



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de servicio del personal de la Gerencia de Desarrollo Social
del Gobierno Regional de Tumbes, 2020.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Balladares Posada, Jose Samuel (orcid.org/0000-0001-8317-5401)

ASESOR:

Dr. Saavedra Olivos, Juan Jose (orcid.org/0000-0001-8191-8988)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA – PERÚ

2021

Dedicatoria

Dedicar a Dios, mi familia y amigos, quienes han sido mi principal motivación para continuar y crecer como persona y profesional.

Agradecimiento

A Dios, por haberme dado la vida, la salud, trabajo, y constancia a lo largo del estudio para obtener un nuevo grado.

A los docentes de la Universidad César Vallejo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de gráficos y figuras.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	10
3.1. Diseño de investigación	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis ...	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procesamiento	14
3.6. Método de análisis de datos.	14
3.7. Aspectos éticos.....	15
IV. RESULTADOS.....	16
V. DISCUSIÓN	22
VI. CONCLUSIONES	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS.....	27
ANEXOS	30

Índice de gráficos y figuras

Figura 1.....	18
Figura 2.....	19
Figura 3.....	20
Figura 4.....	21
Figura 5.....	22
Figura 6.....	23

Resumen

La investigación titulada "Calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020; con un problema de investigación ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? Elaborando los objetivos; Objetivo general: Determinar el nivel de calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020; con una metodología de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental la población estuvo compuesta por 457 trabajadores y la muestra conformada por 123 trabajadores, para la recolección de datos, se obtuvo como resultado que la Figura 6 se aprecia la dimensión de capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía presentan un nivel alto de calidad de servicio con una calificación de 0.91 y 0.92 relativamente por lo tanto, se determina que en el Gobierno Regional de Tumbes el personal ofrezca una atención personalizada, velando por desempeñar sus funciones en horarios accesibles para las personas que deseen realizar trámites en le Gerencia de Desarrollo Social, preocupándose por satisfacer los intereses y necesidades que los usuarios realizan. Se concluyó que en el Gobierno Regional de Tumbes en el año 2020, respecto a la calidad de servicio y sus dimensiones correspondientemente enfocadas a la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, cada uno de los trabajadores ofrecen su servicio de calidad eficiente y enfocado a satisfacer las necesidades de los usuarios internos y externo.

Palabras clave: *calidad de servicio, elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad.*

Abstract

The research entitled “Quality of service of the Social Development Management of the Regional Government of Tumbes, 2020; with a research problem What is the level of service quality of the staff of the Social Development Management of the Regional Government of Tumbes, 2020? Elaborating the objectives; General objective: To determine the level of quality of service of the Social Development Management of the Regional Government of Tumbes, 2020; With a methodology of quantitative type, descriptive level and non-experimental design, the population consisted of 457 workers and the sample made up of 123 workers, for data collection, the result was that Figure 6 shows the dimension of response capacity , tangible elements, reliability, security and empathy present a high level of service quality with a rating of 0.91 and 0.92 relatively, therefore, it is determined that in the Regional Government of Tumbes the staff offer personalized attention, ensuring that they perform their functions In accessible hours for people who wish to carry out procedures in the Social Development Management, worrying about satisfying the interests and needs of users. It was concluded that in the Regional Government of Tumbes in 2020, with respect to the quality of service and its dimensions correspondingly focused on response capacity, reliability, security and empathy, each of the workers offer their efficient and focused quality service to meet the needs of internal and external users.

Keywords: *quality of service, tangible elements, responsiveness, reliability, security, empathy.*

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la combinación de elementos administrativos y sociales hace contacto directo y personalización, y puede cumplir con los requisitos de clientes o ciudadanos. Se pueden estimular muchas encuestas, por lo que puede proporcionar reconocimiento de la calidad de los servicios de los servidores públicos. Está estructurado en función de la simpatía, el seguro, la capacidad de respuesta, Bao y Bao Honey. Revelado en el aspecto interactivo local. Esta información de contacto directo le permite conocer el desempeño de los servidores públicos relacionados con la calidad de los servicios prestados a los usuarios. Esta es la razón por la cual el Ministerio de Pesca, el Ministerio de Pesca, asociado con la calidad de los servicios nacionales e instituciones públicas que aplican modelos de servicios de evaluación negativa. Se muestra el modelo de servicio que se muestra por el servicio ineficiente. Aparece en una mala percepción en general y determina la insatisfacción del pescador artesanal. Por lo tanto, la falta de enfoque para la organización del usuario, la falta de respeto por la cultura de la comunidad local, el flujo de mala información y la tecnología de capacitación limitada. Además, en México, la investigación realizada por los servicios hospitalarios que aplican Servqual es más apropiado de lo que los pacientes necesitan. En Perú la aplicación del modelo SERVQUAL ciertamente no elude las encuestas realizadas a los servicios de hospedaje PRONIED, teniendo en cuenta las cinco dimensiones que determinan el desempeño de la calidad, y no existen diferencias en las expectativas de los usuarios respecto a la percepción de los servicios. Hay una diferencia entre el aspecto de empatía reflejado en la atención personalizada y ninguna diferencia en la seguridad del usuario dentro de la instalación y la confianza por parte del personal. La capacidad de respuesta de un servicio reflejada en su capacidad para satisfacer las necesidades del usuario. Es importante mencionar que se realizó otro estudio de calidad de servicio a través del modelo SERVQUAL en el hospital Santa María de Ica. La encuesta mostró que la calidad de los servicios de salud que los pacientes perciben que se brindan y reciben es buena. Tiene instalaciones que son muy buenas y brindan un tratamiento seguro y confiable para muchas dolencias. Los problemas que enfrentan las autoridades públicas representan el nivel de complejidad que se traslada al usuario/gobierno, las acciones de gobierno en relación con los

servicios públicos. Es clara la urgencia de adoptar un modelo de calidad de servicio que determine el nivel de seguridad, empatía, confiabilidad, capacidad de respuesta y concreción que se brinda en cada establecimiento para garantizar la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, se formuló el siguiente problema general: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? Y además cuestiones especiales: ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles en mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? ¿Cuál es el nivel de fiabilidad en mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? ¿Cuál es el nivel de la empatía en mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? ¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta en mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? ¿Cuál es el nivel de la seguridad en mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? El estudio es socialmente probado y tiene como objetivo identificar la necesidad de servicios de calidad para el Ministerio de Desarrollo Social. La falta de comprensión del usuario de los desafíos y amenazas locales y la satisfacción de las necesidades de los bienes y servicios solicitados. Racional en su naturaleza teórica, la investigación genera definiciones teóricas y conceptuales relacionadas con las variables, dimensiones e indicadores de la investigación, busca generar conocimiento nuevo y posible, y confronta los problemas existentes y propone mejoras. Como el estudio tiene un diseño horizontal cuantitativo, descriptivo y no empírico, se justifica por sus características metodológicas. Hernández, Fernández y Baptista, (2014) Con base en la naturaleza real se determina la población de estudio y se aplican las herramientas de recolección de datos de acuerdo a los indicadores. Este produce tablas y gráficos correspondientes a los resultados obtenidos y analiza los resultados para determinar: Conclusión según la pregunta de investigación. Se formularon objetivos; tanto general: Determinar el nivel de calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Como objetivos específicos: Determinar el nivel de elementos tangibles en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de

Tumbes, 2020. Determinar el nivel de fiabilidad en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Determinar el nivel de empatía en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Determinar el nivel de capacidad de respuesta en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Determinar el nivel de seguridad en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Se elaboraron hipótesis tanto alternativo **Hi**: El nivel de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio. Cabe precisar que se plantearon hipótesis específicas: **H1**: El nivel de la calidad de los elementos tangibles de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio. **H2**: El nivel de la calidad de la fiabilidad de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio. **H3**: El nivel de la calidad de servicio de la empatía de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio. **H4**: El nivel de la calidad de la capacidad de respuesta de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio. **H5**: El nivel de calidad de la seguridad de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio.

