



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad
de Beneficencia del Callao, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Quispe Arroyo, Adolfo Gustavo (orcid.org/0000-0002-1705-9098)

ASESOR:

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto (orcid.org/0000-0002-3218-871X)

CO-ASESOR:

Dr. Baquedano Cabrera Luis Clemente (orcid.org/0000-0002-3890-0640)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ
2022

Dedicatoria

El presente trabajo de los dedico a mis padres por haberme dado en primer lugar los valores, educación, sobre todo el amor y el apoyo incondicional. A mis hermanos que siempre están junto a mí dándome los ánimos de superación. A mi familia y amigos por el apoyo emocional y los consejos positivos para lograr mis metas propuestas.

Agradecimiento

Agradezco a la Sociedad de Beneficencia del Callao por haberme abierto las puertas de manera transparente para realizar el trabajo investigativo.

A mis hermanos Jim y Milagros por el apoyo emocional y los buenos consejos de superación como persona y profesional.

A las personas especiales que siempre están cuando más se los necesita en los buenos y malos momentos apoyándome

A mi estimado asesor Dr. Carcausto Calla Wilfredo Humberto, que con dinámica, esfuerzo y conocimiento se realizó el trabajo investigativo.

A mis familiares y amigos por sus ánimos incondicionales hacia mi presente.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	18
3.1. Tipo y diseño de investigación	18
3.2. Variable y operacionalización	19
3.3. Población y Muestra	20
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimiento	23
3.6. Método de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
4.1. Resultados descriptivos	25
4.1.1. Resultados de la variable “Calidad del servicio”	25
4.1.2. Resultados de la variable “Satisfacción del usuario”	27
4.1.3. Resultados inferenciales	29
V. DISCUSIÓN	35
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	44
REFERENCIAS	46
ANEXO	51

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validación de expertos	23
Tabla 2. Alfa de Cronbach	23
Tabla 3. Frecuencia y porcentaje de la variable Calidad del servicio	25
Tabla 4. Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de Calidad del servicio	26
Tabla 5. Frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción del usuario	27
Tabla 6. Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de Satisfacción del usuario	28
Tabla 7. Correlación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario	29
Tabla 8. Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao	30
Tabla 9. Correlación entre Fiabilidad y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao	31
Tabla 10. Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao	32
Tabla 11. Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao	33
Tabla 12. Correlación entre empatía y satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao	34

Resumen

Este trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la relación de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021, la cual se planteó como hipótesis general existe relación de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021. La investigación es de tipo básica, con un diseño no experimental, la cual se tomó como instrumento el cuestionario de escala Likert, así también se realizó se realizó la validez de contenido por juicio de expertos seguidamente se ha determinó su confiabilidad mediante el estadístico Alpha de Cronbach y se realizó el análisis con la prueba Rho de Spearman. Se concluyó que existe una relación moderada positiva entre “Calidad de servicio” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.488 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021. Asimismo, la calidad del servicio es percibida como media por el 78% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia, y en lo que respecta a la satisfacción, el 88% se encuentra mediamente satisfechos.

Palabras clave: calidad, satisfacción, servicio, usuario.

Abstract

The general objective of this research work was to determine the relationship between Service Quality and user satisfaction in the Callao Charity Society, 2021, which was proposed as a general hypothesis that there is a relationship between Service Quality and user satisfaction. in the Callao Charity Society, 2021. The research is of a basic type, with a non-experimental design, which was taken as an instrument of the Likert scale questionnaire, thus the content validity was also carried out by expert judgment then Its reliability was determined using Cronbach's Alpha statistic and the analysis was performed with the Spearman Rho test. It was concluded that there is a moderate positive relationship between “Quality of service” and “user satisfaction in the Callao Charity Society, with Pearson's correlation coefficient of 0.488, which indicates a moderate correlation between the variables and $p = 0.000 < 0.01$ corresponding to a confidence level of 99%, which allows the rejection of the null hypothesis and accept the alternative hypothesis; That is, there is a relationship between the Quality of service and user satisfaction in the Callao Charitable Society, 2021. Likewise, the quality of the service is perceived as an average by 78% of the users of the Charitable Society, and in With regard to satisfaction, 88% are moderately satisfied.

Keywords: quality, satisfaction, service, user.

I. INTRODUCCIÓN

Partiendo del ámbito mundial se optó por tomar como referencia a Gani & Hillebrandes (2021), la cual mencionaron que a nivel mundial la satisfacción es el derecho más gratificante que debe contar toda la población, persona o familia, por el hecho que señala una cadena de caracteres determinados que todo servicio debe tener sobre todo las más destacadas que son la satisfacción de las expectativa social como canal de la satisfacción de estas necesidades generadas en base a la accesibilidad de los servicios que dan evidencia de una buena y eficaz gestión, la cual se observa que la calidad de servicio dentro las entidades de dominio público y también los privados son factores importantes para lograr la satisfacción de los beneficiarios solicitantes o también llamados los usuarios en la entidades públicas.

Para Quiróa (2020), la cuestión de las empresas privadas llamados empresas privadas, ya que el final del objetivo es superar todas atenciones en base a sus necesidades demandadas superando sus expectativas, logrando un contento y una emoción de satisfacción en la atención que busca, en una perspectiva de nuestro estado peruano, nuestra gestión en ayuda a las poblaciones vulnerables es muy deficiente y escasa, ya que no se logra satisfacer en casi nada de sus necesidades, así como también su deficiente atención en el servicio brindado de sus servidores públicos que no generan confianza al usuario por los malos tratos que se les otorga, por ende es muy mala las atenciones a los mismos.

Siguiente para Leal y Suárez (2020), nos relató que en el país colombiano, dichos requerimientos internacionales se han vuelto predeterminantes correspondiente a la vista de las variables que desarrollan un aumento del desempeño por las entidades, también las proactividad de conductas al no ser un punto profundo aun cuando en un pequeño tiempo atrás fue de objeto muy visto por los investigadores y psicólogos, que dan búsqueda de varias formas en la eficiencia del desempeño en las entidades, la cual son dichas direcciones por la población que han sido punto central de la vista y que plantean el deber al acontecimiento que posee la declaración del desempeño en la entidad, así como el verdadero sentido de las actividades de la población al percibirlas

La adaptación de un servicio moderno no se entiende como una meta estratégica de gran prioridad, ya que esta situación ha llegado a ser tan extrema

que por ejemplo en el país de Brasil tuvieron que dar regularización a las quejas por parte de los usuarios por medio de pena de multa, por otro lado en México, según un estudio de Accenture, este país tiene el peor servicio de servicio al cliente, la cual no es la primordial razón la cual se cambian de los proveedores, si no también pone en tal riesgo el desarrollo del mismo país, la cual afecta nada más que a los mismos ciudadanos y a la exportación del servicio en atención al consumidor o al usuario.

En el Perú la problemática en la calidad de servicio dentro al base a la satisfacción del usuario expresa la Presidencia del Consejo de Ministros (2020) que sobresale de uno de los principios importantes de las actividades en la fase de modernización en el estado, esta es la conectividad de la calidad que se brindan en sus servicios ofrecidos en beneficio de los ciudadanos, tomados por los conocimientos de sus necesidades y/o expectativas de los ciudadanos.

También va parte como la deficiencia de las atenciones en los departamentos carece aún más de empatía por el pueblo, falta de calidad de atención por parte de los funcionarios públicos, y es de irónico ya que la naturaleza y la constitución de dichas entidades y razón de ser de los funcionarios es brindar ayuda y servicios a la población contribuyente de tal forma de buscar su satisfacción y cubrir sus necesidades básicas.

En el ámbito de la beneficencia pública del callao básicamente está constituido para la ayuda de la población más vulnerable, ya que son los que más carecen de calidad de vida, ya sea por diferentes razones y diferentes circunstancia pero el problema básico es la falta y empatía de parte del personal en atención a los mismo, ya que no hay una calidad de atención ni solución a sus necesidades demandadas por ende en este trabajo de investigación vamos a observar la naturaleza del desarrollo y llegar a las conclusiones que puedan aportar al lector o inductivo a la misma entidad a desarrollar estrategias necesarias, en busca de solucionar la deficiencia dentro la calidad de atención y así conseguir la esperada satisfacción en las poblaciones vulnerables que van a gozar de ducha atención.

En la actualidad se observó que la gran deficiencia en las atenciones que se da por parte de las entidades públicas que generar gran insatisfacción por parte de la

población, así mismo también en esta coyuntura los más afectados son las poblaciones vulnerables dentro del país ya que se vive una falta de empatía por parte de los funcionarios públicos, por ende se observa dentro del distrito que dentro del distrito del Callao, por parte de los beneficiarios de las sociedades públicas del Callao no hay una buena atención sobre la calidad brindada hacia los beneficiarios empadronados dentro del distrito ya que son varios factores los que influyen para la satisfacción a su requerimiento y necesidades teniendo bajas expectativas sobre la mencionada institución por parte de la población del departamento del Callao.

Estudiado al nivel local para Valenzuela, Buentello y Villarreal (2020), indicó sobre la satisfacción a los usuarios se basa dentro de la oferta en la calidad del servicio, por el hecho que los usuarios contienen varias expectativas sobre los servicios o productos que estas entidades brindan al público objetivo, por el hecho de su importancia en dar cumplimiento de la satisfacción de sus necesidades con anterioridad y posterior para crear dicha satisfacción esperada al momento de aceptar una calidad de los servicios, también redacta que las estructuras organizativas para así dar paso a las nuevas tendencias y satisfacer las necesidades a la población, procurando crear nuevos modelos en las gestiones con el fin de optimizar los recursos, orientar las conductas hacia las mejoras de la calidad.

Por ende a un nivel local en el Callao también por parte de los funcionarios tienen como principal función la satisfacción sobre sus necesidades principales a los ciudadanos vulnerable como beneficiarios, como naturaleza de la entidad brindar de manera completa estas necesidades las cuales vemos las donaciones de necesidad básica la vestimenta primordial, así mismo también en el apoyo semanal de satisfacer con productos alimenticios o el funcionamiento de los comedores populares y por último brindar arrendamiento de viviendas previa evaluación e inscripción de las propiedades de la beneficencia como ayuda de bajo costo en los alquileres de las viviendas.

Bajo esta evidencia, se llegó a formular como problema de investigación:
¿Cómo la Calidad de servicio se relaciona con la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021?

Como problemas específicos:

¿Cómo los aspectos tangibles se relacionan con la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021?

¿Cómo la fiabilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021?

¿Cómo la seguridad se relaciona con la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021?

¿Cómo la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021?

¿Cómo la empatía se relaciona con la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021?

Para este trabajo investigativo tuvo como justificación teórica, la cual Baena (2017) indica que una justificación de ámbito teórico está integrada a la expectativa de la persona que investiga por inducir a los pilares teóricos que operan los problemas que se plasman, con el hecho de dar avance a conocer en la línea de investigación. Entonces por medio de desarrollar una investigación que va dar ejemplos de manera correspondiente a las entidades o personas, en la cual tengan el interés de una mejora constante sobre la calidad de servicio, que va a partir para brindar un conocimiento con respecto a la relación de estas 2 variables que se estudian son, “la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”, que no solamente busca observarse de por parte de las entidades públicas sino también a las entidades privadas.

Para este trabajo investigativo tenemos una justificación metodológica ya que para Baena (2017), efoca que esta justificación metodológicamente es cuando se realizara un instrumento novedoso con el fin de recolectar o tener un análisis de

los datos, así como también plantear una metodología diferente la cual va a incluir diferentes formas de experimentar las variables a investigar, y finalmente investigar de una forma más adecuada determinando la población. Desde un punto de partida, hay antecedentes sobre la investigación estudiada en base a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios; sin embargo, a un punto más específico este estudio, se indagó los beneficiarios de la Sociedad de Beneficencia del Callao.

