atención recibida	34
Tabla 17: Interés por necesidades	35
Tabla 18: Interés de solución de problemas	36
Tabla 19: Información	37
Tabla 20: Atención recibida y resultados	38
Tabla 21: Correlación de Calidad de Servicio con la Satisfacción del Usuario Externo	39
Tabla 22: Correlación del Trato Profesional con la Satisfacción del Usuario Externo	40
Tabla 23: Correlación de la Información con la Satisfacción del Usuario Externo	41
Tabla 24: Correlación de la Accesibilidad con la Satisfacción del Usuario Externo	42
Tabla 25: Correlación de la Capacidad de Respuesta con la Satisfacción del Usuario Externo	43

Tabla 26: Correlación de la Fiabilidad con la Satisfacción del Usuario	
Externo	44
Tabla 27: Correlación de la Seguridad con la Satisfacción del Usuario	
Externo	45

Índice de gráficos

Gráfico 1: Histograma de Interés y profesionalismo	19
Gráfico 2: Histograma de Amabilidad, respeto y paciencia	20
Gráfico 3: Histograma Respuesta explicadas	21
Gráfico 4: Histograma de Horario de atención	22
Gráfico 5: Histograma de Canales de atención	23
Gráfico 6: Histograma de Explicación del servicio	24
Gráfico 7: Histograma de Servicio rápido y efectivo	25
Gráfico 8: Histograma de Respeto y confianza	26
Gráfico 9: Histograma de Servicio con privacidad	27
Gráfico 10: Histograma de Información clara.....	28
Gráfico 11: Histograma de Servicio y expectativa.....	29
Gráfico 12: Histograma de Referencia	30
Gráfico 13: Histograma de Comunicación entendible	31
Gráfico 14: Histograma de Tiempo y servicio requerido	32
Gráfico 15: Histograma de Satisfacción y grado de confianza	33
Gráfico 16: Histograma de Recomendación y atención recibida	34
Gráfico 17: Histograma de Interés por necesidades	35
Gráfico 18: Histograma de Interés de solución de problemas	36
Gráfico 19: Histograma de Información	37
Gráfico 20: Histograma de Atención recibida y resultados	38

Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público. La investigación fue de tipo cuantitativo, diseño descriptivo, transversal no experimental, correlacional. La población estuvo comprendida por 8000 usuarios que utilizaron la línea 113 del sector público y bajo el muestreo aleatorio simple se obtuvo una muestra de 80 usuarios.

La prueba de confiabilidad se hizo con el Alfa de Cronbach donde se obtuvo un coeficiente de 0,947 indicando que la fiabilidad del instrumento es alta, los resultados obtenidos se analizaron por medio del SPSS. La investigación concluyó que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, debido a que el coeficiente de Pearson obtuvo un valor que indica una correlación altamente significativa del 0,881 y el nivel de significancia es igual a 0.00 y este valor es menor a 0.01.

Palabra Clave: Calidad de servicio, satisfacción, usuario, externo

Abstract

The objective of this research work was to determine the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the external user served on line 113 of the public sector. The research was quantitative, descriptive, cross-sectional, non-experimental, correlational. The population was comprised of 8000 users who used line 113 of the public sector and under simple random sampling a sample of 80 users was obtained.

The reliability test was carried out with Cronbach's Alpha, where a coefficient of 0.947 was obtained, indicating that the reliability of the instrument is high. The results obtained were analyzed using SPSS. The investigation concluded that there is a relationship between the quality of the service and the satisfaction of the external user served on line 113 of the public sector, because the Pearson coefficient obtained a value that indicates a highly significant correlation of 0.881 and the level of significance is equal to 0.00 and this value is less than 0.01.

Keywords: Quality of service, satisfaction, user, external

I. INTRODUCCIÓN

Una de las valoraciones de los individuos sobre la calidad es que los servicios públicos proporcionados por las entidades estatales a menudo no cumplen con los estándares de calidad que uno esperaría, y las administraciones públicas ha sido criticada en el pasado, especialmente como suministrador bienes y servicios.

Referente a las agencias públicas en todos los niveles de gobierno no han logrado encontrar una forma unificada de atender a una población cada vez más saturada e informatizada para complacer las exigencias de una población creciente y cada vez más estricto. El crecimiento económico conduce a mayores ingresos, mejor educación y el uso de medios masivos (como la televisión e Internet), es decir, brindan información a la población de productos o servicios, y la demanda aumenta a medida que aumenta la calidad de los servicios, y será cada vez más difícil de satisfacer, creando así un nuevo escenario en el sector público (Venturo, 2020)

Desde hace un tiempo se vienen dando cambios en todo el mundo, como el aumento de la competencia en las organizaciones y la globalización de la economía, donde la calidad es un agregado de atributos que responden plenamente a las necesidades de las personas, lo que nos hace pensar que todos los servicios deben proporcionar un placer personal. La satisfacción de consumidor es el estado mental como deducción de confrontar el desempeño descifrado de un producto o servicio con sus expectativas

En el ámbito internacional, las necesidades y requerimientos de los usuarios están en constante evolución y la calidad puede entenderse como un grupo de rasgos y atributos de un producto o servicio, capaces de cumplir con estos requerimientos. La calidad del servicio se extiende a todos los sectores públicos de la sociedad, desde la atención al usuario hasta los sistemas más complejos con condiciones operativas. La calidad se ha transformado en un importante factor en la forma integrada de trabajar, satisfacción del usuario y las mejores prácticas. La calidad aparece en el proceso de prestación de un servicio, generalmente en la interacción entre el usuario y las personas expuestas en la institución, por lo que la calidad de los servicios depende del

desempeño del proveedor del servicio, personal capaz de entregar el servicio para atender las necesidades identificadas por los usuarios. Por lo tanto, se necesitan métodos estándar más efectivos para calcular la calidad del servicio (Cama, 2017).

América Latina, actualmente, el concepto de calidad de servicio está asociado a los esfuerzos que toda organización debe realizar para crear una cultura que permita la utilidad y la asistencia de los bienes y servicios considerados de calidad, con la finalidad de optimizar su desempeño y rentabilidad, asegurando así la sostenibilidad y competitividad organizacional y la satisfacción de sus usuarios. Esta satisfacción solo se logra cuando los usuarios describen sus percepciones y expectativas sobre el servicio solicitado. Por ello, la tendencia de transformar los servicios en grandes estrategias de negocio y potenciar la competitividad se agudiza cada vez más. Es importante que las organizaciones proveedoras de servicios comprendan claramente los beneficios específicos que el servicio proporciona al usuario, así como determinar el propósito del servicio y luego estudiar cómo realizar, modificar o cambiar ligeramente el proceso de un servicio (Contreras, 2011).

Por otro lado, en el Perú comentar acerca de la calidad de los servicios en las instituciones públicas nos puede traer muchas experiencias diferentes, tanto buenas como malas, por diversas razones, los servicios públicos aún tienen muchas carencias, tales como el tiempo de espera, instalaciones inadecuadas, solicitudes innecesarias, atención del personal desinformado, abuso en la atención y otros. Asimismo, el Estado debe redefinir y automatizar sus operaciones para que los servicios de alta calidad sean efectivos, todo esto sería posible si el Estado está equipado con las habilidades necesarias para realizar trabajos centrados en el bienestar de la población (Ugarte, 2019).

En el ámbito regional, se puede evaluar que la actual cultura organizacional de las empresas asegura que el personal profesional y administrativo desempeñen su rol de atención oportuna a los usuarios de manera responsable y con ética. La satisfacción del usuario mide la calidad recibida y está determinada por la evaluación de un individuo sobre que tan bien se cumplen sus expectativas de atención de calidad (Bustamante, 2015).

La atención en el sector salud se ha transformado en un foco principal de la política, lo que requiere que las autoridades tomen una variedad de medidas para satisfacer las necesidades de las personas, incluida la entrada a los servicios de la salud, la atención asequible, la satisfacción al usuario y la garantía de objetivos de salud. Los proveedores de servicios públicos necesitan un seguimiento regular para incrementar gradualmente la calidad de la atención. Las organizaciones que mantienen buenas relaciones con sus usuarios mantienen una buena imagen de recomendar el servicio que brindan, por lo que una organización que tenga factores de calidad aumentara la satisfacción de cada usuario (Ugarte, 2019).

El Ministerio de Salud, brinda asesoría a la ciudadanía a través de su línea gratuita a través de este servicio gratuito un equipo multidisciplinario de, enfermeras, nutricionistas médicos, psiquiatras, obstetras, psicólogos y comunicadores sociales puede brindar asesoría sobre cualquier tema. Este servicio telefónico tiene como finalidad brindar información al público a través de una llamada telefónica e investigar denuncia en caso de que usted sea víctima de alguna vulneración de sus derechos, a través del personal especializado de SuSalud. Cabe mencionar que los especialistas no proporcionan diagnósticos ni tratamiento y no sustituye la atención medica presencial, por lo tanto, no tratan, ni recomiendan otros medicamentos, su labor es principalmente brindar y transmitir información (Pariona, 2021).

La atención que brinda la línea 113 del sector público, tiene como prioridad garantizar que los ciudadanos se encuentren satisfechos, con el fin de que sigan utilizando la línea 113 ante cualquier consulta, duda o queja que tengan y a su vez la puedan recomendar con otros usuarios externos. Sin embargo, en la actualidad, las variables en estudio, se ve permanentemente cuestionada por los distintos factores que generan demoras en la atención, falta de capacidad de respuestas y todas aquellas que generan una insatisfacción a los usuarios externos que requieren una atención. Esto genera que los usuarios no utilicen la línea 113 para sus consultas por lo que para recuperar su confianza se invierte grandes cantidades de dinero en campañas publicitarias (Pariona, 2021).

Es por ello, con base a lo expuesto se puede observar la insatisfacción que tienen toda la población que utiliza la línea 113 del sector salud. Por lo tanto, se propone el problema general ¿Cómo la calidad del servicio se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público? Se plantean los siguientes problemas específicos ¿Cómo el trato profesional se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público?; ¿Cómo la información se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público?; ¿Cómo la accesibilidad se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público?; ¿Cómo la capacidad de respuesta se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público?; ¿Cómo la fiabilidad se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público?; ¿Cómo la seguridad se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público?. Asimismo, se propone como objetivo general; establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público. Como objetivos específicos es conocer la relación entre el trato profesional con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; identificar la relación entre la información con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; determinar la relación entre la accesibilidad con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; definir la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; evaluar la relación entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; formular la relación entre la seguridad con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público. El trabajo de investigación tiene como hipótesis general; la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, con respecto a la hipótesis específicas tenemos; el trato profesional se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; la información se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; la accesibilidad

relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público; la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público.

II. MARCO TEÓRICO

En los contextos mundial vinculados a las variables mencionadas, tenemos a:

Villacrés (2020), su estudio de investigación, como propósito evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo en un laboratorio clínico. El tamaño de la muestra es de 286 encuestas, de corte transversal, no experimental, diseño cuantitativo, como medio de recolección de datos, utilizo como instrumento las encuestas donde obtuvo como resultado que sus dimensiones de están en promedio a (95.2 %), y la satisfacción general indican un promedio de (93. 2 %). Por lo tanto, el autor concluye que se necesita trabajar más para mejorar la satisfacción del cliente.

Rivera (2019), su investigación persigue el objetivo principal de evaluar variables en estudio, descubriendo las diferencias entre las expectativas y percepciones de los clientes, su investigación fue cuantitativa, no experimental transversal, descriptivo y la herramienta de medición fue el modelo SERVQUAL. Con un muestreo de 180 clientes de exportación realizada por Greenandes Ecuador S.A. de acuerdo a sus dimensiones, tuvieron los siguientes resultados: (13 %) confianza, (22 %) tangible (19 %), responsabilidad (17 %), seguridad, y empatía con un (11 %). A lo que el autor concluyo, que las variables estudiadas afectan al cliente exportador.

Méndez (2019), tiene como objetivo encontrar el efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario externo en la oficina de asistencia al contribuyente de Guayaquil, su tesis de tipo cuantitativa, transversal no experimental, descriptiva. Su población es de 34.446 personas y una muestra de 380 usuarios. Al recolectar los datos se utilizó el modelo de SERVPERF, el cual se utilizó para obtener 5 dimensiones de la segunda variable ya mencionada, por lo que se puede examinar estadísticamente una correlación alta entre las variables de estudio, el autor concluyó que el servicio que se ofrece no es rápido, los tiempos no eran satisfactorios y el conocimiento insuficiente de los trabajadores.

Cervantes et al. (2018), desarrollaron un artículo científico, orientado a medir la calidad del servicio de acuerdo a las necesidades de los clientes externos en una institución privada de educación de Barranquilla, cuyo estudio

fue de tipo descriptiva, donde emplearon a modo de instrumento el cuestionario de tipo LIKERT, con una muestra a 80 estudiantes, y los resultados fueron satisfecho en un (56 %) y el (36 %) los considero aceptables. Los autores ante los resultados concluyeron que la variable investigada depende de la vivencia adquirida en el desarrollo del servicio por parte de la institución a sus clientes.

Palacios (2018), con el fin de identificar los factores relacionados con la satisfacción de los usuarios externos en el centro médico, se aplicó como instrumento un cuestionario y la toma de datos estuvo representada por 378 usuarios, para poder conocer los niveles de satisfacción el autor utilizó el método SERVQUAL. En base a los datos obtenidos se encuentra que el (66 %) de los usuarios están moderadamente satisfechos y el (34 %) no están satisfechos. Así, el autor concluye que el nivel de la variable estudiada es estadísticamente medio.

Entre los contextos nacionales a las variables mencionadas, tenemos a:

Vera (2021), pretende en su investigación aclarar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo. De estudio correlacional, cuantitativo, descriptivo, no experimental. El cuestionario fue diseñado a partir de un modelo SERVQUAL, y fue realizada a 366 usuarios, de los cuales el (45 %) está satisfecho frecuentemente, en lugar de que la calidad del servicio alcance el (57 %), de promedio, como resultado la calidad en el hospital no es ideal. La relación entre las variables ya mencionadas es estadísticamente significativa ya que alcanzo una puntuación de 0,01. De aquí el autor concluye, que las dos variables en estudio se conectan.

Noriega (2020), en su indagación realizada en el Juzgado laboral, su propósito principal fue establecer la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios externos. El estudio siguió un diseño descriptivo, cuantitativo, correlacional no experimental, conto con 50 usuarios externos de manera no probabilística. Para recabar información se utilizó un cuestionario de modelo SERVQUAL, para medir la variable identificada y SERVPERF para medir la segunda variable. Como resultado, la significancia de ($p=0.000$; $p<0.05$). Ante lo conseguido el autor concluye que existe una correlación estadísticamente significativa entre las variables en estudio.

Tejada (2020), con un estudio de diseño tipo básico, correlacional, encaminado a determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, esta investigación fue realizada en SUNARP (Tarapoto), donde se utilizó como herramienta la extracción de datos una encuesta a una muestra de 102 usuarios. En cuanto a la variable de estudio, los encuestados mencionaron un (77.5 %) de trato profesional, un (52 %) información, (52.9 %) tiempo de espera, (73.3 %) resultado de gestión, un (59.8 %) accesibilidad y un (72.5 %) confianza, en los resultados hallados por el autor existe un grado de relación de 0.535, correlación positiva media. Ante lo mencionado el autor indica que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables de estudio para SUNARP (Tarapoto).

Roque (2018), indago la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos. Su investigación fue tipo transversal, no experimental, diseño descriptivo – correlacional. Utilizando 92 usuarios externos del Hospital San Miguel, que aplico como herramienta dos cuestionarios sobre las variables indicadas. Como resultado, esto indica que la primera variable está directamente relacionada con la segunda variable en mención ($Tau_b = 0,894$). En conclusión, se argumenta que existe una relación directa e importante entre ambas variables.

González (2017), en su estudio tiene como meta principal determinar la satisfacción de los usuarios externos con la calidad del servicio en DIGEMID. Su estudio fue descriptivo, transversal, no experimental, sobre una muestra de 130 usuarios, utilizando como herramienta el cuestionario SERVQUAL. En este estudio el autor identifico que el (43.85 %) está insatisfecho, el (23,08 %) levemente insatisfecho, el (22.31 %) satisfecho y el (10.77 %) muy satisfecho. Por lo tanto, el autor considera que los usuarios no están satisfechos con la calidad del servicio que brinda la DIGEMID.

Según los autores para comprender mejor el tema de investigación, se consigo las siguientes teorías están relacionadas con las variables de estudio.

El buen cuidado de los ciudadanos a través de la prestación de servicios de alta calidad incluyendo el entendimiento de que todas nuestras acciones u omisiones en el ejercicio de la función pública, a lo largo del ciclo de gestión de las instituciones públicas, repercuten en el servicio último que la

entidad presta a sus ciudadanos, y en particular en mejorar la calidad del servicio de las instituciones públicas con miras a crear una imagen positiva del estado. Además, tiene como objetivo proporcionar servicios públicos más eficientes y eficaces para hacer frente a las condiciones informales que obstaculizan el desarrollo económico del país (Espinoza, 2021).

Para la definición de calidad del servicio, mencionamos las siguientes.

La calidad está determinada por la capacidad de los bienes y servicios entregados para satisfacer las necesidades y expectativas de los destinatarios. En el futuro, una cultura de calidad es un conjunto de valores y hábitos, respaldados por el conocimiento adecuado y las herramientas adecuadas, que ayudan a cumplir o superar los estándares establecidos. Esta definición corresponde al concepto de control de la calidad; como un proceso administrativo que permite a cualquier organización realizar sus actividades de manera estable y eficiente, cumpliendo así con las expectativas que esperan de los clientes o usuarios (Izogo, 2015).

La calidad del servicio tiene como propósito satisfacer las necesidades de los individuos y ascender su posibilidad de acuerdo con las acciones a realizar durante el día, enfatizando que el propósito de los servicios públicos de calidad es mejorar y lograr resultados óptimos en cuanto al servicio, y con las que cuenta cada organización para desarrollar los servicios que ofrece a los ciudadanos (Johnson, 2018).

El servicio público es un proceso de desarrollo integral encaminado a la mejora continua en todas las instituciones de la administración pública con el fin de elevar el nivel de servicio a los ciudadanos. Un servicio público de alta calidad es la mejor manera de construir una sociedad sostenible, justa y democrática. Los ciudadanos esperan una gestión lo más cercana posible a sus necesidades y deseos, con servicios eficiente, eficaz y transparentes que simplifiquen los tramites (Roque, 2018).

El desafío en el proceso de mejora de la calidad de la gestión pública no es centrarse en objetivos estratégicos, controlar y gestionar procesos internos, sino mejorar la calidad a partir de las necesidades de los ciudadanos. Lo que importa es como perciben los usuarios los servicios públicos, como los valoran, como quieren ser atendidos y gestionados con eficacia. Las mejores prácticas

de administración pública incluyen mejores tiempos de espera, una mejor evaluación de los costos y beneficios de las relaciones públicas y una mayor rendición de cuentas. Por lo tanto, el sector público juega un papel importante en la economía social y el cambio social. (González, 2019)

La experiencia del usuario es un proceso de evaluación de la calidad en el que los usuarios equilibran una experiencia útil. Esto quiere decir que la calidad del servicio depende en gran medida de lo que el usuario pueda distinguir al percibir la alta calidad del servicio prestado. (Hong, 2015)

Por tanto, para mejorar la calidad del servicio es necesario definir claramente qué es la calidad y cómo medirla. En el servicio es difícil evaluar el producto y su calidad (Zeithaml et.al,1985).

