



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Influencia de la gestión de calidad en el servicio de atención de
las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Chipa Benites, Emmy Lizbeth (orcid.org/0009-0000-9109-5970)

ASESORES:

Dr. Beraun Beraun Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

Dra. Ponce Yactayo, Dora Lourdes (orcid.org/0000-0001-7823-6839)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Dedico mi investigación con todo el amor y aprecio a mi querida hija Fátima que es mi mayor motivación, fortaleza e inspiración y sobre todo por ser la razón de mi vida.

A mis queridos padres por ser el ejemplo y brindarme el soporte absoluto para lograr mis anhelos y metas profesionales, a mis hermanas por brindarme apoyo y soporte emocional para no rendirme y alcanzar mis ideales.

AGRADECIMIENTO

Agradezco primero al ser supremo Dios por ser mi guía, mi fortaleza y sabiduría en cada momento difícil.

Mi agradecimiento a los docentes de posgrado de la universidad, por transmitirme sus conocimientos y experiencias que fueron ineludibles en el proceso de enseñanza.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BERAUN BERAUN EMIL RENATO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Influencia de la gestión de calidad en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023", cuyo autor es CHIPA BENITES EMMY LIZBETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 16 de Enero del 2024

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BERAUN BERAUN EMIL RENATO DNI: 40228223 ORCID: 0000-0003-1497-6613	Firmado electrónicamente por: EBERAUNB el 16-01- 2024 18:15:59

Código documento Trilce: TRI - 0733824



Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CHIPA BENITES EMMY LIZBETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Influencia de la gestión de calidad en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
CHIPA BENITES EMMY LIZBETH DNI: 45447311 ORCID: 0009-0000-9109-5970	Firmado electrónicamente por: ECHIPABENITE el 11- 02-2024 01:03:35

Código documento Trilce: INV - 1479008

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iii
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	iv
ÍNDICE DE CONTENIDOS	v
INDICE DE TABLAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.1.1 Tipo de investigación.....	17
3.1.2 Diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población muestra y muestreo.....	19
3.3.1 Población	19
3.3.2 Muestra	20
3.3.3 Muestreo	20
3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	21
3.5. Procedimientos	22
3.6. Método de análisis de datos.....	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Descripción de los resultados	24
4.2. Estadística descriptiva.....	24
4.3. Prueba de normalidad	30
4.4. Prueba de Hipótesis	31
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.....	45
REFERENCIAS.....	47
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Resumen de proceso de datos -alfa de Cronbach.....	22
Tabla 2 Estadística de fiabilidad- alfa de Cronbach.....	22
Tabla 3 Distribución de frecuencia de la variable 1: GC.....	24
Tabla 4 Resultado descriptivo de la dimensión: Elementos tangibles	25
Tabla 5 Resultado descriptivo de la dimensión: Empatía	25
Tabla 6 Resultado descriptivo de la dimensión: Fiabilidad.....	26
Tabla 7 Resultado descriptivo de la dimensión: Seguridad.....	26
Tabla 8 Resultado descriptivo de la dimensión: Capacidad de respuesta.....	27
Tabla 9 Distribución de frecuencia de la variable 2: Servicio de atención.....	27
Tabla 10 Resultado descriptivo de la dimensión: Satisfacción.....	28
Tabla 11 Resultado descriptivo de la dimensión: Eficiencia.....	28
Tabla 12 Resultado descriptivo de la dimensión: Percepción.....	29
Tabla 13 Resultado descriptivo de la dimensión: Expectativa.....	29
Tabla 14 Estudio de normalidad mediante Kolmogorob – Smirnov.....	30
Tabla 15 Influencia y significancia de GC y el servicio de atención.....	31
Tabla 16 Influencia de la GC y el servicio de atención	31
Tabla 17 Influencia y significancia de GC y la satisfacción	32
Tabla 18 Influencia de la GC y satisfacción.....	33
Tabla 19 Influencia y significancia de GC y la eficiencia	33
Tabla 20 Influencia de la GC y eficiencia.....	34
Tabla 21 Influencia y significancia de GC y la percepción	34
Tabla 22 Influencia de la GC y la percepción	35
Tabla 23 Influencia y significancia de GC y las expectativas	36
Tabla 24 Influencia de la GC y las expectativas	36

RESUMEN

La investigación estableció como objetivo principal determinar la influencia de la gestión de la calidad en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023, el estudio fue de tipo descriptivo explicativo, de diseño correlacional- causal de carácter no experimental transversal y de método hipotético deductivo, el estudio contó con una muestra de 203 usuarios, se utilizó como instrumento el cuestionario que fue validado por tres expertos, con un grado de confiabilidad de 99.4% según Alfa de Cronbach. El procesamiento de los datos mostró como resultado un nivel alto de 46.80% en la variable gestión de calidad y un nivel alto de 45.81% en la variable servicio de atención, se determinó la verisimilitud mediante Chi-cuadrado dando como resultado entre las variables igual a 217.030 y $gl = 2$, que indica que el modelo tiene buen ajuste en relación a la probabilidad de ocurrencia, con un grado de significancia p valor $0,00 < 0,05$, por lo que se aceptó la hipótesis planteada, además se estableció la influencia entre las variables de acuerdo a la prueba Pseudo R^2 Nagelkerke el cual resultó en un 75.2%.

Palabras Clave: gestión de calidad, servicio de atención, denuncias, influencia

ABSTRACT

The main objective of the research was to determine the influence of quality management in the complaint attention service in the SUNAFIL- Apurímac 2023, the study was of a descriptive explanatory type, with a correlational-causal design of a non-experimental cross-sectional nature and of hypothetical deductive method, the study had a sample of 203 users, the questionnaire was used as an instrument that was validated by three experts, with a reliability level of 99.4% according to Cronbach's Alpha. The data processing showed a high level of 46.80% in the quality management variable and a high level of 45.81% in the care service variable. The verisimilitude was determined using Chi-square, resulting in the variables equal to 217,030 and $df = 2$, which indicates that the model has a good fit in relation to the probability of occurrence, with a degree of significance p value $0.00 < 0.05$, so the proposed hypothesis was accepted, in addition the influence between the variables according to the Pseudo R^2 Nagelkerke test which resulted in 75.2%.

Keywords: quality management, customer service, complaints, influence

I. INTRODUCCIÓN

En un panorama a nivel internacional se puede afirmar que coexiste una serie de problemas en la administración pública, ello incluye la falta de implementación de herramientas, funciones especializadas, mecanismos de evaluación y seguimiento, capacitación del personal y gestión de calidad en los procesos, entre otros, imposibilitando a las entidades ser eficientes y dinámicas. Las entidades estatales cumplen un rol esencial en el proceso de la búsqueda del desarrollo, siendo necesario implementar mecanismos que les permitan lograr resultados.

Según (Camisón, Cruz, & González, 2006) existen barreras que obstaculizan la GC y se clasifican en dos grupos, la primera está comprendida por las barreras de carácter económico, que van relacionados con la falta de recursos y son fundamentales para lograr un proceso de cambio, el otro grupo se refiere a los aspectos organizativos y culturales, donde se podría destacar algunas fuentes, tales como las políticas departamentales y la estructura organizativa que dificultan el involucramiento del personal con la entidad.

Según (Herrera & Schmalbach, 2010) quien afirma que las entidades públicas afrontan constantes cambios y deben de adecuar sus métodos de gestión en base a la estructura de la creciente economía mundial. Del mismo modo el acelerado progreso de la tecnología y la oportunidad de apertura de nuevos mercados son parámetros conllevan a plantear algunas estrategias y operaciones eficientes para lograr un progreso continuo.

Según (Estrada, 2002) es fundamental lograr la correcta apreciación de la calidad desde el estado, entendiéndose a la nueva gestión de las entidades públicas como aquella que compone el vínculo que proporciona una relación no tan estudiada, puesto que el estudio de la calidad no es un argumento nuevo, más bien; es un constante retó para las entidades estatales. Esta propuesta se presentó desde los inicios del siglo en los Estados Unidos de Norteamérica, la misma que se implementó en la apertura, proceso y privatización, esta estrategia fue utilizada por Japón como un arma para conquistar los mercados a nivel internacional.

En el Perú existe gran porcentaje de desconfianza por parte de la ciudadanía respecto a los servicios prestados y los problemas en relación a nuevos desafíos, situación que no permite que se enfoque en mejorar la vida de los ciudadanos. No obstante, existen entidades del estado que no definen adecuadamente las secuencias de sus actividades imposibilitándoles generar un valor agregado, la mayor parte de estas no cuenta con los recursos para trabajar en la optimización de los procesos, causando trabas, trámites engorrosos y complejos.

Según (Ortíz, 2023) los reportes nacionales e internacionales sobre los indicadores macroeconómicos, coinciden que existe una tendencia hacia el crecimiento de la economía en un 6.5% anual, la misma que permite al Perú enfrentar la crisis mundial gracias a los precios elevados de los minerales tales como el oro, plata, zinc y la misma agroindustria. En consecuencia, es necesario implementar una reforma en la estructura de las entidades que permitan la transformación y/o innovación de la administración garantizando el desarrollo de la economía. Asimismo, es importante garantizar la democracia, la seguridad ciudadana, la autonomía de los poderes y sobre todo la moralización de las entidades del sector público para fortalecer una GC adecuada.

Según (Secretaría de GP, 2021) el procedimiento para optimizar la administración en las entidades públicas es fundamental para conseguir la prestación de bienes y servicios que tengan una calidad aceptable, esto permitiría que se generen condiciones para que los ciudadanos puedan desarrollarse y se aminoren las brechas existentes en la actualidad. El reto de mejorar los problemas que aquejan al sector público sigue latente después de haber transcurrido más de dos décadas.

Según (Acosta, Pulido, Araque, Regnault, & Tinoco, 2018) existe decisiones de mejora sistemática en la gestión pública, para ello se han desarrollado algunos modelos que buscan establecer parámetros para realizar la evaluación de la eficiencia que se efectúa para mejorar la gestión y brindar servicios adecuados acorde al contexto de cada grupo social y así lograr la efectividad.

Atendiendo a las propuestas anteriores es muy necesario la ejecución de la GC en los procesos internos que manejan las entidades, método que permite brindar servicios de calidad, siendo importante el rol de los servidores públicos para responder de manera correcta a la aplicación de las estrategias de gestión que garanticen el valor de una GC.

En la actualidad en la región de Apurímac se puede observar que existe un escenario que obliga a las instituciones del estado lograr una administración eficiente y eficaz, la misma que garantice procesos estratégicos y de especialización en la mejora continua de los servicios, donde el usuario sea el centro de atención para generar un modelo de gestión. Las entidades públicas deben de utilizar estrategias como la obtención de las certificaciones de calidad, mejora de sus procesos internos, innovación a través de la digitalización e implementación de sistemas informáticos, gestión efectiva en el manejo de recursos humanos especializado y capacitado. Además, es fundamental solucionar con urgencia la falta de transparencia que existe en las entidades para lograr mayor confianza en la ciudadanía.

De igual manera se pudo observar la disconformidad de algunos usuarios en relación a los servicios de atención denuncias laborales, generando en muchos de los casos malestar, quejas y demoras excesivas en el proceso de atención. Por tal motivo se debe de poner énfasis en la implementación de la GC en el servicio de atención de denuncias laborales que garanticen establecer parámetros y condiciones que determinen la calidad de servicios prestados. Así mismo será importante ver el proceso que involucra (planificación, cumplimiento y control) que se realizan para efectuar la prestación del servicio.