La justificación práctica de este trabajo investigativo, según Baena (2017), indicó que revelan sobre que la investigación podría componer aportes prácticos, así como, indirectos o directos concernientes a la problemática verídica a estudiar. Y así se entiende que posee como propósito ofrecer esta información como manera de aporte, en base como es la relación de las variables la cual se encuentran en esta investigación, Así como se observa como el objeto de estudio estas 2 variables que se estudia las cuales son Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Sociedad de la Beneficencia del Callao, 2021; por hecho se tendría en cuenta las diferentes opiniones y varias referencias sobre el tema al que se estudió, con el fin de que para futuras investigaciones, quede como antecedente sobre el tema investigado, pudiendo ser recopilado y a su vez utilizado por cualquier persona con el interés de estudio o como ejemplo en entidades ya sean privadas o la entidades públicas, buscando las posibles salidas sobre las dos variables estudiadas.

Por lo antepuesto, este estudio investigativo fue de desarrollado por su determinación de las variables Calidad de servicio con relación a la Satisfacción del usuario en la sociedad de beneficencia del Callao, 2021. Con la meta de llegar al objetivo general: Determinar la relación de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Así como los objetivos específicos son:

Determinar la relación de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Determinar la relación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Determinar la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Determinar la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Determinar la relación de la empatía y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Así mismo para tener la comprobación en base a la pregunta y el objetivo en la exploración, por ende, formulamos esta hipótesis general: Existe relación de la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

También se estableció las hipótesis específicas:

Existe relación de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Existe la relación de la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Existe la relación de la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Existe la relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Existe la relación de la empatía y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Bajo la referencia de los trabajos previos analizados en el contexto nacional e internacional en base a las variables Calidad de servicio y satisfacción al usuario, se posee a Piedra (2020), tuvo como conclusión que en base a su muestra analizada tuvo como su resultado el 9% fidelidad sujeta a al nivel de confianza del 95% plasmada, existiendo correlación de la satisfacción entre la calidad en atención, observando el estudio a la satisfacción se indago en sus dimensiones teniendo como respuesta: 9.1,9 % de la empatía, así como 90.3 % en base a la fiabilidad, la cual fue las dimensiones con menos porcentaje los aspectos físicos o tangibles y la seguridad percibidas por el usuario con 27.4% y 37.1% sucesivamente, por ende el autor recomendó que se debe gestionar los recursos para llegar a tener las mejoras en base a las necesidades de los usuarios, como dar mejora a las señalizaciones en las diferentes áreas del centro médico y tener más personal operativo a cargo de mantenimiento y limpieza.

Gutiérrez y Mendoza (2020) en su conclusión sostuvo que la llegada era dar la determinación si existe un lazo sobre la espera del usuario con la percepción en base a la calidad del servicio odontológico, ya que su investigación lo planteo como descriptivo, transversa, observacional, por lo que se encuentra que la población son usuarios atendidos dentro del plazo de 180 días, los cuales se les aplico 2 instrumentos, que fue establecido por el modelo Servqual y como otro estuvo diseñado mismo autor, de los cuales salió los resultados reflejados que la satisfacción llego a los 44% igualmente se reflejó que los usuarios pasaron el lapso de los 180 días llegaron 2,6 veces a verse insatisfechos, de igual manera los usuarios que más se sintieron afectados por la insatisfacción son de 3,4 veces, así con la recolección de información dio a permitir dar conclusión por la que se encontró un factor en relación inversamente en base a la perspicacia de calidad de servicio y el tiempo de espera, la cual se observa al nivel factor de insatisfacción del usuario está relacionado por la pésima calidad de atención del usuario, aun siendo mayor que el tiempo de la espera para su atención, así mismo se dio la precisión que por el lado de la calidad del servicio sus mencionadas dimensiones generaron índices bajos en cuanto a su variable, ya que la fiabilidad fueron y la

capacidad de respuesta las que botaron porcentajes negativos, así mencionado las dimensiones empatía, tangibilidad y seguridad, reflejaron escasamente aceptable. De igual manera dichos resultados de parte del tiempo de espera resultaron muy cortos relativamente, pero que se observaron atrasados por el pésimo servicio brindado, donde se vieron que el tiempo para obtener las citas es menor, por lo expuesto al colectivo de los encuestados sostuvieron sobre el tiempo en la que espera fue menor, igual que la dimensión tiempo en la sala de espera, por lo que esperaron a ser atendidos también fue corto, añadiendo incluso que en su atención no fue apresurada, ante ello si objetaron por el tiempo que esperaron por el servicio de laboratorio en base a sus resultados si fueron de mayor envergadura incluso algunos pacientes perdían su citas por retrasos en entregarles sus resultados.

Rodríguez (2018) tomando su investigación en la que explica sobre la satisfacción en la calidad de atención a los usuarios de salud como las personas diabeticas e hipertensos en diferentes consultorio de meedician aplicada en el centro de salud Anidado de Daule; el autor explaya que aplico un cuestionario a los 73 usuarios tomadas como muestra de su investigación guiado por el modelo SERVQUAL asi como la utilización de la prueba estadística WILCOXON, por ende este concluye que es muy importante tener en cuenta a las expectativas que tienen los usuarios con respecto a los servicios que gozan al momento de la atención, para asi mejorar la calidad del servicio brindado al momento de su atención; pero en su estudio arrojó que los pacientes si se encuentran satisfecho con respecto al servicio por medio de la atención captada por la dimensiones de empatía, aspectos tangibles y seguridad.

Peralta Miranda et al. (2018) recomendó formar la medida de la primera variable denominada calidad del servicio que basa por las necesidades y exigencias que se señalaron por los usuarios externos dentro de la IPES ubicada en Barranquilla. Por el hecho que su investigación fue descriptiva con toques integrados de positivos, también utilizo sus instrumentos tomado en cuestionarios con tipo de la escala liketr, así mismo que su manera en base a la observación por parte del participante, por ultimo este utilizo sus pruebas de enfoque no paramétricas de Mann Whitney. Teniendo como resultado la cual concluye que que

sus 7 usuarios que se estudió sobre las empresas tuvieron perspectivas de sus productos necesarios, así mismo se entiendo como herramientas tecnológicas y la manera de cómo se usa los sistemas de información, por el cual logro un notorio altitud positiva con respecto a la calidad de servicio, por ende; se explica que la perspectiva que ha vivido el consumidor se ha convertido en un pilar de la calidad la cual a iniciado la sostenibilidad como la competitividad de la empresa.

Phuong Vu et al. (2020) que el objeto de este trabajo investigativo exploratoria es hallar la razón hacia el LSQ de los beneficiarios de logística, es decir, los clientes y los LSP en Hai Phong, es un negocio parecido o diferente en otras partes del mundo, y construir si la mejora de LSQ se ve afectada por otras partes, especialmente por operarios portuarios. Como segmento de la metodología se adoptó por un enfoque cualitativo para obtener aspectos y conocimientos valiosos mediante entrevistas semiestructuradas; como técnica de muestreo no probabilístico se utilizó el muestreo intencional. En conclusión el estudio elaborado demuestra que la conocimiento de los expertos en logística ubicados en Hai Phong es comparativamente igual que en otras segmentos del mundo.

Bardales (2016) para esta investigación el autor estableció tanto a la dimensión fiabilidad coexisten sobre la calidad del servicio en medición al respecto a los largos tiempos que los pacientes tienen que esperar para poder obtener una cita en base a sus necesidades y/o para poder hacerse los exámenes que se les pide programación, la cual tienen influencian en la satisfacción de los mismos.

Gavilánez et al. (2018) Se puntualizó Dentro del ámbito y medianas empresas de las pequeñas, la gestión empresarial juega un papel muy importante, debido a que esta va a ser una variable dentro de la gestión que va a definir el éxito de toda empresa, por ello es fundamental su análisis. En el estudio en mención se utilizó el método cuantitativo para el análisis de la gestión administrativa de las Pymes en el país de Ecuador, donde se utilizaron además del marco teórico, el análisis estadístico para la demostración de la hipótesis; dando como resultado que la gestión empresarial cumple un rol fundamental en las Pymes, ya que permite el desarrollo y crecimiento sostenible, identificando las fortalezas para reducir las debilidades, de esta manera se masifican los beneficios humanos, tecnológico y

económico.

Morocco (2018) para su trabajo investigativo basado en la calidad de servicio en la atención que proponen a los pacientes por parte de las enfermeras no exploya que su estudio fue descriptivo de modo comparativo, asimismo con un diseño de manera transversal, la cual tomando una población de 260 usuarios gozantes del servicio de salud. Estos pacientes se subdividen en adultos mayores y adultos jóvenes correspondientes al hospital regional Manuel Nuñez ubicada en la ciudad de puno. Por la cual concluyó en que la calidad de servicio con respecto a la atención de las enfermeras es su dimensión técnica, o sea nos dice que si este servicio es continuo, seguro y oportuno. La cual obtuvo una percepción negativa por los usuarios o pacientes tomadas en la población objetiva, por la razón que no hay rapidez ni seguridad en las atenciones percibida genera tal insatisfacción en los usuarios del hospital, por otro lado por la dimensión humana la cual tiene relación con la comunicación, la empatía y la amabilidad de parte del personal de la salud hacia el público estudiado tiene una percepción regular por la carencia de los factores mencionados reflejados en el servicio del personal asistencial.

Shah, S. & Jan, S. (2020), dio a conocer que la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en los hoteles de pakistan de la University of Science & Information Technology, tuvo como un tipo de investigación básica con su diseño no experimental correlacional, asimismo tuvo como población para su investigación de 345 industrias hoteleras que se encuentran en Khyber y seguidamente de 8 Pakhtunkwa, ya que tomo como muestra 345 personas alojadas en los hoteles, también como instrumento para esta investigación tomaron el cuestionario, la cual concluyo el punto centro del servicio se basó en la confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad, que se halló un efecto positivo significativo por la verdadera satisfacción de las personas, así también se vio que la garantía ofrecida del servicio tuvo un impacto negativo significativo en lo que los huéspedes esperaban, agregando que se revelo que si hay relación positiva significativa la variable calidad de servicio esperado y real con respecto a la satisfacción del huésped, la cual se llegó a saber que la experiencia que vive el huésped dentro del servicio es un punto muy importante en la industria hotelera.

Ogungbayeri et al., (2019), en su trabajo de investigación se evaluó la variable calidad de servicio entre la satisfacción al cliente en los alojamientos tomados en Abeokuta metrópolis dentro del estado de Ogun en Nigeria por la Universidad Olabisi Onabanjo, ya que tuvo como tipo de su investigación básico con un diseño de factor no experimental, descriptiva con correlación, teniendo en cuenta con corte transversal, esta investigación tomo una población de 115 huéspedes de los hoteles de la ciudad de Abeokuta metrópolis, por consiguiente se tomó como muestra a 97 huéspedes que se les aplico un cuestionario, concluyendo que sus caracteres socioeconómicas asociados al hotel fueron del 81.4% masculinos y el 18,6% femeninas con el 58,7% de los totales de las personas a quienes se les aplico el cuestionario la cual arrojó como insatisfactorios con una media de 2,68, por ende el 52% resultaron insatisfechos con una media de 2,62, y el 71.1 % de los huéspedes consintieron a las diferentes soluciones que se le ofrecieron, finalmente la estadística mediante el chi cuadrado arrojó que había una relación significativa con valores de $\chi^2 = 789.537$ $\chi^2 = 9.488$, $p < 0.05$, $p < 0.05$.

Bejarano y Paredes (2019) destacó sobre la relación que existe sobre la calidad de servicio en la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en las adquisiciones de los servicios y bienes de la institución pública militar de la ciudad de Trujillo, la cual esta investigación tuvo como un enfoque investigativo de cuantitativo, y su tipo básico no experimental, por consiguiente su método usado en su trabajo investigativo fue hipotético deductivo, la cual se emplearon sus respectivos cuestionarios en las dos variables de la investigación, teniendo sus resultados que la transparencia de la calidad de servicio de la gestión administrativa si tiene una relación significativa con respecto a la adquisición de los servicios y bienes en la institución a la que se estudia, por ende el autor recomendó que el titular de la entidad comunique a la población la calidad de servicio que empleara en su gestión con respecto a la mejora de los servicios en goce a los usuarios de dicha institución bajo su cargo.