Se han propuestos varios modelos para medir la calidad del servicio, muchos de los cuales se basan en el modelo SERVQUAL, que permite determinar qué es lo que los clientes desean encontrar en la organización en cuanto a la calidad de servicio y lo que realmente viene produciendo como servicio en la misma institución. En otras palabras, el uso del análisis de brechas ayuda a comparar el ideal con la realidad, lo que lleva a una diferencia negativa en el desempeño que es algo que debe mejorarse en el servicio (Zeithaml et.al,1985).

El presente trabajo de investigación consta de 10 preguntas, y será medido por la escala de Likert. Las seis dimensiones utilizadas para medir la calidad del servicio son:

Dimensión 1: Trato Profesional; se refiere a las acciones realizadas por el funcionario y la posición que despliega al momento de prestar el servicio, a través de los diversos canales de atención disponibles para la organización. (Villanueva, 2018).

Dimensión 2: Información; se refiere a la capacidad de presentar información de manera sencilla, precisa, clara, honesta y oportuna; además de crear una comunicación fluida y transparente sobre las solicitudes, el estado y el progreso del servicio (Villanueva, 2018).

Dimensión 3: Accesibilidad; se refiere al fácil acceso de las personas a los servicios prestados a través de los distintos canales de atención de las instituciones públicas (Villanueva, 2018).

Dimensión 4: Capacidad de respuesta; dispuestos a servir al consumidor brindándole un servicio activo y preciso según sus requisitos con comentarios de calidad y dentro de un marco de tiempo aceptable (Villanueva, 2018).

Dimensión 5: Fiabilidad; dispuestos a servir a los consumidores y brindarles servicio a tiempo y exactamente según sus requisitos con comentarios de calidad y dentro de un marco de tiempo aceptable (Villanueva, 2018).

Dimensión 6: Seguridad; valorar la confianza que genera el comportamiento del personal de servicio, demostrado conocimientos, responsabilidad, prudencia, credibilidad, capacidad e infundiendo confianza (Villanueva, 2018).

Sobre la variable satisfacción del usuario externo, podemos decir que no solo depende de la calidad del servicio, sino también de sus deseos. Por lo tanto, los clientes pueden sentirse satisfechos si el servicio cumple con sus expectativas, si estos son escasos o si el usuario tiene acceso limitado a los servicios, es probable que use servicios triviales (Noriega, 2020).

La satisfacción del usuario en relación con los aspectos cognitivos o racionales dependerá de la desigualdad entre lo que se espera y lo que se recibe. La satisfacción depende de factores como las expectativas del usuario, el comportamiento ético, las características culturales, los deseos personales y la gestión de la salud. Los factores anteriormente mencionados hacen que el gozo del individuo sea diferente para cada uno (Mármol, 2017).

La satisfacción se puede catalogar como insatisfacción, que se refiere a lo que no coincide con la opinión de una persona, y la satisfacción surge cuando el desempeño obtenido por el servicio cumple con las exigencias del usuario potencial. Para clasificarlos, se pueden categorizar en insatisfechos, muy insatisfechos, neutrales, muy satisfechos y satisfechos (Guiop, 2020).

La satisfacción del usuario extrínseco es el grado de cumplimiento de la organización con las expectativas y percepciones de los usuarios de los servicios prestados por la entidad. Las expectativas de los usuarios externos es determinar que esperan los usuarios del servicio proporcionado por la organización. Esta expectativa consiste principalmente en su experiencia pasada y su necesidad consciente. La percepción externa del usuario;

especifica lo que el usuario percibe del servicio como producto del servicio prestado, esta percepción se forma principalmente después de recibir la atención (Sari, 2018).

Asimismo, la variable en referencia es uno de los resultados más importantes de brindar un servicio de calidad, ya que afecta negativamente si los usuarios regresan o no al servicio. Por otro lado, la satisfacción del usuario es el estado de ánimo del individuo que surge al comparar la productividad generada por el servicio. También podemos decir que establecer un punto de apoyo en la psicología del cliente y en el mercado es fundamental. Por tanto, en el apartado anterior diremos que la satisfacción o aceptación del cliente tiene una influencia alta, que es el resultado de comparar lo esperado y la percibido sobre el desempeño del servicio (Rivera, 2019).

La satisfacción del usuario tomó diferentes direcciones para determinar este patrón de satisfacción e insatisfacción que siente un usuario después de recibir un servicio. Asimismo, se ha demostrado que muchos factores, como el costo o el rendimiento de un producto o servicio, influyen en la satisfacción del cliente (Olivares y Silva, 2016)

Satisfacción obtenida luego de evaluar el producto después de la compra y en base a la perspectiva previa a la compra mencionada anteriormente; de esta forma, definen la satisfacción del usuario como la medida en que el estado mental de un individuo se determina comparando el rendimiento esperado del producto o servicio en relación a sus perspectivas a los siguientes factores que son los principales determinantes de la satisfacción del usuario; comportamiento, actitud, competencia, tiempo que lleva realizar el servicio y errores de los que no está al tanto al proporcionar el servicio mismo de los participantes (Roque, 2018).

Podemos señalar que los usuarios externos pueden experimentar cualquiera de los tres niveles de satisfacción que es Insatisfecho; se puede decir que este es el fenómeno que experimenta una persona cuando el servicio recibido no cumple con sus exigencias. Satisfecho, es cuando se puede decir que el servicio recibido durante la llamada telefónica cumple con sus expectativas. Y por último tenemos Complacencia esto se produce cuando se

recibe el servicio en el proceso de ser atendido y va más allá de tu propia expectativa (Roque, 2018).

Para efectos de desarrollar el presente estudio de indagación en la segunda variable se tomará en cuenta cinco dimensiones que son las siguientes:

Dimensión 1: Expectativa; la experiencia entregada a cada usuario crea un nivel de posibilidad y la capacidad de cada organización para definir claramente los indicadores correctos para superar estas perspectivas con un servicio de alta calidad (Ugarte, 2018).

Dimensión 2: Comunicación; informar a la población en un lenguaje que entiendan de manera clara (Ugarte, 2018).

Dimensión 3: Atención; se menciona que la característica principal del servicio, es que el servicio es brindado por los profesionales adecuados, junto a la capacidad para alcanzar los objetivos deseados o esperados en función de las expectativas del usuario (Ugarte, 2018).

Dimensión 4: Empatía; es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra, para comprender plenamente y responder a las necesidades de los demás (Ugarte, 2018).

Dimensión 5: Transparencia; es la aptitud de realizar un servicio de forma totalmente segura, requiere de un cierto nivel de autenticación que deber tenerse en cuenta en el servicio prestado (Ugarte, 2018).

En este estudio de investigación se estuvo de acuerdo con la teoría administrativa sustentando las siguientes variables de investigación: calidad del servicio y satisfacción del usuario externo. De igual forma, para ambas variables tenemos una teoría contingencial creada por Fiedler en 1960.

En cuanto al enfoque de la teoría contingencial, todo es relativo. Siempre existirá una relación entre las técnicas de gestión y las condiciones ambientales internas y externas de la organización. Por lo tanto, no hay una sola forma de enfrentar el problema o solo una forma de resolverlo. Las condiciones ambientales pueden afectar negativa o positivamente el logro de las metas establecidas. Por ello, es muy importante desarrollar planes de contingencia ante cambios en el ambiente laboral. Es puede generar dudas sobre el alcance de los objetivos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación:

Se preparo una matriz de operacionalización con cada una de las variables, asimismo se desarrolló la matriz de coherencia con el problema general y específicos, además, se elaboró la matriz de consistencia para el estudio realizado.

3.1.1. Tipo de investigación: Hace referencia al tipo de indagación que se lleva a cabo, las pautas para la misma, el propósito de la investigación y cómo recopilar la información o los datos requeridos (Fariño et. al, 2018).

3.1.2. Diseño de investigación: El diseño a desarrollar es correlacional, descriptivo, no experimental, transversal, el siguiente esquema corresponde al tipo de diseño. (Fariño et. al, 2018).

3.2. Variables y operacionalización:

Las variables son factores, sean de causa o efecto, que interfieren en el proceso, de hecho, son parte importante de la estructura de la investigación, varían de manera cuantitativa y cualitativa una en la relación a la otra (Santos, 2019).

- **Definición Conceptual:**

Variable independiente: Calidad de Servicio

Se refiere a la medida en que los bienes y servicios proporcionados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas de un individuo. Esto significa la plena realización de bienes y servicios para los fines y objetivos deseados por las personas, de modo que las instituciones públicas se organicen de manera eficaz y se logren los resultados deseados mediante el uso eficiente de los recursos (Villanueva, 2018).

Variable dependiente: Satisfacción del usuario externo

Satisfacer las expectativas y percepciones de los usuarios sobre los servicios que brinda una institución es uno de los resultados más importantes de una organización de atención médica que brinda servicios de alta calidad porque afecta el comportamiento del usuario (Ugarte, 2018).

- **Definición Operacional:**

Variable independiente: N° 1

Será evaluada sobre la base de una encuesta basada en el modelo SERVQUAL para usuarios externos que reciben atención de la línea 113 del sector público, por las siguientes dimensiones mencionadas; trato profesional, información, accesibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad.

Variable dependiente: N° 2

Será evaluada sobre la base de una encuesta basada en el modelo SERVQUAL para usuarios externos que reciben atención de la línea 113 del sector público, por las dimensiones; expectativas, comunicación, atención, empatía y transparencia.

3.3. Población, muestra, muestreo:

3.3.1. Población: Conjunto formado por todos los elementos con alguna característica, como personas, instituciones, cosas, etc., de los que se desea conocer algo con características comunes, las cuales se ampliarán en las conclusiones del estudio (Vigil, 2018).

La línea 113 del sector público respondió al universo de población con el cual se trabajó.

- **Criterios de inclusión:**

- Usuarios por sexo
- Usuarios que son atendidos por la línea 113 del sector público
- Usuarios que oscilan entre 18 a 60 en edad
- Usuarios que desearon colaborar en el estudio de investigación.

- **Criterios de exclusión:**

- Usuarios que no son atendidos por la línea 113 del sector público
- Usuarios que no oscilan entre 18 a 60 en edad
- Usuarios que se negaron a colaborar en el estudio de investigación

3.3.2. Muestra: Es el subgrupo de la población en el que se realizará la indagación, y que es necesario identificar correctamente para recopilar información, generalizar resultados y establecer parámetros. La muestra es un fragmento de la población (Hernández, 2014).

3.3.3. Muestreo: Consiste en un método que es utilizado para el proceso selección de los componentes de la muestra de toda la población (Valderrama, 2018).

Para la selección de los usuarios la técnica de muestreo que se utilizó un modelo de probabilidad aleatorio simple, porque cada miembro de la población tiene la posibilidad de ser seleccionados en la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

Técnica:

El método de recopilación de datos se define como el método utilizado para recopilar información sobre las variables de interés en función de una población en particular (Hernández, 2014).

En este estudio se utilizó un método de la encuesta que se aplicó aleatoriamente a los 80 usuarios de la muestra.

Instrumentos:

Un instrumento de investigación es un método utilizado por un investigador para anotar comportamiento, información, actitudes y datos sobre las dimensiones y variables que se estudian (Hernández, 2014).

Para la aplicación del instrumento se aplicó el cuestionario para cuyo efecto se remitió el formulario Google drive con las preguntas respectivas a la muestra aleatoria utilizada (anexo 7).

El instrumento fue validado a través de un proceso de validación en el que expertos en la materia evaluaron la idoneidad de la herramienta de recopilación de información con base en los objetivos del estudio. En este estudio tres expertos revisaron y validaron los cuestionarios de la encuesta, según la escala de LIKERT. (anexo 8).

La confiabilidad se halló con la prueba estadística Alfa de Cronbach y se aplicó a 80 usuarios que utilizaron la línea 113 del sector público, resultando que ambas variables son altamente confiables. Así mismo, género que la herramienta sea apta para el estudio (anexo 12).

Para las variables en indagación, la medida de confiabilidad obtuvo un coeficiente de 0.947, lo que indica que tan importante son los resultados para el contenido del instrumento.

3.5. Procedimientos:

Para precisar el procedimiento utilizado en este estudio, me base en la matriz de consistencia de la investigación (anexo 4).

En el presente estudio se aplicó un cuestionario online utilizando las herramientas virtuales en donde se le explico de manera clara en el mismo cuestionario los objetivos e importancia a los usuarios.

Por otro lado, se recopilo información de forma anónima en los usuarios que utilizaron la línea 113 del sector público, de igual manera se seleccionó un muestreo probabilístico aleatorio simple, teniendo en cuenta también los criterios de inclusión y exclusión, y se utilizó un cuestionario conformado por 20 preguntas.

3.6. Método de análisis de datos:

El procedimiento utilizado en este estudio fue de enfoque cuantitativo. Los siguientes programas se utilizaron para obtener la información de la herramienta y preparar los archivos de datos, el primer programa fue Microsoft Excel donde se guardarán todas las respuestas y luego se utilizó el programa SSPS versión 25 para procesar toda la información.

3.7. Aspectos éticos:

Se respetaron los principios indicados por la Universidad César Vallejo en cuanto al diseño cuantitativo de este estudio. Además, también se reserva la propiedad intelectual de los autores. De conformidad con la protección de datos y la confidencialidad, toda la información contenida en este informe no se divulgará y se utilizará únicamente con fines institucionales y académicos.

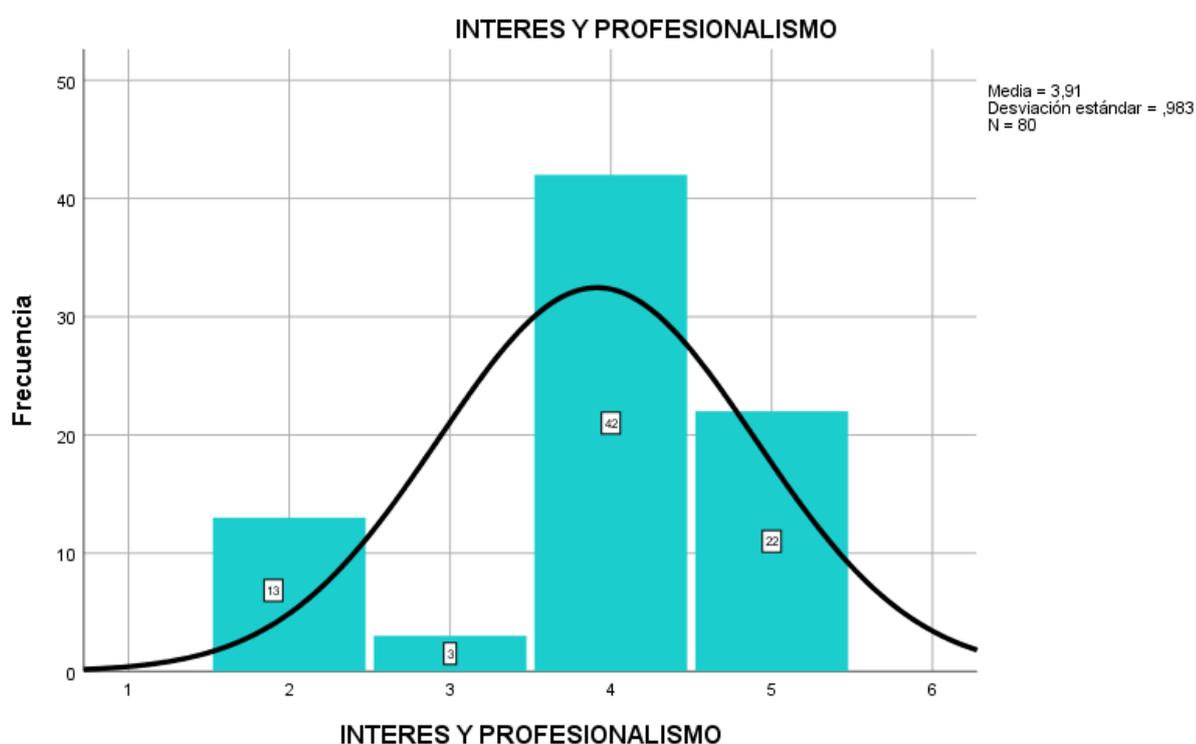
IV. RESULTADOS

Pregunta N° 1: ¿El personal de la línea 113 nuestra interés y profesionalismo en ayudarlo?

Tabla 1: Interés y Profesionalismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
EN DESACUERDO	13	16,3	16,3	16,3
INDIFERENTE	3	3,8	3,8	20,0
DE ACUERDO	42	52,5	52,5	72,5
TOTALMENTE DE ACUERDO	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 1: Interés y profesionalismo



Análisis:

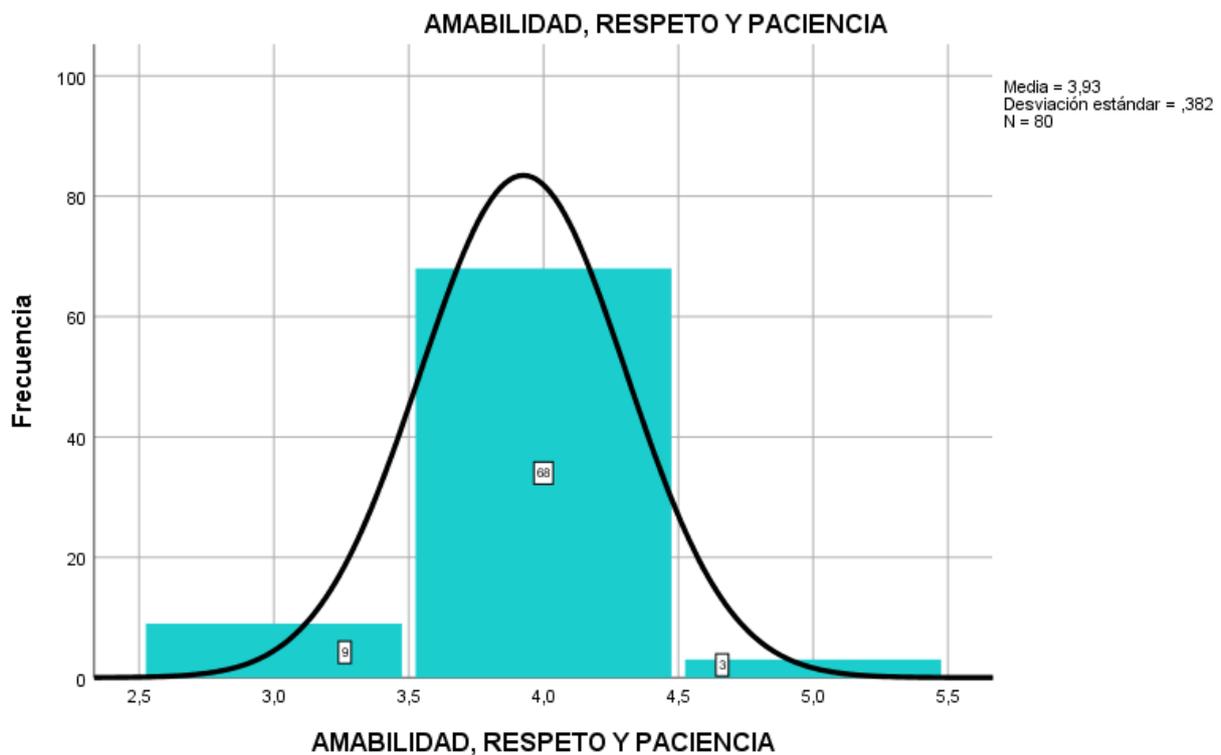
Se aprecia que para el interés y profesionalismo los usuarios estuvieron de acuerdo con un 52.5%, con un 27.5% totalmente de acuerdo y un 16.3% se manifestó estar en desacuerdo con este indicador.