II. MARCO TEÓRICO

Se desarrollaron estudios basadas en las variables realizaron investigaciones en función a las variables consignadas en la investigación; como el investigador Bedón & Paredes, (2019) En su estudio “Control operativo y calidad de servicio en las instituciones estatales SUNAT y OSÍNERGÍN en el marco de políticas del periodo 2014-2015”. Se han formulado las siguientes preguntas generales: ¿El proceso de control y calidad del servicio implementado en las instituciones estatales SUNAT y OSINERGMIN en el marco de la política de modernización de la administración estatal 2014-2015 es el mismo? Propongo los siguientes objetivos conjuntos: Gestionar el proceso de implementación y calidad de servicio de SUNAT y OSÍNERGMIN en el marco de la compleja política de modernización administrativa en instituciones individuales en el periodo 2014 a 2015, comparar las variables para determinar si son iguales. Para dar solución a este problema, se plantea una hipótesis general: en el marco de la administración moderna, el desarrollo, la administración estatal y la política de defensa, la gestión procesal y la calidad del servicio de las instituciones estatales difieren SUNAT y OSINERGMIN, 2014-2015. El tipo de investigación es descriptivo y comparativo. El método que utiliza en su investigación es el razonamiento hipotético. Esto es para navegador cruzado o navegador cruzado, no probado. El equipo de investigación incluyó dos instituciones públicas, SUNAT y OSINERGMIN. Con base en las mediciones de los valores del coeficiente de correlación, los investigadores concluyeron que los valores del coeficiente de correlación fueron 0,755 para SUNAT y 0,781 para OSINERGMIN.

Chilingano, (2017) En su estudio “Gestión Institucional y Calidad del Servicio en las Escuelas Secundarias Públicas del Distrito de Andahuaylas - Apurímac - 2016”, ¿cuál es la relevancia de la gestión - Apurímac - 2016? Apurímac - 2016. La siguiente teoría general ha sido propuesta para resolver este problema. Institución de Educación Secundaria Pública del Distrito de Andahuaylas - Apurímac - 2016. El tipo de investigación aplicada es descriptiva correlacional. El método de investigación es la inducción deductiva. El plan de investigación es no experimental y horizontal u horizontal. La encuesta involucró a 228 profesores de IE de secundaria y 7,955 padres en el condado de Andahuaylas. La muestra estuvo compuesta por 144 docentes y 150 padres de familia. El método utilizado

para seleccionar la muestra procede secuencialmente con la aplicación del estudio.

Reinoso, (2015) En su estudio, "Gestión de recursos humanos y gestión de la calidad del servicio en el servicio de enfermería del Hospital Vasico Pilaro". Nos planteamos como objetivo común proponer un modelo de gestión de recursos humanos para los servicios de enfermería del Hospital de Pilaro para mejorar la calidad del servicio. Su trabajo es descriptivo, el método de campo es un método hipotético deductivo, con una concepción a priori de partes o secciones. Su investigación muestra que los sistemas actuales de gestión de la fuerza laboral de enfermería tienen limitaciones, se basan en estándares en lugar de ser competitivos, carecen de herramientas de gestión interna y son capaces de satisfacer las necesidades de los clientes.

Hernandez et al., (2013) Su investigación se titula 'ISO 9001 Gestión de la Calidad en Instituciones de Educación Superior Públicas Mexicanas'. El informe concluye que implementar, certificar y monitorear un sistema de gestión (MSC) compatible con ISO 9001 es un gran desafío para las instituciones de educación superior. Implementar, certificar y monitorear un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) según la norma ISO 9001. Este es un gran desafío para las instituciones de educación superior. Teniendo en cuenta que una de las principales contribuciones de ISO 9001 es el diseño de un sistema de gestión de la calidad basado en principios de gestión de la calidad, se esperan nuevos enfoques para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios. El propósito de este estudio es conocer si el establecimiento de sistemas de gestión de la calidad puede ser utilizado como un mecanismo para mejorar la calidad de la educación superior o, por el contrario, si sólo sirve para cumplir con los requisitos de política pública.

Bisquerra (2009) concluyeron que las dos variables de control de procesos y calidad de servicio están fuertemente correlacionadas. es decir, aumentan o disminuyen en la misma dirección (Carbajal, 2012). Universidad Nacional Agraria La Selva. Este tipo de investigación es rudimentaria y se realiza a nivel descriptivo utilizando métodos descriptivos con un diseño transversal. Los datos se recopilaron mediante métodos de encuesta y se analizaron mediante estadística descriptiva, análisis de varianza (ANOVA) y pruebas post hoc (DUNCAN). Por estado civil, la muestra incluyó a personas casadas (56%), solteras (29%),

convivientes (13%) y viudas (2%). Los encuestados fueron principalmente oficinistas profesionales (22 %), seguidos de trabajadores técnicos (20 %), lo que sugiere que tienen una comprensión básica de la calidad del servicio. En Essalud, la población general ($x=2,90$) se sintió más segura, seguida de la población específica ($x=2,74$). En el Banco de la Nación, el factor más percibido por los clientes es la seguridad ($x=2,90$), seguido de la certidumbre ($x=2,74$). Por otro lado, coeficientes de factor de seguridad ($x=3.41$) y confiabilidad ($x=3.15$). Por otro lado, en la Universidad Nacional Agraria de la Selva, el factor más importante es el factor concreto ($x=3.19$), seguido del factor seguridad ($x=3.13$). De este análisis podemos inferir que los factores emocionales (Essalud, seguridad, Banco de la Nación, seguridad) son los más importantes para los usuarios y que ciertos factores son relevantes. Altamente calificado por los investigadores.

El modelo SERVQUAL es una herramienta de marketing estadounidense desarrollada en varios ciclos o fases por un grupo de expertos investigadores, cuyo resultado principal es la teoría de la brecha entre las expectativas del cliente o usuario y las percepciones del servicio, es un modelo conceptualizado de la calidad del servicio. obtener.

Los modelos o herramientas de etapas tempranas presentan cuatro factores que generan expectativas llamados comunicación, necesidades personales, experiencia previa y comunicación externa, que forman las diez dimensiones de la evaluación. Después de que el modelo fuera criticado por una investigación incompleta y un análisis metodológico inequívoco, los primeros autores afirmaron que la herramienta se usaría para la investigación cualitativa, se realizaron más análisis y el modelo SERVQUAL se usó inevitablemente para la investigación cuantitativa. Previo a ellos, se aplicaron análisis factoriales y de simplificación y se encontró que el modelo se basaba en cinco dimensiones: (Empatía, Confiabilidad, Sensibilidad, Capacidad de Respuesta y Factores Concretos). (Torres y Patchesquez, 2015) Además, proporcionar servicios a otros autores significa herramientas de servicios de medición de alta calidad. El autor Zeithmal, Parasuraman y Berry han diseñado herramientas en el campo. Los corredores, este dispositivo y esta herramienta incluyen la confirmación de los modelos de procedimiento a través de las herramientas proporcionadas y los aplicaron a la organización. El público mexicano está en la inspección de calidad de las