Teoría relaciona Para la variable Calidad de Servicio, en esta exploración se hizo una búsqueda en diferentes conceptualizaciones de esta variable por ende se observa que, para Montalvo, Estrada y Mamani, (2020), conceptualizaron que la

Calidad de Servicio tiene como definición que es la brecha la cual percibe el usuario con respecto al servicio así llegando a conclusión que cuanto más sea variante o diferente, menor será la calidad a nivel de la percepción del usuario. Por ende, también sostiene que, en el servicio refiere que la percepción de calidad es la relación que se da entre la entidad la cual brinda los servicios y los usuarios la cual perciben, así como la capacidad de respuestas obtenidas ante algún problema que presente buscando la solución y cubriendo todas las necesidades demandadas para así obtener la satisfacción esperadas por los usuarios.

Por consiguiente Khanduri (2021), indico que la gran importancia de la calidad de servicios también implica sobre los colaboradores al ofrecer los servicios que tienen trato directo con el cliente, por este, los colaboradores tienen que tener una óptima preparación, para brindar seguridad y confianza en la satisfacción del cliente resolviendo todas la demandadas solicitadas, finalizando se aumentara una mejor calidad en el servicio seguido de complacer y obteniendo un alto rango de satisfacción del usuarios.

Para Yoon & Cheon (2020) plantearon sobre la calidad en los servicios como una manera en generar un servidor correspondiente al servicio brindado del estado, Entonces en la Calidad en los servicios da implicancia que no existe faltas al entregar el servicio, añadiendo la configuración de la calidad en los servicios se basa como una forma de perfección con la obligación de ser extender por los servidores de las entidades. Por la aceptación dice que la calidad corresponde a implantarse al servicio de todos los días, para ser convidada en la gran mayoría de los niveles de las entidades, partiendo de las direcciones llegando a los servidores, operarios; ya que tienen contacto con el usuario requirente.

Como teorías se consideró que para Bakhtiar, Muhammad, Anshar, & Wahyuni (2020), nos aportaron sobre la gestión en Indonesia la cual midió su servicio sobre calidad en el servicio, por el ofrecimiento de 3 formas principales: alcance de las actividades, gestión y teoría, con este modelo obtuvo como resultados óptimos en sus servicios de transporte, servicios digitales y principalmente en los servicios del estado. Tomando en cuenta los autores del modelo Servqual que son Parasuman, Zeithaml y Berry en 1993 expresan las cinco

extenciones o llamadas dimensiones la cual ayudara la medición de calidad en servicio, que se inyecta generalmente al ámbito público; por ende, pueden adaptarse a cualquier realidad.

Así mismo, Firdaus, Farikhin & Surarso (2020), desempeñaron en función para dar medida de la calidad en el servicio que es el modelo servqual, pero la manera virtual, ya que con este modelo mide de una manera acertada por el automatismo de los indeterminadas cantidades que se basan las mencionadas dimensiones en la calidad del servicio, la cual también nos sirve para superar la problemática de las opiniones de manera individual, cuales son inciertas o vacías al momento de la evaluación de las expectativas y percepciones que se quieren obtener.

Según Engdaw (2020), de igual manera indicó que la utilización del modelo Servqual es una herramienta para la medida en calidad en el servicio la cual ofrece a los ciudadanos de Ginbot 20, Este modelo ya mencionado fue elaborado por Parasuraman, Zeithaml yBerry, tiene la finalidad de tener como conocimiento dichas percepción al usuario o usuarios con relación a calidad en el servicio, por ende esta herramienta se menciona las cinco dimensiones que van a medir en calidad del servicio que se mencionan como: Fiabilidad, Aspectos tangibles, Empatía, capacidad de respuesta y Seguridad, la cual también son medidas por la conformación de 22 reactivos o ítems.

Como dimensiones de la variable calidad de servicios se tuvo, Elemento tangible, Narváez, Reinoso y Castro (2020) Comentaron que el elemento tangible se considera como imagen de la modernización y el atractivo físico de la entidad, este se considera uno de las partes para evaluar la calidad de servicio, ellos relatan que Matsumoto, califica la apariencia así como las instalaciones externas e internas, materiales, el personal de atención y los equipos al servicio, también vemos que al fondo de la dimensión de elementos tangibles se tomó en cuenta como indicadores las instalaciones, la modernidad del equipo tecnológico (equipamiento) y los materiales que están relacionados con el servicio publicitario (publicidad).

Segunda dimensión, Coello (2014) sostuvo que fiabilidad es la parte

especifica como parte del servicio, ya que es la habilidad de poder montar la finalidad del servicio que se da la promesa de ser fiable, precisa y oportuno. Para Rezaei, kothadiya & Kroesen (2019) indica que la confiabilidad es un pilar del servicio de calidad, la cual, tiene que ser la base en la estrategia al brindar un servicio preciso, por la cual se tomó en cuenta como indicadores Cumplimiento de promesas con respecto al servicio, los intereses por solucionar los inconvenientes que se exhiben en el servicio y el desempeño correcto al momento de brindar el servicio.

Para la dimensión seguridad, se toma como la carta de entrada de los que ofrecen el servicio, ya que según Bombard (2018), relató que es como fortalece la preparación y/o cortesía al brindar un servicio por parte de los servidores, también nos cuenta que se expreso que esta dimensión va a medir la estrategia para esparcir las confianzas y dar credibilidad en el usuario, así como la inclusión de los fundamentos de profesionalismo, credibilidad y cortesía. Tomándose como indicadores de esta dimensión el tiempo al momento de ejecutar el servicio y el conocimiento necesario para atender las consultas que puedan tener el usuario.

También Sotomayor (2014) indicó que la dimensión capacidad de respuesta o sensibilidad a las problemáticas que se presenten, por lo que el autor comprendió de Zeithalm, Parasuraman y Berry, describe que la capacidad de respuesta es el tiempo que se toma la cual el servidor posee para dar atención, resolver problemas y prestar atención de los usuarios, teniendo como finalidad dar un servicio eficiente tomando las ventajas aprovechando el tiempo y dar buen uso a los recursos. También indica que es la habilidad que tienen para estar disponibles a cumplir todas las necesidades de los usuarios, así como dar solución en estas problemáticas presentadas al servicio en el acto, tener al usuario informado del servicio y siempre estar disponible para los usuarios, por ende, se tomó como indicadores responder las solicitudes del cliente, así como dar la información necesaria al usuario y la atención individual que se le brinda.

El autor en la dimensión Empatía, Child (2019), relataron que es el vínculo que existe entre el usuario y la entidad. Por el hecho de cómo se daba el personal o servidores sobre la atención al brindar el servicio, también, la capacidad de la

entidad para establecer un óptimo servicio, el uso de las destrezas en la comunicación asegura que da una mejora en la calidad, así también encontrar de manera favorable las expectativas en base de la necesidad de los clientes o los usuarios que las perciben como en la preocupación sobre sus intereses, por la cual se optó por tener como indicadores la confianza que se le tiene que generar al usuario con respecto a resolver sus necesidades y la cortesía al momento de brindar el servicio comprendiendo su situación.

Para la segunda variable satisfacción del usuario, Zouari & Abdelhedi (2021), conceptualizó que la satisfacción del usuario es un factor primordial para llegar a satisfacer las necesidades del cliente o persona la cual lo percibe. Así mismo la satisfacción de los clientes se plantea como una retrospectiva de casa usuario en base a sus necesidades, la cual se observa si se llegó a cubrirlas o no se llegó a cubrirlas ante el consumo del servicio; por eso la satisfacción al cliente va de la mano con la calidad del servicio, por ende es un factor principal la cual va a presidir que si el cliente o el usuario va a volver a la entidad u organización a consumir los servicios ofrecidos y/o transacciones económicas, así podemos afirmar que el desarrollo de las definiciones de calidad en servicio con respecto a la satisfacción en el usuario poseen tal relación directa, la cual se puede decir que no puede haber satisfacción de los cliente o usuarios, sin que no se haya tomado un servicio de calidad para cubrir la necesidad creada.

Según Matraeva, Kaurova, Maloletko & Vasiutina (2020), Partiendo en tal inicio a la modernización en gestión pública o del servicio que brinda la gestión pública, ya que son considerados como bienes públicos; son considerados como parte importante en la satisfacción de la población, así como también para las entidades privadas que gozan dentro de la gestión.

Dichos servicios son la razón de ser de una gestión pública y son distribuidos con el único fin de dar mejora a la calidad de bienestar a la población, entonces se afirma que la administración pública sigue rodando y esperando la mejora reflejada en la eficiencia de su servicios, la cual se ha dejado un poco olvidado la forma cualitativa en calidad del servicio que por lógica la satisfacción de los usuarios, para Morillo y Moreno (2016) la satisfacción tiene como finalidad se ve un descuido en

gran parte de las estadísticas de la satisfacción de la población o usuarios por la deficiente calidad ofrecida en los diferentes servicios.

Para Rojas, Hernández, Prado y Bendezu (2020), como parte de su definición indicaron que la satisfacción al usuario es la generación de sensación al zacear sus necesidades llenando sus expectativas, pero también por la falta de calidad de servicio genera la sensación de insatisfacción por medios de deficiencias como por ejemplo las demoras en las colas, eso se basa a que el usuario se frustra al esperar y desperdiciar su tiempo es causa que desarrolla molestias e incomodidades al usuario.

Como teoría del tema, según los autores Boscoe & Okafor (2020), recurrieron al instrumento para medir la satisfacción del usuario llamado Servqual, en los transportes públicos en Inglaterra, por el hecho que dicho instrumento hace hincapié en dar medición las expectativas de los clientes en base al rendimiento de los servicios brindados. Estas diferencias se juntan sobre las esperanzas de los usuarios en conjunto con la razón de los servicios e incluso el rendimiento que se produce la cual genera factores medibles de la calidad del servicio. De acuerdo a estos factores da veracidad que cuando la ejecución del servicio no cumple o no llena las necesidades, así como tampoco llega a cumplir el requerimiento de los usuarios, esto produce que lleguen a estar insatisfechos.

Así como Orte, Bautista, Borrico & Parico (2020), tomaron también la escala Servqual para medir la satisfacción de los usuarios de los hospitales públicos en su mayoría, teniendo como dimensiones primordiales que son el trato personal y la empatía, uno de los pilares que han permitido construir la calidad de servicio, es la dimensión empatía, ya que es propio por la cualidad que son pertinentes a las personas. El servicio por ser un suceso humano y una cadena de actitudes y situaciones por el hecho del factor empatía se convierten calificador.

Las dimensiones de la Satisfacción de los usuarios, según Luemba (2021) La expectativa del usuario o cliente en una entidad u organización, cual sea su propósito es la sensación que llega a desarrollar entre el cliente y la entidad, ya que es la espera de la satisfacción la cual perciben, en otras palabras, su significado va de la esperanza que se trata de las promesas esperadas al adquirir el servicio o

bien, así entonces como indicadores de esta dimensión te resalto a la experiencia que experimenta el usuario y las recomendaciones que dará el usuario después de recibir el servicio.

Así también Kotler & Keller (2012) definieron que el rendimiento percibido es la posibilidad que el usuario percibe al recibir el servicio, ya que un cierto esfuerzo dado va a llevarlo a llenar el rendimiento esperado, por lo tanto, llegará a la satisfacción, así también el servidor se sentirá motivado al tener buen resultado al momento de evaluar su desempeño, por ende, se refleja que como manera de medir la dimensión se enfoca en estos indicadores por la calidad percibida del usuario y los beneficios se generó al momento de recibir el servicio.

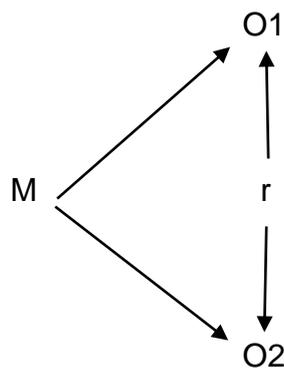
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Para este tipo de investigación se sustentó con Sánchez y Reyes (2015), indican que este tipo de investigación fue básica, por el hecho que se precisó las características teóricas y científicas de varias teorías en relación a la problemática investigada, para posteriormente generar sus hipótesis correspondientes, de manera que dará comprobación de forma estadística para finalmente obtener las conclusiones.