El planteamiento del problema general fue ¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023?; y el planteamiento de los problemas específicos fueron; a) ¿Cuál es la influencia de la GC en la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023? b) ¿Cuál es la influencia de la GC en la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023? c) ¿Cuál es la influencia de la GC en la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023? d) ¿Cuál

es la influencia de la GC en las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL-Apurímac 2023?

La justificación teórica, el estudio se basó en la influencia de GC en el servicio de atención de denuncias laborales, siendo de vital importancia plantear alternativas de solución en la mejora y optimización del proceso en beneficio de los usuarios, los resultados consideraron de manera significativa la mejorar la GC en los servicios, entendiéndose por calidad al proceso de mejora para obtener los niveles esperados, la misma que permitió conocer las falencias en los usuarios cuando se brinda el servicio. Además, la investigación proporcionó aportes respecto a la utilización de estrategias en la atención de servicios de denuncias como un elemento primordial para lograr satisfacción de los ciudadanos. Siendo necesario promover el servicio público como con un conjunto de labores para garantizar el bienestar de la ciudadanía.

La justificación metodológica, permitió establecer las técnicas, métodos y procedimientos, que garantizaron un estudio confiable y valido, por ello se fundamentó en el enfoque cuantitativo porque manejó la recolección de los datos para establecer la influencia entre la GC en el servicio de atención y la prueba de las hipótesis, los resultados obtenidos brindaron información relevante para la administración pública. Al mismo tiempo es fundamental indicar que los instrumentos aplicados en la investigación fueron validados los cuales garantizaron la confiabilidad del estudio, además los aporte y resultados será importantes para las investigaciones posteriores.

La justificación practica del estudio, los resultados alcanzados sirvieron para poder definir estándares de la GC, garantizando que los beneficiarios del servicio se encuentren satisfechos, debido a que se ha podido percibir un porcentaje elevado de usuarios que no fueron atendidos y que se encuentran insatisfechos. El estudio permitió realizar un análisis al área de servicios de atención de denuncias laborales para que los ciudadanos puedan valorar y establecer la real situación en la se encuentra esta área, y así mejorar la GC en el servicio que brinda la entidad.

El objetivo general fue determinar la influencia de la GC en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; los objetivos específicos fueron: a) Determinar la influencia de la GC en la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; b) Determinar la influencia de la GC en la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; c) Determinar la influencia de la GC en la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; d) Determinar la influencia de la GC en las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

La hipótesis general de la investigación fue, existe influencia significativa entre la gestión de calidad y el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023, las hipótesis específicas fueron: a) Existe influencia significativa entre la GC y la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; b) Existe influencia significativa entre la GC y la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; c) Existe influencia significativa entre la GC y la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; d) Existe influencia significativa entre la GC y las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Respecto a las investigaciones en el ámbito internacional se plasmaron las más importantes que permitieron abordar el tema de estudio en un contexto global.

Según (Guevara, 2019) en Ecuador, presentó la investigación para establecer la GC y la rentabilidad de las empresas del sector comercial en la ciudad de Quito. El estudio utilizó la metodología de enfoque cuantitativo. Se tuvo como muestra a un total de 189 entidades, entre ellas grandes y pequeñas empresas. Como conclusión principal se estableció que existe un 60% de las empresas del rubro comercio que realizan adecuadamente la GC, y el 27% de empresas tienen alguna certificación de calidad, las organizaciones y/o empresas que cuentan con las certificaciones de calidad están adecuadamente definidas y mantienen correctamente sus revisiones periódicas, garantizando el desempeño de sus actividades, así mismo el estudio estableció que existe influencia entre GC y la rentabilidad.

Según (Romero, 2020) en Ecuador, presentó un estudio con la finalidad de determinar la relación entre la GC y la satisfacción de los ciudadanos en la sede de registro civil de la ciudad Latacunga. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Se realizó la recolección de datos de 400 usuarios. Como conclusión principal se determinó que la GC en la sede de registro civil es significativa según la percepción de los usuarios, del mismo modo a través de la técnica de correlación simple se estableció una relación fuerte entre las variables, de los factores de la variable de GC se determinó que existe un nivel relación de 0.809 del factor interacción, un nivel de relación 0.793 en el factor procesos y un nivel de relación de 0.780 en el factor ambiente.

Según (Galli, 2020) en Buenos Aires, presentó un estudio con el propósito de determinar el rediseño del sistema GC e indagar sobre las herramientas de gestión en la tesorería general. Su metodología a emplear fue de enfoque cualitativo, Como conclusión principal se determinó la importancia de las herramientas que emplea el sistema de GC, también se estableció que es necesario implementar propuestas de mejora con enfoque en los métodos, finalmente se planteó un

sistema de gestión cuyo propósito sea la utilización de tecnologías de información en base al rediseño.

Según (Robayo, 2020) en Colombia, presentó una investigación con el fin de verificar la literatura y modelos que existen en la gestión del conocimiento y la GC. Su metodología a emplear fue de tipo documental y sistemática, como conclusión principal evidenció la incidencia entre las variables que se estudiaron, indicando que la calidad es el mayor factor utilizado por las organizaciones con la finalidad de buscar la innovación. Gracias a esta correcta aplicación de calidad se conseguiría mejorar la infraestructura de la empresa, se incentivaría a tener personal capacitado, entre otros.

Según (Arias, 2022) en Ecuador, quien realizó una investigación con la finalidad de analizar la GC y su relación en la atención al ciudadano en el sector de emergencia del hospital Dario Machuca. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. Recolectaron datos de 376 usuarios. Como conclusión principal se estableció que la GC influye significativamente en la satisfacción de los ciudadanos, se planteó la ejecución de un sistema de triaje para poder optimizar el sistema de atención y solucionar los problemas en el nivel de atención, con el único propósito garantizar la satisfacción y la optimización adecuada de los recursos humanos, económicos entre otros.

Respecto a las investigaciones a nivel nacional tenemos una amplia gama de trabajos de investigación que abordaron desde diversas perspectivas y argumentos el tema de estudio.

Según (Núñez, 2018) quien estudió el nivel de influencia de la GC y su impacto para lograr la satisfacción de los usuarios en las instituciones que se encuentra en el rubro financiero. La metodología utilizada fue de tipo correlacional y de diseño no experimental. Recolectaron datos de 93 usuarios. Como conclusión principal se determinó un nivel de 83% de aceptación respecto a la calidad y 78.3% en el nivel aceptación por servicio que ofrece. Los hallazgos mostraron la correlación directa de las variables de estudio, así también se obtuvo un nivel de correlación positivo moderado.

Según (Nauca, 2021) presentó su investigación con el propósito de establecer la relación entre la variable GC y la satisfacción de cliente en una empresa privada. Su metodología que empleó fue de tipo descriptiva correlacional de corte transversal. Los hallazgos determinaron la existencia de un grado de importancia entre GC y satisfacción, así mismo se estableció un nivel de relación de 0,748, entre la variable GC (que está compuesta por las dimensiones fiabilidad, tangibilidad, seguridad y la capacidad de respuesta) y el servicio de atención, del mismo modo el estudio estableció que para garantizar calidad de atención se debe de implementar estrategias relacionadas al mantenimiento de la infraestructura, instaurar protocolos de atención al usuario y realizar capacitación al personal que brinda el servicio.

Según (Rivera, 2022) presentó su investigación con la finalidad de establecer la influencia de la GC en los servicios prestados para lograr la satisfacción ciudadanía en la gerencia de una entidad pública en el departamento de Ancash. Su investigación fue del tipo básico, y de enfoque cuantitativo, de diseño correlacional causal de corte transversal. El estudio contó con una muestra de 172 ciudadanos. Se mostró como resultado un indicador de nivel de 0,696 entre la GC y la satisfacción de los usuarios, además en relación a la percepción ciudadana el nivel de incidencia fue de 0,551 destacando la importancia de algunos modelos relacionados a la GC, por ello al no cumplir con un adecuado servicio se genera falsas expectativas que causan desconfianza en la ciudadanía, del mismo modo en relación a los elementos tangibles se estableció un nivel de influencia de 0,639 por lo que se debe de considerar a la planificación interna, al personal y a la infraestructura como factores que garantizan un servicio adecuado para lograr la satisfacción de la ciudadanía.

Según (Pelaez, 2022) En Loreto Nauta, desarrolló su investigación con la finalidad de determinar la incidencia entre la variable del sistema documentario y el servicio de atención de los usuarios en una entidad pública en el año 2022. Su metodología fue de enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo correlacional, con diseño no experimental. La investigación contó con una muestra de 60 trabajadores de las áreas administrativas y operativas. La conclusión principal reveló que existe una relación significativa entre las variables, del mismo modo se

determinó un nivel de correlación significativa Rho Spearman de 0,392 y un valor de 0,002 por lo que concluyó que si se mejora el sistema de trámite se conseguiría una buena atención a los ciudadanos, así también se estableció un nivel de 0.012 en relación a la influencia significativa del sistema de trámite y el servicio de atención, respecto a rendimiento del sistema documentario y su relación con el servicio de atención se obtuvo un nivel de 0,529, y finalmente respecto a operatividad se estableció un nivel 0,127.

Según (Martinez, 2023) presentó su investigación con la finalidad de establecer la asociación entre GC y satisfacción del cliente. De la misma manera la metodología fue de tipo aplicada, utilizó el método hipotético deductivo, con un enfoque mixto, de diseño no experimental de tipo correlacional. El estudio determinó una muestra de 51 trabajadores. Los resultados determinaron que la GC influye en la satisfacción y según la prueba del Chi- cuadrado en relación a la hipótesis se observó el valor de 19,656 con 6 gl y el valor de significancia de 0.003, por lo que al realizar buenas prácticas en la GC existe la posibilidad de lograr mejoras en la satisfacción de los clientes.

Para la comprensión del trabajo de investigación fue necesario plasmar las teorías respecto a las variables de estudio, según (Ponsati & Campos, 2002) la GC se efectúa mediante un sistema que involucra un conjunto de procesos que se encuentran estrechamente relacionados, por ello la empresa debe de instaurar los recursos indispensables para la ejecución de parámetros de calidad, involucrar aspectos de identificación de clientes y realizar la adecuada planificación del uso de recursos, entre otros.

La Norma Técnica N° 001-PCM-SGP, (2022) Se dio con la finalidad de instaurar disposiciones para que las entidades del estado mejoren la calidad. La secretaria de la GP es la encargada de la ejecución, rastreo y estimación de los parámetros de calidad con la intención de lograr la atención con calidad a la ciudadanía. Es importante indicar que las políticas establecidas para lograr la modernización en la administración pública contribuyen a la transformación constante y optimización de la gestión en las entidades públicas, asimismo favorecen a las decisiones políticas para resolver un problema social y responder a favor de los ciudadanos y la población.

Según (Juran, 1990) La GC es el conjunto de procesos por los cuales se logra la calidad e involucra tres procesos: organización, control y perfeccionamiento de la calidad, estos procesos son acreditados como la trilogía de Juran y para su aplicación es necesario seguir con los procedimientos y las herramientas especiales. A continuación, se detalla cada uno de estos procesos:

Planificación de calidad. Son ineludibles para poder lograr el agrado de los usuarios e involucran una serie de procesos universales tales como definir quienes son los clientes, establecer las prioridades de los usuarios, describir peculiaridades de los productos y estandarizar los procesos en la producción que garanticen la calidad del producto, finalmente es necesario también entregar los planes que resulten importantes al área de producción.