unidades académicas, de ciencias sociales y de ciencias sociales y servicios académicos que los estudiantes reconocen. En otro entorno en otro entorno, la verificación en este primer paso es invisible porque encuentra el servicio ITE (la conciencia y los servicios personales encuentran una manera de satisfacer las necesidades "., Exhibida, uniforme, inseparable. Esto significa un servicio prometedor. Con el oficial y la precisión, "la seguridad" que menciona la competencia y el personal de servicio de N "crea la confianza del usuario. Es" la capacidad de proporcionar servicios, proporcionar servicios a los usuarios y elementos específicos ", una foto que puede ver la conciencia de los servicios, equipo, instalación y apariencia). Esta es la premisa que inició la investigación para identificar los principales modelos utilizados para evaluar la calidad de los servicios de salud a partir de las percepciones de los usuarios. Esta revisión destacó el modelo de calidad de servicio (SERVQUAL) propuesto por Parasuraman, Zathaml y Berry. El propósito de este modelo es evaluar la calidad del servicio prestado e incluye cinco dimensiones en estudio: Confiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Concreción. Este mecanismo va en contra de las expectativas del usuario/cliente sobre el servicio que recibe. Tenga en cuenta que este modelo fue validado o validado en América Latina por Michelsen Consulting y el Instituto Latinoamericano para la Calidad del Servicio en 1992. Aunque este modelo fue creado para uso corporativo, a menudo se aplica al sector de la salud, ya que revela cuatro brechas: a) discrepancias entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de la gestión; b) diferencias entre las percepciones de la gestión y las especificaciones de calidad. c) diferencias en la calidad del servicio y su entrega, d) diferencias en la entrega del servicio y comunicaciones externas y cualquier defecto en la calidad del servicio percibido por el usuario; Este estudio también esperaba centrarse en el Cuestionario de Calidad de Atención Percibida del Servicio Hospitalario (SERVQHOS), que incluye expectativas y percepciones para lograr la evaluación de la calidad, en comparación con el modelo SERVQUAL, y el número de ítems es reducido. (Numpaque-Pacabaque & Rocha-Buelvas, 2016) Propongo una teoría de la calidad del servicio denominada "Tríada de Juran" creada por Joseph Juran. Incluye tres pasos para lograr la calidad que toda organización necesita. Necesitas planificar quién es tu cliente y cómo hacerlo para que puedas

desarrollar el producto o servicio adecuado que resuelva la mayoría de los defectos), control de calidad (una vez hecho el plan, siempre estarás en regla. supervisado continuamente para mantener) productos, entregar productos y servicios a los clientes) y, en última instancia, mejorar la calidad (evaluar la posproducción para que los procesos de posproducción sean más eficientes) (necesidad de tomar medidas para (Larea, 1991)

La calidad del servicio se basa en el valor añadido del servicio. El valor del servicio a menudo se deriva de cómo las personas tratan, comunican, se comportan y de otra manera se comportan con los clientes para satisfacerlos por completo (Durán, 2006) Entregar servicios y relacionar las expectativas con lo que realmente se obtiene. Esto significa que toda la organización debe estar involucrada desde los niveles estratégicos hasta los operativos. Porque es responsabilidad de todos satisfacer realmente sus deseos y necesidades. (Atencio & González, 2007) Por lo tanto, una organización o empresa puede superar todas las expectativas y satisfacer las necesidades de los clientes actuales y potenciales. También se mide en función de la satisfacción del cliente con los servicios contratados por la empresa. (Christopher et al., 1994) Los autores no muestran que haya muchas características de calidad de servicio. Lo que los clientes esperan y reciben. confidencialidad Los clientes deben prestar atención a los productos entregados sin problemas. Detalles sobre cómo el entorno y el equipo de la empresa deben estar en perfectas condiciones, y cómo los empleados lo mantienen limpio y ordenado. La empatía se basa en poner a los consumidores en el lugar adecuado para servirles lo que funciona y es más efectivo. Esto se debe a que los requisitos se vuelven más estrictos con el tiempo. (Piattini & García, 2015) Estos autores se refieren a elementos tangibles dentro del alcance. Estas son las partes visibles del servicio. Es decir, observables como scripts, trabajadores entrantes, dispositivos, etc. Todo esto afecta la satisfacción del cliente, y para mejorar la impresión e imagen de tu negocio, todo lo que percibes debe estar en perfectas condiciones. (Maqueda & Llaguno, 1995) Necesitan presentar mejor a su personal pero también reflejar cómo hacen que el establecimiento sea atractivo para los clientes, divertido. (Comité de la qualité des services, 2005) Ver c'est surtout l'un des point qu'il juge Nécessaires pour évaluer son niveau de qualité sobre lo que emociona y

molesta a los clientes. Si sus clientes están satisfechos con todo en su organización, ya sean las instalaciones, el equipo o la apariencia de su personal, podrán contarles a sus amigos y familiares sobre la experiencia. evitar el éxito. más rentable. (Grupo de Investigación de Rendimiento, 2009). Confiable significa que cumplimos nuestras promesas porque igualamos el servicio que brindamos a nuestros clientes, y no puede equivocarse. Todas las organizaciones deben considerar la confiabilidad, ya que los clientes siempre exigirán que la información que proporcionen sea precisa y sin errores. (Varo, 1994) incluye la capacidad para realizar adecuadamente los servicios prestados, teniendo en cuenta diversas normas técnicas establecidas por la industria. Por lo tanto, un cliente solo puede estar seguro de que un servicio es confiable si no incumple sus promesas (Soriano, 1993). Asegurar que todos los aspectos relacionados con el buen funcionamiento del Servicio se proporcionan a los clientes o consumidores, para asegurar el buen funcionamiento del Servicio y lograr la satisfacción del cliente en base a los principios establecidos. Listo para atender a los clientes o consumidores y brindar un servicio rápido y oportuno. tan pronto como. (Miranda et al., 2007) De igual manera, indica que no se debe retrasar la prestación de los servicios porque se deben tomar las medidas adecuadas para satisfacer las necesidades del cliente. Como tal, la empresa debe brindar un servicio rápido para garantizar la seguridad de sus clientes. (Tigani, 2006) Los gerentes, empleados y todos los miembros de la empresa deben brindar un servicio oportuno para que los consumidores o clientes estén satisfechos y tengan una buena imagen de la empresa. Beneficios Deseables (Ruiz, 2006). La empatía ha sido estudiada como una habilidad humana completamente natural, parte de la inteligencia emocional que nos permite conectarnos con los demás y comprender sus realidades, emociones, experiencias, etc. Y conócelos para poder ayudarlos en algún momento. Construir relaciones fuertes. De esta manera, puedes saber cómo se sienten los demás con solo conocer tu situación. (Moya, 2016) Es concebible tratar a cada huésped individualmente para garantizar su comodidad y seguridad. Porque si conoce los requisitos de sus clientes, puede darles exactamente lo que quieren y necesitan. (Setón, 2004).

III. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de investigación

Se basa en un modelo empírico de métodos cuantitativos, ya que las variables se cuantifican en función del nivel de las variables e indicadores, y estas variables e indicadores se relacionan con la calidad de los servicios de gestión del desarrollo Gobierno de Tumbes Realizar análisis e hipótesis sociales y estadísticos pruebas. Se utilizó el nivel descriptivo porque se describe la calidad del servicio y sus aspectos e indicadores para el grupo de estudio. Hernández, Fernández, Bautista (2017)

Estudio transversal no empírico en el que no se manipulan variables y que se realiza de forma inmediata. Hernández (2014).

Esquema:



M : Muestra

V₁ : Calidad de servicio

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Calidad de servicio:

- **Definición conceptual:** Se trata de agregar valor al servicio, y normalmente los métodos de trato, comunicación, comportamiento, actitudes, etc. provienen de las diferentes personas que tratan con los clientes, por lo que queda completamente satisfecho. (Durán, 2006)
- **Definición conceptual:** se utilizó dimensiones relacionadas al modelo SERVQUAL para su análisis de la información.
- **Indicadores:**
 - Máquinas y equipos.
 - Instalaciones físicas.
 - Imagen del personal
 - Materiales
 - Eficacia
 - Solución

- Eficiencia
- Asertividad
- Registros
- Comunicación
- Puntualidad
- Capacidad de atención
- Disponibilidad
- Confianza
- Trámites
- Amabilidad
- Conocimientos
- Atención personalizada

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: El número total de oficinas del Gobierno Regional de Tumbes es de 38. Según el cuadro de direcciones, regiones y oficinas del gobierno regional de Tumbes al 2020, la población total es de 457 trabajadores. La población que realiza trabajo de oficina es de 180 personas. Más agentes están en modo CAS en esta región (40 % designados frente a 60 % en modo CAS).

Gobierno Regional de Tumbes	TOTAL	Nombrados	CAS
Alta Dirección	10	4	6
Gerencias Regionales	35	12	23
Sub Gerencias	70	29	41
Oficinas Regionales	30	13	17
Oficinas Administrativas	35	14	21

Fuente: Gobierno Regional de Tumbes (2019)

Muestra: Se utilizó una muestra probabilística del gobierno regional de Tumbes. 38 dominios.