Asimismo, para esta investigación su diseño fue no experimental de corte transversal correlaciona, por el modo que no hubo manipulación de las variables estudiadas, así como tampoco hubo sometimiento en pruebas. Esta investigación se encuadro a nivel correlacional, ya que Sanchez y Reyes (2015) sostuvo que se delimito solo a establecer uniones entre dichas variables, también indica que es transversal por el modo que su objetivo es de dar descripción las variables consiguientemente analizar de donde proviene y relacionarlas en un solo momento o actividad.

El diagrama representativo de este diseño correlacional es el siguiente:



Dónde:

O1: La cual se observa la variable 1: Calidad de Servicio.

O2: La cual se observa la variable 2: Satisfacción del Usuario

r: Es la relación estas dos variables.

3.2. Variable y operacionalización

Como enunciación conceptual de la Calidad de servicio, variable 1. En esta investigación se hizo la búsqueda de diferentes conceptualizaciones de esta variable por ende se observa que, para Montalvo, Estrada y Mamani, (2020), conceptualiza que la Calidad de Servicio tiene como definición que es la brecha la cual percibe el usuario con respecto al servicio así llegando a conclusión que cuanto más sea variante o diferente, menor será la calidad a nivel de la percepción del usuario. Por ende, también sostiene que, en el servicio refiere que la percepción de calidad es la relación que se da entre la entidad la cual brinda los servicios y los usuarios la cual perciben, así como la capacidad de respuestas obtenidas ante algún problema que presente buscando la solución y cubriendo todas las necesidades demandadas para así obtener la satisfacción esperadas por los usuarios.

Definición operacional es la medición de la calidad se servicio se consideró la cual fue medida a través de cinco dimensiones

Estas dimensiones de la variable 1 son: Elemento tangible, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Tomando como sus indicadores de las dimensiones: Elemento tangible (equipamiento, instalaciones, publicidad). Fiabilidad (cumplimiento de promesa, interés por resolver los problemas, desempeño correcto). Seguridad (tiempo del servicio, conocimiento necesario para atender consultas). Capacidad de Respuesta (responder las solicitudes del cliente, información al cliente, atención individual a los clientes) y de Empatía (confianza y cortesía).

Por la cual se formó y utilizo una encuesta que tuvo 17 ítems y como escala de medición "Likert".

Como definición conceptual de la Satisfacción al usuario, variable 2. Para Rojas, Prado y Bendezu (2020), como parte de su definición indica que la satisfacción al usuario es la generación de sensación al zacear sus necesidades llenando sus expectativas, pero también por la falta de calidad de servicio genera la sensación de insatisfacción por medios de deficiencias como por ejemplo las

demoras en las colas, eso se basa a que el usuario se frustra al esperar y desperdiciar su tiempo es causa que desarrolla molestias e incomodidades al usuario.

Definición operacional es la medición de la satisfacción del usuario fue medida a través de dos dimensiones.

Estas dimensiones de la variable 2 son: Expectativa del usuario y Rendimiento percibido.

Tomando como sus indicadores de las dimensiones: Expectativa del usuario (experiencias y recomendaciones). Rendimiento percibido (calidad percibida y beneficios).

Por la cual se formó y utilizo una encuesta que tuvo 10 ítems y como escala de medición "Likert".

3.3. Población y Muestra

La población se considera como elementos que tienen ciertos caracteres que sirvieron para la investigación, así como dice Hernández (2014) se refirió que la población o un universo, se acumula de todas las dudas que llegan a coincidir con una serie de descripciones, acotando que para Ñaupas (2018), manifestó que la población es una total de participantes u objetos que se van a estudiar ya que poseen características esenciales. En presente estudio, la población está constituida por 500 usuarios beneficiarios de la entidad estudiada la cual van a percibir la calidad de servicio, la cual se tomó de los usuarios activos que perciben del servicio brindados por la sociedad de beneficencia del callao en preocupación de la comunidad más vulnerable, sin fines de lucro en este periodo 2021.

Para esta investigación se concertaron los criterios de inclusión las cuales son los beneficiarios de departamento del Callao del periodo 2021, que son entre las edades del 30 a 80 años de edad, así también los criterios de exclusión son las poblaciones que tienen un sustento económico estable y con toda las facultades de seguir laborando así como también los residentes de otras áreas que no pertenecen a la región Callao., por ende no se toman en cuenta con respecto a la investigación

de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la sociedad de beneficencia del Callao 2021.

Para Bernal (2016) nos proporcionó que la muestra es la obtención de una selección en la población, la cual se va coleccionar la información para posteriormente ejecutarlo en el estudio o la investigación; por ende, se busca desarrollar las correspondientes mediciones y un análisis de la variable 1 en relación con la variable 2 como el objeto de la investigación, ya que la muestra está sustentada por la posterior formula, la que nos va a dar 218 usuarios a los cual se les dio la encuesta.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Sánchez y Reyes (2015) nos conceptualizó que las técnicas son canales esenciales para la recolección de la información la cual es importante para el argumento en la cual tenemos una muestra de 218 encuestas para la investigación la cual se aplicó el método de encuesta, así como se utilizaron los cuestionarios como el instrumento.

Para Hernández y Mendoza (2018), nos dio a entender que una técnica que se emplea es la encuesta, la cual se realiza por medio de cuestionarios que se van a dar en aplicación a la muestra o población de la investigación, ya que se obtuvo la información de los hecho, sensaciones y opiniones de los usuarios encuestados.

Así mismo Sanchez, Reyes, & Mejia, (2018) también no relata que el instrumento es una herramienta que nos va ayudar a da recopilación de información las cual da consistencia a las aceptaciones o preguntas; A esto se impuso cuestionarios que dan medida por medio de la escala Likert, la cual se tuvo la ficha técnica donde fue adaptado con respecto a la investigación que se observa en el (Anexo 5).

Validez de contenido, según Sánchez y Reyes (2015) dijeron que la validez se representa en base a la participación de los instrumentos incluidos a la medición o la que se toma en cuenta para medir. Por la cual se formalizo esta validación por medio de la revisión y aprobación de expertos en la materia. Los expertos validadores fueron 3 maestros en gestión pública quienes en su revisión dieron

afirmaciones con respecto a la relevancia, claridad y pertinencia de los instrumentos adaptado para la investigación.

Tabla 1

Validación de expertos

N°	Grado Académico	Nombre y apellidos	Dictamen
1	Maestro en Gestión Pública	Elvia Yupanqui Torres	Aplicable
2	Maestro en Gestión Pública	Jaime Valqui Duran	Aplicable
3	Maestro en Gestión Pública	Jim Quispe Valdivieso	Aplicable

Confiabilidad, Para Sánchez y Reyes (2015) dijeron que la confiabilidad tiene un grado consistente sobre los puntos estratégicos que se obtienen a base de la muestra, por medio de la seguridad de los instrumentos. Se tuvo esta confiabilidad del instrumento, la cual se plasmó por medio los datos de la prueba piloto. Con respecto se tomó a 218 beneficiarios de la beneficencia del Callao como muestra, utilizando el Alfa de Cron Bach la cual nos arrojó como resultado:

Tabla 2.

Alfa de Cronbach

Tabla 2.

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N° de ítems
0.83	27

3.5. Procedimiento

Se le solicitó a la universidad una carta la cual va a extender a los directivos de la Sociedad de Beneficencia del Callao pidiendo una autorización, que se muestra en el anexo 8, la cual obtuvo el acceso para aplicar el estudio en respuesta de la entidad como autorización reflejado en el anexo 9, para aplicar el cuestionario con fines investigativos académicos, por la que posterior al consentimiento informado dado al beneficiario, se procedió a encuestar a la muestra de 218 usuarios, por medio de encuestas, al cual se le aplicó a los usuarios beneficiarios de la sociedad de beneficencia del Callao, que después se recogió la información, planteándolo en el programa Excel y se procesó a través del software SPSS versión 26, arrojándonos los resultados que luego se discutieron, que dio paso a dar las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

3.6. Método de análisis de datos

Para esta investigación se obtuvo la base de dato para la investigación, y analizar esta información, la cual se obtuvieron los resultados descriptivos, en nuestro análisis se usaron las figuras, tablas, y poder así comentar las variables con sus respectivas dimensiones. Por consiguiente, en el análisis inferencial se utilizó el coeficiente de Rho de Spearman, con sus respectivos cálculos que se emplearon en el programa del SPSS versión 26.

3.7. Aspectos éticos

Con todo esto se quiere elaborar la investigación usando la guía de elaboración del trabajo de investigación y tesis, queriendo obtener el grado académico de maestro en gestión pública, Resolución 011-2020-vicepresidencia VI-UCV, la cual se publicó el 1 de julio del año 2020, también se aplicara la norma APA versión de 7ma edición, posteriormente someterlo al software turnitin para comprobar la originalidad del trabajo, la aplicación de las encuestas fiables a los usuarios de la sociedad de beneficencia del Callao 2021.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

4.1.1. Resultados de la variable “Calidad del servicio”

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de la variable Calidad del servicio

		Calidad del servicio			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	7	3,2	3,2	3,2
	Media	170	78,0	78,0	81,2
	Alta	41	18,8	18,8	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: El resultado final indica que, el 3.2% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia del indican que existe una baja calidad del servicio, el 78% señala que existe la calidad del servicio es media y el 18.8% señala que es alta eficiencia.

Tabla 4

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de Calidad del servicio

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Elementos tangibles	Baja	8	3,7%
	Media	207	95,0%
	Alta	3	1,4%
fiabilidad	Baja	1	,5%
	Media	147	67,4%
	Alta	70	32,1%
Seguridad	Baja	7	3,2%
	Media	164	75,2%
	Alta	47	21,6%
Capacidad de respuesta	Baja	7	3,2%
	Media	180	82,6%
	Alta	31	14,2%
Empatía	Baja	7	3,2%
	Media	211	96,8%
	Alta	0	0%

De acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo que el 3.7% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia del indican que tienen una baja satisfacción con respecto a los elementos tangibles, el 95% señala que tienen una media satisfacción y el 1.4% señala que es alta. En lo que respecta a la fiabilidad, el 0.5% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia indican que tienen una baja satisfacción, el 67.4% señala que tienen una media satisfacción y el 32.1% señala que es alta. En lo que respecta a la seguridad, el 3.2% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia indican que tienen una baja satisfacción, el 75.2% señala que tienen una media satisfacción y el 21.6% señala que es alta. En lo que respecta a la capacidad de respuesta, el 3.2% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia indican que tienen una baja satisfacción, el 82.6% señala que tienen una media satisfacción y el 14.6% señala que es alta. Finalmente, en lo que respecta a la empatía, el 3.2% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia indican que tienen una baja satisfacción y el 96.8% señala que es media.

4.1.2. Resultados de la variable “Satisfacción del usuario”

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de la variable Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Baja	2	,9	,9	,9
	Media	192	88,1	88,1	89,0
	Alta	24	11,0	11,0	100,0
	Total	218	100,0	100,0	

Fuente: Base de datos

Interpretación: El resultado final indica que, el 0.9% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia del indican que tienen una baja satisfacción, el 88.1% señala que su satisfacción es media y el 11% señala que alta.

Tabla 6

Distribución de frecuencias y porcentajes de las dimensiones de Satisfacción del usuario

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Expectativas del usuario	Baja	7	3,2
	Media	205	94,0
	Alta	6	2,8
Rendimiento percibido	Baja	4	1,8
	Media	196	89,9
	Alta	18	8,3

De acuerdo a los resultados obtenidos se obtuvo que el 3.2% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia indican que tienen una baja expectativa con respecto al servicio, el 94% señala que tienen su expectativa es media y el 2.8% señala que es alta. En lo que respecta a la dimensión rendimiento percibido, el 1.8% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia indican que es bajo, el 89.9% señala que el rendimiento que perciben es medio y el 8.3% señala que es alto.