Pregunta N° 2: ¿El personal de la línea 113 lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?

Tabla 2: Amabilidad, respeto y paciencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INDIFERENTE	9	11,3	11,3	11,3
	DE ACUERDO	68	85,0	85,0	96,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 2: Amabilidad, respeto y paciencia



Análisis:

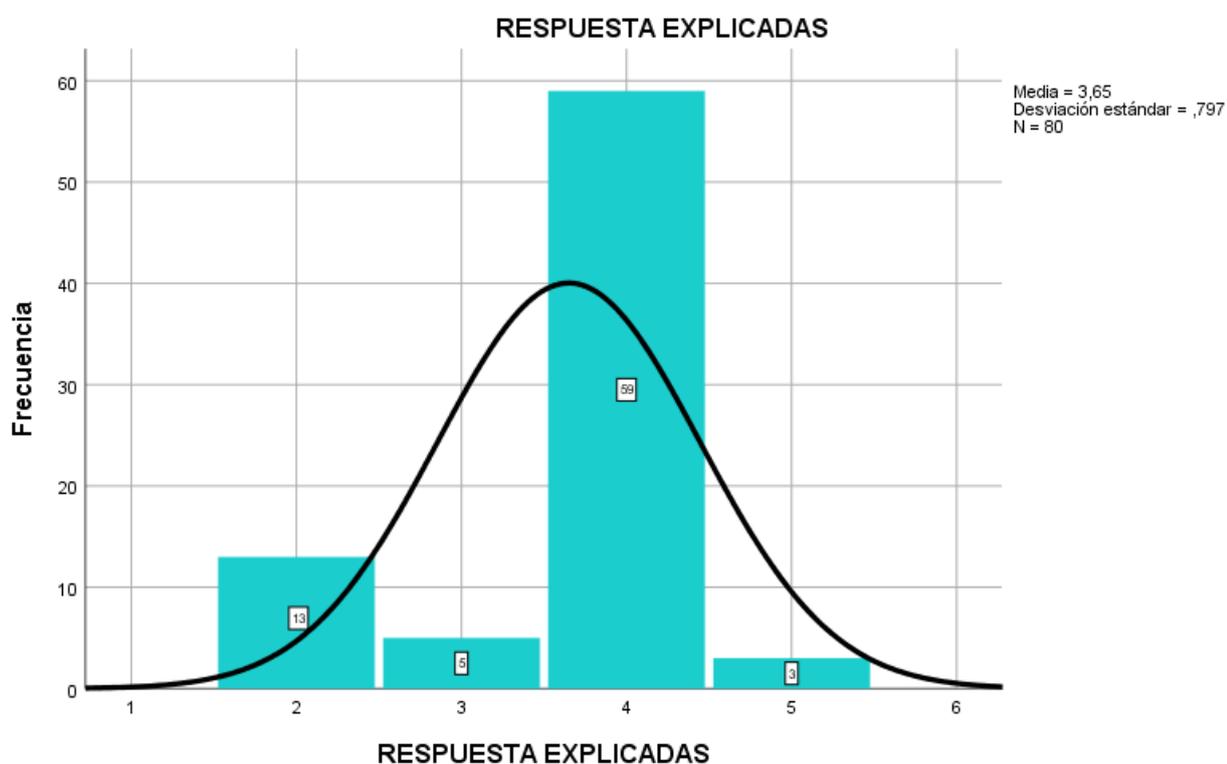
Un 85% de los usuarios estuvieron de acuerdo en relación con la amabilidad, respeto y paciencia, un 11.3% totalmente de acuerdo y un 3.8% indicó no tener una clara posición.

Pregunta N° 3: ¿Considera que las respuestas explicadas ante la consulta por el personal son adecuadas para su solicitud formulada a través de la línea 113?

Tabla 3: Respuesta Explicadas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	13	16,3	16,3	16,3
	INDIFERENTE	5	6,3	6,3	22,5
	DE ACUERDO	59	73,8	73,8	96,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 3: Respuesta explicadas



Análisis:

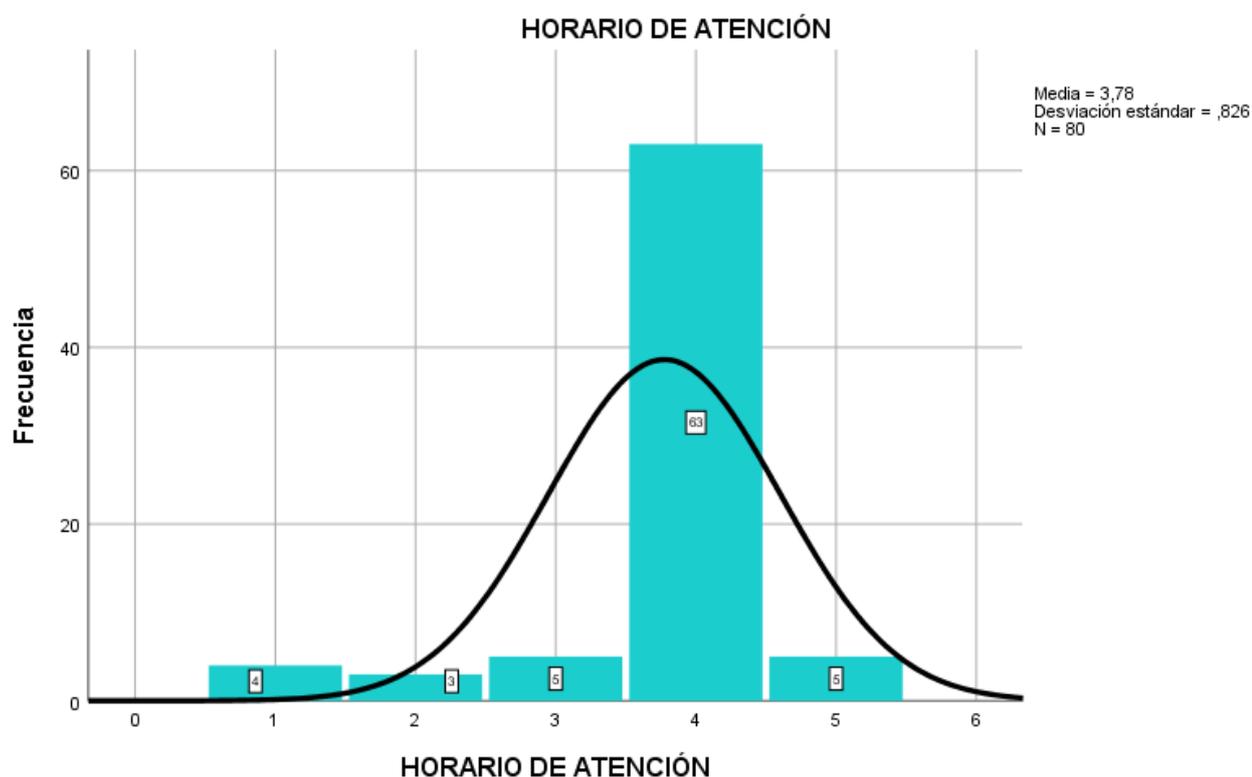
Los usuarios estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 77.6% en relación con las respuestas explicadas, un 16.3% en desacuerdo y un 6.3% expreso no tener una posición definida.

Pregunta N° 4: ¿Considera que los horarios de atención que tiene la línea 113 son adecuados?

Tabla 4: Horario de atención

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	5,0	5,0
	EN DESACUERDO	3	3,8	8,8
	INDIFERENTE	5	6,3	15,0
	DE ACUERDO	63	78,8	93,8
	TOTALMENTE DE ACUERDO	5	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0

Gráfico 4: Horario de atención



Análisis:

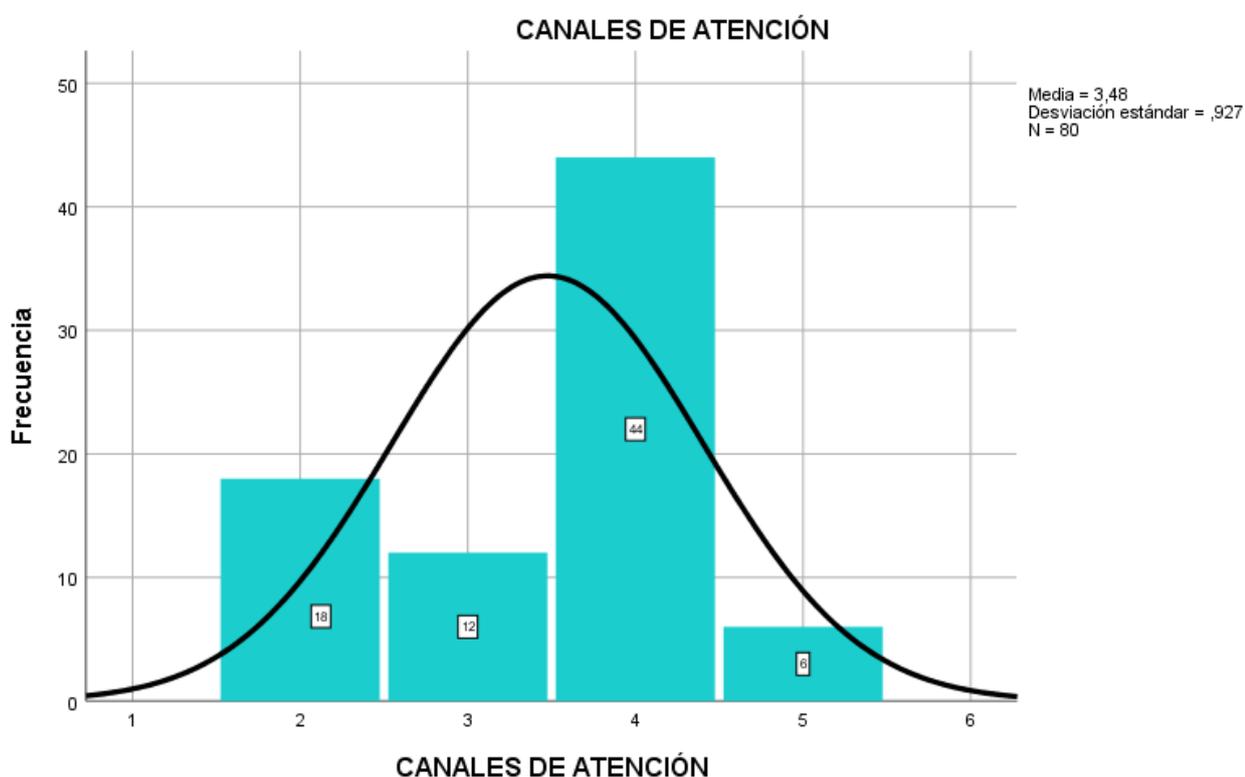
Los usuarios externos estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 85.1% en relación con el horario de atención, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo con 8.8%, y un 6.3% expreso no tener una posición clara.

Pregunta N° 5: ¿Los canales de atención que brinda la línea 113 son óptimos para el servicio de los usuarios?

Tabla 5: Canales de atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	18	22,5	22,5	22,5
	INDIFERENTE	12	15,0	15,0	37,5
	DE ACUERDO	44	55,0	55,0	92,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 5: Canales de atención



Análisis:

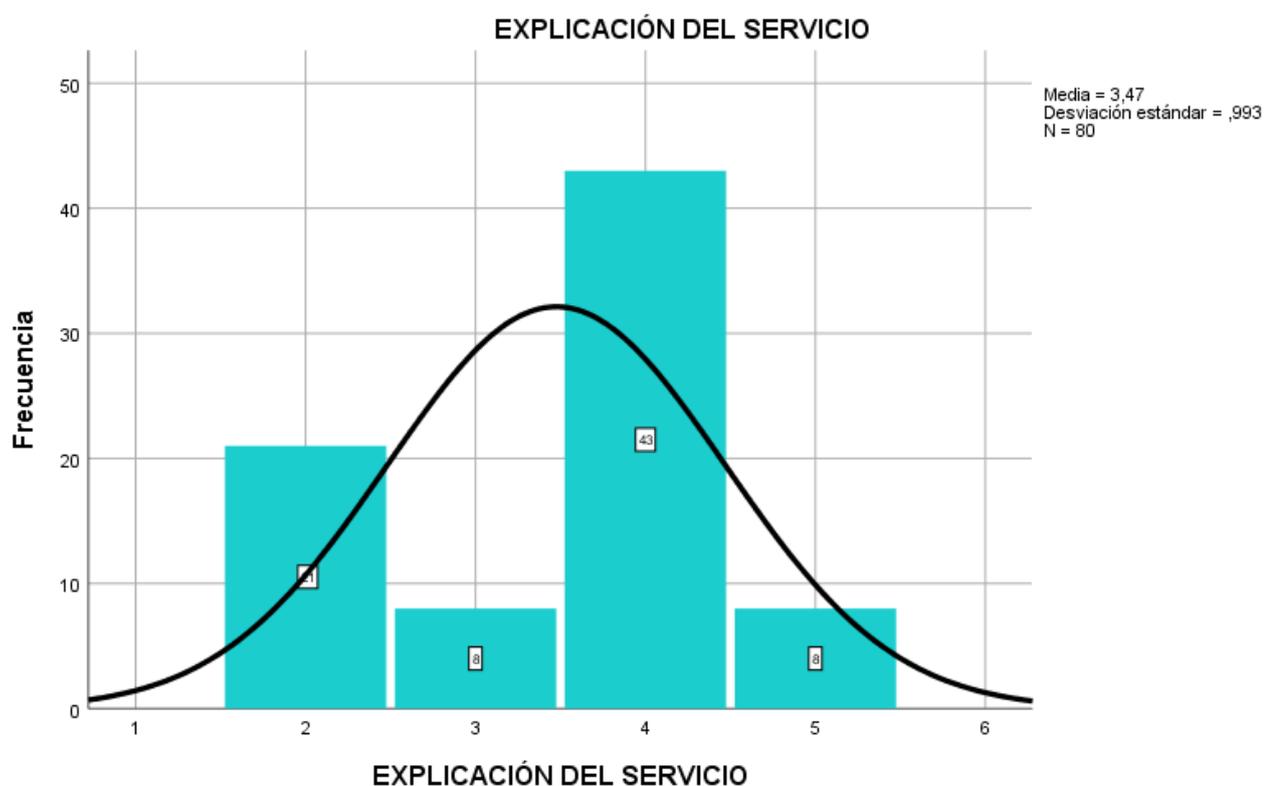
Se observa que el 62.55% los usuarios externos están de acuerdo con los canales de atención, el 22.5% está en desacuerdo y un 15% aun no tienen una posición definida.

Pregunta N° 6: ¿Usted comprendió la explicación que el personal de la línea 113 le brindó en su atención solidaria?

Tabla 6: Explicación del servicio

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	21	26,3	26,3	26,3
	INDIFERENTE	8	10,0	10,0	36,3
	DE ACUERDO	43	53,8	53,8	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 6: Explicación del servicio



Análisis:

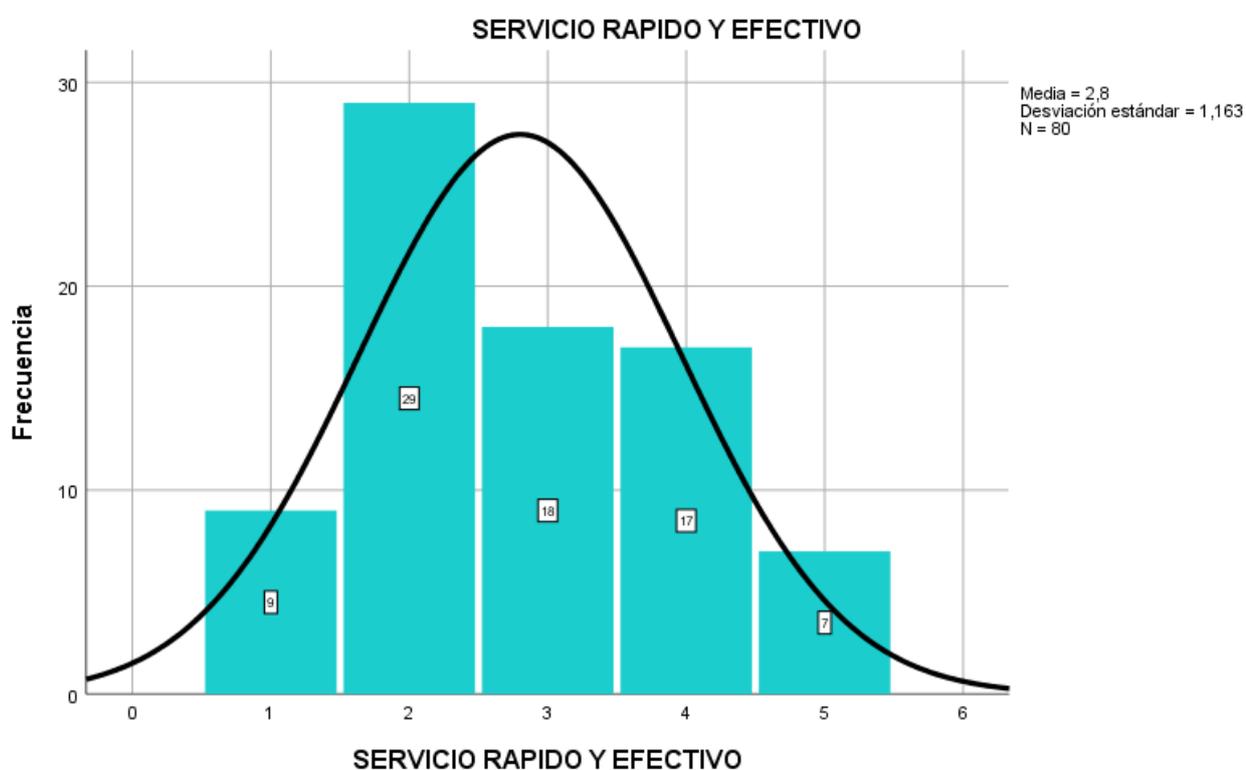
El 63.8% de los usuarios estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con la explicación del servicio que brindan los colaboradores de la línea 113 del sector público versus un 26.3% que no están de acuerdo.

Pregunta N° 7: ¿La atención de la línea 113 es rápida y efectiva?