Los criterios de exclusión se clasifican de la siguiente manera: 2) El investigador principal fue descalificado debido al contenido de la investigación. Criterios de aceptación: La muestra considerada son los implicados directamente en la implantación de procedimientos en la gestión del desarrollo social: trabajadores

locales, administraciones públicas.

Muestreo. Según Mata, et al. (1997), El muestreo “consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios para seleccionar un conjunto de elementos de la población que son representativos de lo que sucede en la población en su conjunto” (pág. 19). Como tal, el estudio de investigación utilizó los siguientes tipos de muestreo:

Muestreo causal o incidental. El muestreo se realiza sobre muestras determinadas probabilísticamente.

Áreas	N_i	W_h	p_h	q_h	$W_h p_h q_h$	n_i
Alta Dirección	10	0.0556	0.5000	0.5000	0.0139	7
Gerencias Regionales	35	0.1944	0.5000	0.5000	0.0486	24
Sub Gerencias	70	0.3889	0.5000	0.5000	0.0972	48
Oficinas Regionales	30	0.1667	0.5000	0.5000	0.0417	20
Oficinas Administrativas	35	0.1944	0.5000	0.5000	0.0486	24
TOTALES	180	1.0000			0.2500	123

Tamaño de la muestra:

$$n_0 = \frac{\sum W_h p_h q_h}{V} = 384$$

Tamaño de muestra óptima

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} = 123$$

Donde el valor de la Varianza V

$$V = \left(\frac{e}{Z} \right)^2 = 0.0006508$$

e : error estipulado

Z: el valor de la abcisa Z en la distribución normal

e =	0.05	5%
Z =	1.96	95%

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue:

Encuestas, recopilación de datos relacionados con preguntas estructuradas y validadas mediante la aplicación de cuestionarios para identificar datos relacionados con la calidad del servicio.

Los instrumentos usados fueron también uno, correspondiente con una técnica:

En la encuesta se considera como informantes a los trabajadores que están directamente involucrados en la gestión del desarrollo social, y se utiliza como herramienta un cuestionario. Se utiliza para recuperar datos de las áreas adicionales anteriores de información de referencia cruzada por unidad de análisis.

Confiabilidad

Este cuestionario tuvo como objetivo medir la calidad del servicio brindado a los clientes de los restaurantes en Sonora, México. Se utilizó la escala SERVQUALING. La similitud mide la confiabilidad general, con un alfa de Cronbach de 0,935, que incluye 22 preguntas y 5 dimensiones (dimensiones de elementos específicos = 4 preguntas, dimensiones de confiabilidad = 5 preguntas, dimensión de empatía = 5 preguntas, dimensión de respuesta = 4 preguntas, dimensión de seguridad = 4 preguntas), 5 variantes de la escala de Likert (1 = muy mal, 2 = mal, 3 = regular, 4 = bien, 5 = muy bien). Estas variables fueron reclasificadas en tres categorías utilizando una escala porcentual: (a) Alto, 83-110 puntos. (b) Promedio, 53-82 puntos. (c) Mala, entre 22 y 52. (Cadena et al., 2016)

Validez

Las variables están muy bien distribuidas gracias al apoyo del marco teórico. Las variables de calidad del servicio cuentan con 5 dimensiones y 22 indicadores que ayudan a alcanzar los objetivos planteados en el estudio. Las variables de estudio citadas por los autores están correctamente conceptualizadas y respaldadas por los autores. Las variables de calidad del servicio incluyen el valor agregado al servicio, muchas veces el trato, la comunicación, el comportamiento, las actitudes, etc. Varias personas que tratan a los clientes para que estén completamente satisfecho (Durán, 2006).

3.5. Procesamiento

Las variables están muy bien distribuidas gracias al apoyo del marco teórico. Las variables de calidad del servicio incluyen 5 componentes y 22 indicadores que ayudan a alcanzar los objetivos planteados en el estudio.

Las variables de investigación citadas por los autores están correctamente conceptualizadas y respaldadas por los autores.

Las variables de calidad de servicio contienen el valor agregado a un servicio. Suele incluir trato, comunicación, comportamiento, actitud, etc. Algunas personas tratan a sus clientes a su completa satisfacción.

3.6. Método de análisis de datos.

Prueba preliminar: prueba alfa de Cron-Bach para comprobar la normalidad de los datos. Utiliza las unidades de análisis (personal y usuarios de la zona de Tumbes) para determinar si los datos que buscamos en una variable son normales o anormales, y luego seguir adelante. de una manera dulce. según las últimas normas establecidas.

Generación de datos: a partir de datos variables (calidad de servicio) se crea una base de datos utilizando herramientas informáticas dedicadas utilizando el software Microsoft Excel 2016 y SPSS versión 22.0.

Examen final:

Herramientas estadísticas utilizadas: Se utilizará estadística descriptiva dependiendo del tipo de estudio y el propósito definido. Tipo de análisis: El diseño de nuestro estudio (modelo positivo y enfoque metodológico cuantitativo y nivel descriptivo) incluyó un análisis cuantitativo bidireccional.

Visualización de datos: Se realiza con tablas descriptivas, gráficas, etc. creadas con SPSS versión 22.0.

Análisis e interpretación de datos: cada dato relevante se lee objetivamente y las hipótesis se prueban de acuerdo con un protocolo estadístico descriptivo.

3.7. Aspectos éticos

Esta información se retiene porque el estudio "Calidad del servicio de los funcionarios de desarrollo social en el GORE de Tumbes 2020" encontró que los funcionarios estatales no estaban dispuestos a utilizar la información para su trabajo. Proporciona estándares de confidencialidad y anonimato. Tenga cuidado de mantener los datos descubiertos estrictamente protegidos de estándares inmutables, resume las respuestas de los administradores como "mis respuestas" y no modifique los comentarios. También se ofrece como accesorio. Además, en la realización de esta investigación se respetaron los principios de investigación de humanidad, autonomía, imparcialidad y confidencialidad (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 2017). Velar por el cumplimiento de las expectativas establecidas por la investigación científica.

El principio de respeto a la autonomía exige el respeto a la capacidad de decisión de las personas y el respeto a sus derechos y aspiraciones.

IV. RESULTADOS

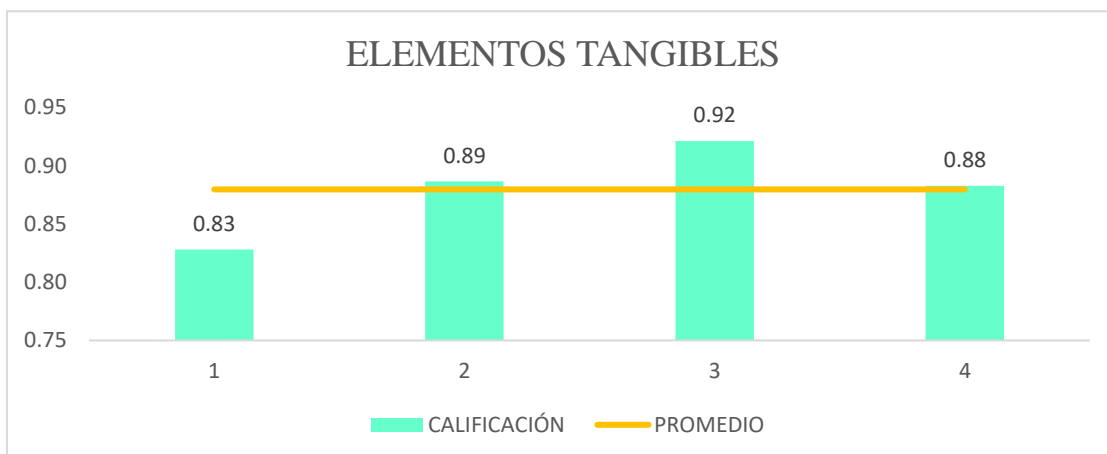


Figura 1- Niveles de elementos tangibles.