4.1.3. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

(Ho): No existe relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

(Ha): Existe relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Tabla 7

Correlación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario

		Correlaciones	
		Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1	,300**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	218	218
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,300**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	218	218

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

En la tabla 7, se puede observar que existe una relación moderada positiva entre “Calidad de servicio” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.300 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 1

(Ho): No existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

(Ha): Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Tabla 8

Correlación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao

		Correlaciones	
		Elemento tangible	Satisfacción del usuario
Elemento tangible	Correlación de Pearson	1	,218**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	218	218
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,218**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	218	218

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

En la tabla 8, se puede observar que existe una relación moderada positiva entre “aspectos tangibles” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.218 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 2

(Ho): No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

(Ha): Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Tabla 9

Correlación entre Fiabilidad y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao

		Correlaciones	
		Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Fiabilidad	Correlación de Pearson	1	,294**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	218	218
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,294**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	218	218

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

En la tabla 9, se puede observar que existe una relación moderada positiva entre “Fiabilidad” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.294 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000 < 0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 3

(Ho): No existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

(Ha): Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Tabla 10

Correlación entre seguridad y satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao

		Correlaciones	
		Seguridad	Satisfacción del usuario
Seguridad	Correlación de Pearson	1	,239**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	218	218
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,239**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	218	218

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

En la tabla 10, se puede observar que existe una relación moderada positiva entre “seguridad” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.239 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000 < 0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 4

(Ho): No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

(Ha): Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Tabla 11

Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao

		Correlaciones	
		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Capacidad de respuesta	Correlación de Pearson	1	,330**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	218	218
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,330**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	218	218

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

En la tabla 11, se puede observar que existe una relación moderada positiva entre “capacidad de respuesta” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.330 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000 < 0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Prueba de hipótesis específica 5

(Ho): No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

(Ha): Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

Tabla 12

Correlación entre empatía y satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao

		Correlaciones	
		Empatía	Satisfacción del usuario
Empatía	Correlación de Pearson	1	,213**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	218	218
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,213**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	218	218

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

En la tabla 12, se puede observar que existe una relación moderada positiva entre “empatía” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao”, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.213 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000 < 0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021.

V. DISCUSIÓN

Los resultados de la investigación indican que existe una relación moderada positiva entre las variables “Calidad de servicio” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao”, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.300, asimismo, la calidad del servicio es percibida como media por el 78% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia, dichos resultados son similares a los alcanzados por Piedra (2020), quien señala que existe correlación entre la satisfacción y la calidad en atención, principalmente en la dimensión empatía en la cual se obtuvo el 91,9% de los encuestados estuvo totalmente satisfecho, en lo que respecta a la dimensión fiabilidad, el 90.3% estuvo totalmente satisfecho; las dimensiones en las cuales se obtuvo una baja satisfacción fueron los aspectos físicos o tangibles y la seguridad percibida por el usuario con 27.4% y 37.1% respectivamente, el autor recomienda que se debe gestionar los recursos para llegar a tener las mejoras en base a las necesidades de los usuarios, como dar mejora a las señalizaciones en las diferentes áreas del centro médico y tener más personal operativo a cargo de mantenimiento y limpieza.

Asimismo, se destaca el estudio realizado por Shah y Jan (2020), denominado “Efecto de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la industria hotelera de Pakistán”, en la cual concluyen que el punto central del servicio se basó en la confiabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad, que se halló un efecto positivo significativo por la verdadera satisfacción de las personas, así también se vio que la garantía ofrecida del servicio tuvo un impacto negativo significativo en lo que los huéspedes esperaban, agregando que se reveló que hubo relación positiva significativa la variable calidad de servicio esperado y real con respecto a la satisfacción del huésped. Su trabajo investigativo tuvo consideración sobre las expectativas de los consumidores del hotel como parte importante en el negocio de la hotelería.

Otra investigación que tiene resultados parecidos a la de Ogunbayi et al. (2019), su estudio denominado calidad de servicio entre la satisfacción al cliente en los alojamientos tomados en Abeokuta metrópolis dentro del estado de Ogun en

Nigeria señalan que los atributos de calidad relacionados a los elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía influyen en la satisfacción de los clientes, según los resultados chi-cuadrado, existe una relación significativa entre la calidad el servicio y la satisfacción ($\chi^2 = 789.537a > \chi^2 = 9.488$, $p < \chi^2 = 9.488$). Por otro lado, Rodríguez (2018) concluyó que es muy importante tener en cuenta a las expectativas que tienen los usuarios con respecto a los servicios que gozan al momento de la atención, para así mejorar la calidad del servicio brindado al momento de su atención; pero en su estudio arrojó que esos usuarios si se hayan satisfecho con respecto al servicio por medio de la atención captada por la dimensión, empatía, aspectos tangibles y seguridad.

Como se observa, el modelo Servqual es una herramienta muy importante para determinar el nivel de calidad del servicio, en ese sentido, Engdaw (2020), indica que la utilización del modelo Servqual es una herramienta que permite medir la calidad en el servicio, tiene la finalidad de tener como conocimiento dichas percepción al usuario o usuarios con relación a calidad en el servicio, por ende esta herramienta se menciona las cinco dimensiones que van a medir en calidad del servicio que se mencionan como: Fiabilidad, Aspectos tangibles, Empatía, capacidad de respuesta y Seguridad, la cual también son medidas por la conformación de 22 reactivos o ítems.

En lo que respecta a las dimensiones “aspectos tangibles” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao”, existe una correlación moderada con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.218, asimismo, el 95% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia señalan que tienen una media satisfacción con respecto a los elementos tangibles, por lo que resulta necesaria que los directivos de la sociedad desarrollen un conjunto de estrategias para mejorar esta dimensión. Estos resultados concuerdan con lo establecido por Gutiérrez y Mendoza (2020), quienes señalan que ante una calidad del servicio deficiente, las dimensiones de fiabilidad y la capacidad de respuesta arrojaron resultados negativos, así mismo, las dimensiones empatía, tangibilidad y seguridad tuvieron una baja satisfacción de los usuarios.

En ese contexto, Narváez, Reinoso y Castro (2020) señalan que el elemento tangible se considera como imagen de la modernización y el atractivo físico de la entidad, este se considera uno de las partes para evaluar la calidad de servicio. Así mismo, Shah y Jan (2020) señalan que los elementos tangibles juegan un rol fundamental en la satisfacción de los usuarios toda vez que existe una relación positiva significativa entre los atributos tangibles percibidos y la satisfacción del cliente. Para Narváez, Reinoso y Castro (2020), el elemento tangible se relaciona como la imagen de la modernización y el atractivo físico de la entidad, y se considera como uno de los principales atributos así analizar la calidad del servicio y está formada por la apariencia de las instalaciones externas e internas, materiales, el personal de atención y los equipos al servicio.

Asimismo, Valenzuela, Buentello y Villarreal (2020), indican que la satisfacción de los usuarios se basa en la oferta de la calidad en el servicio, por el hecho que los usuarios contienen varias expectativas sobre los servicio o productos que estas entidades brindan al público objetivo, por el hecho de su importancia en dar cumplimiento de la satisfacción de sus necesidades con anterioridad y posterior para crear dicha satisfacción esperada al momento de aceptar una calidad de los servicios, también redacta que las estructuras organizativas para así dar paso a las nuevas tendencias y satisfacer las necesidades a la población, procurando crear nuevos modelos en las gestiones con el fin de optimizar los recursos, orientar las conductas hacia las mejoras de la calidad. Es por ello, que en la Sociedad, los funcionarios deben poseer como objetivo primordial, la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos vulnerables como beneficiarios, es por ello, que la entidad debe satisfacer de la mejor manera todas las necesidades tales como son las donaciones de vestimenta primordial, el apoyo semanal en base a productos alimenticios o el funcionamiento de los comedores populares y por ultimo brindar arrendamiento de viviendas previa evaluación e inscripción de las propiedades de la beneficencia como ayuda de bajo costo en los alquileres de las viviendas.

También es importante destacar que existe una relación templada entre “Fiabilidad” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao,

siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.294, asimismo, el 67% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia señalan que tienen una media satisfacción con respecto a la dimensión fiabilidad, por lo que se hace necesario que los directivos de la sociedad tomen en cuenta un conjunto de estrategias para mejorar esta dimensión. Este resultado concuerda con lo señalado por Piedra (2020), quien indica que existe correlación entre la satisfacción y la calidad en atención relacionado a la dimensión empatía con un 91,9% de clientes con una satisfacción alta, el 90.3% tuvo una satisfacción alta con respecto a la fiabilidad. En ese sentido, cuando en las empresas se desarrollan adecuadas políticas para gestionar e implantar la calidad a nivel institucional, se realizan encuestas periódicas para determinar el nivel de satisfacción y establecer en base a indicadores, las dimensiones que deben mejorarse, siendo una de ellas la relacionada a la confiabilidad.

Narváez, Reinoso y Castro (2020) señalan que la fiabilidad es la parte específica del servicio, relacionada con la habilidad de ofrecer un servicio fiable, preciso y oportuno. Para Rezaei, kothadiya y Kroesen (2019), la confiabilidad es un pilar del servicio de calidad, la cual, tiene que ser la base en la estrategia al brindar un servicio preciso. En ese sentido, los resultados son similares a los de Ogungbayi et al., (2019), quienes en su estudio denominado la calidad del servicio sobre la satisfacción del cliente en hoteles seleccionados en Abeokuta Metrópolis, estado de Ogun, Nigeria señalan que los atributos de calidad relacionados a los elementos tangibles, confiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía influyen en la satisfacción de los clientes, siendo que la confiabilidad fue percibida como deficiente por el 52% de encuestados. Asimismo, es importante destacar que según los resultados chi-cuadrado, existe una relación significativa entre la calidad el servicio y la satisfacción ($\chi^2 = 789.537a > \chi^2 = 9.488$, $p < \chi^2 = 9.488$). También se debe destacar la investigación desarrollada por Bardales (2016) denominada "Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013", quien señala la importancia de desarrollar el componente confiabilidad dentro de todo servicio, en la medida en que existe una relación significativa con la satisfacción de los clientes.

En lo que respecta a las variables seguridad y satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, los resultados indican que existe una relación moderada con un coeficiente de correlación de Pearson de .239 y $p=0.000<0.01$, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021, en ese contexto, el 75% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia señalan que tienen una media satisfacción con respecto a la dimensión seguridad, por lo que resulta necesaria que los directivos de la sociedad desarrollen un conjunto de estrategias para mejorar esta dimensión. Estos resultados convienen con lo determinado por Morocco (2018), para su trabajo investigativo sobre la calidad de servicio en la atención que ofrecen a los pacientes por parte de las enfermeras no explaya que su estudio fue descriptivo de modo comparativo, asimismo con un diseño de manera transversal, la cual se agarró como una población de 260 usuarios gozantes del servicio de salud. Estos pacientes se subdividen en adultos mayores y adultos jóvenes correspondientes al hospital regional Manuel Nuñez ubicada en la ciudad de puno. Por la cual concluyó en que la calidad de servicio con respecto a la atención de las enfermeras es su dimensión técnica, o sea nos dice que si este servicio es continuo, seguro y oportuno. La cual obtuvo una percepción negativa por los usuarios o pacientes tomadas en la población objetiva, por la razón que no hay rapidez ni seguridad en las atenciones percibida genera tal insatisfacción en los usuarios del hospital, por otro lado por la dimensión humana la cual tiene relación con la comunicación, la empatía y la amabilidad de parte del personal de la salud hacia el público estudiado tiene una percepción regular por la carencia de los factores mencionados reflejados en el servicio del personal asistencial. Es importante destacar que la seguridad, es la carta de bienvenida en todo servicio, Narváez, Reinoso y Castro (2020) señalan que está relacionada con la preparación y/o cortesía al brindar el servicio por parte de los servidores, de tal forma que toda institución debe desarrollar estrategias para esparcir las confianzas y dar credibilidad en el usuario, así como la inclusión de los fundamentos de profesionalismo, credibilidad y cortesía.

En ese contexto, Zouari y Abdelhedi (2021) señalan que la satisfacción del

usuario es un factor primordial para llegar a satisfacer las necesidades del cliente o persona la cual lo percibe. Así mismo la satisfacción de los clientes se plantea como una retrospectiva de casa usuario en base a sus necesidades, la cual se observa si se llegó a cubrirlas o no se llegó a cubrirlas ante el consumo del servicio; por eso la satisfacción al cliente va de la mano con la calidad del servicio, por ende es un factor principal la cual va a presidir que si el cliente o el usuario va a volver a la entidad u organización a consumir los servicios ofrecidos y/o transacciones económicas, así podemos afirmar que el impulso de las definiciones de calidad en servicio con respecto a la satisfacción en el usuario poseen tal relación directa, la cual se puede decir que no puede haber satisfacción de los cliente o usuarios, sin que no se haya tomado un servicio de calidad para cubrir la necesidad creada.