Tabla 7: Servicio rápido y efectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	9	11,3	11,3	11,3
	EN DESACUERDO	29	36,3	36,3	47,5
	INDIFERENTE	18	22,5	22,5	70,0
	DE ACUERDO	17	21,3	21,3	91,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	8,8	8,8	100,0
	Total		80	100,0	100,0

Gráfico 7: Servicio rápido y efectivo



Análisis:

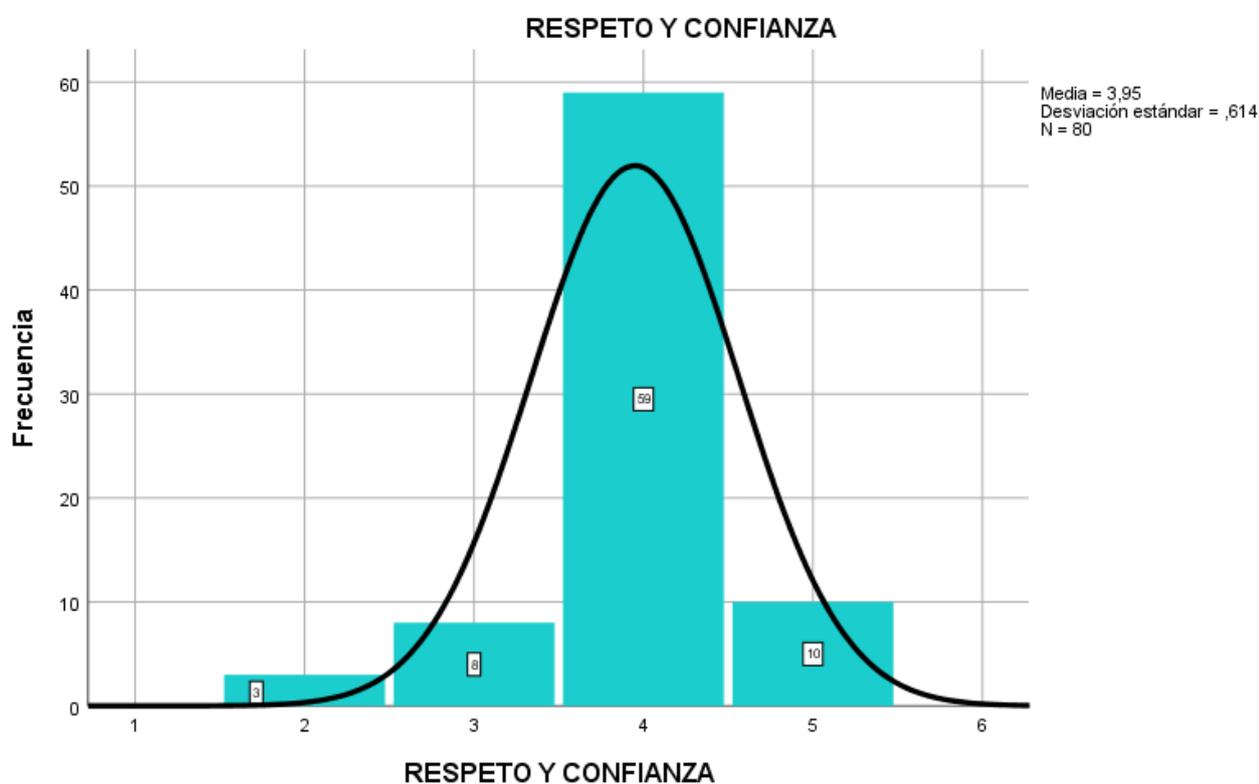
Un 30.1% de usuarios manifestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio rápido y efectivo ofrecido por los colaboradores de la línea 113 del sector público, pero un 47.6% se encuentra en disconforme, y un 22.5% se muestra indiferente.

Pregunta N° 8: ¿El personal de la línea 113 se muestra respetuoso y confiable al momento de la atención?

Tabla 8: Respeto y confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	3	3,8	3,8	3,8
	INDIFERENTE	8	10,0	10,0	13,8
	DE ACUERDO	59	73,8	73,8	87,5
	TOTALMENTE DE ACUERDO	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 8: Respeto y confianza



Análisis:

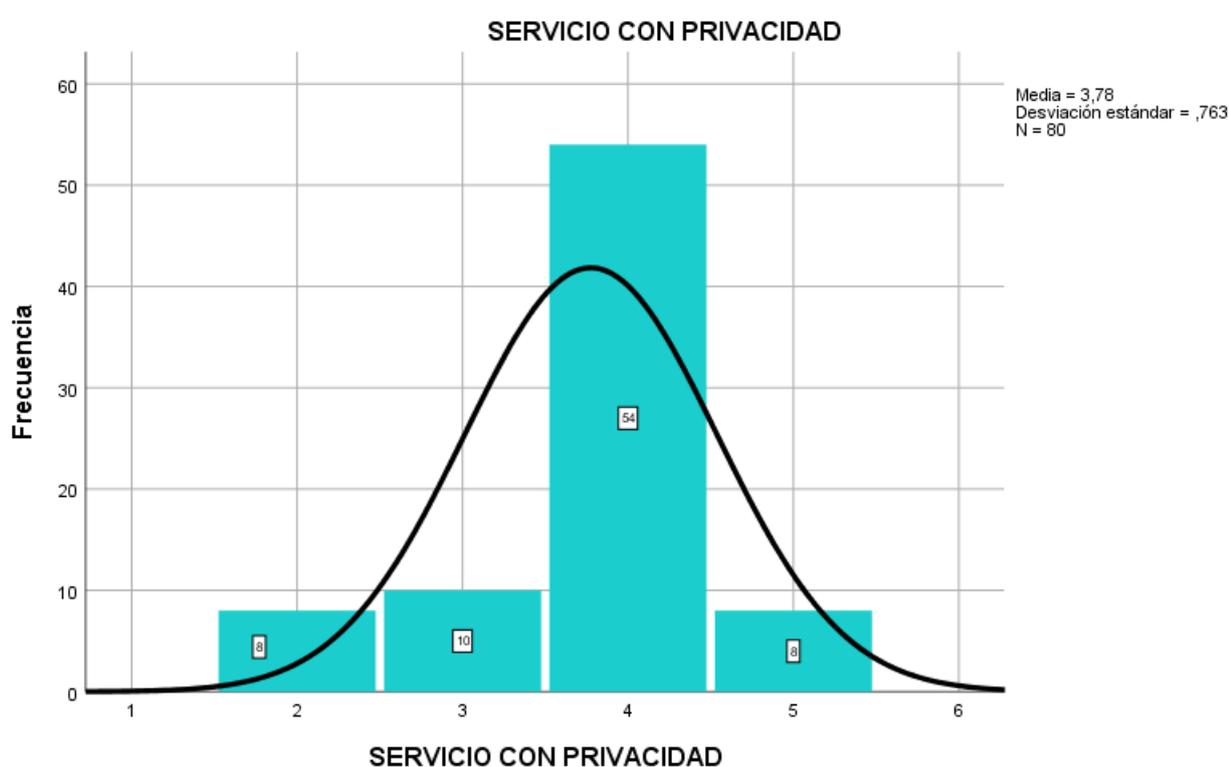
Se estableció que el 73.8% de usuarios opinaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con el respeto y la confianza, el 3.8% expreso lo contrario, frente a un 10% que aún no tienen una posición determinada.

Pregunta N° 9: ¿Durante su atención en la llamada el personal de la línea 113 respetó su privacidad?

Tabla 9: Servicio con privacidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	8	10,0	10,0	10,0
	INDIFERENTE	10	12,5	12,5	22,5
	DE ACUERDO	54	67,5	67,5	90,0
	TOTALMENTE DE ACUERDO	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 9: Servicio con privacidad



Análisis:

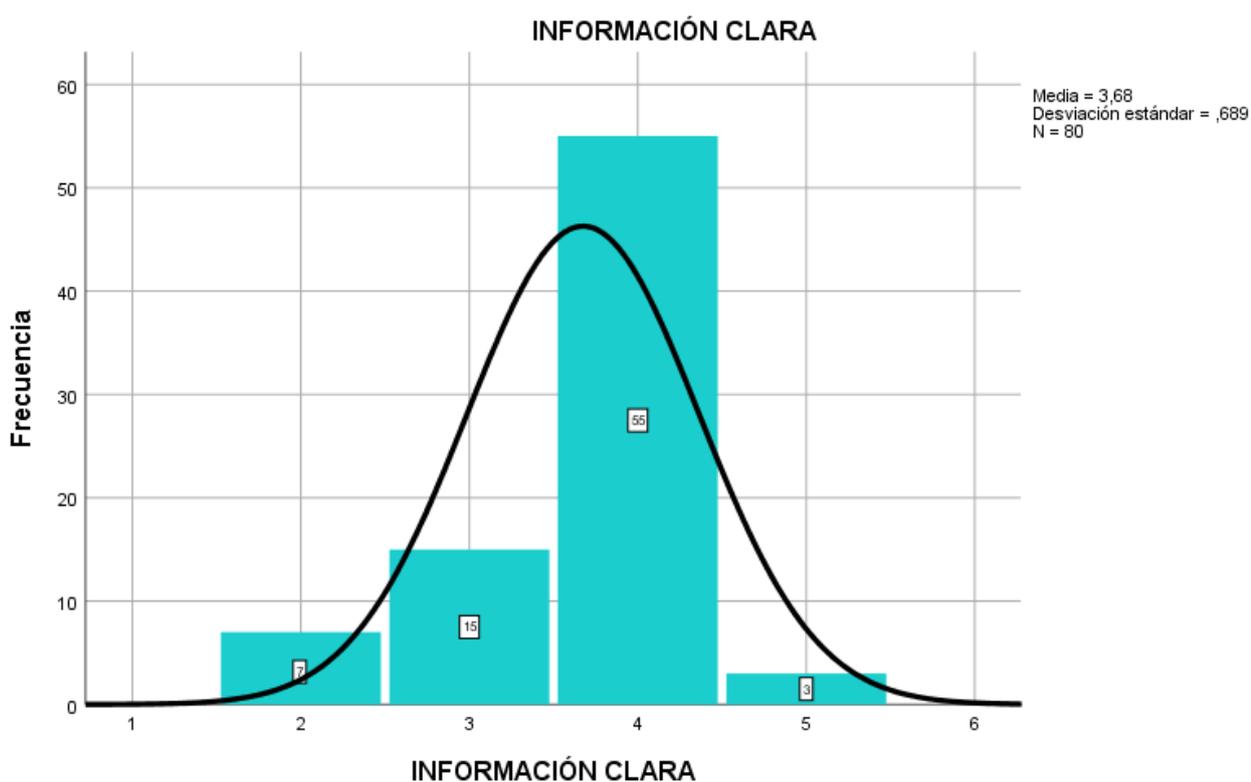
Los usuarios afirmaron en un 77.5% que el servicio con privacidad con brinda los colaboradores de la línea 113 del sector público, es el adecuado, mientras un 10% expresó lo contrario, y un 12 % se muestra indiferente.

Pregunta N° 10: ¿El personal de la línea 113, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?

Tabla 10: Información clara

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	7	8,8	8,8	8,8
	INDIFERENTE	15	18,8	18,8	27,5
	DE ACUERDO	55	68,8	68,8	96,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 10: Información clara



Análisis:

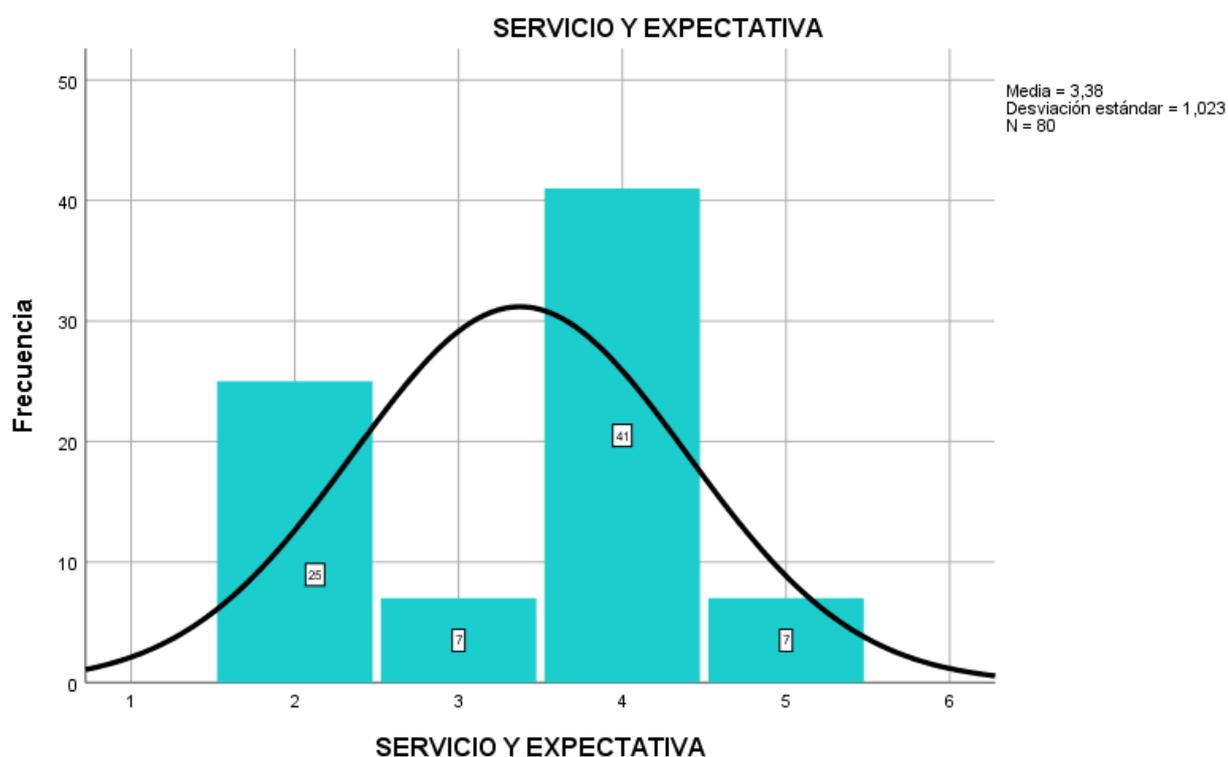
Los usuarios afirmaron en un 72.6% que la información clara que brinda los colaboradores de la línea 113 del sector público, es idóneo, un 8% expresó no estar de acuerdo, y un 18.8 % se muestra indiferente.

Pregunta N° 11: ¿El servicio brindado por el personal de la línea 113 satisface sus expectativas?

Tabla 11: Servicio y expectativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	25	31,3	31,3	31,3
	INDIFERENTE	7	8,8	8,8	40,0
	DE ACUERDO	41	51,2	51,2	91,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 11: Servicio y expectativa



Análisis:

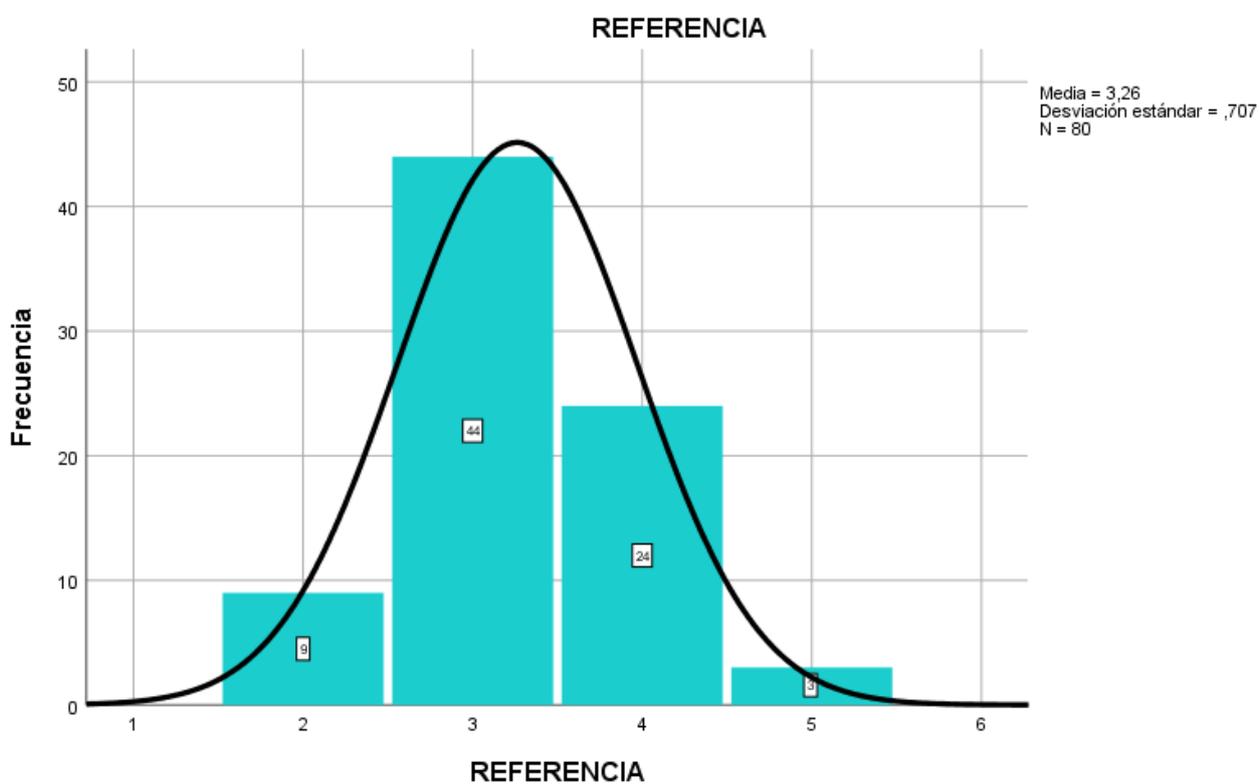
Un 60% de los usuarios externos estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo con el servicio y expectativa brindado por el personal de la línea 113 del sector público, sin embargo, el 31.3% está en desacuerdo con lo mencionado anteriormente.

Pregunta N° 12: ¿Recibió buenas referencias antes de usar la línea 113?

Tabla 12: Referencia

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	9	11,3	11,3	11,3
	INDIFERENTE	44	55,0	55,0	66,3
	DE ACUERDO	24	30,0	30,0	96,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 12: Referencia



Análisis:

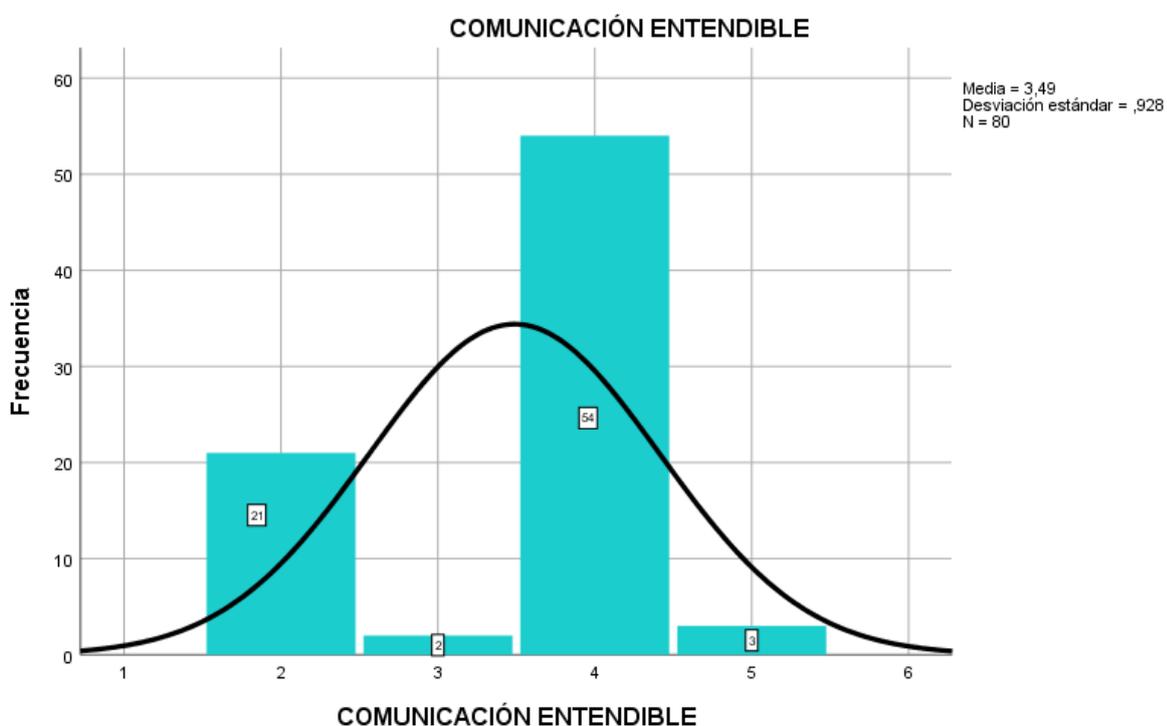
Se determinó que el 33.8% de los usuarios están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la referencia, el 55% tuvo duda de ello y 11.3% opinaron lo contrario.