Apreciaciones

- En la Figura 1 se aprecia en la dimensión de elementos tangibles, de las cuatro preguntas la mínima calificación corresponde a la pregunta 01 y tiene una calificación de 0.83 y la pregunta 03 presenta el mayor porcentaje ascendiente al 0.92; obteniendo un promedio de 0.88 permitiendo así determinar que el Gobierno Regional de Tumbes dispone de equipos, maquinarias, higiene e infraestructura muy buena.

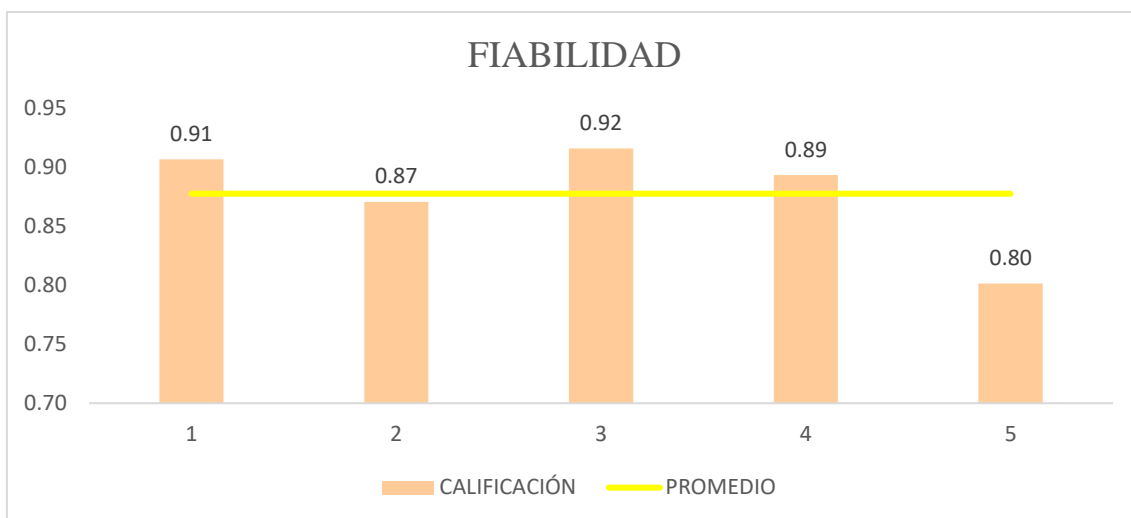


Figura 2- Niveles de fiabilidad.

Apreciaciones

- En la Figura 2 se aprecia en la dimensión de fiabilidad, de las cinco preguntas la mínima calificación corresponde a la pregunta 09 y tiene una calificación de 0.80 y la pregunta 11 presenta el mayor porcentaje ascendente al 0.92; obteniendo un promedio de 0.88 permitiendo así determinar que el Gobierno Regional de Tumbes el personal cumple sus promesas en el tiempo determinado, además los trabajadores del área solucionan los problemas que se puedan realizar, permitiendo mantener un trabajo libre de errores.

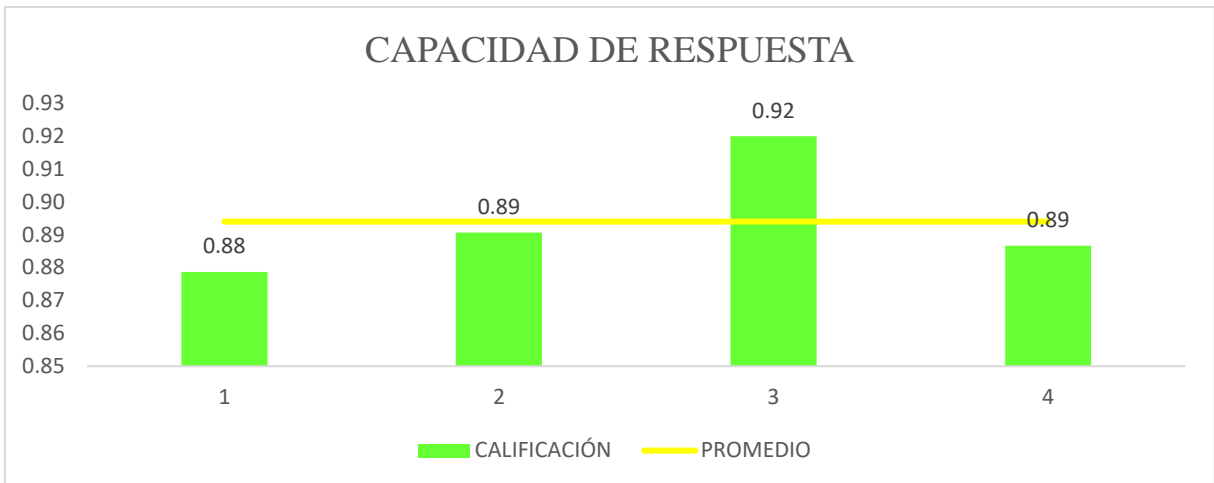


Figura 3- Niveles de capacidad de respuesta.

Apreciaciones

- En la Figura 3 se aprecia en la dimensión de capacidad de respuesta, de las cuatro preguntas la mínima calificación corresponde a la pregunta 10 y tiene una calificación de 0.88 y la pregunta 12 presenta el mayor porcentaje ascendente al 0.92; obteniendo un promedio de 0.89 permitiendo así determinar que el Gobierno Regional de Tumbes el personal orienta y comunica cuando concluirá el servicio solicitado, mediante el servicio eficiente, siempre estando dispuestos a ayudarlos, demostrando así que nunca están demasiados ocupados.

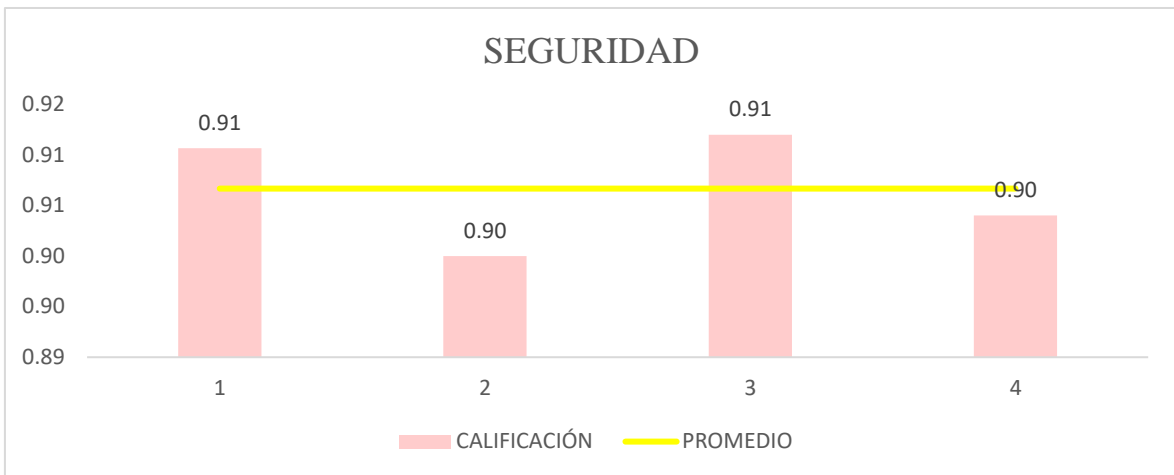


Figura 4- Niveles de seguridad.

Apreciaciones

- En la Figura 4 se aprecia en la dimensión de seguridad, de las cuatro preguntas la mínima calificación corresponde a la pregunta 15 y tiene una calificación de 0.90 y la pregunta 16 presenta el mayor porcentaje ascendente al 0.91; obteniendo un promedio de 0.91 permitiendo así determinar que el Gobierno Regional de Tumbes el personal trasmite confianza, debido a que las transacciones o trámites documentarios que realicen en la Gerencia de Desarrollo Social puedan sentirse seguros generando amabilidad y el dominio de los conocimientos suficientes para que el personal cumpla con las funciones que los faculta para el logro de la satisfacción de los solicitantes (trabajadores).