Es por ello que Piedra (2020), señala la alta correlación que existe entre satisfacción y la calidad en atención, por lo que se deben gestionar los recursos para llegar a tener las mejoras por la necesidad que generan los usuarios, como dar mejora a las señalizaciones en las diferentes áreas y tener más personal operativo a cargo de mantenimiento y limpieza.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se concluye que existe una relación moderada positiva entre “Calidad de servicio” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.488 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021. Asimismo, la calidad del servicio es percibida como media por el 78% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia, y en lo que respecta a la satisfacción, el 88% se encuentra mediamente satisfechos.

Segunda

Se concluye que existe una relación moderada positiva entre “aspectos tangibles” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.488 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021; asimismo, el 95% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia señalan que tienen una media satisfacción con respecto a los elementos tangibles.

Tercera

Se concluye que existe una relación moderada positiva entre “Fiabilidad” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.488 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del

usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021; asimismo, el 67% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia señalan que tienen una media satisfacción con respecto a la dimensión fiabilidad, por lo que se hace necesario que los directivos de la sociedad tomen en cuenta un conjunto de estrategias para mejorar esta dimensión.

Cuarta

Se concluye que existe una relación moderada positiva entre “seguridad” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.488 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021; asimismo, 75% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia señalan que tienen una media satisfacción con respecto a la dimensión seguridad, por lo que resulta necesaria que los directivos de la sociedad desarrollen un conjunto de estrategias para mejorar esta dimensión.

Quinta

En la tabla 8, se puede observar que existe una relación moderada positiva entre “capacidad de respuesta” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.488 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021; asimismo, 82% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia señalan que tienen una media satisfacción con respecto a la dimensión capacidad de respuesta, por lo que resulta necesaria que los directivos de la sociedad desarrollen un conjunto de estrategias para mejorar esta dimensión.

Sexta

Se concluye que existe una relación moderada positiva entre “empatía” y “satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, siendo el coeficiente de correlación de Pearson de 0.488 lo que indica una moderada correlación entre las variables y $p=0.000<0.01$ correspondiendo a un nivel de confiabilidad del 99%, lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir, existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021; asimismo, 96% de los usuarios de la Sociedad de Beneficencia señalan que tienen una media satisfacción con respecto a la dimensión empatía, por lo que resulta necesaria que los directivos de la sociedad desarrollen un conjunto de estrategias para mejorar esta dimensión.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Se recomienda al directorio de la Sociedad de Beneficencia del Callao a desarrollar e implementar una serie de políticas encaminadas a optimizar la calidad de los servicios que ofrece la Sociedad a la población tomando en cuenta los resultados conseguidos en la presente investigación. Asimismo, se deben realizar encuestas periódicas para establecer el nivel de calidad del servicio de la Sociedad asumiendo en recuento los cuestionarios desarrollados en la presente investigación.

Segunda

Se recomienda al directorio de la Sociedad de Beneficencia del Callao a realizar una revisión de toda la infraestructura y equipos del Local en donde funciona la Sociedad, con el objetivo de realizar un correcto mantenimiento o en todo caso modernización con el equitativo de mejorar la calidad del servicio. Asimismo, se deben realizar encuestas periódicas para establecer la calidad de los elementos tangibles relacionados a la infraestructura y equipamiento de la Sociedad asumiendo en recuento los cuestionarios desarrollados en la presente investigación.

Tercera

Se recomienda al directorio de la Sociedad de Beneficencia del Callao desarrollar programas de capacitación para afianzar las competencias, destrezas, aptitudes y actitudes de los funcionarios y trabajadores de la Sociedad con el equitativo de mejorar la calidad del servicio. Asimismo, se deben realizar encuestas periódicas para determinar el nivel de capacitación que poseen los trabajadores para brindar un servicio óptimo en la Sociedad, y la satisfacción de los usuarios sea alta.

Cuarta

Se recomienda al directorio de la Sociedad de Beneficencia del Callao desarrollar e implementar el Código de Ética, con el objetivo de que los funcionarios y trabajadores cumplan estrictamente con los valores y deberes que promulga e

impulsa la Sociedad con el equitativo de mejorar la calidad del servicio. Asimismo, se deben realizar procesos de inducción de forma periódica para que los trabajadores se desempeñen bajo altos estándares éticos y demuestren un adecuado servicio y atención personalizada.

Quinta

Se recomienda al directorio de la Sociedad de Beneficencia del Callao desarrollar, implementar y dar a conocer a la población las campañas de servicio social que realizan (campañas de salud y capacitación) con el equitativo de mejorar la calidad del servicio. Para ello, pueden desarrollar alianzas estratégicas con universidades para que los jóvenes estudiantes ayuden en la labor de publicidad a través de redes sociales u otros medios.

Sexta

Se recomienda al directorio de la Sociedad de Beneficencia del Callao desarrollar e implementar programas de inducción a los funcionarios y trabajadores relacionados a los procesos de atención a la población con el equitativo de mejorar la calidad del servicio.

Referencias

- Bakhtiar, B., Muhammad, Z., Anshar, K., y Wahyuni, F (2020). *Analysis of Quality Level of Outpatients in Puskesmas Baktiya Using Fuzzy-Servqual Method (Service Quality)*. IOP Conf. Series: Materials Science and Engineering 1003 (2020) 012054 IOP Publishing doi: 10.1088/1757-899X/1003/1/012054
- Baena, G. (2017). Metodología de la investigación. Serie integral por competencias (3ta ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Bejarano Paredes, C. (2019). Transparencia de gestión administrativa y adquisición de bienes y servicios en la institución pública militar Trujillo, 2018 [Tesis de Maestría]. In Universidad César Vallejo. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/37689>
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación administración, Naucalpan de Juárez , 2016. Colombia. Editorial: Pearson Educación.
- Bombard, Y (2018). Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. *Implementacion Sci*, 13(98), 2-22.
- Boscoe & Okafor (2020). *Sustainability of Public Transport in Nottinghamshire: A Look at Bus Service Quality. Advances in Intelligent Systems and Computing*. Recuperado de: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-030-61075-3_4
- Buzgová, R. et al. (2020). The effect of neuropalliative care on quality of life and satisfaction with quality of care in patients with progressive neurological disease and their family caregivers: an interventional control study, *BMC Palliative Care* , 19 (143), <https://doi.org/10.1186/s12904-020-00651-9>
- Caycho Dolorier J. Calidad de atención odontológica y tiempo de espera de pacientes en cita programada en un centro de salud- Santa Anita-2019. artículo Maestría. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado; 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39474>
- Cazabon, D. et al. (2020). User experience and patient satisfaction with tuberculosis care in low- and middle-income countries: A systematic review, *Journal of Clinical Tuberculosis and Other Mycobacterial Diseases*, 19, 2020, <https://bit.ly/38rJrYj>
- Child, A. (2019). Aiteco consultores y desarrolladores y gestion. <https://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>

- Coello, A. (2014). *Calidad de los servicios y satisfacción del usuario*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- De Paula, D. (2020) Satisfaction levels with physical therapy in hospitalized patients. *Brazilian Journal of Physical therapy* 24, (2) 118-123
<https://doi.org/10.1016/j.bjpt.2019.02.012>
- Engdaw, B. (2020). *The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city*. *International Journal of Public Administration*, 43, 7
- Firdaus, I., Farikhin, B. y Surarso, B. (2020). *Application of Fuzzy Servqual Method to Measure User Satisfaction of Mooc Service Quality*.
<https://doi.org/10.1051/e3sconf/20202021400>
- Gani, A. & Hillebrandesl, A. (2021) *The Effect of Product Quality, Service Quality and Price on Customer Satisfaction at Loki Store, Indonesia, KnowledgeE*.
- Gavilánez, M., Espín, M., & Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–17.
<https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestionadministrativa-pymes.html>
- Gutierrez A, Mendoza P. *Waiting time and quality of care in operated odontostomatology patients*. *An. Fac. med.* 2020 Junio; vol. 80(no. 2).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000200008
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F., & Bendezu, G. (2020). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628. <https://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hernández, R. & Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018.

- Hidalgo, J (2015) Modelo De Gestion Para Mejorar La Calidad De Atencion Al Usuario Del Gadm Canton Babahoyo, Peru recuperado de: <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>.
- Khanduri, S. (2021). Service quality analysis of banks in Rajasthan post financial inclusion program. WSEAS Transactions on Business and Economics. (18), 40. DOI: 10.37394/23207.2021.18.40.
- Kotler, P. & Keller, K (2012). Dirección de Marketing (Vol. 53). Mexico: Pearson educación.
- Leal, J. y Suárez, F. (2020). Descripción de Comportamientos de Ciudadanía Organizacional en el Gimnasio “Nueva América”.
- Lopez, A. (2020). *Gestão municipal e qualidade do serviço público em Tingo María*. Revista Desafíos; Vol 11, No 1. Universidad de Huánuco.
- Luemba, F. (2021) *Satisfacción de las expectativas de los grupos de interés internos de la Universidad 11 de Novembro y sus implicaciones para la calidad de la docencia*. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Año 06, Ed. 02, Vol. 05, pp. 147-174. febrero de 2021. recuperado de: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/educacion-es/interes-internos>
- Matraeva, L., Kaurova, O., Maloletko, A. y Vasiutina, E. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice. Quality Management (21), 177. Rusia.
- MINSA. (2018). *diris lima estes*. http://www.dirislimaeste.gob.pe/Listado_Calidad.asp?idOtroLink=4225.
- Montalvo, S. Estrada, E. Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Ciencia y Desarrollo. Revistas uap, Peú.
- Morais, H (2020) *Calidad y satisfacción en la atención al cliente: retos de la administración pública*. Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento. Brasil Recuperado de: <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/calidad-y-satisfaccion>.

- Morillo, M., & Moreno, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 1-21.
- Narváez E., Reinoso C. y Castro J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL, 593-digital publisher, Ecuador recuperado:https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/articloe/view/238/462.
- Ogungbayi, G. B., Olatidoye, O. P., & Agbebi, P. A. (2019). Assessment of Service Quality on Customer Satisfaction in Selected Hotels in Abeokuta Metropolis, Ogun State, Nigeria. *Journal of Applied Sciences & Environmental Management*, 23(6), 1035-1043. <https://doi.org/10.4314/jasem.v23i6.6>
- Orte, C., Bautista, R., Borrico, C., Neo, J., & Parico, A. (2020). Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals. *Enfermería Clínica* (30), 47. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.07.010>
- Peralta Miranda, P., Stefanell Santiago, Í. C., Cervantes Atia, V., & Salgado Herrera, R. P. (2018). Calidad de Servicio en una institución de educación superior en la ciudad de Barranquilla. *Ciencias Administrativas*, 11, 017. <https://doi.org/10.24215/23143738e017>
- Presidencia del Consejo de Ministros del Perú. (2020). Gestión de la Calidad de Servicios. Edit. Preciso Agencia de Contenidos, julio 2021. Recuperado de: https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2021/07/Gestion_de_Calidad.pdf.
- Phuong Vu, T., Grant, D. B., & Menachof, D. A. (2020). Exploring logistics service quality in Hai Phong, Vietnam. *Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 54–64. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.12.001>
- Quiróa, D. (2020). Servicio al cliente en hoteles de la ciudad de San Marcos. Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, México.
- Rezaei, J., kothadiya, O., & Kroesen, M. (2019). *Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM*. *Tourism Management* 2019 Vol.66 pp.85-93 ref.many, United Kingdom.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2014). Metodología de la Investigación . México: McGraw-Hill.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). Metodología y Diseños en la Investigación

Científica. Lima: Business Support.