Control de calidad. Este proceso involucra ejecutar la evaluación del comportamiento de la calidad y conocer cómo se presenta.

Mejora de la calidad. Este proceso implica realizar mejoras para poder adquirir niveles de calidad adecuados, y se conseguirá implementando una adecuada infraestructura, identificando la verdadera necesidad de los clientes, proporcionando personal capacitado y finalmente otorgando los recursos que garanticen la eficiencia.

Existen modelos de GC enfocadas en las estrategias

Según (Bedia & Fernández, 2007) plantea un modelo de carácter estratégico que se fundamenta en elementos de GC de servicios, afirma que los que dirigen las empresas deben de poner énfasis en los procesos de planificación, implementación y verificación para el logro de la calidad, además aseguró que la calidad en los servicio se establece a través de la evaluación de las expectativas y percepciones de los consumidores; y para la evaluación de las mismas se requiere considerar aspectos externos como la cultura, necesidades personales, experiencias de los clientes, expectativas, imagen corporativa, entre otros.

Según (Cantos & Kamarova, 2018) quien desarrollo el Modelo EFQM con el propósito de lograr que las organizaciones consigan atender las expectativas de los clientes y de sus empleados, para ello plantea el impulso de las políticas y estrategias organizacionales. Este modelo ha permitido realizar un análisis de causa efecto y está integrado por tres elementos a) valores de excelencia b) parámetros c) esquema lógico este último permite conducir de manera sistemática todos los cambios en las áreas de la entidad, es trascendental mencionar que este modelo se aplica en cualquier tipo de entidad sin tomar en consideración el tamaño, la condición, el sector y otros aspectos. Así mismo este modelo promueve valores tales como: agregar valor al cliente, mayor valor a la creatividad e innovación, liderazgo, habilidad de identificar amenazas, desarrollo de capacidad organizacional y resultados favorables y duraderos.

El modelo de Servqual según (Reina, 2014) es una técnica que brinda la oportunidad de medir la eficacia en el servicio prestado, permite ver las perspectivas de los usuarios, asegura establecer aspectos tanto cuantitativos y a la vez cualitativos, además permite conocer a detalle las opiniones, comentarios de los clientes, conocido como herramientas para determinar el adelanto y comparación de la calidad. Este modelo agrupa cinco dimensiones

Fiabilidad: Es la forma de crear un servicio de manera honesta y adecuada, por ello se debe de cumplir con las promesas, suministros, fijación de precios y la solución de problemas.

Sensibilidad: Es la tendencia de apoyar a los ciudadano o clientes para brindarles un servicio rápido y apropiado, además está enfocado en la atención oportuna para responder preguntas, atender quejas y solicitudes y también para garantizar satisfacción a los clientes.

Seguridad: Es la capacidad con la que cuentan los empleados para poder atender a los clientes e inspirar credibilidad.

Empatía: Es el nivel de servicio de forma individualizada que las organizaciones generan para brindar servicios adecuados a favor de los clientes, y estos servicios deben ser personalizados o adaptados al gusto de los clientes.

Elementos tangibles: Se refiere a aspectos físicos tales como la infraestructura, equipos, materiales y personal que se utilizan para brindar servicios de calidad.

Según (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) desde el carácter multidimensional de la calidad de servicio se han planteado aproximaciones teóricas y prácticas, las clasificaciones de las dimensiones tienen un constructo muy variado y de carácter heterogéneo, se produce la atención con calidad cuando existe una relación de interacción del cliente y los demás elementos que intervienen cuando se realiza la prestación del servicio, de acuerdo mencionado los autores plantean 3 espacios de la calidad: Calidad física que involucra aspectos físicos del servicio tales como las instalaciones físicas, mobiliarios entre otros; Calidad interactiva que incluye la relación directa entre el personal que trabaja en la organización y la interacción entre clientes; Calidad corporativa: relacionada con la imagen de la empresa cuando esta afecte directamente a su prestigio.

Según (Lema, 2020) Las normas de calidad con denominación ISO 9001, 2015 es la norma de GC que permite lograr estándares de calidad de un servicio y también puede ser de un producto en específico, la empresa que se encuentra certificada garantiza la satisfacción de los clientes, además de estar alineado a las peticiones de mejoras y mantenimiento del desempeño particularmente en el sector de atención del servicio, bajo esta misma línea se estableció principios que regulan la gestión de calidad entre estos tenemos:

Principio enfocado en los clientes; para generar confianza y satisfacción de los usuarios se requiere aplicar los principios de liderazgo; va relacionado con los funcionarios que dirigen la empresa. Principio de compromiso; está relacionado con los empleados para responder al desempeño y las metas planteadas por la empresa. Principio de enfoque en los procesos; está relacionado con la eficiencia en cada proceso. Principio de mejora continua; cuando se requiera para alcanzar mejores condiciones.

Se estableció las dimensiones de la GC de acuerdo al modelo de calidad de Servqual, se tendrá como primera dimensión los elementos tangibles, según (Espinoza, 2021) se define a los elementos tangibles como el conjunto de bienes

muebles físicos como son equipos, maquinarias, infraestructura con los que cuenta una empresa, involucra las instalaciones que se requiere para el correcto trabajo y operatividad.

De igual forma la segunda dimensión es la empatía y según (Bustamante, Barreno, Obando, & Sánchez, 2019) define a la empatía como factor importante para conseguir la calidad en el servicio, además es fundamental para lograr una atención de manera personalizada pues de este factor dependerá que un cliente se encuentre satisfecho y cumpla sus expectativas, se presenta fundamentalmente en la atención individualizada con la finalidad de cubrir sus necesidades.

La tercera dimensión es la fiabilidad y según (Yovera & Rodríguez, 2018) se entiende a la destreza para poder brindar un servicio de forma minuciosa, es decir brindar un servicio con buen desempeño, precisión y exactitud.

La cuarta dimensión es la seguridad y según (Gamboa, Mayorga, & Analuiza, 2020) Incluye la forma de presentación de los trabajadores, los conocimientos y la forma de atención, esta dimensión mide confianza, destreza, credibilidad, profesionalismo y se adapta al servicio que brinda una empresa.

La quinta dimensión es la capacidad de respuesta y según (Gadotti & Abreu, 2009) se define como el medio que tiene una empresa para ofrecer un servicio de manera adecuada y rápida, es la habilidad y la voluntad para contribuir en atender a los usuarios y lograr un factor de distinción.

La segunda Variable es el servicio de atención y según (Angulo, 1991) es el conjunto de actividades para prestar a los usuarios un servicio adecuado y lograr su conformidad del usuario en razón a sus expectativas y necesidades, además según (Escudero, 2015) define al servicio como aquella acción que una persona habitualmente es beneficiada haciendo uso de algún bien o que es receptora de un servicio. El servicio es un medio por el cual se puede entregar al usuario un valor agregado permitiéndole lograr satisfacer sus necesidades sin riesgos o costo alguno. Se puede definir como el trabajo o la actividad que se producen para satisfacer a los usuarios, se caracterizan por ser intangibles es decir que un servicio no se puede tocar, llevar y eso lo diferencia de un producto.

Según (Parra, 2013) quien plantea algunas características del servicio de calidad, para ello deben de cumplir con condiciones adecuadas para su uso y tener una finalidad u objetivo, además deben de satisfacer las necesidades y servir para los que fueron diseñados. Así mismo existen características del servicio en relación al contacto directo con los usuarios entre ellas tenemos:

Formalidad: Se define como la capacidad de comprometerse en situaciones con seriedad y honestidad en la forma de actuar.

Iniciativa: Consiste en ser dinámico, con la capacidad de actuar en distintas circunstancias y dar soluciones a los problemas.

Ambición: Se presenta cuando existe deseos ilimitados de mejorar y crecer con el propósito de superarse.

Autodominio: Es la capacidad de manejar y controlar las emociones que perjudican a la conducta de los usuarios.

Disposición de Servicio: Es la predisposición natural y no obligada para atender, ayudar y prestar el servicio con voluntad y dignidad.

Colaboración: Es la capacidad que se tiene para poder trabajar en equipo, compartiendo experiencias para alcanzar metas en común.

Enfoque positivo: Es tener perspectivas buscando el lado positivo de las cosas.

Observación: Es la capacidad de captar o visualizar detalles en beneficios de los demás.

Habilidad analítica: Es la capacidad de distinguir lo fundamental, desagregando en partes para poder realizar el análisis correspondiente.

Los usuarios son diversos muchos de ellos están debidamente informados y con mayores expectativas, y la mayoría de las veces la condición del cliente se calma en relación a lo que realmente se ofrece al cliente, por ello las entidades buscan generar valor agregado. El servicio de atención comprende que un trabajador emplee ciertos mecanismos de acuerdo a su disponibilidad, competencia y desempeño, estos factores son parte de su motivación, deseo y vocación.

Existen característica de los servicios que fueron planteados por (Oliva, 2005) distinguiendo las peculiaridades que existen entre los bienes tangibles y los servicios, no se puede realizar la evaluación de la misma forma entre los servicios y los productos por ello se presenta las características de manera detallada:

Intangibilidad. La mayoría de los servicios se caracterizan por ser intangibles, no son objetos más bien son el resultado, por ello imposibilita al consumidor verificar un servicio antes de ser comprado para poder asegurarse de su calidad y no permite comprobar las especificaciones, por tanto, la intangibilidad en los servicios suele generar dificultades en las empresas.

Heterogeneidad. Los servicios que son considerados con de alto grado de contenido de trabajo, se presentan de forma heterogénea, en relación a que el resultado de su prestación puede ser variada de cliente a cliente o de productor a productor, por ello imposibilita brindar calidad de manera uniforme, esto a razón de que la empresa puede creer estar brindando calidad sin embargo puede ser muy diferente lo que percibe el cliente. Existe gran variabilidad de servicio a diferencia de los bienes que la mayoría se encuentran estandarizados o uniformizados.

Inseparabilidad. Los bienes generalmente son producidos para venderse y luego ser consumidos, en cambio a diferencia de estos un servicio con frecuencia se producen, venden y consumen de forma contigua, es decir que su producción y consumo son acciones que se mantienen de manera continua y que son inseparables o indisociables, este proceso en mucho de los casos afecta a la calidad y presenta consecuencias respecto a los servicios existe más la dificultad para evaluar la calidad, La valoración de la misma lo realizan los clientes en base a las expectativas y resultados.

Según (Torres, Stanescu, & Luisa, 2015) El modelo de Grönroos plantea la unificación de factores concernientes a la calidad de servicio en relación a 3 mecanismos: Calidad técnica: esta referida a la perspectiva de un cliente sobre el servicio prestado; Calidad funcional: que representa como el usuario recibe el servicio, es decir de qué manera se ofrece el servicio; Imagen corporativa: se define a la forma como el usuario recibe el servicio. Además, define a la calidad

como un proceso donde el usuario final compara sus percepciones y a la vez las expectativas sobre el servicio, además permite determinar la brecha entre la calidad experimentada y la esperada.