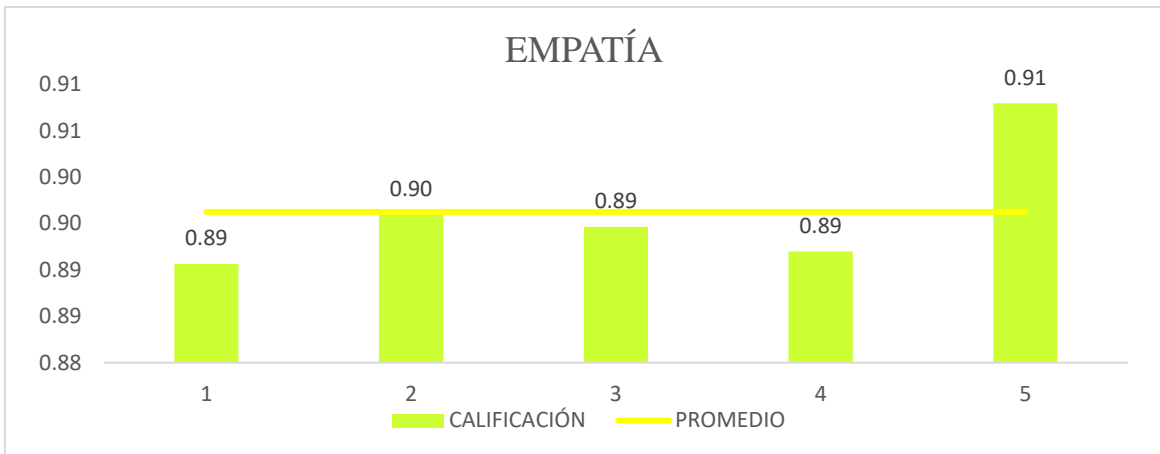


Figura 5- Niveles de empatía.

Apreciaciones

- En la Figura 5 se aprecia en la dimensión de capacidad de respuesta, de las cinco preguntas la mínima calificación corresponde a la pregunta 18 y tiene una calificación de 0.89 y la pregunta 22 presenta el mayor porcentaje ascendente al 0.91; obteniendo un promedio de 0.90 permitiendo así determinar que el Gobierno Regional de Tumbes el personal ofrezca una atención personalizada, velando por desempeñar sus funciones en horarios accesibles para las personas que deseen realizar trámites en le Gerencia de Desarrollo Social, preocupándose por satisfacer los intereses y necesidades que los usuarios realizan.

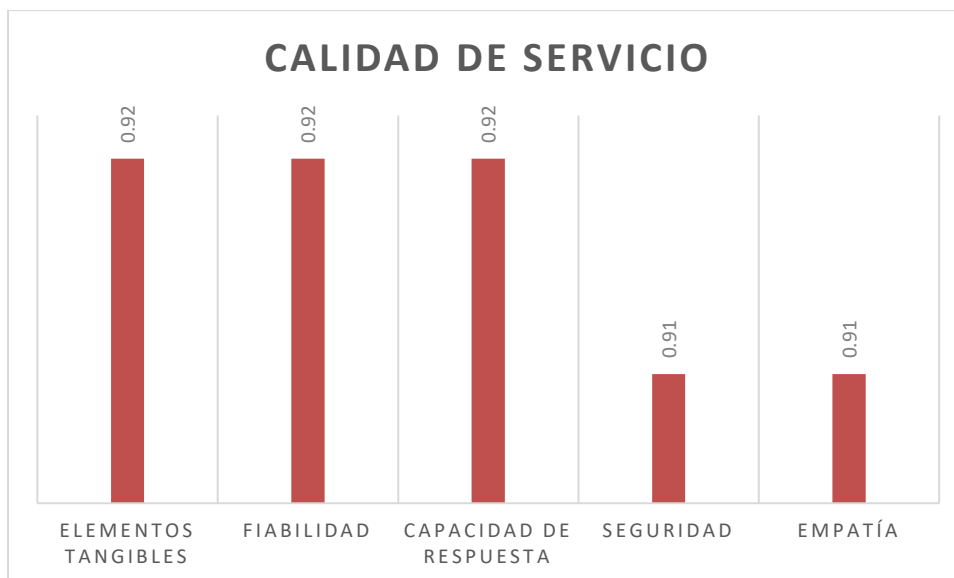


Figura 6- Niveles de empatía.

Apreciaciones

- En la Figura 6 se aprecia en la dimensión de capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía presentan un nivel alto de calidad de servicio con una calificación de 0.91 y 0.92 relativamente por lo tanto, se determina que en el Gobierno Regional de Tumbes el personal ofrezca una atención personalizada, velando por desempeñar sus funciones en horarios accesibles para las personas que deseen realizar trámites en la Gerencia de Desarrollo Social, preocupándose por satisfacer los intereses y necesidades que los usuarios realizan.

V. DISCUSIÓN

La actual investigación se realizó con el objetivo de evaluar el grado de calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno regional de Tumbes, y así proponer estrategias para mejorar las misma.

Con respecto a la dimensión elementos tangibles, se puede apreciar en la figura 1, que se obtuvo 0.88 en promedio, admitiendo que el gobierno regional de Tumbes dispone de una infraestructura muy buena, así como de equipos tecnológicos de última generación, maquinarias modernas mostrando una buena higiene en sus ambientes, corroborado por (Carbajal, 2012) en su trabajo de investigación titulado Percepción de la calidad de los servicios en las Instituciones Públicas de la ciudad de Tingo María tuvo un factor de tangibilidad ($X = 2.74$) concluyó que los elementos tangibles relacionados con la infraestructura son mejores apreciados por las personas encuestadas, así mismo (Franco, 2011) hace referencia que los elementos tangibles, “son la forma visible de la oferta de servicio” es decir la calidad de servicio en una Institución se ve reflejada en las condiciones estructurales de los ambientes, la higiene que estos reflejan y así mismo los equipos modernos con que cuentan para brindar un buen servicio.

Con respecto a la dimensión Fiabilidad, en la figura 2 se aprecia que en promedio obtuvo un valor de 0.88 lo que permite determinar que el personal que labora en el Gobierno regional cumple con lo establecido en el tiempo determinado, del mismo modo dan soluciones a los problemas que se les presenta, es decir los trabajadores del Gobierno Regional tiene la capacidad de brindar un servicio de manera confiable, segura y muy cuidadosa. (Torres & Vásquez, 2015) manifiesta que la fiabilidad significa “realizar servicios prometedores con formalidad y exactitud”, por otro lado (Duran, 2006) exterioriza que una calidad de servicio es tarea y responsabilidad de todos los miembros involucrados en las instituciones, es decir para satisfacer los deseos y necesidades de los clientes, los trabajadores deben involucrarse desde el nivel estratégico hasta el operativo. De la misma manera (Performance Research Associates, 2009) concreta que la fiabilidad debe

ser dado al cliente sin errores, concretándose una correcta ejecución del compromiso.

Con respecto a la capacidad de Respuesta se parecía en la figura 3, que en promedio obtuvo un valor de 0.89, determinándose que el personal del Gobierno regional de Tumbes orienta y comunica a los usuarios de manera amena y eficiente, que siempre brindan su tiempo para brindar un servicio de calidad. Corroborado por (Atencio & González, 2007) quien afirma que una organización o empresa tiene la capacidad de superar todas las expectativas de los clientes reales y potenciales para satisfacer sus necesidades, por otro lado (Christopher, Payne & Ballantyne, 1994) indica que la capacidad de respuesta, es la “capacidad de brindar el servicio más eficaz y eficiente”. Así mismo (Rivera, 2014) ostenta que la capacidad de respuesta es brindar el servicio de manera oportuna y rápida.

Con respecto a la dimensión seguridad, se aprecia en la figura 4, que en promedio obtuvo un valor de 0.91, es decir el personal del gobierno regional de Tumbes, en la dirección de Gerencia de Desarrollo social tramiten confianza en las transacciones o tramites documentarios, esto se ve corroborado por (Maqueda & Llaguno, 1995) afirmaron que para que los usuarios se sientan cómodos y seguros, la empresa u organización, deben mostrar cosas agradables, que el personal y sus equipos muestren seguridad en la atención que brindan. Así mismo (Christopher et al., 1994), manifiestan que la calidad de servicio se ve también reflejada en la seguridad que brindan los empleados que trabajan en la organización o empresa, y que esta sea brindada sin ninguna dificultad.