Sanchez, Reyes, & Mejia. (2018). E. En Sanchez, Reyes, & Mejia, MANUAL DE TÉRMINOS EN INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA, TECNOLÓGICA (pág. 59). Lima: Bussiness Support Aneth S.R.L. <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Senbeta, B. et al. (2020). Patient Satisfaction and Associated Factors During COVID19 Pandemic in North Shoa Health Care Facilities, Journal National Center for Biotechnology Information, 4, <https://bit.ly/3q4UNY3>

Shah, S. N., & Jan, S. (2020). Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Hotel Industry of Pakistan. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=0&sid=a1d6ccfa-0203-4d78-8bf8-72a1119452b5%40pdc-vsessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZQ%3d%3d#AN=131037084&db=bth>

Sotomayor, M. H. I. (2014). *Gestión y marketing en servicios turísticos y hoteleros*. Ecoe Ediciones.

Valenzuela, N. Buentello, C. Villarreal, V. (2020). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. Colombia: Revista GEON.

Yoon, Y. y Cheon, K. (2020). *A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia*. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://dor.or9/10.3390/su12198073>

Zawisza, A. Galas, B. Tobiasz-Adamczyk. (2020), *Factors associated with patient satisfaction with health care among Polish older people: results from the polish part of the COURAGE in Europe*, Public Health, Volume 179.

Zeithaml, V., & Bitner, J. (2015). *Marketing de Servicios*. México: McGraw Hill /Interamericana Editores SA.

Zouari, G., Abdelhedi, M. Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *J Innov Entrep* 10, 9, United Arab Emirates (2021). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>

ANEXO

Anexo 1: Matriz de operacionalización

Matriz de operacionalización de variable calidad de servicio.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio.	Yoon & Cheon (2020) plantean sobre la calidad en los servicios como una manera en generar un servidor correspondiente al servicio brindado del estado, Entonces en la Calidad en los servicios da implicancia que no existe faltas al entregar el servicio, añadiendo la configuración de la calidad en los servicios se basa como una forma de perfección con la obligación de ser extender por los servidores de las entidades. Por la aceptación dice que la calidad corresponde a implantarse al servicio de todos los días, para ser convidada en la gran mayoría de los niveles de las entidades, partiendo de las direcciones llegando a los servidores, operarios; ya que tienen contacto con el usuario requirente.	medida a través de cinco dimensiones que son: Elemento tangible, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía. Para ello se hizo uso de una encuesta que constó de 17 ítems.	Elemento tangible.	- equipamiento -instalaciones -Publicidad	Escala de Likert Muy Desacuerdo(1) Desacuerdo (2) Ni De acuerdo Ni Desacuerdo (3) Acuerdo (4) Muy Acuerdo(5)
			Fiabilidad	-Cumplimiento de promesa. -Interés por resolver los problemas. -Desempeño correcto	
			Seguridad	-Tiempo del servicio. -Conocimiento necesario para atender consultas.	
			Capacidad de respuesta	-responder las solicitudes del cliente. -información al cliente. -atención individual a los clientes.	
			Empatía	-Confianza -Cortesía	

Matriz de operacionalización de variable Satisfacción del usuario

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Zouari & Abdelhedi (2021), conceptualiza que la satisfacción del usuario es un factor primordial para llegar a satisfacer las necesidades del cliente o persona la cual lo percibe. Así mismo la satisfacción de los clientes se plantea como una retrospectiva de casa usuario en base a sus necesidades, la cual se observa si se llegó a cubrirlas o no se llegó a cubrirlas ante el consumo del servicio.	La satisfacción del usuario fue medida a través de dos dimensiones que son: Expectativa del usuario y Rendimiento percibido. Para ello se hizo uso de una encuesta que constó de 10 ítems.	Expectativa del usuario.	-Experiencias. - Recomendaciones.	Escala de Likert Muy Desacuerdo(1) Desacuerdo (2)
			Rendimiento percibido.	-Calidad Percibida. -Beneficios.	Ni De acuerdo Ni Desacuerdo (3) Acuerdo (4) Muy Acuerdo(5)

Anexo 2: Instrumentos de Recolección de datos

Cuestionario de la variable 1

	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni De acuerdo Ni Desacuerdo	desacuerdo	Muy desacuerdo
1	La entidad cuenta con equipos de apariencia modernos.					
2	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas.					
3	Los materiales asociados con el servicio de beneficencia (folletos y banners) son visualmente atractivos.					
4	Los servidores de la entidad tienen apariencia limpia.					
5	Los servidores les dan informes, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y/o trámites para los servicios beneficiarios.					
6	Los servidores de la entidad entregan los servicios a los usuarios en el tiempo prometido.					
7	Los servidores de la entidad muestran sincero interés en resolver los problemas del usuario beneficiario.					
8	El comportamiento de los servidores de la entidad inspira confianza.					
9	Tiene seguridad en que los precios de los servicios sociales para los beneficiarios propuestos por la entidad son justa.					
10	Los servidores de la entidad muestran cortesía en la atención de los servicios.					
11	Los servidores conocen el cronograma de actividades que se realizan en beneficio social de la entidad.					
12	La entidad mantiene informados a los usuarios beneficiarios con respecto a las horas y fechas de los servicios programados.					
13	Los servidores de la entidad brindan el servicio de manera rápida.					
14	Los servidores de la entidad siempre están dispuesto ayudarlo.					

Ficha Técnica de Calidad de servicio.

Denominación : Cuestionario de Calidad de servicio.
Autores : Zeithalm, Parasuraman y Berry
Adaptación : Quispe (2021)
Ámbito de aplicación: Sociedad de beneficencia del callao
Tiempo : 20 minutos
Forma de Administración: virtual

Instrumentos de Recolección de datos

Cuestionario de la variable 2

	Ítems	Muy de acuerdo	De acuerdo	Ni De acuerdo Ni Desacuerdo	desacuerdo	Muy desacuerdo
15	Se lleva experiencias inolvidables en base a la atención del servicio recibido por la entidad.					
16	Está en la capacidad de dar un buen comentario con respecto de la entidad.					
17	Se encuentra satisfecho con todas las instalaciones y el servicio de la entidad.					
18	He quedado totalmente satisfecho/a con las actividades sociales de fechas especiales realizadas por la entidad.					
19	Algunas instalaciones de la entidad mostraban abandono de mantenimiento.					
20	El pago realizado por los servicios de la entidad justifica para el mantenimiento del local.					
21	El punto de venta de productos de consumo tiene aspectos ordenados.					
22	Al realizar la visita a la entidad permitió conocer más sobre las diferentes ayudas sociales de la entidad.					
23	Al ingresar a la entidad se cumplen con todos los protocolos de bio seguridad.					
24	Percibió una buena atención desde que entro en la entidad hasta la salida de la entidad.					
25	Los servidores de la entidad nunca están demasiado ocupados para apoyarlos.					
26	La entidad brinda a los usuarios una atención personalizada con respecto a sus dudas.					
27	Los servidores de la entidad entiende las necesidades específicas de los usuarios					

Ficha Técnica de Satisfacción del usuario.

Denominación : Cuestionario de satisfacción del usuario.

Autores : Zeithalm, Parasuraman y Berry

Adaptación : Quispe (2021)

Ámbito de aplicación: Sociedad de beneficencia del callao

Tiempo : 20 minutos

Forma de Administración: virtual

Anexo 3: Validación de Instrumento

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Calidad de servicio.

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Elemento tangible.								
1	La entidad cuenta con equipos de apariencia modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los materiales asociados con el servicio de beneficencia (folletos y banners) son visualmente atractivos.	X		X		X		
4	Los servidores de la entidad tienen apariencia limpia.	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	Los servidores les dan informes, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y/o trámites para los servicios beneficiarios.	X		X		X		
6	Los servidores de la entidad entregan los servicios a los usuarios en el tiempo prometido.	X		X		X		
7	Los servidores de la entidad muestran sincero interés en resolver los problemas del usuario beneficiario.	X		X		X		
Dimensión 3: Seguridad.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
8	El comportamiento de los servidores de la entidad inspira confianza.	X		X		X		
9	Tiene seguridad en que los precios de los servicios sociales para los beneficiarios propuestos por la entidad son justa.	X		X		X		
10	Los servidores de la entidad muestran cortesía en la atención de los servicios.	X		X		X		
11	Los servidores conocen el cronograma de actividades que se realizan en beneficio social de la entidad.	X		X		X		
Dimensión 4: Capacidad de respuesta.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
12	La entidad mantiene informados a los usuarios beneficiarios con respecto a las horas y fechas de los servicios programados.	X		X		X		
13	Los servidores de la entidad brindan el servicio de manera rápida.	X		X		X		

14	Los servidores de la entidad siempre están dispuesto ayudarlo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
15	Los servidores de la entidad nunca están demasiado ocupados para apoyarlos.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
Dimensión 5: Empatía							
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
16	La entidad brinda a los usuarios una atención personalizada con respecto a sus dudas.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
17	Los servidores de la entidad entiende las necesidades específicas de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. JIM GUISPE VALDIVIESO

DNI: 10450929

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTION PUBLICA

Lima, xx de octubre de 2021.

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.



 Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Satisfacción del usuario.

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SÍ	No	SÍ	No	SÍ	No	
Dimensión 1: Expectativa del usuario.								
1	Se lleva experiencias inolvidables en base a la atención del servicio recibido por la entidad.	X		X		X		
2	Está en la capacidad de dar un buen comentario con respecto de la entidad.	X		X		X		
3	Se encuentra satisfecho con todas las instalaciones y el servicio de la entidad.	X		X		X		
4	He quedado totalmente satisfecho/a con las actividades sociales de fechas especiales realizadas por la entidad.	X		X		X		
Dimensión 2: Rendimiento percibido.								
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	Algunas instalaciones de la entidad mostraban abandono de mantenimiento.	X		X		X		
6	El pago realizado por los servicios de la entidad justifica para el mantenimiento del local.	X		X		X		
7	El punto de venta de productos de consumo tiene aspectos ordenados.	X		X		X		
8	Al realizar la visita a la entidad permitió conocer más sobre las diferentes ayudas sociales de la entidad.	X		X		X		
9	Al ingresar a la entidad se cumplen con todos los protocolos de bio seguridad.	X		X		X		
10	Percibió una buena atención desde que entro en la entidad hasta la salida de la entidad..	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. JIM QUISEP VALDIVIAO

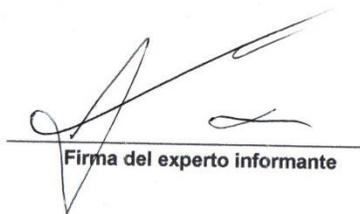
DNI: 10450929

Especialidad del validador: MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

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

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

Lima, xx de octubre de 2021.



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Calidad de servicio.

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Elemento tangible.								
1	La entidad cuenta con equipos de apariencia modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los materiales asociados con el servicio de beneficencia (folletos y banners) son visualmente atractivos.	X		X		X		
4	Los servidores de la entidad tienen apariencia limpia.	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	Los servidores les dan informes, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y/o trámites para los servicios beneficiarios.	X		X		X		
6	Los servidores de la entidad entregan los servicios a los usuarios en el tiempo prometido.	X		X		X		
7	Los servidores de la entidad muestran sincero interés en resolver los problemas del usuario beneficiario.	X		X		X		
Dimensión 3: Seguridad.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
8	El comportamiento de los servidores de la entidad inspira confianza.	X		X		X		
9	Tiene seguridad en que los precios de los servicios sociales para los beneficiarios propuestos por la entidad son justa.	X		X		X		
10	Los servidores de la entidad muestran cortesía en la atención de los servicios.	X		X		X		
11	Los servidores conocen el cronograma de actividades que se realizan en beneficio social de la entidad.	X		X		X		
Dimensión 4: Capacidad de respuesta.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
12	La entidad mantiene informados a los usuarios beneficiarios con respecto a las horas y fechas de los servicios programados.	X		X		X		
13	Los servidores de la entidad brindan el servicio de manera rápida.	X		X		X		

14	Los servidores de la entidad siempre están dispuesto ayudarlo.	X		X		X	
15	Los servidores de la entidad nunca están demasiado ocupados para apoyarlos.	X		X		X	
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	La entidad brinda a los usuarios una atención personalizada con respecto a sus dudas.	X		X		X	
17	Los servidores de la entidad entiende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. Elvia Yupanqui Torres.

DNI: 25749189

Especialidad del validador: Mgtra en gestión Pública

Lima, 19 de octubre de 2021.

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

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

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

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


Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Satisfacción del usuario.