Al existir diversos modelos y enfoques para la variable servicio de atención, se determinó por conveniente para la investigación las siguientes dimensiones: primero la dimensión satisfacción y según (Salazar, 2011) es el proceso de comparación entre las percepciones subjetivas de los usuarios y la experiencia, es el estado donde el usuario experimenta de manera emocional la prestación de un servicio, además influye el estado mental del usuario quien representa un constructo de evaluación y constante juicio comparando básicamente las expectativas con los resultados obtenidos.

La segunda dimensión es la eficiencia y según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) es lograr maximizar los resultados utilizando los recursos de manera adecuada, la eficiencia involucra realizar las actividades oportunas, así mismo se entiende como la capacidad de obtener los resultados laborables utilizando recursos mínimos.

La tercera dimensión es la percepción y según (Couso, 2005) es el proceso mental que ejerce el usuario con el propósito de organizar, seleccionar e interpretar la información para generar valor y significado en un bien o servicio, es la visión de la realidad de un ciudadano y se presenta en base al contexto, es la valoración que realiza la persona en relación a una empresa haciendo la comparación respectiva con otra empresa respecto a elementos tangible e intangibles.

Finalmente, la cuarta dimensión es la expectativa y según (Villanueva, 2006) se define como la posibilidad de conseguir algo, es aquello que la persona cree que puede ser o deba suceder, será el reflejo de querer conseguir algo en base a otras experiencias anteriores en relación a los productos o servicios similares.

III. METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo el paradigma positivista y según (Lorenzo, 2006) dentro de este paradigma el conocimiento es objetivo y medible, se realizó la cuantificación de los fenómenos observables y se ajustó la eliminación de sesgo y compromisos de valor para poder irradiar la autenticidad de la realidad. bajo este paradigma se requirió información estadística para comprobar las hipótesis.

Según (González, 2020) la investigación de enfoque cuantitativo es aquella donde el investigador tiene la posibilidad de utilizar diversas estrategias para obtener la información y así enriquecer el estudio realizado, este enfoque recoge, procesa y finalmente analiza los datos numéricos sobre las variables establecidas en el estudio, por ello el estudio fue de enfoque cuantitativo debido a que se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos para entender los fenómenos y patrones. Es decir, se manejó métodos estadísticos y técnicas cuantitativas.

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

El estudio asume dos aspectos: Por su alcance es básica y según (Arainga, 2011) esta investigación es aquella enfocada a buscar nuevos conocimientos sobre los fenómenos y hechos que son observables en la realidad, esta investigación no tiene un fin práctico, por ello el estudio se centró en buscar conocimientos.

Por la profundidad es descriptiva explicativa debido a que se no solo se describió lo que se visualiza en el entorno sino se estableció la influencia.

3.1.2. Diseño de investigación

Respecto al diseño (Roberto, Carlos, & Lucio, 2014) define como la estrategia que se emplea para recoger la información con el propósito de responder al planteamiento del problema, entonces en cuanto al diseño de la investigación se asume como correlacional- causal, ya que se determinó la influencia entre las variables, el estudio es de carácter no experimental transversal o

transeccionales, porque no se buscó intervenir en la realidad sino se realizó el estudio sin manipular las variables y condicionadas a ser observables en su ámbito natural.

Según (Neill & Suárez, 2018) el método hipotético deductivo es aquel que se deriva de la hipótesis y se sustenta teóricamente, que siguiendo la lógica de la deducción permite llegar a nuevas conclusiones.

Este método considera a las hipótesis planteadas como tentativas respuestas a la problemática que luego fueron corroboradas mediante el análisis de la estadística, además permitió realizar una deducción lógica con características de orden, procesos y objetos que pueden ser observables.

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: Gestión de la calidad

- Definición conceptual: Según (Sánchez, 2017) Son las acciones que permite identificar y analizar los procesos que son necesarios para identificar los requisitos de los clientes, proporciona la confianza en los servicios y mantiene los procesos bajo control para tratar de garantizar la calidad.
- Definición Operacional: La GC está comprendida por las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad
- Indicadores: Infraestructura, equipos, materiales, implementación de personal; atención empática, atención individualizada; puntualidad confianza; seguimiento del proceso, protocolo de atención; atención oportuna, disponibilidad, comunicación.
- Escala de medición: en la presente investigación se ejecutó con la escala medición ordinal de tipo escala de Likert, con los siguientes ítems: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

Variable dependiente: Servicio de atención

- Definición conceptual: Según (López, 2020) quien define al servicio de atención como el conjunto de acciones, actividades, beneficios que ofrece una entidad, las cuales deben de estar enmarcadas dentro de sus políticas con la finalidad de ofrecer servicios de calidad en el momento y lugar adecuado, consiste en cumplir con las expectativas del usuario.
- Definición Operacional: La GC está compuesta por los siguientes indicadores: satisfacción, eficiencia, percepción y expectativa
- Indicadores: nivel de satisfacción, calidad de servicio; fidelidad del usuario, valor percibido, nivel de eficiencia; trato igualitario; tolerancia y amabilidad; cumplimiento de promesa; interés por el servicio, beneficio del servicio, tiempo de espera.
- Escala de medición: Para la presente investigación se trabajó con la escala medición ordinal de tipo escala de Likert, con los siguientes ítems: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)

3.3. Población muestra y muestreo

3.3.1. Población

El autor (Arias, 2012) afirma que la población se puede seleccionar de manera limitada, además que el número exacto de los integrantes es infinito siempre en cuando se desconozca el número total de los miembros, entiéndase entonces como población al conjunto total de elementos antes del muestreo.

Por ello en la investigación se consideró una población de 425 personas, siendo el promedio de usuarios que presentan su denuncia laboral durante el periodo anual.

3.3.2. Muestra

Según (Paitán, Dueñas, Vilela, & Delgado, 2018) es una parte o una fracción del total de la población que cuenta con características que son importantes en la investigación y permitieron realizar una especie de consolidación de los resultados.

Se contó con una muestra aleatoria que garantizó un tamaño considerable, adecuado y que evitó se presenten errores y sesgo en la investigación.

En relación a ello la muestra se determinó utilizando el cálculo matemático y estadístico, resultando el valor de 203

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

$$n = 203$$

Para el cálculo correspondiente se utilizó los datos de la siguiente manera: nivel de confianza 95% y se trabajó con el margen de error del 5% que equivale a 0.05.

3.3.3. Muestreo

Se utilizó en el estudio el muestreo probabilístico aleatorio simple, porque brinda la posibilidad de que todos los elementos seleccionados en relación a la prestación de servicio de la entidad tengan la posibilidad de ser parte de la muestra, se aplicó la fórmula correspondiente para una población finita.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Según (Useche, Artigas, Queipo, & Perozo, 2019) las técnicas y materiales son procedimientos que permite comprobar el problema de acuerdo con la variable estudiada, por ello fue importante aplicar el instrumento para poder lograr recopilar los datos según la realidad. El proceso para medir las variables requirió del manejo de los instrumentos. Se utilizó la técnica de la encuesta, que sirvió para la recolección de información de los usuarios que están claramente relacionadas con el objeto de investigación.

El instrumento para la investigación fue el cuestionario y según (Ander-Egg, 2003) es el conjunto de una serie de preguntas que permitirán recolectar datos, este instrumento básico se aplicó con el propósito de obtener respuestas, su elaboración se da de diversas formas utilizando preguntas abiertas, cerradas, instrucciones y afirmaciones, entre otros.

Respecto a la validez de los instrumentos fue necesario someterle a valoración de tres especialistas según el siguiente detalle: Mag. Michael Iván Mendieta Pérez, especialista en gestión pública; Dra. Cinthya Virginia Soto Hidalgo y Mag. Ricardo Arturo Milla Toro, especialistas en metodología. Quienes validaron los instrumentos en relación a la claridad, coherencia y relevancia de los ítems planteados en cada instrumento de cada una de las variables.

Según (Mendoza & Garza, 2020) La confiabilidad es la escala donde se muestra la proporción de la varianza en relación a la puntuación que se asigna a una variable, atribuyéndole la otra proporción al error. Por ello se utilizó la prueba de alfa de Cronbach es el instrumento que mide la consistencia interna y es el que más se utiliza para determinar la confiabilidad en una investigación.

Prueba de Confiabilidad

Para este proceso se aplicó una prueba piloto a 20 usuarios y se sometió los resultados a la prueba de alfa de Cronbach por medio del software IBM SPSS Statistics 27 y se logró medir la confiabilidad de los instrumentos para su aplicación

Tabla 1

Resumen de proceso de datos -alfa de Cronbach

	N	%
valido	20	100.0
Excluido	0	,0
Total	20	100.0

Fuente: Base de datos

Tabla 2

Estadística de fiabilidad- alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N° de elementos
,994	,994	48

Fuente: Base de datos

La confiabilidad es del 0,994 o 99.4%, que significa que las preguntas tienen alta consistencia y la escala es buena por ello se considera adecuado los instrumentos.

3.5. Procedimientos

Se inició realizando la aplicación del cuestionario, para ello primero se procedió a recolectar y organizar los datos de los usuarios para luego enviar el instrumento mediante medios digitales.

Se utilizó para el procesamiento el software SPSS de la versión 27.0, siendo fundamental para obtención de datos estadísticos, por ello se presentó los resultados de manera ordenada mediante tablas de frecuencia que contribuyeron a realizar un análisis adecuado y efectuar la interpretación correcta de los resultados, la información recopilada fue de suma importancia para la discusión y el análisis de las diversas teorías, antecedentes y enfoques de las variables de investigación.

3.6. Método de análisis de datos

Según (Sampieri & Torres 2018) es necesario la aplicación de la estadística descriptiva debido a que permite la descripción de cada variable a través del uso de elementos estadísticos en cambio la estadística inferencial se realiza fundamentalmente para realizar la prueba de las hipótesis y estimar los posibles parámetros.

Se utilizó el software SPSS de la versión 27.0 para el procesamiento de los datos de la misma forma se manejó la estadística descriptiva para poder realizar el análisis de los resultados.

De la misma forma se aplicó la estadística inferencial mediante la regresión logística ordinal y la prueba de Chi-cuadrado para comprobar las hipótesis, además se utilizó prueba Pseudo R^2 Nagelkerke para determinar la influencia entre las variables.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se rigió bajo el código de ética de la universidad, respetando los principios y valores para el desarrollo de la investigación, se consignó información precisa y detallada a partir de los datos recopilados de manera transparente y respetando el código de ética, se consideraron los conceptos respetando la autoría de la materia de los trabajos citados, además se citó de acuerdo a las normas APA que permitieron la adecuada trazabilidad en la consignación de la información.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

Para una mejor comprensión se organizó la información y se presentó a través de tablas de distribución de frecuencias.

4.2. Estadística descriptiva

Tabla 3

Distribución de frecuencia de la variable 1: GC

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	37	18.23	18.23	18,23
	Nivel medio	71	34.98	34.98	53,20
	Nivel alto	95	46.80	46.80	100,0
	Total	203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 3, se muestra los resultados de la variable GC, donde el 46.80 % se encuentra en el nivel alto, el 34.98% en el nivel medio y el 18.23% en el nivel bajo, por ello se puede afirmar que existe un promedio considerable de usuarios que indican que la entidad brinda una adecuada gestión de calidad, sin embargo se aprecia un porcentaje acumulado del 53,20% del nivel medio y bajo, la misma que se debe de tener en consideración para proponer mejoras en los procesos que garanticen los parámetros y condiciones de calidad.