Con respecto a la dimensión Empatía se puede apreciar en la figura 5, que se obtuvo en promedio un valor de 0.90 permitiendo determinar que el personal del Gobierno Regional de Tumbes, brinda un servicio personalizado, que siempre se preocupa por la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios, corroborándose lo expuesto por (Ruiz, 2006) que la empatía forma parte de la inteligencia emocional y permite el contacto con otras personas para comprender su realidad, emociones, vivencias, etc. Y trata de conocerlos para así poder ayudarlos en algún momento. Del mismo modo lo expuesto por (Moya, 2016) que la empresa brinda a los clientes una atención personalizada con el propósito de

que se sientan cómodos y seguros, puesto que, al conocer sus requerimientos, la empresa ofrecerá exactamente lo que el cliente desea y/o necesita.

VI. CONCLUSIONES

Después de la discusión de resultado se llegaron a las siguientes conclusiones

Se determinó que, en el Gobierno Regional de Tumbes en el año 2020, respecto a la calidad de servicio y sus dimensiones correspondientemente enfocadas a la capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía, cada uno de los trabajadores ofrecen su servicio de calidad eficiente y enfocado a la satisfacción de las de los clientes internos y externo.

Primera: Se analizó la influencia de la calidad de servicio del personal de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Con los resultados obtenidos en las dimensiones con un promedio de 0.89.

Segunda: Se analizó los elementos tangibles en mejora de la calidad de servicio del personal de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Con un promedio de 0.88.

Tercera: Se analizó la fiabilidad en mejora de la calidad de servicio del personal de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Con un valor promedio de 0.88.

Cuarta: Se analizó la empatía en mejora de la calidad de servicio del personal de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Con valor promedio de 0.90.

Quinta: Se analizó la capacidad de respuesta en mejora de la calidad de servicio del personal de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Obteniendo en promedio 0.89.

Sexta: Se analizó la seguridad en mejora de la calidad de servicio del personal de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Con un promedio de 0.91

VII. RECOMENDACIONES

Después de formular las conclusiones se llegó a las siguientes recomendaciones:

- Que el Gobierno Regional de Tumbes evalúe periódicamente a sus usuarios, sobre el servicio que reciben para así poder identificar las debilidades e ir las mejorando para asegurar una calidad de servicio.
- Que el Gobierno regional de Tumbes, evalúe periódicamente a sus trabajadores para conocer las perspectivas internas sobre el servicio que brindan y la reputación de la Institución para poderla mejorar significativamente.
- Que los estamentos internos como Gerencia de Desarrollo Social, Gerencia de Desarrollo económico, Gerencia de Planeamiento Presupuesto y Acondicionamiento Territorial, Gerencia de Infraestructura y Gerencia de Recursos Naturales y gestión del Medio Ambiente identifiquen los elementos de valoración de sus usuarios para ubicar sus esfuerzos en ellos y ser los líderes para atizar la gestión de reputación.

REFERENCIAS

- Atencio, E., & González, B. (2007). Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ). *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XIII, 172–186.
- Bedón, M., & Paredes, L. (2019). *La gestión por procesos y la calidad de servicio en las Instituciones Públicas SUNAT y OSINERGMIN, en el marco de la política, periodo 2014-2015*. Centro de Altos Estudios Nacionales - CAEN.
- Cadena, J., Vega, A., Real, I., & Vásquez, J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 5(1856–8327), 41–60.
- Carbajal, S. (2012). *Percepción de la calidad de los servicios en Instituciones Públicas de la ciudad de Tingo María*. Universidad Nacional Agraria de la Selva.
- Chilingano, E. (2017). *Gestión institucional y calidad de servicio en Instituciones Educativas Públicas de nivel secundario del distrito de Andahuaylas - Apurímac - 2016*. Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco.
- Christopher, M., Payne, A., & Ballantyne, D. (1994). *Marketing relacional: integrando la calidad, el servicio al cliente y el marketing* (Díaz de Sa).
- Comité de calidad en los servicios. (2005). *Cartas de servicio en la empresa: compromisos de calidad con el cliente* (Asociación española para la calidad (ed.); Primera ed).
- Durán, J. (2006). *Certificación y modelos de calidad en hostelería y restauración* (Díaz de Sa).
- Franco, G. (2011). *Validación del SERVQUAL, en una Institución Pública Mexicana*.
- García, M. (2019). *El arte de la empatía: Aprende del poder de tu sensibilidad* (Editorial Amat (ed.); Primera ed).
- Hernandez, G., Arcos, J., & Sevilla, J. (2013). Gestión de la calidad bajo la norma ISO 9001 en Instituciones Públicas de Educación Superior de México. *SciELO*, 39(0718–4565), 82–115.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta). Mc Graw Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta). Mc Graw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Bautista, P. (2017). *Metodología de la investigación* (Sexta Edic). Mc Graw Hill.
- Larrea, P. (1991). *Calidad del servicio del Marketing a la estrategia* (Diaz de Sa). Diaz de Santos S.A.
- Maqueda, J., & Llaguno, J. (1995). *Marketing estratégico para empresas de servicios* (Diaz de Santos (ed.); Primera ed).
- Miranda, F., Chamorro, A., & Rubio, S. (2007). *Introducción a la Gestión de la Calidad* (Delta Publicaciones (ed.)).
- Moya, L. (2016). *La empatía en la empresa* (Plataforma editorial (ed.); Primera ed).
- Numpaqué-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev. Fac. Med*, 64(0120–0011), 715–720. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación la Ciencia y la Cultura. (2017). *Bioética y Ética en la UNESCO*. UNESCO.
- Performance Research Associates. (2009). *¡Wow!: Deje al cliente boquiabierto con un servicio fuera de serie* (Grupo Nelson (ed.); Cuarta edi).
- Piattini, M., & García, F. (2015). *Calidad de Sistemas de Información* (Ra-Ma editorial (ed.); Tercera ed).
- Reinoso, M. (2015). *Gestión por competencias del talento humano y la calidad de servicio en el departamento de enfermería del Hospital Básico Píllaro*. Universidad Técnica de Ambato.
- Rivera, J. (2014). *Marketing sectorial: Principios y aplicaciones* (Esic Editorial (ed.); Primera ed).
- Ruiz, S. (2006). *Comportamientos de compra del consumidor* (Esic Editorial (ed.)).
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente* (Primera ed).
- Soriano, C. (1993). *Las Tres dimensiones del marketing de servicios: marketing tradicional, marketing interactivo, marketing interno* (Diaz de Santos (ed.)).
- Tigani, D. (2006). *Excelencia en Servicio* (Liderazgo 21 (ed.); Primera ed).

- Torres, M., & Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis*.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de* (D. de Santo (ed.); Tercera Ed).