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Expectativa del usuario.								
1	Se lleva experiencias inolvidables en base a la atención del servicio recibido por la entidad.	X		X		X		
2	Está en la capacidad de dar un buen comentario con respecto de la entidad.	X		X		X		
3	Se encuentra satisfecho con todas las instalaciones y el servicio de la entidad.	X		X		X		
4	He quedado totalmente satisfecho/a con las actividades sociales de fechas especiales realizadas por la entidad.	X		X		X		
Dimensión 2: Rendimiento percibido.								
		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	Algunas instalaciones de la entidad mostraban abandono de mantenimiento.	X		X		X		
6	El pago realizado por los servicios de la entidad justifica para el mantenimiento del local.	X		X		X		
7	El punto de venta de productos de consumo tiene aspectos ordenados.	X		X		X		
8	Al realizar la visita a la entidad permitió conocer más sobre las diferentes ayudas sociales de la entidad.	X		X		X		
9	Al ingresar a la entidad se cumplen con todos los protocolos de bio seguridad.	X		X		X		
10	Percibió una buena atención desde que entro en la entidad hasta la salida de la entidad..	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. Elvia Yupanqui Torres.

DNI: 25749189

Especialidad del validador: Maestra en gestión Pública.

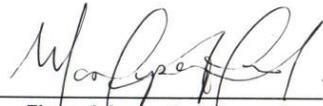
Lima, 19 de octubre de 2021.

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

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

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

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



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Calidad de servicio.

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Elemento tangible.								
1	La entidad cuenta con equipos de apariencia modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones de la entidad son visualmente atractivas.	X		X		X		
3	Los materiales asociados con el servicio de beneficencia (folletos y banners) son visualmente atractivos.	X		X		X		
4	Los servidores de la entidad tienen apariencia limpia.	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
5	Los servidores les dan informes, orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos y/o trámites para los servicios beneficiarios.	X		X		X		
6	Los servidores de la entidad entregan los servicios a los usuarios en el tiempo prometido.	X		X		X		
7	Los servidores de la entidad muestran sincero interés en resolver los problemas del usuario beneficiario.	X		X		X		
Dimensión 3: Seguridad.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
8	El comportamiento de los servidores de la entidad inspira confianza.	X		X		X		
9	Tiene seguridad en que los precios de los servicios sociales para los beneficiarios propuestos por la entidad son justa.	X		X		X		
10	Los servidores de la entidad muestran cortesía en la atención de los servicios.	X		X		X		
11	Los servidores conocen el cronograma de actividades que se realizan en beneficio social de la entidad.	X		X		X		
Dimensión 4: Capacidad de respuesta.		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
12	La entidad mantiene informados a los usuarios beneficiarios con respecto a las horas y fechas de los servicios programados.	X		X		X		
13	Los servidores de la entidad brindan el servicio de manera rápida.	X		X		X		

14	Los servidores de la entidad siempre están dispuesto ayudarlo.	X		X		X	
15	Los servidores de la entidad nunca están demasiado ocupados para apoyarlos.	X		X		X	
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO
16	La entidad brinda a los usuarios una atención personalizada con respecto a sus dudas.	X		X		X	
17	Los servidores de la entidad entiende las necesidades específicas de los usuarios	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. Jaime Valqui Duran

DNI: 09749200

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

Lima, 19 de octubre de 2021.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir a dimensión.



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide las Satisfacción del usuario.

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: Expectativa del usuario.								
1	Se lleva experiencias inolvidables en base a la atención del servicio recibido por la entidad.	X		X		X		
2	Está en la capacidad de dar un buen comentario con respecto de la entidad.	X		X		X		
3	Se encuentra satisfecho con todas las instalaciones y el servicio de la entidad.	X		X		X		
4	He quedado totalmente satisfecho/a con las actividades sociales de fechas especiales realizadas por la entidad.	X		X		X		
Dimensión 2: Rendimiento percibido.								
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	Algunas instalaciones de la entidad mostraban abandono de mantenimiento.	X		X		X		
6	El pago realizado por los servicios de la entidad justifica para el mantenimiento del local.	X		X		X		
7	El punto de venta de productos de consumo tiene aspectos ordenados.	X		X		X		
8	Al realizar la visita a la entidad permitió conocer más sobre las diferentes ayudas sociales de la entidad.	X		X		X		
9	Al ingresar a la entidad se cumplen con todos los protocolos de bio seguridad.	X		X		X		
10	Percibió una buena atención desde que entro en la entidad hasta la salida de la entidad..	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg. Jaime Valqui Duran

DNI: 09749200

Especialidad del validador: Maestro en Gestión Pública.

Lima, 19 de octubre de 2021.

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

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

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

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



Mg. Jaime Valqui Duran

Firma del experto informante

Anexo 4: Documentos de gestión de la investigación.

Solicitud de autorización de la universidad



CARGO



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 22 de noviembre de 2021
Carta P. 1514-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Lic.
Elvia Marlene Yupanqui Torres
Jefa de OCI
Sociedad de Beneficencia del Callao



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a QUISPE ARROYO, ADOLFO GUSTAVO; identificado con DNI N° 72452670 y con código de matrícula N° 6700245690; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Sociedad de Beneficencia del Callao, 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador QUISPE ARROYO, ADOLFO GUSTAVO asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



[Handwritten Signature]
Orniero Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)

Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Constancia de autorización de la institución



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DEL CALLAO
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL

Callao, 23 de noviembre de 2021

OFICIO N° 072-2021-SB-C-OCI

Señor.
OMMERO TRINIDAD VARGAS
Jefe de la escuela de postgrados (e)
UCV FILIAL LIMA – CAMPUS LIMA NORTE
Presente.-

ASUNTO : Respuesta de solicitud de Permiso.

REF. : Carta P. 1514-2021-UCV-VA-EPG-F01/J.

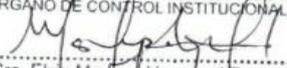
Me dirijo a usted, en respuesta de la referencia para comunicarle que mi despacho otorga el permiso al estudiante de Programa de Maestría en Gestión Pública, Adolfo Gustavo Quispe Arroyo, identificado con DNI N° 72452670, con la finalidad de obtener la información en base a encuestas relacionadas a su trabajo de investigación con fines académicos

Es propicia la oportunidad para expresarle las seguridades de mi consideración.

Atentamente,



SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DEL CALLAO
ORGANO DE CONTROL INSTITUCIONAL


Sra. Elvia Marlene Yupanqui Torres
Jefe de OCI
Contraloría General de la República

Anexo 5. Base de datos

ENCUESTADOS	ITEMS																											SUMA
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	
E1	3	3	3	3	5	5	3	3	2	4	5	4	5	4	2	5	2	4	2	4	5	2	5	5	3	5	5	101
E2	2	4	2	3	5	5	2	3	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	3	2	5	5	3	5	5	104
E3	2	5	2	3	5	5	2	3	2	5	5	3	5	2	5	2	5	2	5	3	2	5	5	3	5	5	5	101
E4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	2	2	3	3	3	3	3	86
E5	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	5	2	3	2	4	2	4	3	2	3	3	3	3	3	80
E6	2	5	2	4	5	5	2	4	2	5	5	5	5	5	2	5	2	5	2	5	2	2	5	5	4	5	5	105
E7	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	3	5	3	4	3	5	3	2	5	5	4	5	5	108
E8	2	5	2	4	4	4	2	4	2	4	4	3	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	90
E9	3	5	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	5	4	102
E10	2	5	2	5	3	3	2	4	2	4	3	4	3	5	2	3	2	3	2	4	3	2	3	3	3	5	3	85
E11	2	3	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	95
E12	3	4	3	5	3	3	3	5	3	5	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	5	3	3	92
E13	2	4	2	4	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	4	3	3	84
E14	3	5	3	4	3	3	3	4	2	5	3	5	3	4	2	3	2	4	2	3	2	3	3	3	4	3	3	87
E15	2	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	94
E16	3	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	84
E17	3	5	3	3	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	4	4	4	4	4	97
E18	3	5	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	90
E19	3	4	3	4	4	4	3	4	2	5	4	5	4	3	2	4	2	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	96
E20	3	5	3	4	4	4	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	99
E21	2	4	2	4	4	4	2	4	3	5	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	2	2	4	4	4	4	4	97
E22	2	4	2	3	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	5	3	5	3	3	4	4	4	4	4	96
E23	2	5	2	4	4	4	2	4	3	5	4	5	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	4	4	4	4	94
E24	2	4	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	93
E25	2	5	2	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	92
E26	1	3	1	3	4	4	1	3	3	4	4	4	4	4	3	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	86
E27	2	5	2	4	4	4	2	3	3	4	4	4	4	4	2	4	2	4	2	4	3	5	2	4	4	4	4	93
E28	5	5	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	3	2	4	4	4	4	4	107
E29	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	4	3	4	2	4	3	2	4	4	4	4	4	95
E30	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	55
E31	3	3	3	3	5	5	3	3	4	4	5	4	5	4	2	5	4	4	4	4	2	2	5	5	3	5	5	99
E32	2	4	2	3	5	5	2	3	4	4	5	2	5	4	5	4	4	4	4	4	2	2	5	5	3	5	5	103
E33	2	5	2	3	5	5	2	3	2	5	5	3	5	2	5	2	5	2	5	3	2	5	5	3	5	5	5	101
E34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	87
E35	2	4	2	3	3	3	2	3	2	4	3	4	3	5	2	3	2	4	2	4	2	2	3	3	3	3	3	79
E203	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5	2	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	5	5	3	93
E204	3	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	5	3	89
E205	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	5	2	3	87
E206	2	3	3	3	3	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	2	3	4	1	5	2	2	81
E207	2	5	2	4	3	5	2	3	3	4	3	4	2	4	2	4	2	4	3	5	2	3	3	2	5	2	2	85
E208	2	5	3	4	3	8	5	4	3	5	3	4	2	4	3	4	3	4	3	5	3	3	2	2	4	2	2	95
E209	3	3	2	4	3	3	3	3	3	4	2	4	2	4	2	4	3	4	2	4	2	3	3	2	5	2	2	81
E210	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	3	1	4	2	2	61
E211	2	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	5	4	2	4	3	4	3	4	3	4	2	5	5	5	1	93
E212	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	2	3	4	4	2	5	2	4	2	5	2	4	3	4	5	5	2	91
E213	4	5	3	5	3	5	3	4	3	4	2	4	5	5	2	5	3	5	3	5	3	4	3	4	5	5	5	107
E214	2	5	2	5	2	4	2	4	3	4	2	4	5	5	2	5	2	5	2	4	2	4	3	3	3	5	3	92
E215	3	3	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4	2	3	2	4	3	4	2	4	3	4	4	2	2	87
E216	2	5	3	4	2	4	2	4	3	5	3	5	4	4	2	5	3	4	2	4	2	4	3	4	4	5	3	95
E217	4	4	2	4	3	4	2	4	3	4	3	4	5	4	2	4	2	4	3	4	2	4	3	4	5	4	2	93
E218	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	4	4	2	5	2	4	2	4	2	4	3	4	3	4	2	88
VARIANZA	0.261	0.707	0.332	0.444	0.742	0.895	0.505	0.411	0.257	0.434	0.742	0.583	0.799	0.453	0.312	0.553	0.311	0.330	0.310	0.523	0.276	0.377	0.771	0.809	0.495	0.850	0.861	
SUMATORIA DE VARIANZAS	14.341																											
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	67.207																											

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α : Coeficiente de confiabilidad del cuestionario → 0.82
 K : Número de ítems del instrumento → 27
 $\sum_{i=1}^K S_i^2$: Sumatoria de las varianzas de los ítems. → 14.341
 S_T^2 : Varianza total del instrumento. → 67.207

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a meros	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

0.82 Nuestro instrumento es de excelente confiabilidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA SOCIEDAD DE BENEFICENCIA DEL CALLAO, 2021", cuyo autor es QUISPE ARROYO ADOLFO GUSTAVO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 15 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARCAUSTO CALLA WILFREDO HUMBERTO DNI: 04635825 ORCID: 0000-0002-3218-871X	Firmado electrónicamente por: WCARCAUSTOCALLA el 19-01-2022 12:48:16

Código documento Trilce: TRI - 0275219