Tabla 4*Resultado descriptivo de la dimensión: Elementos tangibles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	24	11.82	11.82	11.82
	Nivel medio	73	35.96	35.96	47.78
	Nivel alto	106	52.22	52.22	100
	Total	203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 4, se muestra los resultados de la dimensión elementos tangibles, donde el 35.96% se encuentra en un nivel medio, el 11.82% en un nivel bajo y el 52.22% en un nivel alto, por ello se puede afirmar que la entidad cuenta con una adecuada infraestructura, equipos, materiales y personal.

Tabla 5*Resultado descriptivo de la dimensión: Empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	38	18.72	18.72	18.72
	Nivel medio	49	24.14	24.14	42.86
	Nivel alto	116	57.14	57.14	100
	Total	203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 5 se muestran los resultados de la dimensión empatía, donde el 24.14% se encuentra en un nivel medio, el 18.72% en un nivel bajo y el 57.14% en un nivel alto, por ello se podría afirmar que existe un promedio considerable de usuarios que indican que la prestación del servicio se brinda de manera individualizada y empática.

Tabla 6*Resultado descriptivo de la dimensión: Fiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	40	19.70	19.70	19.70
	Nivel medio	77	37.93	37.93	57.64
	Nivel alto	86	42.36	42.36	100
	Total	203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 6 se muestran los resultados de la dimensión fiabilidad, donde el 37.93% se encuentra en el nivel medio, mientras que el 19.70% en un nivel bajo y el 42.36% en el nivel alto, por ello se puede afirmar que la mayoría de los usuarios indican que existe fiabilidad en la prestación del servicio, sin embargo, existe un porcentaje acumulado del 57,64% del nivel medio y bajo, la misma que se debe de tomar en consideración para mejorar aspectos de puntualidad y confianza en la prestación del servicio.

Tabla 7*Resultado descriptivo de la dimensión: Seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	31	15.27	15.27	15.27
	Nivel medio	64	31.53	31.53	46.80
	Nivel alto	108	53.20	53.20	100
	Total	203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 7 se muestra los resultados de la dimensión seguridad, donde el 31.53% es de nivel medio, mientras que el 15.27% se encuentra en un nivel bajo y el 53.20% en el nivel alto, por ello se afirma que la mayoría de los usuarios indican que se cumple con el protocolo de atención y seguimiento de las denuncias laborales.

Tabla 8*Resultado descriptivo de la dimensión: Capacidad de respuesta*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	45	22.17	22.17	22.17
	Nivel medio	70	34.48	34.48	56.65
	Nivel alto	88	43.35	43.35	100
Total		203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 8 se muestra el resultado de la dimensión capacidad de respuesta, y el 34.48% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 22,17% en un nivel bajo y el 43.35% en un nivel alto, por ello puede inferir que la mayoría de los usuarios consideran que existe una adecuada capacidad de respuesta. Sin embargo, se aprecia un porcentaje acumulado del 56,65% del nivel medio y bajo, la misma que se debe de tener en consideración para mejorar aspectos de atención oportuna, disponibilidad y comunicación en la prestación de servicio.

Tabla 9*Distribución de frecuencia de la variable 2: Servicio de atención*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	41	20.20	20.20	20.20
	Nivel medio	69	33.99	33.99	54.19
	Nivel alto	93	45.81	45.81	100
Total		203	100	100	

Fuente: Base de datos

La tabla 9 muestra el resultado de la variable servicio de atención, donde el 33.99% es de nivel medio, mientras que el 20.20% se encuentra en un nivel bajo y el 45.81%. en un nivel alto, se puede inferir que la mayoría de los usuarios afirman que existe un servicio de atención adecuada. Sin embargo, se aprecia que existe un porcentaje acumulado del 54,19% del nivel medio y bajo, la misma que se debe de tener en consideración para mejorar el servicio.

Tabla 10*Resultado descriptivo de la dimensión: Satisfacción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	42	20.69	20.69	20.69
	Nivel medio	62	30.54	30.54	51.23
	Nivel alto	99	48.77	48.77	100
	Total	203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 10 se muestra el resultado de la dimensión satisfacción, donde el 30.54% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 20.69% en un nivel bajo y el 48.77% en un nivel alto, por ello se puede afirmar que la mayoría de los usuarios manifiestan que existe satisfacción, sin embargo, se aprecia que existe un porcentaje acumulado del 51.23% de nivel medio y bajo, la misma que se debe de tomar en consideración para mejorar el nivel de satisfacción y la calidad del servicio.

Tabla 11*Resultado descriptivo de la dimensión: Eficiencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	46	22.66	22.66	22.66
	Nivel medio	63	31.03	31.03	53.69
	Nivel alto	94	46.31	46.31	100
	Total	203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 11 se muestra el resultado de la dimensión eficiencia, donde el 31.03% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 22.66% en un nivel bajo y el 46.31% en un nivel alto, por ello se puede afirmar que existe un promedio considerable de usuarios que indican que la entidad brinda una adecuada eficiencia, sin embargo, se aprecia que existe un porcentaje acumulado del 53.69% del nivel medio y bajo, la misma que se debe de tomar en consideración para mejorar aspectos de valor percibido, fiabilidad y eficiencia en la prestación del servicio.

Tabla 12*Resultado descriptivo de la dimensión: Percepción*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	39	19.21	19.21	19.21
	Nivel medio	72	35.47	35.47	54.68
	Nivel alto	92	45.32	45.32	100
Total		203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 12 se muestra el resultado de la dimensión percepción, donde el 35.47% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 19.21% en un nivel bajo y el 45.32% en un nivel alto, por ello se puede afirmar que existe un promedio considerable de usuarios que indican que la entidad cuenta una adecuada percepción en la prestación de servicio, sin embargo, se aprecia que existe un porcentaje acumulado del 54.68% del nivel medio y bajo, la misma que se tiene que tomar en consideración para mejorar aspectos de trato igualitario, amabilidad y cumplir con lo que se ofrece en la prestación del servicio.

Tabla 13*Resultado descriptivo de la dimensión: Expectativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nivel bajo	42	20.69	20.69	20.69
	Nivel medio	70	34.48	34.48	55.17
	Nivel alto	91	44.83	44.83	100
Total		203	100	100	

Fuente: Base de datos

En la tabla 13 se muestra el resultado de la dimensión expectativa, donde el 34.48% se encuentra en un nivel medio, mientras que el 20.69% en el nivel bajo y el 44.83% en un nivel alto, por ello se afirma que la mayoría de los usuarios consideran que se cumplen sus expectativas en la prestación de servicio, sin embargo, se aprecia que existe un porcentaje acumulado del 55.17% del nivel medio y bajo, la misma que se tiene que tomar en consideración para mejorar aspectos que generen interés en el servicio y lograr beneficios con la prestación del servicio.

4.3. Prueba de normalidad

Tabla 14

Estudio de normalidad mediante Kolmogorob – Smirnov

Variables/Dimensiones	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de calidad	,0.8	203	,0.001
Elementos tangibles	,0.9	203	,0.001
Empatía	,0.8	203	,0.001
Fiabilidad	,0.8	203	,0.001
Seguridad	,0.8	203	,0.001
Capacidad de respuesta	,0.8	203	,0.001
Servicio de atención	,0.8	203	,0.001
Satisfacción	,0.8	203	,0.001
Eficiencia	,0.8	203	,0.001
Percepción	,0.8	203	,0.001
Expectativa	,0.8	203	,0.001

Fuente: Base de datos

La muestra estaba compuesta por 203 unidades de análisis, por lo tanto, se ha realizado el análisis de normalidad de las variables GC, Servicio de atención y las dimensiones de cada una de las variables mediante la prueba *Kolmogorob – Smirnov*, prueba utilizada para muestras superiores a 50 ($n > 50$) donde:

H_0 : Los datos analizados siguen una distribución normal

H_a : Los datos analizados no siguen una distribución normal

En la tabla 14, se visualiza que los niveles de significancia alcanzados en ambas variables y todas las dimensiones son valores menores a 0.05 es decir $p\text{-valor} = 0,0001 < 0,05$. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula evidenciando que los datos no siguen una distribución normal.

4.4. Prueba de Hipótesis

Hipótesis General:

H_0 : No existe influencia significativa entre la GC y el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023

H_a : Existe influencia significativa entre la GC y el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

Tabla 15

Influencia y significancia de GC y el servicio de atención

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	Gl	Sig.
Sólo interceptación	232,540			
Final	15,510	217,030	2	,000

Fuente. Base de datos

En la tabla 15 se aprecia la razón de verosimilitud del Chi-cuadrado igual a 217,030 y $gl = 2$, lo que indica que el modelo tiene un buen ajuste con respecto a la predicción de la probabilidad de ocurrencia, con un grado de significancia p valor $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir existe influencia significativa entre la GC y el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

Tabla 16

Influencia de la GC y el servicio de atención

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,658
Nagelkerke	,752
McFadden	,517

Fuente. Base de datos

En la tabla 16 se muestra un Pseudo R-cuadrado de Cox y Snell de 0,658, es decir que el modelo explica que tiene un 65,8% de variabilidad de explicación de la variable servicio de atención; de forma similar, se muestra un Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke de 0,752, es decir que el modelo cuenta con un 75,2% de la variabilidad de explicación sobre la variable, por ello existe influencia entre la GC y el servicio de atención.

Hipótesis Específicos 1:

H₀: No existe influencia significativa entre la GC y la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

H_a: Existe influencia significativa entre la GC y la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

Tabla 17

Influencia y significancia de GC y la satisfacción

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	222,536			
Final	15,888	206,648	2	,000

Fuente. Base de datos

En la tabla 17 se aprecia la razón de verosimilitud del Chi-cuadrado igual a 206,648 y gl = 2, lo que indica que el modelo tiene un buen ajuste con respecto a la predicción de la probabilidad de ocurrencia, con un grado de significancia p valor $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe influencia significativa entre la GC y la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

Tabla 18*Influencia de la GC y satisfacción*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,639
Nagelkerke	,731
McFadden	,493

Fuente. Base de datos

En la tabla 18 se muestra un Pseudo R-cuadrado de Cox y Snell de 0,639, es decir que el modelo explica que existe un 63.9% de variabilidad en la satisfacción de las denuncias; de forma similar, muestra un Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke de 0,731, es decir que el modelo cuenta con un 73,1% de variabilidad de explicación sobre la satisfacción, por ello existe influencia entre la GC y la satisfacción.

Hipótesis Específicos 2:

H₀: No existe influencia significativa entre la GC y la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

H_a: Existe influencia significativa entre la GC y la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

Tabla 19*Influencia y significancia de GC y la eficiencia*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	210,319			
Final	17,279	193,040	2	,000

Fuente. Base de datos

En la tabla 19 se aprecia la razón de verosimilitud del Chi-cuadrado igual a 193,040 y $gl = 2$, lo que indica que el modelo tiene un buen ajuste con respecto a la predicción de la probabilidad de ocurrencia, con un grado de significancia

p valor $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir, existe influencia significativa entre la GC y la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

Tabla 20

Influencia de la GC y eficiencia

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,614
Nagelkerke	,703
McFadden	,460

Fuente. Base de datos

En la tabla 20 se muestra un Pseudo R-cuadrado de Cox y Snell de 0,614, es decir que el modelo explica que tiene un 61,4% de la variabilidad en la eficiencia; de forma similar, muestra un Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke de 0,703, es decir que el modelo cuenta con un 70,3% de variabilidad de explicación sobre la eficiencia, por ello existe influencia entre la GC y la eficiencia.