Pregunta N° 13: ¿La comunicación por el personal de la línea 113 es adecuada y entendible?

Tabla 13: Comunicación Entendible

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	EN DESACUERDO	21	26,3	26,3	26,3
	INDIFERENTE	2	2,5	2,5	28,7
	DE ACUERDO	54	67,5	67,5	96,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 13: Comunicación entendible



Análisis:

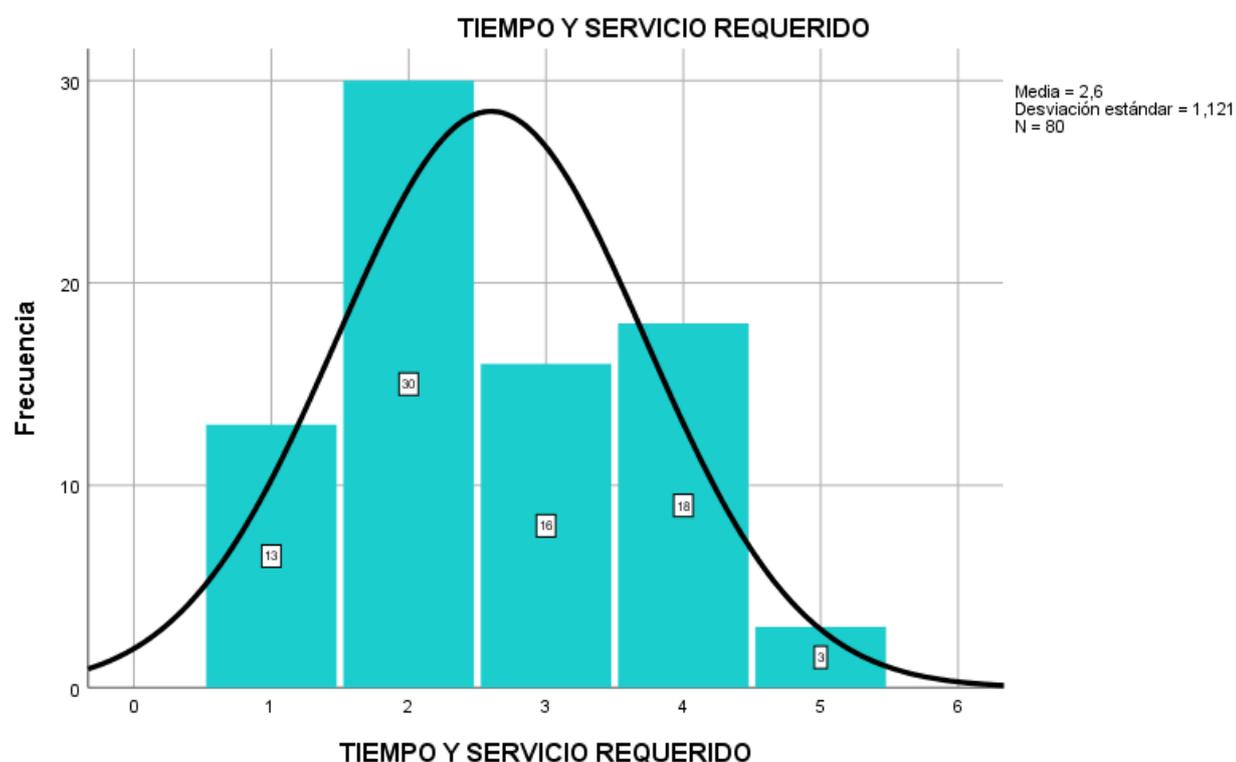
Se indagó sobre si existió una comunicación entendible para alcanzar con los objetivos y se determinó que 71.3% de usuarios afirmaron lo mencionado, un 26.3% indican lo contrario y 2.5% se muestra neutral.

Pregunta N° 14: ¿El tiempo de espera en la línea de atención para el servicio requerido al personal de la línea 113 es el adecuado?

Tabla 14: Tiempo y servicio requerido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	13	16,3	16,3	16,3
EN DESACUERDO	30	37,5	37,5	53,8
INDIFERENTE	16	20,0	20,0	73,8
DE ACUERDO	18	22,5	22,5	96,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 14: Tiempo y servicio requerido



Análisis:

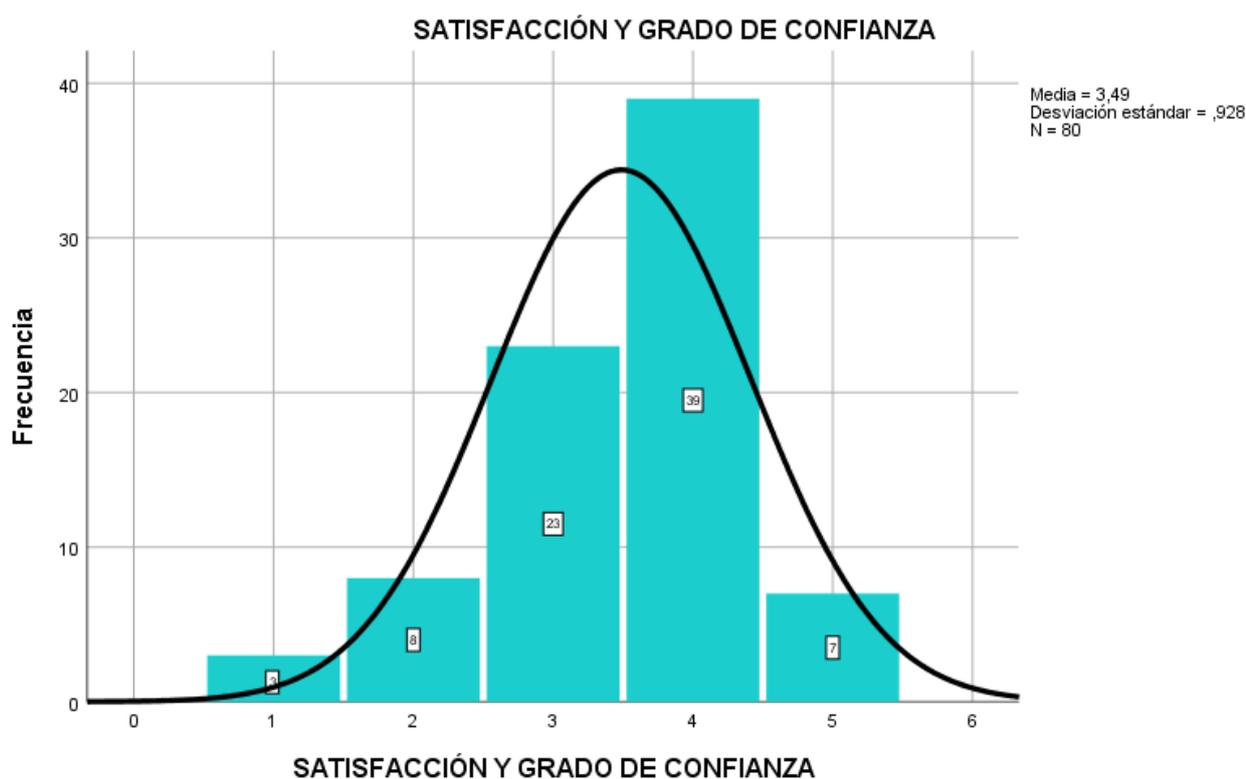
El 53.8% de los usuarios mencionan que el tiempo y el servicio requerido es totalmente deficiente y solo un 26.3% está de acuerdo y totalmente de acuerdo, sin dejar de lado que un 20% no lo tuvo claro.

Pregunta N° 15: ¿Se encuentra satisfecho con el grado de confianza que le brindaron en la línea 113?

Tabla 15: Satisfacción y grado de confianza

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	3	3,8	3,8	3,8
	EN DESACUERDO	8	10,0	10,0	13,8
	INDIFERENTE	23	28,7	28,7	42,5
	DE ACUERDO	39	48,8	48,8	91,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 15: Satisfacción y grado de confianza



Análisis:

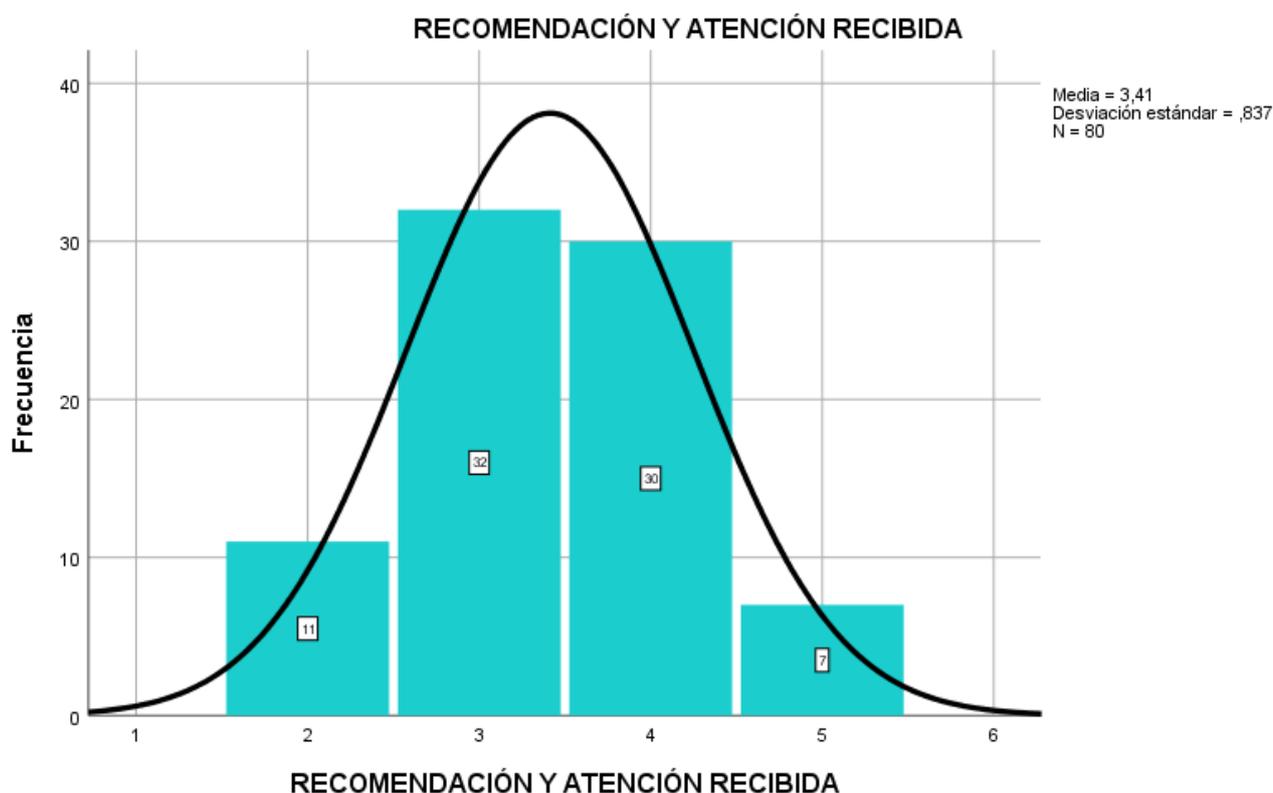
Se aprecia que para la satisfacción y grado de confianza los usuarios estuvieron de acuerdo con un 48.8%, con un 8.8% totalmente de acuerdo y un 13.8% se manifestó estar disconforme con este indicador

Pregunta N° 16: ¿Recomendaría usted a alguien más el servicio de la línea 113 por la atención bien recibida?

Tabla 16: Recomendación y atención recibida

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
EN DESACUERDO	11	13,8	13,8	13,8
INDIFERENTE	32	40,0	40,0	53,8
DE ACUERDO	30	37,5	37,5	91,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 16: Recomendación y atención recibida



Análisis:

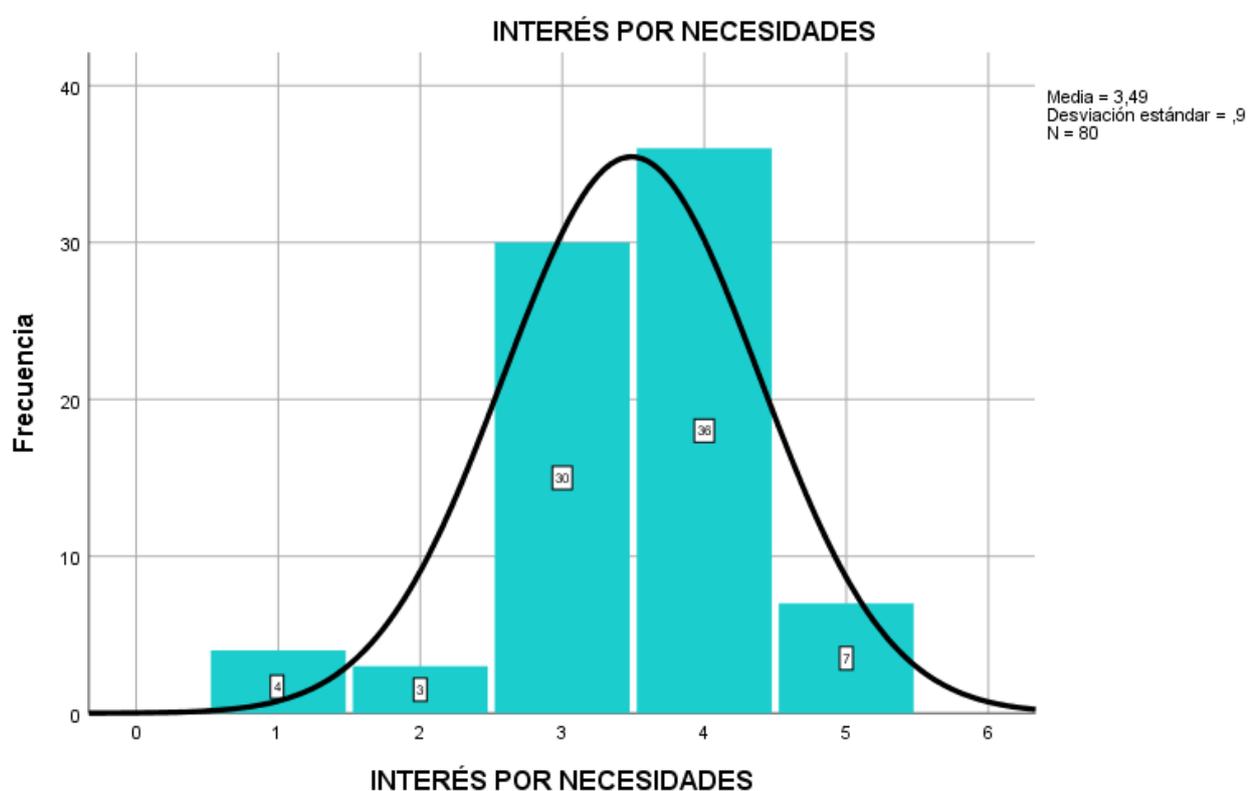
El 46.3% de los usuarios externos opino favorablemente con relación a la recomendación y atención recibida versus un 40% no opino favorable o desfavorablemente y un 13.8% opino estar en desacuerdo.

Pregunta N° 17: ¿El personal de la línea 113 se preocupa por sus necesidades específicas?

Tabla 17: Interés por necesidades

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	5,0	5,0	5,0
EN DESACUERDO	3	3,8	3,8	8,8
INDIFERENTE	30	37,5	37,5	46,3
DE ACUERDO	36	45,0	45,0	91,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 17: Interés por necesidades



Análisis:

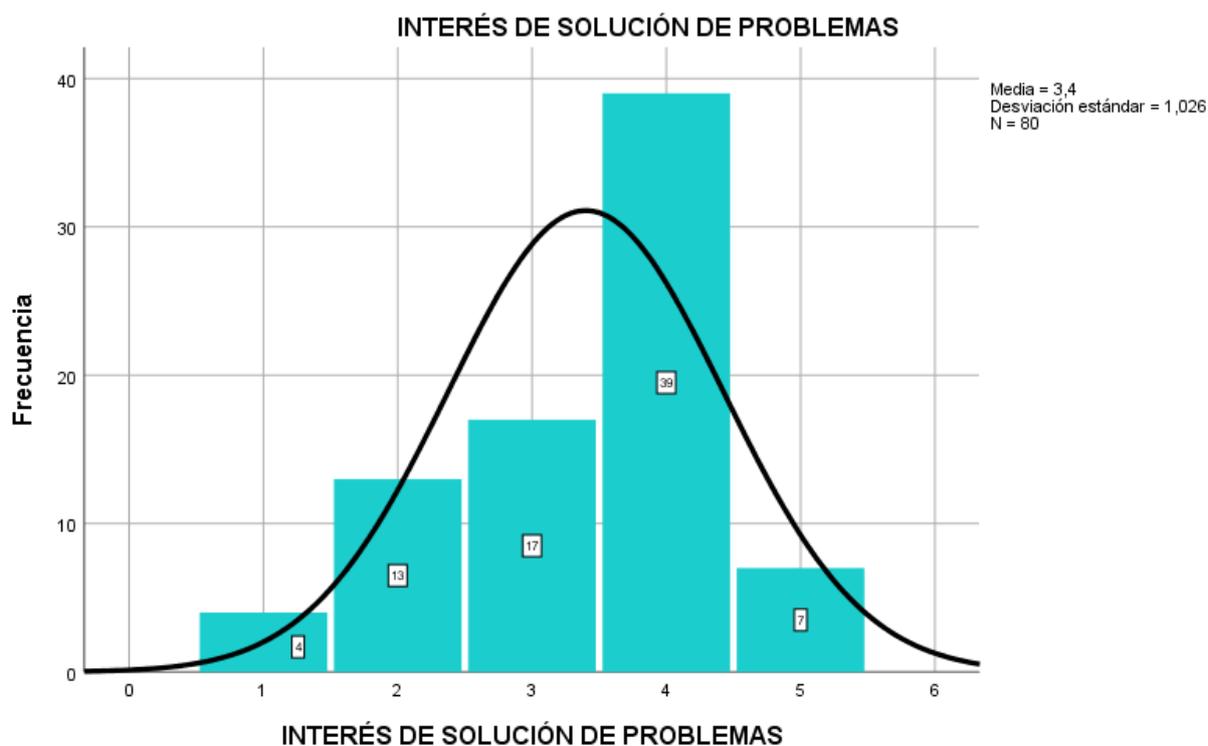
Se observa que el 53.8% los usuarios externos están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el interés por necesidades un 37.5% aun no tienen una posición definida y solo una minoría de 8.8% estuvo en desacuerdo.

Pregunta N°18: ¿El personal de la línea 113 que lo atendió mostró interés en solucionar su problema?