ANEXOS

Anexo 03. Matriz de operacionalización

Variable	Dimensiones	Indicadores	Categorías	Escala	Técnica/ Instrumento	
Calidad de servicio	Elementos tangibles	Máquinas y equipos	Muy bueno = 5	Likert	Cuestionario/ Encuesta	
		Instalaciones físicas	Bueno = 4			
		Imagen del personal	Regular = 3			
		Materiales	Malo = 2			
	Fiabilidad		Muy malo = 1			
		Eficacia	Muy bueno = 5			
		Solución	Bueno = 4			
		Eficiencia	Regular = 3			
		Asertividad	Malo = 2			
	Empatía	Registros	Muy malo = 1			
		Comunicación	Muy bueno = 5			
		Puntualidad	Bueno = 4			
		Capacidad de atención	Regular = 3			
		Disponibilidad	Malo = 2			
	Capacidad de respuesta	Confianza	Muy malo = 1			
		Trámites	Muy bueno = 5			
		Amabilidad	Bueno = 4			
		Conocimientos	Regular = 3			
		Atención personalizada	Malo = 2			
	Seguridad		Muy malo = 1			
Horarios estandarizados		Muy bueno = 5				
Atención ejemplar		Bueno = 4				
Mejora de procesos		Regular = 3				
Identificación de necesidad		Malo = 2				
		Muy malo = 1				

Anexo 04. Instrumento de recolección de datos

El cuestionario de la medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México; utilización de la escala SERVQUALING; la cual presenta fiabilidad general tiene un Alfa de Cron Bach de 0.935, el cual consta de 22 preguntas y 5 dimensiones (*dimensión elementos tangibles = 4 preguntas; dimensión fiabilidad = 5 preguntas; dimensión empatía = 5 preguntas; dimensión capacidad de respuesta = 4 preguntas; y dimensión seguridad = 4 preguntas*), las cuales tienen 5 opciones de respuesta en escala de Likert (1= muy malo, 2 = malo, 3 = regular, 4 = bueno, 5 = muy bueno). Estas variables fueron re categorizadas mediante baremación por percentiles clasificados en tres categorías: (a) Alto, entre 83 – 110 puntos; (b) Medio, entre 53 – 82 puntos y (c) Malo, entre 22 – 52. (Cadena et al., 2016)

Calidad de servicio					
ÍTEM	1	2	3	4	5
1. ¿La empresa cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderno y atractiva?					
2. ¿Las instalaciones físicas de la empresa son visualmente atractivas?					
3. ¿El personal de la empresa tiene apariencia pulcra?					
4. ¿Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos?					
5. ¿Cuándo el personal de la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace?					
6. ¿Cuándo tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionártelo?					
7. ¿El personal de la empresa realiza bien el servicio la primera vez?					
8. ¿El personal de le empresa concluye el servicio en el tiempo prometido?					
9. ¿El personal de la empresa insiste en mantener registros exentos de errores?					
10. ¿El personal de la empresa le comunica cuándo concluirá la realización del servicio?					
11. ¿El personal de la empresa ofrece un servicio puntual?					
12. ¿El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarle?					
13. ¿El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para atenderle?					
14. ¿El comportamiento del personal de la empresa le inspira confianza?					
15. ¿Usted se siente seguro en sus trámites con la empresa?					
16. ¿El personal de la empresa es siempre amable con usted?					
17. ¿El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
18. ¿La empresa le da una atención individualizada?					
19. ¿La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes?					
20. ¿La empresa tiene personal que le ofrece una atención personalizada?					
21. ¿El personal de la empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes?					
22. ¿La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes?					

Anexo 05. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL Y ESPECIFICO	HIPÓTESIS	VARIABLES O INDICADORES	TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA
<p>Problema general: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020?</p> <p>Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles en mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social</p>	<p>Objetivo general: Determinar el nivel de calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar el nivel de elementos tangibles en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Determinar el nivel de fiabilidad en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Determinar el nivel de empatía en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social</p>	<p>Hipótesis general: Hi: El nivel de la calidad de servicio en la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio.</p> <p>Hipótesis específicas: H1: El nivel de la calidad de los elementos tangibles de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio. H2: El nivel de la calidad de la fiabilidad de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio. H3: El nivel de la calidad</p>	<p>Variable: CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Indicadores: Máquinas y equipos. Instalaciones físicas. Imagen del personal Materiales Eficacia Solución Eficiencia Asertividad Registros Comunicación Puntualidad Capacidad de atención Disponibilidad Confianza Trámites Amabilidad Conocimientos Atención personalizada</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN: No Experimental.</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptiva</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN: Población: La población está constituida por todos los usuarios y trabajadores que realizan trámites en la gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes.</p> <p>Muestra: 68 usuarios y</p>

<p>del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? ¿Cuál es el nivel de fiabilidad en mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? ¿Cuál es el nivel de la empatía en mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? ¿Cuál es el nivel de la capacidad de respuesta en</p>	<p>del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Determinar el nivel de capacidad de respuesta en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020. Determinar el nivel de seguridad en mejora de la calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020.</p>	<p>de servicio de la empatía de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio. H4: El nivel de la calidad de la capacidad de respuesta de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio. H5: El nivel de calidad de la seguridad de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes es medio.</p>	<p>Horarios estandarizados Atención ejemplar Mejora de procesos Identificación de necesidades</p>		<p>trabajadores del Gobierno Regional de Tumbes.</p>
---	--	--	---	--	--

<p>mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020? ¿Cuál es el nivel de la seguridad en mejora en calidad de servicio de la Gerencia de Desarrollo Social del Gobierno Regional de Tumbes, 2020?</p>					
---	--	--	--	--	--

Anexo 06: Tabulaciones

PREGUNTAS	VALORACIÓN					TOTAL	CALIFICACIÓN	PROMEDIO
	1	2	3	4	5	123		
ELEMENTOS TANGIBLES								0.88
1.- La empresa cuenta con máquinas y equipos de apariencia moderna y atractiva.	0	0	12	81	30	123	0.83	0.88
2.- Las instalaciones físicas en la empresa son visualmente atractivas.	0	0	2	65	56	123	0.89	0.88
3.- El personal de la empresa tiene apariencia pulcra.	0	0	1	47	75	123	0.92	0.88
4.- Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son visualmente atractivos.	0	0	4	64	55	123	0.88	0.88
FIABILIDAD								0.88
5.- Cuando el personal de la empresa promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	0	0	4	49	70	123	0.91	0.88
6.- Cuando tienes un problema, la empresa muestra un sincero interés en solucionártelo.	0	0	6	68	49	123	0.87	0.88
7.- El personal de la empresa realiza bien el servicio la primera vez.	0	0	4	44	75	123	0.92	0.88
8.- El personal de la empresa concluye el servicio en el tiempo prometido.	0	0	6	54	63	123	0.89	0.88
9.- El personal de la empresa insiste en mantener registros exentos de errores.	0	0	26	70	27	123	0.80	0.88
CAPACIDAD DE RESPUESTA								0.89
10.- El personal de la empresa le comunica cuándo concluirá la realización del servicio.	0	1	6	60	56	123	0.88	0.89
11.- El personal de la empresa ofrece un servicio puntual.	0	0	4	60	59	123	0.89	0.89
12.- El personal de la empresa siempre está dispuesto a ayudarte.	0	0	1	47	75	123	0.92	0.89

13.- El personal de la empresa nunca está demasiado ocupado para atenderle.	0	0	2	66	55	123	0.89	0.89
SEGURIDAD								0.91
14.- EL comportamiento del personal de la empresa le inspira confianza.	0	0	6	43	74	123	0.91	0.91
15.- Usted se siente seguro en sus trámites con la empresa.	0	0	7	46	70	123	0.90	0.91
16.- El personal de la empresa es siempre amable con usted.	0	0	0	54	69	123	0.91	0.91
17.- El personal tiene conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	0	0	1	57	65	123	0.90	0.91
EMPATÍA								0.90
18.- La empresa le da una atención individualizada.	0	0	2	63	58	123	0.89	0.90
19.- La empresa tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus clientes.	0	0	1	63	59	123	0.90	0.90
20.- La empresa tiene personal que le ofrece una atención personalizada.	0	0	4	58	61	123	0.89	0.90
21.- El personal de la empresa se preocupa por los mejores intereses de sus clientes.	0	0	8	50	65	123	0.89	0.90
22.- La empresa comprende las necesidades específicas de sus clientes.	0	0	4	49	70	123	0.91	0.90

Fuente: Elaboración propia.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, **Juan José Saavedra Olivos**; docente de la Escuela de Posgrado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo – Piura; asesor del Trabajo de Investigación / Tesis titulada:

“**CALIDAD DE SERVICIO DEL PERSONAL DE LA GERENCIA DE DESARROLLO SOCIAL DEL GOBIERNO REGIONAL DE TUMBES, 2020.** constato que la investigación tiene un índice de similitud de **23%** 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 el trabajo de investigación / 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.

Piura, 09 de enero del 2021.

Saavedra Olivos Juan José	
DNI:03874808	
ORCID: 0000-0001-8191-8988	