Hipótesis Específicos 3:

H₀: No existe influencia significativa entre la GC y la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

H_a: Existe influencia significativa entre la GC y la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

Tabla 21

Influencia y significancia de GC y la percepción

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	212,316			
Final	16,860	195,456	2	,000

Fuente. Base de datos

En la tabla 21 se aprecia la razón de verosimilitud del Chi-cuadrado igual a 196,456 y $gl = 2$, lo que indica que el modelo tiene un buen ajuste con respecto a la predicción de la probabilidad de ocurrencia, con un grado de significancia p valor $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir existe influencia significativa entre la GC y la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

Tabla 22

Influencia de la GC y la percepción

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,618
Nagelkerke	,708
McFadden	,466

Fuente. Base de datos

En la tabla 22 se muestra un Pseudo R-cuadrado de Cox y Snell de 0,618, es decir que el modelo explica que tiene que existe un 61.8% de la variabilidad en la percepción; de forma similar, muestra un Pseudo R2 R-cuadrado de Nagelkerke de 0,708, es decir que el modelo cuenta con un 70.8% de variabilidad de explicación sobre la percepción de las denuncias, por ello existe influencia entre la GC y la percepción.

Hipótesis Específicos 4:

H_0 : No existe influencia significativa entre la GC y las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

H_a : Existe influencia significativa entre la GC y las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023

Tabla 23*Influencia y significancia de GC y las expectativas*

Información de ajuste de los modelos				
Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Sólo interceptación	203,263			
Final	17,528	185,735	2	,000

Fuente. Base de datos

En la tabla 23 se aprecia la razón de verosimilitud del Chi-cuadrado igual a 185,735 y $gl = 2$, lo que indica que el modelo tiene un buen ajuste con respecto a la predicción de la probabilidad de ocurrencia con un grado de significancia p valor $0,000 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna, es decir existe influencia significativa entre la GC y las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.

Tabla 24*Influencia de la GC y las expectativas*

Pseudo R cuadrado	
Cox y Snell	,599
Nagelkerke	,686
McFadden	,443

Fuente. Base de datos

En la tabla 24 se muestra un Pseudo R-cuadrado de Cox y Snell de 0,599, es decir que el modelo explica que existe un 59.9% de la variabilidad en las expectativas; de forma similar, muestra un Pseudo R-cuadrado de Nagelkerke de 0,686, es decir que el modelo cuenta con un 68,6% de variabilidad de explicación sobre las expectativas, por ello existe influencia entre la GC y las expectativas.

V. DISCUSIÓN

Se procede a debatir los resultados obtenidos con los antecedentes del estudio en base a los objetivos planteados.

El objetivo general que se planteó fue determinar la influencia de la GC en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023, de los resultados obtenidos se puede observar un porcentaje de 46.80%, que corresponde al nivel alto de la variable gestión de calidad, así mismo de la variable servicio de atención se reveló un nivel alto de 45.81%, por ello se puede afirmar que si se mejora la prácticas de la GC existe mayor posibilidad de ofrecer un servicio de atención que garantice la satisfacción de los usuarios, entonces al implementar correctamente los modelos de gestión de calidad se puede lograr un servicio más eficiente y eficaz.

Así mismo es importante resaltar que la presente investigación planteó las dimensiones de la GC en base al modelo SERVQUAL, cuya finalidad es básicamente medir la calidad en el servicio, permitiendo evaluar las perspectivas y conocer a detalle las opiniones de los usuarios.

Los resultados obtenidos se encuentran respaldados en la investigación planteada por (Núñez, 2018) quien también utilizó el modelo SERVQUAL para plantear las dimensiones de la GC y los resultados obtenidos determinaron un alto nivel de influencia entre las variables asociadas al objetivo (GC y la satisfacción del cliente) de igual forma resultó un valor de 75.27% respecto a los servicios prestados, estos resultados difieren de la investigación realizada respecto al porcentaje de aprobación de los servicios prestados debido a que son distintos, es decir se reveló un porcentaje de nivel alto de 46.80% en la variable gestión de calidad y un 45.81% de nivel alto en la variable servicio de atención, además se estableció la influencia de la GC y el servicio de atención mediante la prueba Pseudo R^2 Nagelkerke resultando un valor de 75.2%.

El estudio realizado por (Martinez, 2023) estableció la asociación entre la GC y la satisfacción del cliente, concluyendo que si se establece una buena GC se mejorará los estándares que logran la satisfacción del cliente. A su vez mediante la prueba del Chi- cuadrado se respaldó la aceptación de su hipótesis y se estableció la influencia de la GC y la satisfacción del cliente, teniendo como resultado el valor de 19,656 con 6 gl y el valor de significancia de 0.003, estos datos son similares al estudio realizado respecto al objetivo planteado de establecer la influencia de la GC en el servicio de atención, así mismo se utilizó la prueba Chi-cuadrado para determinar la verisimilitud entre la variables, resultado el valor igual a 217.030 y $gl = 2$ que demuestra que existe un buen ajuste en relación a la probabilidad de ocurrencia con un grado de significancia p valor $0,00 < 0,05$, por lo que se aceptó la hipótesis planteada

De la misma forma el estudio de (Nauca, 2021) comprobó la relación entre la GC y satisfacción del cliente, este estudio mostró la relación directa de la GC y SC de acuerdo al coeficiente de Pearson con un valor de 0.748, así mismo estableció la relación entre las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta de la GC, por otra parte planteó la mejora de la calidad con la ejecución de algunas estrategias tales como: mantenimiento de infraestructura, protocolo de atención y la capacitación a su personal. Por ello esta investigación se asemeja al estudio en razón a que se determinó la influencia de variables y dimensiones de la GC tales como son seguridad, elementos tangibles, fiabilidad, empatía y la capacidad de respuesta.

La investigación de (Rivera, 2022) estableció que la GC de servicios públicos influye en la satisfacción ciudadana, habiéndose establecido un grado de influencia de 0.696 que se realizó mediante la prueba Rho de Spearman, dándole el énfasis a la importancia de la gestión administrativa y que se encuentra acorde con los parámetros que se establecen en la normatividad de la gestión municipal, está investigación cuantitativa se asemeja a los resultados del estudio debido a que existe influencia de las variables, y difiere debido a que se determinó la influencia entre las variables mediante la prueba Pseudo R^2 Nagelkerke resultando un valor de 75.2% .

De la misma forma el estudio de (Romero, 2020) pudo determinar una correlación fuerte y positiva entre las variables GC y satisfacción del usuario, donde se determinó un coeficiente de correlación de 0.855, este resultado permitió aceptar su hipótesis general, siendo imperativo brindar un servicio que cumplan con los estándares permitidos de calidad y lograr la satisfacción, estos resultados se asemejan a la presente investigación.

Luego de esta prerrogativa y efectuar el balance con los autores citados en los antecedentes de la investigación se puede afirmar que las entidades pueden brindar servicios que garanticen la satisfacción de los usuarios y para ello es necesario implementar programas y sistemas de calidad.

El primer objetivo específico fue determinar la influencia de la GC en la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023, de los resultados se evidencia que el valor de 46.80% corresponde al nivel alto de la variable gestión de calidad, y un valor 48.77% al nivel alto de la dimensión satisfacción, por ello se puede afirmar que al implementar prácticas de gestión de calidad eficaces existe mayor probabilidad de tener usuarios satisfechos. Asimismo, es importante indicar que cuando se tiene adecuadamente definido los procesos en una entidad se logra la eficiencia y así se garantiza la satisfacción.

Respecto a este objetivo existe similitud con la investigación planteada por (Núñez, 2018) donde se determinó un nivel de aceptación de 80.4% en relación a la variable de satisfacción, este estudio tuvo su alcance en una entidad privada (entidad financiera), sin embargo, a diferencia de la presente investigación se reveló un nivel alto de 46.80%, respecto a la variable gestión de calidad y un nivel alto de 48.77% en relación de la dimensión de satisfacción, siendo necesario la implementación de una adecuada GC en los procesos de atención para poder lograr la satisfacción de los usuarios.

Bajo esta misma línea el estudio realizado por (Pelaez, 2022) reveló un nivel de 78.3% de usuarios satisfechos, siendo un porcentaje considerable que evidencia que los clientes están conformes con los servicios, sin embargo estos resultados difieren de la investigación realizada debido a que se determinó un porcentaje de nivel alto del 48.77% que indica que los usuarios no se encuentran plenamente satisfechos es decir que se necesita mejorar los procesos en la atención de denuncias laborales respecto a la puntualidad y la confianza.

La investigación de (Romero, 2020) determinó que los usuarios de la agencia de registro civil se encuentran totalmente satisfechos en un nivel de 78%, indicador alto que evidencia que están conformes con el servicio, estos datos señalan que existe la posibilidad de lograr la satisfacción en la mayoría de los usuarios, sin embargo, en el estudio realizado el porcentaje de satisfacción solo alcanzó un nivel alto de 48.77%, que implica realizar mejoras para elevar dicho porcentaje, es importante resaltar que ambos estudios se realizaron en entidades públicas.

El segundo objetivo específico fue determinar la influencia de la GC en la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; en el que se evidencia un porcentaje de 46.80%, que corresponde al nivel alto de la variable gestión de calidad, así mismo respecto a la dimensión de eficiencia se reveló un nivel alto de 46.31%, es decir que la entidad tiene mayor probabilidad de implementar prácticas de GC para poder brindar un servicio eficiente, priorizando la atención de manera rápida y sin obstáculos, optimizando aspectos relacionados al valor percibido, fiabilidad y la eficiencia del servicio.

Los resultados obtenidos del estudio de (Guevara, 2019) se enfocó en los sistemas de la GC que mostraron como resultado un porcentaje reducido de empresas que cuentan con la certificación de calidad y un porcentaje elevado que no cuentan con ningún tipo de certificación, indicando además que la mayoría de las empresas no adquieren las certificaciones debido al alto costo que amerita, estos resultados no guardan concordancia con la investigación debido a que no se determinó la implementación de los sistemas de GC.

Al existir influencia significativa entre la GC y la eficiencia según el estudio de (Núñez, 2018) donde se determinó un porcentaje de 79.57% respecto a fiabilidad de los usuarios de la entidad financiera y que en la mayoría de las veces la entidad cumplió con servirles de manera adecuada, por ello existe parcialmente similitud con el estudio debido a existe un porcentaje acumulado alto de 46.31%, es decir que se puede mejorar aspectos relacionados a la fiabilidad del servicio, al valor agregado y finalmente a la eficiencia en el servicio.

El tercer objetivo específico fue determinar la influencia de la GC en la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; después de los resultados obtenidos se puede observar un porcentaje de 46.80%, que corresponde al nivel alto de la variable gestión de calidad, así mismo respecto a la dimensión de percepción se reveló un nivel alto de 45.32%, es decir que la entidad tiene mayor probabilidad de implementar prácticas de gestión de calidad que mejoren sus servicios y permitan mejorar la percepción del servicio en los clientes, es fundamental considerar que para optimizar la percepción se debe de cambiar aspectos relacionados al trato igualitario, amabilidad y cumplimiento de promesas.