Tabla 18: Interés de solución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	5,0	5,0	5,0
EN DESACUERDO	13	16,3	16,3	21,3
INDIFERENTE	17	21,3	21,3	42,5
DE ACUERDO	39	48,8	48,8	91,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 18: Interés de solución de problemas



Análisis:

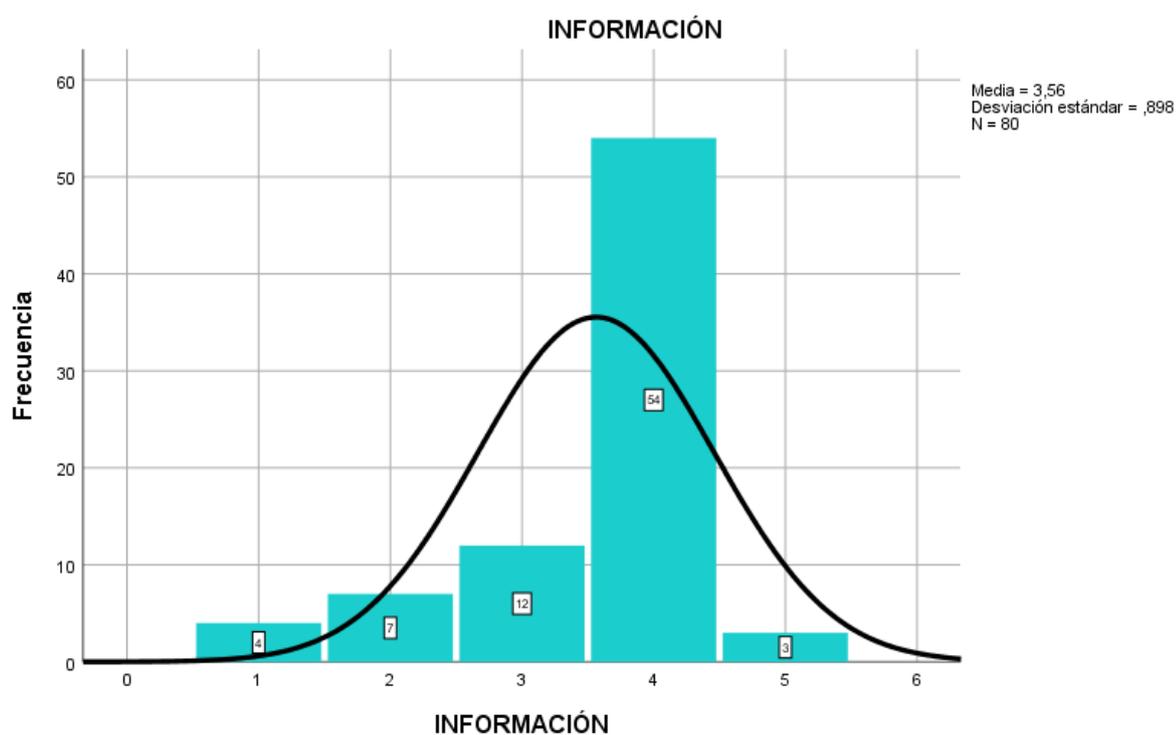
Los usuarios externos estuvieron de acuerdo y totalmente de acuerdo con un 57.6% en relación con el interés de solucionar los problemas, el 21.3% está disconforme, y un 21.3% se mostró indiferente.

Pregunta N° 19: ¿La información brindada por la línea 113 es verosímil?

Tabla 19: Información

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	5,0	5,0	5,0
EN DESACUERDO	7	8,8	8,8	13,8
INDIFERENTE	12	15,0	15,0	28,7
DE ACUERDO	54	67,5	67,5	96,3
TOTALMENTE DE ACUERDO	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 19: Información



Análisis:

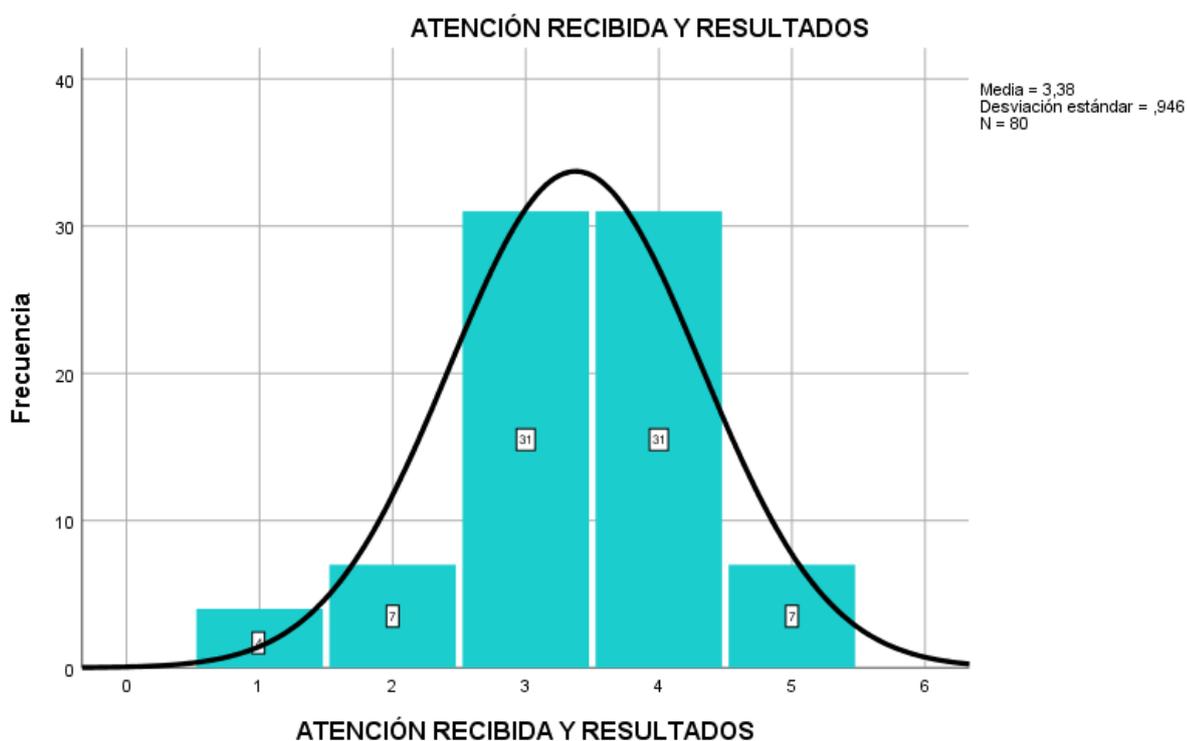
Se determinó que el 71.3% de los usuarios están de acuerdo y totalmente de acuerdo con la información, el 15% tuvo duda de ello y 13.8% opinaron lo contrario.

Pregunta N° 20: ¿Considera que la atención recibida en la línea 113 buenos resultados?

Tabla 20: Atención recibida y resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	TOTALMENTE EN DESACUERDO	4	5,0	5,0	5,0
	EN DESACUERDO	7	8,8	8,8	13,8
	INDIFERENTE	31	38,8	38,8	52,5
	DE ACUERDO	31	38,8	38,8	91,3
	TOTALMENTE DE ACUERDO	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Gráfico 20: Atención recibida y resultados



Análisis:

Los usuarios externos afirmaron que el 47.6% en relación a la atención recibida y resultados que brinda los colaboradores de la línea 113 del sector público, es idóneo, un 13. 8% expresó no estar de acuerdo, y en su mayoría el 38.8 % se muestra indiferente.

Tabla 21: Correlación de Pearson entre las variables: Calidad de Servicio con la Satisfacción del Usuario Externo.

HIPÓTESIS GENERAL

		VARIABLE 1	VARIABLE 2
VARIABLE 1	Correlación de Pearson	1	,881**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,881**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Comentario:

En la hipótesis general existió correlación alta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, alcanzando un valor (88.1 %), asociación entre ambas variables; siendo esta prueba altamente significativa.

Tabla 22: Correlación de Pearson de la variable N°1 – Dimensión 1: Trato Profesional y la variable N° 2

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

		VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 1	VARIABLE 2
VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 1	Correlación de Pearson	1	,643**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,643**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Comentario:

Para la hipótesis específica 1; existió correlación media moderada entre el trato profesional de la primera variable y la segunda variable en estudio, alcanzando un valor de (64.3 %), asociación entre ambas variables; siendo esta prueba altamente significativa.

Tabla 23: Correlación de Pearson de la variable N°1 – Dimensión 2: Información y la variable N° 2

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

		VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 2	VARIABLE 2
VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 2	Correlación de Pearson	1	,657**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,657**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Comentario:

En la hipótesis específica 2; existió correlación media moderada entre la información variable en estudio y la segunda variable, alcanzando un valor de (65.7 %), asociación entre ambas variables; siendo esta prueba altamente significativa.

Tabla 24: Correlación de Pearson de la variable N°1 – Dimensión 3: Accesibilidad y la variable N° 2

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3

		VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 3	VARIABLE 2
VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 3	Correlación de Pearson	1	,688**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,688**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Comentario:

Del mismo modo, en la hipótesis específica 3; existió correlación media moderada entre la accesibilidad de la variable en investigación y la segunda variable, alcanzando un valor (68.8 %), asociación entre ambas variables; siendo esta prueba altamente significativa.

Tabla 25: Correlación de Pearson de la variable N°1 – Dimensión 4: Capacidad de respuesta y la variable N° 2

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4

		VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 4	VARIABLE 2
VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 4	Correlación de Pearson	1	,768**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,768**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Comentario:

Además, en la hipótesis específica 4; establece que, existió correlación alta entre la cuarta dimensión - primera variable en estudio y la segunda variable, alcanzando un valor de (76.8 %), asociación entre ambas variables; siendo esta prueba altamente significativa.

Tabla 26: Correlación de Pearson de la variable N°1 – Dimensión 5: Fiabilidad y la variable N° 2

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 5

		VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 5	VARIABLE 2
VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 5	Correlación de Pearson	1	,513**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,513**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Comentario:

En la hipótesis específica 5; existió correlación media entre la dimensión quinta con las variables en estudio, alcanzando un valor de (51.3 %), asociación entre ambas variables: siendo esta prueba altamente significativa.

Tabla 27: Correlación de Pearson de la variable N°1 – Dimensión 6: Seguridad y la variable N° 2

PRUEBA DE HIPÓTESIS ESPECÍFICA 6

		VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 6	VARIABLE 2
VARIABLE 1 - DIMENSIÓN 6	Correlación de Pearson	1	,709**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
VARIABLE 2	Correlación de Pearson	,709**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Comentario:

Por último, en la hipótesis específica 6; existió correlación media moderada entre la dimensión seguridad de las variables en investigación, alcanzando un valor de (70.9 %), asociación entre ambas variables; siendo esta prueba altamente significativa.

V. DISCUSIÓN

El propósito de este estudio es conocer la relación entre las variables en indagación atendidos por la línea 113 del sector público.

En cuanto a los resultados de la correlación de variables, se observó una alta significancia del (88.1 %), lo que indica la relación entre primera variable y la segunda variable en estudio, por lo que propósito planteado en el estudio cumple con en la hipótesis general.

En este estudio al establecer la relación entre las variables en investigación atendido en la línea 113 del sector público, se pudo encontrar que existe una correlación alta (88.1 %). Esto nos dice que existe una relación entre los dos tipos de variables. Esto significa que el trato profesional, la información, la seguridad, la accesibilidad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta, de la primera variable tienden a relacionarse con la segunda variable. Frente a lo mencionado, se aceptó la hipótesis general del estudio, donde refiere que existe una relación entre ambas variables.

Este resultado fue respaldado por Vera en el 2021, utilizando SERVQUAL, como medida de dos variables, que tiene objetivo identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, y así obtener el resultado de una relación entre ambas variables por la prueba de Chi-Cuadrado de Pearson, que es de 0,03, lo que hace correcta la hipótesis planteada.

Villacrés en el año 2020, quien, en su investigación desarrollada para evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, con el fin de medir dos variables, utilizó un modelo SERVQUAL para conocer y recomendar mejoras en el servicio. En tal sentido bajo lo referido anteriormente podemos decir que la satisfacción viene a ser uno de los factores claves, el éxito sería si se puede entregar una calidad de excelente servicio, para que el usuario tenga una mayor satisfacción.

Noriega (2020) nos refiere como propósito común determinar la relación entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios externos en el Juzgado Laboral, Chimbote, y determinar el nivel de significancia de ($p=0.000$; $p<0.05$), y determinar que existe una correlación estadísticamente significativa.

En otra instancia Tejada (2020), el objetivo fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios, con su respectivo instrumento, en los cuales se seleccionaron 102 usuarios, con una significancia de Rho Spearman de ($p> 0,005$) con una correlación de (0.535), moderadamente relacionada positivamente.

Lobato (2020), su estudio fue de diseño correlacional descriptivo transversal, no experimental y básico. La muestra incluyó a 244 habitantes. El cuestionario de un valor del coeficiente de Pearson de (0.686), que muestra una correlación moderadamente positiva.

Asimismo, Rivera (2019), en su trabajo tiene como propósito evaluar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la empresa Greenandes para poder conocer la diferencia entre perspectiva y expectativa por parte de los usuarios, en sus resultados del coeficiente de Cronbach = 0.929 indicando que es una fiabilidad excelente, asimismo encontró el coeficiente de correlación Spearman fue de 0.457, lo que significa que existe una correlación positiva entre ambas variables.

En otro caso, Méndez en el año 2019, tras obtener el coeficiente de correlación de Pearson = 0.792 demostró que existe una correlación positiva entre en la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos.

En referencia a Cervantes et al. en el 2018, desarrollaron un artículo científico, donde emplearon LIKERT como cuestionario a modo de instrumento, obteniendo como resultados el (56 %) satisfecho y un (36 %) aceptable. Por lo tanto, muestran que la calidad del servicio depende de la experiencia adquirida.

A su vez, Sancho en el 2019 presenta un diseño transversal, no experimental, correlacional, cuantitativo, cuyo principal objetivo es determinar cómo afecta la calidad del servicio a la satisfacción del usuario externo, utilizo

SERVQUAL, que consiste en un cuestionario de tipo LIKERT, sobre una muestra de 192 usuarios externos. Con base en los resultados obtenidos, encontrando que existe un impacto significativo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios externos, el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (0,615) muestra una alta correlación positiva entre las dos variables.

Por otro lado, Palacios en el año 2018, para conocer los niveles de satisfacción el autor utilizó un modelo de calidad de servicio - SERVQUAL, una muestra de 378 usuarios, obteniendo como resultado, que el 66% de los usuarios están de acuerdo y el 34% de los usuarios no están de acuerdo. Meza en el 2017, utilizando la correlación de Tau b de Kendall, se logró concluir que existe una relación moderadamente significativa entre las variables de estudio.

Otra investigación que confirmó la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario fue Chávez en el 2018, utilizando método cuantitativo, donde empleó la escala de LIKERT como herramienta de cuestionario y utilizó el Rho Spearman (p -valor = 0.000010) para indicar que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Desde de la perspectiva Roque en el año 2018, sus métodos de investigación fueron descriptiva, correlacional, transversal y no experimental, utilizando una muestra de 92 usuarios que recibieron el servicio. Como instrumento realizó cuestionario de calidad de servicio y de satisfacción del usuario, los resultados se presentaron en la prueba de Tau_b= 0,89, que es una comparación estadística de la hipótesis, con un α =0.05. donde existe una relación directa entre las dos variables.

Gonzales (2017) su estudio fue transversal simple, con un diseño descriptivo no experimental, su tamaño de muestra fue de 130 usuarios, y utilizó SERVQUAL. Los resultados muestran que el 43,85% está insatisfecho, el 23,08% algo insatisfecho, el 22,31% satisfecho y el 10,77% muy satisfecho. Cuando se trata de la satisfacción con calidad del servicio.

Muñante (2017) obtuvo estadísticamente a través de Spearman ($0.019 < 0.05$; $Rho = 0.301$), lo que indica que existe una relación significativa entre las variables de estudio.

Finalmente, Huamán (2015), utilizó una muestra de 361 usuarios para determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Provincia de Corongo, y encontraron que el 85% de los usuarios manifestó que la calidad del servicio y la satisfacción con los servicios prestados es moderada

Continuando con los hallazgos de este estudio, nuestro primer objetivo específico; formulado en la sección correspondiente. Se pudo encontrar que existe una correlación media moderada (64.3 %) de asociación entre el trato profesional de la primera variable con respecto a la segunda variable investigada. Este resultado lo confirma Tejada (2020), cuya finalidad fue establecer la relación entre las variables que son desarrolladas en el estudio, esta investigación lo realizó en SUNARP (Tarapoto), asimismo refiere que existe una correlación positiva media (77.5 %). Los usuarios señalan que el trato profesional es buena, reflejada en la relación con los empleados durante la prestación del servicio.

En relación al segundo propósito específico, como se señala en el apartado correspondiente. Se encontró una correlación media (65.7 %); desde otro punto de vista, Tejada (2020) hace referencia en su trabajo de investigación, que la información es regular (52 %), los 102 usuarios encuestados indicaron que la capacidad de transmitir información, la comunicación comprensible y la capacidad de escuchar no tienen asociación. Como se puede apreciar desde la perspectiva anterior, los resultados de ambos estudios fueron diferentes, lo que puede deberse a una mejor gestión en cada una de las entidades.

En el tercer objetivo específico; como resultado se obtuvo una correlación media moderada de (68.8 %). De igual forma, estos hallazgos fueron sustentados por Vera en el año 2021, para precisar la relación entre las variables estudiadas en el ámbito del laboratorio del Hospital "Milagro" del departamento de Piura, dentro de la dimensión estudiada se señala una buena accesibilidad es del (63.7 %) en base al número de horas de atención y el tiempo de espera para ser atendidos. Asimismo, Tejada en el 2020, afirma que

la accesibilidad es buena para el (59.8 %) de los usuarios, donde se tiene fácil acceso a los servicios de la organización, se dispone de los canales de atención que tienen. Si bien es cierto que los porcentajes son diferentes en los dos estudios, la similitud está en que los usuarios indican, que las horas, el tiempo y el canal de atención son indicadores de mejora de la calidad del servicio.

En cuanto al cuarto objetivo específico, señalado en el presente estudio, existe una correlación alta de (76.8 %) entre la cuarta dimensión y la segunda variable. Esto nos indica que la explicación y servicio rápido por parte del personal de la línea 113 es el adecuado. En sus hallazgos Roque (2018), tuvo como fin comprender la relación entre las variables estudiadas en el Hospital de San Miguel – Ayacucho, mostrando que si existe una relación directa estadísticamente probada con una meda moderada. Gonzales en el año 2017, en su investigación tuvo como intención determinar la relación entre las variables estudiadas, en la organización del DIGEMID, destacando que el 50% de los usuarios encuestados manifestó que la dimensión en estudio es regular. La diferencia en los resultados puede deberse a la distinta forma de apreciar la dimensión estudiada.

De acuerdo con el quinto objetivo específico, formulado en la sección correspondiente, el valor de correlación es media (51.3 %), siendo una prueba altamente significativa. Noriega dio a conocer este resultado en el año 2020, con el objetivo principal de determinar la relación entre las variables del presente estudio, el cual fue realizado en el Juzgado laboral de Chimbote en un total de 50 personas, el 66 % calificó como buena la fiabilidad, asimismo señaló que la dimensión estudiada tiene resultados ($p = 0,178 > 0,05$) que nos muestran asociación con la satisfacción del usuario. Encontrándose divergencia entre los resultados encontrados.

Finalmente, como sexto propósito específico, hubo una correlación media moderada de (70.9 %), lo que indica que la confianza de la atención durante una llamada, es idónea para el usuario externo. Estos resultados fueron sustentados por Roque en el 2018, en su estudio demostró que si existe una relación directa entre las variables estudiadas en el Hospital de San Miguel – Ayacucho con una correlación estadísticamente significativa.

El autor Carbajal en el 2017 nos menciona que la dimensión seguridad se asocia significativamente con la variable satisfacción del usuario. Roncal en el 2017, también menciona que la dimensión seguridad si existe una relación significativa con la segunda variable. Los resultados fueron similares en diferentes porcentajes, y esto probablemente se debe al interés de los gobiernos en desarrollar una política pública de gestión.

VI. CONCLUSIONES

Para finalizar este estudio se pueden obtener las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo general, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, se encuentran significativamente relacionadas, por esa razón al mejorar la calidad del servicio en la línea 113 del sector público la satisfacción del usuario externo será mayor.

1. Existe una correlación media moderada entre el trato profesional de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, es decir que algunos usuarios externos no están de acuerdo con esta dimensión.
2. Existe una correlación entre la información de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo significativamente moderada, por este motivo en esta dimensión los usuarios prefieren recibir atención de calidad en la llamada a través de la línea 113 del sector público.
3. La accesibilidad de las variables en estudio, si están moderadamente correlacionados, es decir, un porcentaje de los usuarios aceptan los canales de atención y el tiempo en los que se brindan los servicios ofrecidos por la institución.
4. Existe una alta correlación entre la capacidad de respuesta de las variables mencionadas, lo que indica que los usuarios están interesados en el apoyo y la atención oportuna del personal de la línea 113 del sector público.
5. La correlación que existe entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo tenemos una correlación significativamente medio, por tal razón en esta dimensión el usuario no ha recibido la atención necesaria.
6. La seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo, si se encuentran correlacionadas moderadamente, en efecto los colaboradores demuestran confianza y brindan un proceso de atención idóneo para los usuarios externos.

VII. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Capacitar y motivar a los servidores públicos responsables de la atención de llamadas de la línea 113, haciéndolos partícipes de los logros y resultados obtenidos en la articulación de información en salud, acrecentando la percepción de buen servicio y satisfacción brindado a la población.

SEGUNDA: La dirección ejecutiva organizar periódicamente capacitaciones a los servidores públicos, relacionadas con la mejora de la calidad del servicio para los usuarios externos, con el fin de acrecentar la satisfacción en los usuarios.

TERCERA: Proporcionar herramientas tecnológicas que centralicen la información en salud, con la finalidad de brindar información veraz en el menor tiempo posible.

CUARTA: Reformular los protocolos de bienvenida (speech) al recibir llamadas a la línea 113, considerando que algunas llamadas de consultas y/o información general no requieren ser derivadas a profesionales de la salud, permitiendo así reducir los tiempos medios operativos desde la espera hasta ser atendidos.

QUINTA: Establecer indicadores de gestión para medir la capacidad de respuesta mediante los diferentes canales de atención de la línea 113 (chat, correos electrónicos, teléfono), de tal forma que se identifique la segmentación de los usuarios que utilizan los diferentes canales de atención y atender el mayor porcentaje de llamadas de la población.

SEXTA: La creación de nuevos lineamientos y estándares de calidad, y la evaluación de los servidores públicos para saber si están siguiendo con estos nuevos lineamientos, nos permite brindar servicios de alta calidad que brindan tranquilidad y satisfacción a los usuarios externos.

SÉPTIMA: Desempeñar el servicio con estándares de formalidad y precisión en la información brindada, en un entorno de amabilidad y confianza, demostrando la alta capacidad y conocimientos profesionales.

REFERENCIAS

- Atencio Cárdenas, E., y González Pertuz, B. (2007) Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales*, 13(1), 172-186.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182007000100013
- Ayala, L. P., & Ortega, R. S. (2017). Effects Health Service Quality: A Comparative Study In Public Hospitals vs. Private Hopitals In Puerto Rico Efectos De La Calidad De Los Servicios De Salud: Un Estudio Comparativo En Hospitales Públicos Vs. Hospitales Privados En Puerto Rico. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 10(5), 1-11.
<https://ideas.repec.org/a/ibf/riafin/v10y2017i5p1-11.html>
- Balmori Mastachi, G., & Flores Juárez, J. B. (2014). MECSI: Evaluation model for internal service quality. *Innovaciones de negocios*, 11(22), 191-213.
<http://eprints.uanl.mx/12603/>
- Calsina, B. P. C., Huichi, M. E. C., & Zamata, D. O. R. (2022). The quality of service and its relationship with user satisfaction at the Hospital I Clinical University-Chejoña, ESSALUD Network of the city of Puno. *Investigación Universitaria UNU*, 12(1), 797-807.
<http://revistas.unu.edu.pe/index.php/iu/article/view/84>
- Cama Meza, M. A. J. (2017) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Juzgado de Paz Letrado de Puente Piedra – 2016 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15189>
- Cervantes Atia, V., Stefanell Santiago, Í. C., Peralta Miranda, P., y Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias administrativas*, (11), 27-40.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S231437382018000200027&script=sci_abstract&tlng=en
- Contreras, C. E. M. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162.
<https://periodicos.uninove.br/remark/article/view/12549>

- Chávez Ipenza, L. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del hospital II ESSALUD, Abancay – 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/33848>
- De la Roche, R., López Serrano, A., Barragán Solís, A., & Arce Arrieta, E. (2005). User satisfaction at a Social Security Institute family medical center in Mexico City. *Archivos en Medicina Familiar*, 7(1), 22-26.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=1763>
- Del Carmen Gogeoascoechea Trejo, M., Pavón León, P., Blázquez-Morales, M. S. L., Blázquez Domínguez, C. R., & Rabatte Suárez, I. (2009). User Satisfaction and responsiveness in a university hospital. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 9(1), 5-10.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDARTICULO=27852>
- Del Carmen Jiménez, M., Vargas, M. C. O., Ayala, G. C., Corchado, M. C., Barrios, M. M. Q., Romero, E. M., ... & Treviño, M. E. H. (2003). User's satisfaction as quality indicator. *Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica*, 11(2), 58-65.
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumenl.cgi?IDREVISTA=45&IDARTICULO=10868&IDPUBLICACION=198>
- Espinoza, J. R. I. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437.
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- Fariño Cortez, J., Cercado Mancero, A., Vera Lorenti, E., Valle Flores, J., y Ocaña Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32).
<http://ww.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- González Dávila, L. B. (2017). Satisfacción del usuario externo respecto a la calidad de servicio en la Digemid-2016. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15260>

- González, B. (2019) *La Administración pública y calidad en el ámbito público. La evaluación de la calidad de los servicios públicos* [Archivo PDF]. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/\\$FILE/get_file.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/C532A8392C3358AC05257BCA000BC9DD/$FILE/get_file.pdf)
- Guiop Shapiama, J. J. (2022). Calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario en un Centro de Salud del Ministerio de Salud (MINSA), en el año 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/83474>
- Gutiérrez, E., Ramos, W., Uribe, M., Ortega Loayza, A. G., Torres, C., Montesinos, D., ... & Galarza, C. (2009). Waiting time and its relation with the user's satisfaction in the central pharmacy of a general hospital in Lima. https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_0a1986a727d849f1f7cd6764ff67949c
- Hernández, J. A. C., López, M. N., Álvarez, H. R. P., & García, M. I. A. USER SATISFACTION IN THE FAMILY MEDICINE CLINIC CASA BLANCA, ISSSTE. VILLAHERMOSA, TABASCO. <https://salud.groo.gob.mx/revista/revistas/25/1.php>
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, R., y Baptista-Lucio, P. (2017). Selección de la muestra. http://euaem1.uaem.mx/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernández Vásquez, A., Rojas Roque, C., Prado Galbarro, F. J., & Bendezu Quispe, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors.
- Huamán Bedón, R.J. (2017). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11990>
- Izogo, E. E., & Ogba, I. E. (2015). Service quality, customer satisfaction and loyalty in automobile repair services sector. *International Journal of Quality & Reliability Management*.
- Jaime, J., & Hernández, J. G. V. (2013). User satisfaction through " plural-comprehensive" primary health model. *Ecorfan Journal*, 4(9), 985-994.

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4395572>

Jinez, H. E. J., Rojas, N. A., Rodríguez, Y. C. V., & Marcel, E. A. (2016). Evaluation of the satisfaction of external users of the Clinical Laboratory «Dayana». *Revista Mexicana de Patología Clínica y Medicina de Laboratorio*, 63(1), 50-55.

Johnson, E. H. I. G. I. E., & Karley, J. (2018). Impact of service quality on customer satisfaction.

<https://www.diva-portal.org/smash/record.jsf?pid=diva2:1246475>

Kinya, C. M., & Muthee, D. (2022). Relationship between service quality and user satisfaction in academic libraries: A case of Kitui Campus and Machakos University, Kenya. *International Academic Journal of Human Resource and Business Administration*, 3(11), 1-19.

Lobato Vásquez, A. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de EMAPA Bellavista, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51984>

Mancilla

Mármol, M. R., & Cruz, R. M. (2017). Factors related to the satisfaction in external consultation Hospital of Madrid. *Revista Enfermería Actual en Costa Rica*, (32), 15.

<https://www.scielo.sa.cr/pdf/enfermeria/n32/1409-4568-enfermeria-32-00040.pdf>

Méndez Mera, S. L. (2019). Análisis de la calidad del servicio del Departamento de Asistencia al Contribuyente del Servicio de Rentas Internas y la satisfacción del usuario externo en la ciudad de Guayaquil. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]

<http://201.159.223.180/handle/3317/13225>.

Mendocilla Sotomayor K.P. (2015). FACTORS THAT INFLUENCE THE SATISFACTION OF EXTERNAL USERS HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN. [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres]

<https://hdl.handle.net/20.500.12727/2128>

- Meza Carbajal, M. F. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la empresa de transporte “San Isidro Labrador”, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/33383>
- Ministerio de Salud (2011). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo* [Archivo PDF]
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Misailovic, S., Sidirolou, S., Hoffmann, H., & Rinard, M. (2010, May). Quality of service profiling. In *Proceedings of the 32nd ACM/IEEE International Conference on Software Engineering-Volume 1* (pp. 25-34).
<https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/1806799.1806808>
- Moreno, M.C.M., & Moreno, M.D.C.M. (2016). User satisfaction and quality of service in tourist accommodation in the state of Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111-131.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5778313>
- Mosadeghrad, A. M. (2013). Healthcare service quality: towards a broad definition. *International journal of health care quality assurance*.
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09526861311311409/full/html>
- Muñante Rosario, A. J. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Superintendencia Nacional de Migraciones. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23580?show=full>
- Nevado Batalla Moreno, P. T. (2003). Quality of services. *Estudios Socio-Jurídicos*, 5(1), 19-32.
<http://www.scielo.org.co/pdf/esju/v5n1/v5n1a01.pdf>
- Noriega Varias, V. A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Juzgado laboral, Chimbote, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2967050>

- Olivares Marín, L. F., & Silva Atoche, F. A. E service quality y technology resources en relación con la satisfacción de estudiantes universitarios a través del E learning.
<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/656753>
- Osman, R. W., Cole, S. T., & Vessell, C. R. (2006). *Examining the role of perceived service quality in predicting user satisfaction and behavioral intentions in a campus recreation setting*. *Recreational Sports Journal*, 30(1), 20-29.
- Palacios, T. (2018) Palacios Cando, T. L. (2018). Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia. [Tesis de Maestría Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://201.159.223.180/handle/3317/10841>
- Prado Gascó, V. J., & Calabuig-Moreno, F. (2016). Measuring service quality of sporting events: Lineal models vs QCA. *Journal of Sports Economics & Management*, 6(3), 126-136.
http://sportsem.uv.es/j_sports_and_em/index.php/JSEM/article/view/54
- Presidencia de Consejo de Ministros (2019). *Norma Técnica para Calidad de Servicios* [Archivo PDF].
<https://sgp.pcm.gob.pe/norma-tecnica-de-calidad-de-gestion-de-la-calidad-de-servicios-en-el-sector-publico/>
- Rivera Reyes, S. J. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://201.159.223.180/handle/3317/12117>
- Rodríguez García, L. A., & Lozano Medina, S. R. Study of user satisfaction subsequent to the adoption of the Sistema Único de Acreditación en Salud at the Centro Policlínico del Olaya.
<https://repository.usta.edu.co/handle/11634/41993>
- Roque Esquivel, A. E. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario externo en el Hospital de San Miguel-Ayacucho, 2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29217>

- Sancho Vilca, J.L. (2019). Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital militar del ejército de Arequipa, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín].
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12889>
- Sari, N. (2018). Service quality, company image, trust and its influence on customers' satisfaction and loyalty at Bank Shariah Mandiri (BSM) Meulaboh Branch Office. *Jurnal Ilmiah Peuradeun*, 6(2), 235-252.
<http://journal.scadindependent.org/index.php/jipeuradeun/article/view/221>
- Segoro, W., & Limakrisna, N. (2020). Model of customer satisfaction and loyalty. *Utopía y Praxis Latinoamericana*, 25(1), 166-175.
<https://www.redalyc.org/journal/279/27963086017/27963086017.pdf>
- Stefano, N. M., Casarotto Filho, N., & Godoy, L. P. (2010). Medición de la calidad percibida en organización de servicio: utilizando o Índice de Potencial de Aumento de la Satisfacción del consumidor (PASC) y Modelo dos 5 GAPS. *Sistemas & Gestão*, 5(1), 17-31.
https://www.academia.edu/download/67692292/Medicin_de_la_calidad_per_cibida_en_organ20210620-9034-xqg3gn.pdf
- Santos Flores, R. (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario bajo la percepción política institucional en la administración de justicia de Huancayo-2018. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38416>
- Santos Vilca, J.L. (2021), Calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del usuario externo del servicio de emergencia del hospital militar del ejército de Arequipa, 2017. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]
<http://hdl.handle.net/20.500.12773/12889>
- Tejada Acosta, J. L. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en usuarios de la SUNARP oficina Tarapoto, 2019. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_b7704ae9a6bfad1731e347018c62ae2b

- Mendoza, S. V. (2007). *Pasos para elaborar proyectos y tesis de investigación científica*. San Marcos.
- Vera Ruiz, A. B. (2021). Calidad de servicios y satisfacción del usuario externo del laboratorio de un hospital, Milagro, 2021. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77951>
- Vergara Schmalbach, J. C., & Quesada Ibargüen, V. M. (2011). Analysis of the quality of the service and satisfaction of the students of Economic Sciences of the University of Cartagena through a model of structural equations. *Revista electrónica de investigación educativa*, 13(1), 108-122.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412011000100007
- Vigil-De Gracia, P. (2018). *Metodología de la investigación clínica: Las 5 herramientas del investigador*. Little French eBooks.
- Vilca Gil, C.L. (2021). Service quality and public transport user satisfaction: a systematic review of the literature from 2019.
- Villacrés Briones, A. G. (2020). La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil].
<http://201.159.223.180/handle/3317/14704>
- Ventura, W. (2020). La calidad de los servicios públicos en el Perú.
<https://blogposgrado.ucontinental.edu.pe/la-calidad-de-los-serviciospublicos-en-el-peru>
- Werlinger, F., Andrighetti, F., Salazar, N., Cerna, I., Campos, M., & Bustamante, P. (2017). Evaluation of an instrument assessing the satisfaction of ophthalmological emergency service users in Chile. *Revista medica de Chile*, 145(1), 49-54.

ANEXOS:

Operacionalización de Variables

Anexo 1 – Operacionalización de la Variable N° 1

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable N° 1 CALIDAD DE SERVICIO Villanueva (2018)	La calidad del servicio se entiende como la medida en que los bienes y servicios proporcionados por el estado satisfacen las necesidades y expectativas humanas. Esto quiere decir que se preocupa por el cumplimiento completo de los bienes y servicios para los fines y propósitos deseados por las personas, de manera que las entidades públicas se organicen de manera eficaz y logren los resultados deseados mediante el uso eficiente de los recursos.	La variable será evaluada en función a un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL dirigido a los usuarios externos que reciben atención de la línea 113 del sector público, por las siguientes dimensiones mencionadas: trato profesional, información, accesibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> • Trato profesional 	<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Buen servicio. 	LIKERT
			<ul style="list-style-type: none"> • Información 	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de consultas 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Canales de atención 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta 	<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad de ayudar • Servicio rápido 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad 	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Proceso de atención 	

Operacionalización de Variables

Anexo 2 – Operacionalización de la Variable N° 2

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable N° 2 SATISFACCIÓN DEL USUARIO Ugarte (2018)	El cumplimiento por parte de una organización de salud respecto a las expectativas y percepciones de los usuarios sobre el servicio que proporciona es uno de los resultados más importantes de la prestación de servicios de alta calidad, ya que tiene una influencia decisiva en su comportamiento de los usuarios.	La variable será evaluada en función a un cuestionario basado en el modelo SERVQUAL dirigido a los usuarios externos que reciben atención de la línea 113 del sector público, por las dimensiones como expectativas, comunicación, atención, empatía y transparencia. Para ello se realizó 2 preguntas por cada dimensión y se evaluó con las preguntas mediante la escala de Likert del 1 al 5.	<ul style="list-style-type: none"> • Expectativa 	<ul style="list-style-type: none"> • Opiniones • Referencias 	LIKERT
			<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de servicio 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Atención 	<ul style="list-style-type: none"> • Prontitud • Satisfacción global • Recomendación 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Empatía 	<ul style="list-style-type: none"> • Interés • Atención 	
			<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Grado de veracidad • Confianza 	

Anexo 3 - Matriz de Coherencia entre el Problema Principal y los Problemas Específicos

PROBLEMA GENERAL	PROBLEMA ESPECÍFICO
<p>¿Cómo la calidad del servicio se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Cómo el trato profesional se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021? • ¿Cómo la información se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021? • ¿Cómo la accesibilidad se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021? • ¿Cómo la capacidad de respuesta se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021? • ¿Cómo la fiabilidad se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021? • ¿Cómo la seguridad se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021?