Al respecto resulta importante mencionar el estudio realizado por (Rivera, 2022) donde se consideró la dimensión de percepción ciudadana y muestra de ello resultó un porcentaje de 9.3% de usuarios que revelaron una percepción alta del servicio prestado, por tanto, se podría entender que una adecuada prestación del servicio garantiza una buena percepción en el cliente, estos resultados difieren con la investigación debido a que la percepción alcanzo solo un nivel alto de 45.32%, lo que significa implementar estrategias que ayuden a mejorar la percepción de los usuarios. Las entidades lograran obtener una favorable precepción de sus servicios siempre que apliquen los principios que rigen la calidad y eficiencia.

Del estudio de (Romero, 2020) se muestran los resultados de manera significativa respecto a la percepción de la ciudadanía en relación a la prestación del servicio, quienes prefieren realizar trámites y adquirir servicios de la entidad de registro civil, garantizándoles la satisfacción a la mayoría de los usuarios, demostrando que se preocupan por optimar sus procesos y brindar servicios de calidad. Estos resultados coinciden de manera parcial con la percepción de los usuarios del servicio de atención de denuncias laborales ello debido a que existe un porcentaje considerable que asegura que existe un nivel adecuado respecto a la percepción de los servicios.

El cuarto objetivo específico fue determinar la influencia de la GC en las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; después de los resultados obtenidos se puede observar un porcentaje de 46.80%, que corresponde al nivel alto de la variable gestión de calidad, así mismo respecto a la dimensión de percepción se reveló un nivel alto de 44.83%, es decir que existe mayor probabilidad de implementar prácticas de gestión de calidad que garanticen experiencias positivas en el servicio de atención de denuncias, que permitan mejorar las expectativa de los usuarios.

Este resultado coincide con el estudio de realizado por (Pelaez, 2022) quien afirma que el servicio de atención requiere de procesos eficaces que permitan excluir discrepancias. Ambos estudios concuerdan que se deben de presentar aportes para mejorar la GC en las entidades que pretenden optimizar las expectativas de los usuarios.

En consecuencia, los resultados obtenidos respaldan la importancia de promover políticas que garanticen mejoras en la calidad de servicio, esta afirmación se encuentra respaldada en el aportes de (Núñez, 2018) quien determino el nivel de frecuencia del servicio recibido de acuerdo a las expectativas de los clientes de la agencia financiera, la cual determino un porcentaje de 77.42% de la población usuaria que está de acuerdo con la prestación de servicio y que indican que se han superado sus expectativas.

VI. CONCLUSIONES

1. La investigación planteó como objetivo general determinar la influencia de la GC en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; y conforme a los resultados se mostró un nivel alto de 46.80% en la variable gestión de calidad y un nivel alto de 45.81% en la variable servicio de atención, de la misma forma se estableció la influencia mediante la prueba Pseudo R^2 Nagelkerke resultando un valor de 75.2%, es decir existe influencia entre las variables, por lo tanto se tiene mayor posibilidad de implementar un conjunto de acciones y herramientas que permitan mejorar la calidad del servicio prestado.
2. Siendo el objetivo específico determinar la influencia de la GC en la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; y conforme a los resultados se mostró un nivel alto de 46.80% en la variable gestión de calidad y un nivel alto de 48.77% en la dimensión satisfacción, de la misma forma se estableció la influencia mediante la prueba Pseudo R^2 Nagelkerke resultando un valor de 73.1%, es decir que existe influencia entre la GC y la satisfacción, por lo tanto si se fortalece la GC en el servicio de atención entonces se garantizará la satisfacción de los usuarios.
3. En la investigación se planteó el objetivo específico determinar la influencia de la GC en la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; y conforme a los resultados se mostró un nivel alto de 46.80% en la variable gestión de calidad y un nivel alto de 46.31% en la dimensión eficiencia, de la misma forma se estableció la influencia mediante la prueba Pseudo R^2 Nagelkerke resultando un valor de 70.3%, es decir que existe influencia entre la GC y eficiencia, por lo tanto si se logra establecer una adecuada gestión de calidad se logrará mejorar la eficiencia y reducir errores.

4. Siendo el objetivo específico determinar la influencia de la GC en la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; y conforme a los resultados se mostró un nivel alto de 46.80% en la variable gestión de calidad y un nivel alto de 45.32% en la dimensión percepción de la misma forma se estableció la influencia mediante la prueba Pseudo R^2 Nagelkerke resultando un valor de 70.8%, es decir que existe influencia entre la GC y la percepción, por lo tanto si se implementa un sistema de GC se mejorará la percepción de los usuarios.

5. En la investigación se planteó el objetivo específico determinar la influencia de la GC en las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023; y conforme a los resultados se mostró un nivel alto de 46.80% en la variable gestión de calidad y un nivel alto de 44.83% en la dimensión expectativa de la misma forma se estableció la influencia mediante la prueba Pseudo R^2 Nagelkerke resultando un valor de 68.6%, es decir que existe influencia entre la GC y las expectativas, por lo tanto al implementar mejoras en el proceso de atención se logrará gestionar las expectativas de los usuarios que implica generar interés por el servicio y lograr beneficios a favor de los mismos.

VII. RECOMENDACIONES

1. Al haber determinado la influencia entre la GC y el servicio de atención de denuncias laborales, se recomienda mejorar la calidad en el servicio de atención a través de la implementación de herramientas y procedimientos que garanticen la satisfacción del ciudadano, para ello es necesario establecer estrategias que logren una atención oportuna, empática y sobre todo diversificar los canales de comunicación para brindar información adecuada, fiable y relevante sobre los servicios que ofrece la entidad, así también se sugiere el cumplimiento de los plazos establecidos para evitar las demoras excesivas en los procedimientos.
2. Se recomienda a la entidad fortalecer y garantizar una adecuada GC en el servicio de atención de denuncias laborales para lograr la satisfacción del usuario, para ello se propone elaborar programas y planes que garantice una atención adecuada, evitando malestar, incomodidad, y así poder prevenir y corregir las deficiencias que se viene presentado desde la calificación de las denuncias hasta los resultados finales del proceso, se sugiere a la institución garantizar que su personal se encuentre capacitado y actualizado.
3. Al existir influencia entre la GC y la eficiencia de las denuncias laborales, se recomienda generar valor percibido en los usuarios, mediante el cumplimiento de las funciones de manera eficiente que garanticen un adecuado servicio, otro aspecto importante que se sugiere a la entidad es lograr la fiabilidad de los procesos que se ejecutan, debiendo de responder en forma real, en el tiempo oportuno y con el propósito esperado, buscando siempre que los funcionarios públicos se encuentren comprometidos y logren generar confianza.

4. En base a la influencia que existe entre la GC y la percepción, se sugiere fortalecer y garantizar el trato igualitario en todo el procedimiento de atención de las denuncias, en consecuencia, el área de atención debe de prestar sus servicios poniendo en práctica la tolerancia y la amabilidad, también debe de proporcionar de manera oportuna los formatos que correspondan para agilizar los trámites con la finalidad de transparentar los servicios y a su vez se recomienda cumplir con las promesas que se ofrece al usuario.

5. Al haber determinado la influencia entre la GC y las expectativas de las denuncias laborales, se recomienda mejorar las estrategias de difusión sobre las funciones que desempeña la entidad, a través de (campañas, eventos y ferias) de igual forma se debe de garantizar resultados en beneficio de los usuarios y así evitar falsas expectativas, por ello tanto los resultados, la experiencia y los niveles de calidad serán factores fundamentales a considerar para mejorar las expectativas.

REFERENCIAS

- Acosta, A., Pulido, H., Araque, D., Regnault, M., & Tinoco, M. (2018). *Gestión de la Calidad una herramienta para la sostenibilidad organizacional*. https://www.researchgate.net/publication/341135279_Gestion_de_la_Calidad_Una_herramienta_para_la_sostenibilidad_organizacional
- Ander-Egg, E. (2003). *Métodos y técnicas de investigación social iv. Técnicas para la recolección de datos e información*. Lumen Ander. <https://epiprimero.files.wordpress.com/2012/01/ander-egg-tecnicas-de-investigacion-social.pdf>
- Angulo, P. (1991). *Calidad de servicio del marketing a la estrategia*. Diaz de Santos SA. <https://search.worldcat.org/es/title/1024460055>
- Arainga, W. (2011). *Guía de Investigación Científica*. Fondo Editorial. https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/23/rodriguez_arainaga_walabonso_guia%20_investigacion_cientifica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación introducción a la metodología científica* (6ta ed.). Episteme C.A. <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf-1.pdf>
- Arias, O. (2022). *Gestión de la calidad y la atención al usuario del área de emergencia del hospital Darío Machuca, Ubicado en el canton la trocal, periodo 2020*, [Tesis de maestría, Universidad Estatal de Milagro]. Repositorio institucional, Ecuador <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5912>
- Bedia, A. & Fernández, C. (2007). Modelos de gestión de calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. *El comportamiento de la empresa ante entornos dinámicos: XIX Congreso anual y XV Congreso Hispano Francés de AEDEM*, 2(1), 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2480844>
- Bustamante, M., Barreno, E., Obando, F., & Sánchez, M. (2019). *Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual*. Revista empresarial, 13(2), 1-15. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>

- Camisón, C., Cruz, S., & González, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson Educación, S. A. Grupo Editor. <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/64db843c11c52aaf913a5322feafd3d8.pdf>
- Cantos, J., & Kamarova, S. (2018). *Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad*. *Espacios*, 39(50), 14. <https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/18395014.html>
- Couso, R. (2005). *Servicio al cliente la comunicación y la calidad del servicio en la atención del cliente*. Ideaspropias editorial S.L. Grupo Editor <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=280006>
- Escudero, M. (2015). *Servicio de atención comercial*. Editex, S.A. Grupo Editor. <https://books.google.com.pe/books?id=ue7JCQAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Estrada, F. (2002). *Gestión pública y calidad: hacia la mejora continua y el rediseño de las instituciones del sector público*. VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 8-11 [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DCC4A573FB552EC805257C2F0061DE30/\\$FILE/clad0043302.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/DCC4A573FB552EC805257C2F0061DE30/$FILE/clad0043302.pdf)
- Espinoza, J. (2021). *La Calidad de servicio en la Administración Pública*. *Revista Científica Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Gadotti, S., & Abreu, A. (2009). La medición de la calidad de servicio. *Revista europea de dirección y economía de la empresa*, 18(3), 175. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2879656>
- Galli, M. (2020). *Rediseño del sistema de gestión de calidad de la tesorería general de la provincia de Buenos Aires para el año 2021* [Tesis de especialización Universidad Nacional de la Plata]. Repositorio Institucional, Buenos Aires. <https://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/129495>
- Gamboa, E., Mayorga, C., & Analuiza, J. (2020). *Servicio al cliente desde una perspectiva del modelo SERVQUAL*. *Digital publisher*, 5(3), 4. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898176>