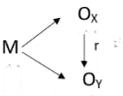
Anexo 4: Matriz de Consistencia de la Investigación

MATRIZ DE CONSISTENCIA

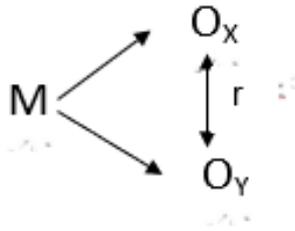
Título: **Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendidos en la línea 113 del sector público, año 2021**

Autora: Pillpe Chavarría Karim Yulissa

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
			Variable N° 1: CALIDAD DE SERVICIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición	
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo la calidad del servicio se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> ¿Cómo el trato profesional se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021? ¿Cómo la información se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021? ¿Cómo la accesibilidad se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021? ¿Cómo la capacidad de respuesta se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021? 	<p>Objetivo General:</p> <p>Establecer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> Conocer la relación entre el trato profesional con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público. Identificar la relación entre la información con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público. Determinar la relación entre la accesibilidad con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público. 	<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad del servicio se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <ol style="list-style-type: none"> El trato profesional se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público La información se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público La accesibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público 	Trato profesional	<ul style="list-style-type: none"> Actitud Buen servicio. 	<ol style="list-style-type: none"> ¿El personal de la línea 113 del sector público muestra interés y profesionalismo en ayudarlo? ¿El personal de la línea 113 del sector público lo trata con amabilidad, respeto y paciencia? 	<p>Escala Likert del 1 al 5. Siendo:</p> <ul style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1) 	
			Información	<ul style="list-style-type: none"> Calidad de consultas 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Considera que las respuestas explicadas ante la consulta por el personal son adecuadas para su solicitud formulada a través de la línea 113? 		
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo Canales de atención 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Considera que los horarios de atención que tiene la línea 113 son adecuados? ¿Los canales de atención que brinda la línea 113 son óptimos para el servicio de los usuarios? 		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Voluntad de ayudar Servicio rápido 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Usted comprendió la explicación que el personal de la línea 113 le brindó en su atención solidaria? ¿La atención de la línea 113 es rápida y efectiva? 		
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención al usuario 	<ol style="list-style-type: none"> ¿El personal de la línea 113 se muestra respetuoso y confiable al momento de la atención? 		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Proceso de atención 	<ol style="list-style-type: none"> ¿Durante su atención en la llamada el personal de la línea 113 respetó su privacidad? ¿El personal de la línea 113 le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención? 		
			Variable N° 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de Medición
			Expectativa	<ul style="list-style-type: none"> Opiniones Referencias 	<ol style="list-style-type: none"> ¿El servicio brindado por la línea 113 satisface sus expectativas? ¿Recibió buenas referencias antes de usar la línea 113? 		<p>Escala Likert del 1 al 5. Siendo:</p>

<p>5. ¿Cómo la fiabilidad se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021?</p> <p>6. ¿Cómo la seguridad se conecta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, 2021?</p>	<p>4. Definir la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público.</p> <p>5. Evaluar la relación entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público.</p> <p>6. Formular la relación entre la seguridad con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público</p>	<p>4. La capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público.</p> <p>5. La fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público.</p> <p>6. La seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público.</p>	<p>Comunicación</p> <p>Atención</p> <p>Empatía</p> <p>Transparencia</p>	<ul style="list-style-type: none"> Grado de servicio Prontitud Satisfacción global Recomendación Interés Atención Grado de veracidad Confianza 	<p>3. ¿La comunicación por el personal de la línea 113 es adecuada y entendible?</p> <p>4. ¿El tiempo de espera en la línea de atención para el servicio requerido al personal de la línea 113 es el adecuado?</p> <p>5. ¿Se encuentra satisfecho con el grado de confianza que le brindaron en la línea 113?</p> <p>6. ¿Recomendaría usted a alguien más el servicio de la línea 113 por la atención bien recibida?</p> <p>7. ¿El personal de la línea 113 se preocupa por sus necesidades específicas?</p> <p>8. ¿El personal de la línea 113 que lo atendió mostró interés en solucionar su problema?</p> <p>9. ¿La información brindada por la línea 113 es verosímil?</p> <p>10. ¿Considera que la atención recibida en la línea 113 dio buenos resultados?</p>	<ul style="list-style-type: none"> Totalmente de acuerdo (5), De acuerdo (4) Indiferente (3) En desacuerdo (2) Totalmente en desacuerdo (1)
Nivel de diseño de investigación	Población y Muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar			
<ul style="list-style-type: none"> Enfoque: Cuantitativo Nivel: Descriptivo, Correlacional Diseño: No experimental  <p>Dónde: M: muestra de estudio O_x: Calidad de servicio O_y: Satisfacción del Usuario r: Coeficiente de correlación</p>	<ul style="list-style-type: none"> Población: Constituido por 8000 usuarios que son atendidos por la línea 113 del sector público. Tipo de muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio simple Tamaño de muestra Tamaño de muestra: La muestra está constituida por 100 usuarios externos usuarios que son atendidos por la línea 113 del sector público. 	<ul style="list-style-type: none"> Variable N° 1: CALIDAD DE SERVICIO Técnica: ENCUESTA Instrumento: CUESTIONARIO Variable N° 2: SATISFACCION DEL USUARIO Técnica: ENCUESTA Instrumento: CUESTIONARIO 	<p>DESCRIPTIVA: Los resultados obtenidos se presentarán en histogramas y tablas.</p>			

Anexo 5: Esquema del diseño de investigación



Dónde:

- M: muestra de estudio
- Ox: Calidad de servicio
- Oy: Satisfacción del Usuario
- r: Coeficiente de correlación

Anexo 6: Cálculo de la muestra

La muestra estuvo cubierta por 80 usuarios provenientes de un muestreo aleatorio simple.

Estimación de la muestra:

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

Dónde:

n= Tamaño de la muestra = 80

N= Tamaño de la población = 8000

α = nivel de significación de la prueba = 0.05

Z= Valor de la variable normal estándar = 1.96

p= Prevalencia favorable de la variable de estudio = 0.5

q= Prevalencia no favorable de la variable de estudio = 0.5

E= Error de precisión = 0.109

Reemplazando la formula:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 8000 * 0.5 * 0.5}{(8000 - 1)0.109^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 80$$

Anexo 7: Técnica e instrumentos de las variables

Variable	Técnica	Instrumento
Calidad del servicio	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario

Fuente: Elaboración propia

Anexo 8: Validez de contenido por juicios de expertos de los instrumentos.

Expertos(as)	Grado Académico	Aplicabilidad del instrumento
Lupe Graus Cortez	Doctora en Educación	Es aplicable
Beatriz Panche Rodríguez	Doctora en Gestión Pública	Es aplicable
Oswaldo Daniel Casazola Cruz	Magister en Ing. de sistemas	Es aplicable

Fuente: Elaboración Propia

Anexo 9: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas – CALIDAD DE SERVICIO



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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: TRATO PROFESIONAL								
INDICADORES:								
<ul style="list-style-type: none"> • Actitud • Buen servicio. 								
1	¿El personal de la línea 113 nuestra interés y profesionalismo en ayudarlo?	X		X		X		
2	¿El personal de la línea 113 lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
DIMENSIÓN: INFORMACIÓN								
INDICADORES:								
<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de consultas 								
3	¿Considera que las respuestas explicadas ante la consulta por el personal son adecuadas para su solicitud formulada a través de la línea 113?	X		X		X		
DIMENSIÓN: ACCESIBILIDAD								
INDICADORES:								
<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo • Canales de atención 								
4	¿Considera que los horarios de atención que tiene la línea 113 son adecuados?	X		X		X		
5	¿Los canales de atención que brinda la línea 113 son óptimos para el servicio de los usuarios?	X		X		X		
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
INDICADORES:								
<ul style="list-style-type: none"> • Voluntad de ayudar • Servicio Rápido 								
6	¿Usted comprendió la explicación que el personal de la línea 113 le brindó en su atención solidaria?	X		X		X		
7	¿La atención de la línea - 113 es rápida y efectiva?	X		X		X		
DIMENSIÓN: FIABILIDAD								
INDICADORES:								
<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario 								
8	¿El personal de la línea - 113 se muestra respetuoso y confiable al momento de la atención?	X		X		X		
DIMENSIÓN: SEGURIDAD								
INDICADORES:								
<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Proceso de atención 								
9	¿Durante su atención en la llamada el personal de la línea - 113 respetó su privacidad?	X		X		X		
10	¿El personal de la línea - 113, le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención?	X		X		X		

Anexo 10: Aprobación de Ficha de Validación de Encuestas – SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO



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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIÓN: EXPECTATIVA INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> Opiniones Referencias 								
11	¿El servicio brindado por el personal de la línea - 113 satisface sus expectativas?	X		X		X		
12	¿Recibió buenas referencias antes de usar la línea - 113?	X		X		X		
DIMENSIÓN: COMUNICACIÓN INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> Grado de servicio 								
13	¿La comunicación por el personal de la línea - 113 es adecuada y entendible?	X		X		X		
DIMENSIÓN: ATENCIÓN INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> Prontitud Satisfacción global Recomendación 								
14	¿El tiempo de espera en la línea de atención para el servicio requerido al personal de la línea - 113 es el adecuado?	X		X		X		
15	¿Se encuentra satisfecho con el grado de confianza que le brindaron en la línea - 113?	X		X		X		
16	¿Recomendaría usted a alguien más el servicio de la línea - 113 por la atención bien recibida?	X		X		X		
DIMENSIÓN: EMPATÍA INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> Interés Atención 								
17	¿El personal de la línea - 113 se preocupa por sus necesidades específicas?	X		X		X		
18	¿El personal de la línea - 113 que lo atendió mostró interés en solucionar su problema?	X		X		X		
DIMENSIÓN: TRANSPARENCIA INDICADORES: <ul style="list-style-type: none"> Grado de veracidad Confianza 								
19	¿La información brindada por la línea - 113 es verosímil?	X		X		X		
20	¿Considera que la atención recibida en la línea - 113 buenos resultados?	X		X		X		

Calidad y satisfacción del cliente.



Sección 1 de 3

Cuestionario de Investigación de Tesis: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendidos en la línea - 113 del sector público.



El presente cuestionario esta orientado a medir la calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendidos en la línea 113 Infosalud para poder analizar la posibilidad de implementar mejoras y cambios en la institución.



¿Qué es la línea - 113 del sector del sector público?

Es la plataforma informativa, que a través de su línea gratuita 113, un equipo de profesionales de la salud, comunicadores sociales y personal técnico, orientan a los ciudadanos en temas de salud.

Agradeceré mucho responda de manera sincera y objetiva, teniendo en consideración que la aplicación del cuestionario es anónima.

Lea atentamente y responda de manera objetiva.

1. ¿El personal de la línea - 113 muestra interés y profesionalismo en ayudarlo? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

2. ¿El personal de la línea - 113 lo trata con amabilidad, respeto y paciencia? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

3. ¿Considera que las respuestas explicadas ante la consulta por el personal son adecuados *
para su solicitud formulada a través de la línea 113?

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

4. ¿Considera que los horarios de atención que tiene la línea - 113 son adecuados? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

5. ¿Los canales de atención que brinda la línea - 113 son óptimos para el servicio de los usuarios? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

6. ¿Usted comprendió la explicación que el personal de la línea 113 le brindó en su atención solidaria? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

7. ¿La atención en la línea - 113 es rápida y efectiva? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

8. ¿El personal de la línea - 113 se muestra respetuoso y confiable al momento de la atención? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

9. ¿Durante su atención en la llamada el personal de la línea - 113 respetó su privacidad? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

10. ¿El personal de la línea - 113 le brinda y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para su atención? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Satisfacción del usuario externo



Lea atentamente y responda de manera objetiva.

11. ¿El servicio brindado por el personal de la línea - 113 satisface sus expectativas? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo



12. ¿Recibió buenas referencias antes de usar la línea 113 ? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

13. ¿La comunicación por el personal de Infosalud es adecuada y entendible? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo

14. ¿El tiempo de espera en la línea de atención para el servicio requerido al personal de la línea - 113 es el adecuado? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

15. ¿Se encuentra satisfecho con el grado de confianza que le brindaron en la línea 113 ? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

16. ¿Recomendaría usted a alguien más el servicio de la línea -113 por la atención bien recibida? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

17. ¿El personal de la línea - 113 se preocupa por sus necesidades específicas? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

18. ¿El personal de la línea - 113 que lo atendió mostró interés en solucionar su problema? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

19. ¿La información brindada por de la línea - 113 es verosímil? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

20. ¿Considera que la atención recibida en la línea - 113 dio buenos resultados? *

- Totalmente de acuerdo
- De acuerdo
- Indiferente
- En desacuerdo
- Totalmente en desacuerdo

Anexo 12: Cuadro de respuesta de las encuestas

CUADRO DE RESPUESTA

5	Totalmente de acuerdo	4	De acuerdo	3	Indiferente	2	En Desacuerdo	1	Totalmente en
---	-----------------------	---	------------	---	-------------	---	---------------	---	---------------

N° de Personas	VARIABLE N° 1: CALIDAD DE SERVICIO										VARIABLE N° 2: SATISFACCION DEL USUARIO EXTERNO														
	DIM. 1: TRATO PROFESIONAL		DIM.2: INFORMACIÓN			DIM. 3: ACCESIBILIDAD		DIM. 4: CAP. DE RESPUESTA		DIM. 5: FIABILIDAD		DIM. 6: SEGURIDAD		DIM. 1: EXPECTATIVA		DIM.2: COMUNICACIÓN			DIM. 3: ATENCIÓN			DIM. 4: EMPATIA		DIM. 5: TRANSPARENCIA	
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P. 10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20					
1	4	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3					
2	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3					
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5					
4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4					
5	2	4	2	1	4	2	1	4	4	4	2	4	2	1	2	2	4	4	2	2					
6	4	4	3	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4					
7	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1					
8	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
9	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4					
10	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3					
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4					
12	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2					
13	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3					
14	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5					
15	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3					
16	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4					
17	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
18	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3					
19	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3					
20	2	4	2	4	4	2	1	4	2	4	2	3	2	1	3	3	4	3	4	3					
21	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4					
22	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
23	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4					
24	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3					
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4					
26	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3					
27	2	4	2	4	4	2	1	4	2	4	2	3	2	1	3	3	4	3	4	3					
28	4	4	3	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4					
29	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1					
30	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4					
31	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4					
32	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3					
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4					
34	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2					
35	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3					

36	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
37	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3
38	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4
39	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4
43	2	4	2	1	4	2	1	4	4	4	2	4	2	1	2	2	4	4	2	2
44	4	4	3	4	3	4	2	5	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	4
45	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
46	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4
48	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
49	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3
50	2	4	2	4	4	2	1	4	2	4	2	3	2	1	3	3	4	3	4	3
51	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
52	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3
53	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4
54	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3
56	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3
57	2	4	2	4	4	2	1	4	2	4	2	3	2	1	3	3	4	3	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
59	3	3	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2
60	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3
61	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5
62	4	4	4	3	4	5	2	4	4	4	4	3	2	2	4	3	3	2	4	3
63	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4
64	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	2	4	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1
66	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	4
68	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3
69	2	4	2	1	4	2	1	4	4	4	2	4	2	1	2	2	4	4	2	2
70	5	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	2	4	4	4	4	4	4
71	5	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3
73	2	3	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3	4	2	3	3	3	3	4	3
74	2	4	2	4	4	2	1	4	2	4	2	3	2	1	3	3	4	3	4	3
75	4	3	4	5	3	3	3	4	5	4	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3
76	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	3	3
77	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
78	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4
79	2	4	2	1	4	2	1	4	4	4	2	4	2	1	2	2	4	4	2	2
80	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3

Anexo 13: Análisis Estadísticos Descriptivos

1. Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	80	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

2. Estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,947	20

3. Estadística de cada pregunta realizada en el trabajo de investigación

	Media	Desv. Desviación	N
INTERES Y PROFESIONALISMO	3,91	,983	80
AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA	3,93	,382	80
RESPUESTA EXPLICADAS	3,65	,797	80
HORARIO DE ATENCIÓN	3,78	,826	80
CANALES DE ATENCIÓN	3,48	,927	80
EXPLICACIÓN DEL SERVICIO	3,48	,993	80
SERVICIO RAPIDO Y EFECTIVO	2,80	1,163	80
RESPETO Y CONFIANZA	3,95	,614	80
SERVICIO CON PRIVACIDAD	3,78	,763	80
INFORMACIÓN CLARA	3,68	,689	80
SERVICIO Y EXPECTATIVA	3,38	1,023	80
REFERENCIA	3,26	,707	80
COMUNICACIÓN ENTENDIBLE	3,49	,928	80
TIEMPO Y SERVICIO REQUERIDO	2,60	1,121	80
SATISFACCIÓN Y GRADO DE CONFIANZA	3,49	,928	80
RECOMENDACIÓN Y ATENCIÓN RECIBIDA	3,41	,837	80
INTERÉS POR NECESIDADES	3,49	,900	80
INTERÉS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	3,40	1,026	80
INFORMACIÓN	3,56	,898	80
ATENCIÓN RECIBIDA Y RESULTADOS	3,38	,946	80

4. Estadística total de cada pregunta realizada en el trabajo de investigación

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
INTERES Y PROFESIONALISMO	65,95	141,061	,656	,944
AMABILIDAD, RESPETO Y PACIENCIA	65,94	152,338	,517	,947
RESPUESTA EXPLICADAS	66,21	144,195	,655	,944
HORARIO DE ATENCIÓN	66,09	146,258	,521	,946
CANALES DE ATENCIÓN	66,39	147,506	,399	,948
EXPLICACIÓN DEL SERVICIO	66,39	141,430	,633	,945
SERVICIO RAPIDO Y EFECTIVO	67,06	135,376	,763	,942
RESPETO Y CONFIANZA	65,91	148,916	,538	,946
SERVICIO CON PRIVACIDAD	66,09	146,587	,552	,946
INFORMACIÓN CLARA	66,19	145,395	,691	,944
SERVICIO Y EXPECTATIVA	66,49	137,797	,771	,942
REFERENCIA	66,60	145,357	,675	,944
COMUNICACIÓN ENTENDIBLE	66,38	139,630	,769	,942
TIEMPO Y SERVICIO REQUERIDO	67,26	137,968	,689	,944
SATISFACCIÓN Y GRADO DE CONFIANZA	66,38	137,604	,868	,941
RECOMENDACIÓN Y ATENCIÓN RECIBIDA	66,45	139,516	,867	,941
INTERÉS POR NECESIDADES	66,38	142,794	,640	,944
INTERÉS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	66,46	140,024	,670	,944
INFORMACIÓN	66,30	141,377	,711	,943
ATENCIÓN RECIBIDA Y RESULTADOS	66,49	137,215	,868	,940

5. Análisis de escala del presente trabajo de investigación

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
69,86	157,361	12,544	20

6. Estadística descriptiva para las 20 preguntas de las variables en el presente trabajo de investigación. Tamaño de muestra =80

Parte N° 1

		INTERES Y PROFESIONALISMO	AMABILIDAD RESPETO Y PACIENCIA	RESPUESTA EXPLICADAS	HORARIO DE ATENCIÓN	CANALES DE ATENCIÓN	EXPLICACIÓN DEL SERVICIO	SERVICIO RAPIDO Y EFECTIVO	RESPECTO Y CONFIANZA	SERVICIO CON PRIVACIDAD	INFORMACIÓN CLARA
N	Válido	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3.91	3.93	3.65	3.78	3.48	3.48	2.80	3.95	3.78	3.68
Mediana		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
Moda		4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
Desv.Desviación		0.983	0.382	0.797	0.826	0.927	0.993	1.163	0.614	0.763	0.689
Varianza		0.967	0.146	0.635	0.683	0.860	0.987	1.352	0.377	0.582	0.475
Rango		3	2	3	4	3	3	4	3	3	3

Parte N° 2

		SERVICIO Y EXPECTATIVA	REFERENCIA	COMUNICACIÓN ENTENDIBLE	TIEMPO Y SERVICIO REQUERIDO	SATISFACCIÓN Y GRADO DE CONFIANZA	RECOMENDACIÓN Y ATENCIÓN RECIBIDA	INTERÉS POR NECESIDADES	INTERÉS DE SOLUCIÓN DE PROBLEMAS	INFORMACIÓN	ATENCIÓN RECIBIDA Y RESULTADOS
N	Válido	80	80	80	80	80	80	80	80	80	80
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		3.38	3.26	3.49	2.60	3.49	3.41	3.49	3.40	3.56	3.38
Mediana		4.00	3.00	4.00	2.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	3.00
Moda		4	3	4	2	4	3	4	4	4	3a
Desv. Desviación		1.023	0.707	0.928	1.121	0.928	0.837	0.900	1.026	0.898	0.946
Varianza		1.047	0.500	0.861	1.256	0.861	0.701	0.810	1.053	0.806	0.896
Rango		3	3	3	4	4	3	4	4	4	4

Anexo 15:

Revisión del Turnitin 21%



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MORI PAREDES MANUEL ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo atendido en la línea 113 del sector público, año 2021.", cuyo autor es PILLPE CHAVARRÍA KARIM YULISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 08 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MORI PAREDES MANUEL ALBERTO DNI: 07856089 ORCID: 0000-0002-9687-492X	Firmado electrónicamente por: MMORIP el 08-09- 2022 18:22:02

Código documento Trilce: TRI - 0427517