- González, L. (2020). *Impacto de la investigación cuantitativa en la actualidad*. TECH CONVERGENCE Revista Científica, 4(1), 59-68.
<https://revista.sudamericano.edu.ec/index.php/convergence/article/view/35/2>
- Guevara, A. (2019). *La gestión de calidad y la rentabilidad de las empresas del subsector comercial de la ciudad de Quito* [Tesis para título, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional, Ambato, Ecuador.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/29100/1/T4398i.pdf>
- Herrera, T., & Schmalbach, J.(2010). *La Gestión de la Calidad en los Servicios ISO 9001:2008*.ISBN.
https://books.google.com.pe/books?id=UjopEN2btOsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la calidad*. Díaz de Santo, S.A.
<https://books.google.com.pe/books?id=rZgoVdPhJCAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (14 ed). McGRAW-Hill/Interamericana editores S.A.
https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
- Lema, M.(2020). *Principios de gestión de calidad ISO 9001*. Santa cruz de la sierra. grupo editor
https://books.google.com.pe/books?id=smwCEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Lorenzo, C. (2006). *Contribución sobre los paradigmas de investigación*. Educação. Revista do Centro de Educação, 31(1), 15.
<https://www.redalyc.org/pdf/1171/117117257002.pdf>
- López, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*, Editorial Elearning, S.L.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=VGzoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA7&dq=servicio+de+atencion+definicion&ots=ORw8LJ1gfK&sig=vedjxbh7to4E-AXuD2RWN1EYRRE#v=onepage&q=servicio%20de%20atencion%20definicion&f=false>
- Martinez, M. H. (2023). *La influencia de la gestión de calidad en la satisfacción de los clientes;2023* [Tesis de título profesional, Universidad Ricardo Palma]. Repositorio Institucional,
<https://repositorio.urp.edu.pe/handle/20.500.14138/6705>

- Mendoza, J., & Garza, J. (2020). *La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad (Measurement in the scientific research process: Content validity and reliability evaluation)*. *Innovaciones de negocios*, 6(1), 22. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/12508>
- Nauca, J.(2021). *Gestión de la calidad y satisfacción del cliente en la empresa Caltan SRL, 2019* [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional, Perú.
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4656/Tesis%20Jos%c3%a9%20%20Calvay.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Neill, D., & Suárez, L.(2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. Ediciones UTMACH. Grupo Editor.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. (2022, 17 de noviembre). *Norma Técnica N° 001-2022-PCM-SGP*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3856098/Norma%20Tecnica%20-20-Gestion%20de%20la%20Calidad%20de%20Servicios_16%2011%2022%5BF%5D.pdf.pdf?v=1669046415
- Núñez, R. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y su influencia en la satisfacción del cliente de una agencia financiera en Trujillo, 2018* [Tesis de título profesional, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional, Trujillo Perú
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23155/Guerra%20Nu%c3%b1ez%20Roberto.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Oliva, E.(2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar revista de ciencias administrativas y sociales*, 15(25), 65-66
<https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Ortíz, L.(2023). *La Modernización de la gestión pública en el Perú*. *Gestión en el Tercer Milenio Rev. de Investigación de la Fac. de Ciencias Administrativas*, (15)30,59-64
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8802/7641>

- Paitán, H., Dueñas, M., Vilela, J., & Delgado, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta ed.). (A. G. M, Ed.). Ediciones de la U. Grupo Editor. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/MetodologiaInvestigacionNaupas.pdf
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Un modelo conceptual de calidad del servicio y sus implicaciones para investigaciones futuras. *Journal of Marketing*, 49(4), 44. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parra, M.(2013). Importancia de la calidad. (82), 7. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/Pacioli-82%20con%20issn.pdf>
- Peláez, J.(2022). *Sistema de trámite documentario y el servicio de atención al ciudadano en la municipalidad provincial de Loreto Nauta, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Lima , Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/113450/Leveau_PJB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ponsati, E., & Campos, M. (2002). *Gestión de la Calidad*. Edicions UPC. https://books.google.com.pe/books?id=HIJZnwEACAAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Reina, M.(2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa en la empresa de publicidad ayuda experto*. *Perspectivas*, 17(34). <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Rivera, N. (2022). *Influencia de la gestión de la calidad de servicios públicos en la satisfacción ciudadana, Gerencia de una Municipalidad, Ancash, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional, Lima, Perú. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/101257/Arroyo_RNA-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
- Robayo, E. (2020). *La Gestión del Conocimiento y la gestión de la calidad en las organizaciones* [Tesis de especialidad, Universidad de América]. Repositorio Institucional, Bogotá, Colombia. <https://repository.uamerica.edu.co/bitstream/20.500.11839/7953/1/53743-2020-II-GC.pdf>
- Romero, A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*, [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Institucional, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31761/1/08%20ADP.pdf>

- Salazar, P.(2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Documentación de las Ciencias de la Información, 34, 349-368. <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463>
- Sampieri, R., & Torres, C. (2018). *Metodología de la Investigación Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Mc Graw-Hill interamericana Editores, S.A. de C.V. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Sampieri, R., Collado, C., & Lucio, M.(2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V. Grupo Editor. <https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf>
- Sánchez, J. (2017). *Sistemas de Gestión de Calidad (Iso 9001:2015)*. Interconsulting Bureau S.L. Grupo Editor. https://books.google.com.pe/books?id=RhkwDwAAQBAJ&printsec=frontcover&source=gbs_atb&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Torres, S., Stanescu, M., & Luisa, C. (2015). Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. *Compendium*, 18(35). <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- Useche, M., Artigas, W., Queipo, B., & Perozo, É. (2019). *Técnicas e instrumentos de recolección de datos cuali-cuantitativos*. Editorial Gente Nueva. Grupo Editor. <https://repositoryinst.uniquajira.edu.co/bitstream/handle/uniquajira/467/88.%20Tecnicas%20e%20instrumentos%20recolecci%C3%B3n%20de%20datos.pdf?sequence=1>
- Villanueva, J. (2006). *Cómo medimos el servicio*. Gestión en el Tercer Milenio, 9(18), 78. <https://doi.org/10.15381/gtm.v9i18.9227>
- Yovera, C., & Rodríguez, J. (2018). *El modelo SERVQUAL en la evaluación de la calidad de servicio de los centrales azucareros*. Revista científica teorías, enfoques y aplicaciones en las ciencias sociales,10(22),29. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6577557>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Planteamiento del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología	
Problema general	Objetivos generales	Hipótesis general	Gestión de calidad	Elementos tangibles	Infraestructura	Tipo Alcance: Básica	
<p>¿Cuál es la influencia de la gestión de calidad en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>a) ¿Cuál es la influencia de la GC en la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la influencia de la GC en la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la influencia de la GC en la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023?</p> <p>d) ¿Cuál es la influencia de la GC en las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023?</p>	<p>Determinar la influencia de la gestión de calidad en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la influencia de la GC en la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023</p> <p>b) Determinar la influencia de la GC en la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023</p> <p>c) Determinar la influencia de la GC en la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023</p> <p>d) Determinar la influencia de la GC en las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023.</p>	<p>Existe influencia significativa entre la gestión de calidad y el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>a) Existe influencia significativa entre la GC y la satisfacción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023</p> <p>b) Existe influencia significativa entre la GC y la eficiencia de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023</p> <p>c) Existe influencia significativa entre la GC y la percepción de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023</p> <p>d) Existe influencia significativa entre la GC y las expectativas de las denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023</p>		Equipos	Equipo	Profundidad: descriptiva explicativa	
				Material	Implementación de personal		Diseño correlacional-causal
				Empatía	Atención empática		método hipotético deductivo
				Fiabilidad	Atención individualizada	Población: 425	
				Seguridad	Puntualidad		
					Confianza		
				Capacidad de respuesta	Seguimiento del proceso		
					Protocolo de atención		
					Atención oportuna	Muestra: 203	
			Disponibilidad				
Comunicación							
Satisfacción	Nivel Satisfacción	Técnica: encuesta					
Eficiencia	Calidad del servicio						
	Fidelidad del usuario						
	Valor percibido						
Percepción	Nivel de eficiencia						
	Trato igualitario	Instrumento: cuestionario					
	Tolerancia y amabilidad						
Cumplimiento de promesas							
Expectativa	Interés por el servicio	escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni desacuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)					
	Beneficios del servicio						
	Tiempo de espera						
			Servicio de atención				

Anexo 2: Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Items	Escala de medición
Gestión de calidad	<p>Según (Camisón & González, 2006) la gestión de calidad es fundamental y necesaria, es aquella donde se utiliza estrategias para lograr el éxito y la competitividad de las empresas.</p> <p>La gestión de la calidad es una serie de métodos sistemáticos que logran las entidades para plantear, ejecutar y controlar sus procesos garantizando la estabilidad y consistencia en el desempeño de sus funciones</p>	<p>La gestión de calidad está compuesta por las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, empatía, fiabilidad, seguridad y capacidad de respuesta</p>	Elementos tangibles	Infraestructura	1,2	<p>La escala se medición que se aplicara en la investigación es ordinal: escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)</p>
				Equipos	3,4	
				Materiales	5,6	
				Implementación de personal	7,8	
			Empatía	Atención empática	9,10	
				Atención individualizada	11,12	
			Fiabilidad	Puntualidad	13,14	
				Confianza	15,16	
			Seguridad	Seguimiento del proceso	17,18	
				Protocolo de atención	19,20	
			Capacidad de respuesta	Atención oportuna	21,22	
				Disponibilidad	23,24	
Comunicación	25,26					
Servicio de atención	<p>Según (Castaño & Jurado, 2006) el servicio de atención tiene como finalidad primordial satisfacer al usuario respecto a la necesidad que presente, los servicios que se prestan tienen establecido como factor la temporalidad en relación a su ejecución, siendo necesario la planificación y estandarización, además se debe de utilizar herramientas que garanticen una comunicación efectiva.</p> <p>El servicio de atención es el asesoramiento respecto a la atención de un servicio, que se da a través de procesos</p>	<p>El servicio de atención está compuesto por las siguientes dimensiones: Satisfacción, eficiencia, percepción y expectativa</p>	Satisfacción	Nivel Satisfacción	1,2	<p>La escala se medición que se aplicara en la investigación es ordinal: escala de Likert Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni acuerdo ni desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Totalmente de acuerdo (5)</p>
				Calidad del servicio	3,4	
			Eficiencia	Fidelidad del usuario	5,6	
				Valor percibido	7,8	
				Nivel de eficiencia	9,10	
			Percepción	Trato igualitario	11,12	
				Tolerancia y amabilidad	13,14	
				Cumplimiento de promesas	15,16	
			Expectativa	Interés por el servicio	17,18	
				Beneficios del servicio	19,20	
				Tiempo de espera	21,22	

Anexo 3: Instrumento/s de recolección de datos de la variable 1: Gestión de calidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTION DE CALIDAD

Esta encuesta está diseñada con fines académicos, porque permitirá obtener información que refleje lo que realmente opina y podrá realizar la calificación con relación a la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias

Instrucciones: Según su criterio y experiencia debe de marcar con una (x) el valor numérico de acuerdo a las características que a continuación se detalla:

Totalmente en desacuerdo = 1	En desacuerdo = 2	Ni acuerdo ni desacuerdo= 3
De acuerdo =4	Totalmente de acuerdo = 5	

GESTIÓN DE LA CALIDAD						
Elementos tangibles		ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	Las instalaciones físicas (edificio en general) se encuentran en condiciones adecuadas					
2	Los espacios comunes para brindar el servicio de atención son limpios, ordenados y en óptimas condiciones					
3	La entidad cuenta con equipos informáticos (PC, impresoras) necesarias para brindar el servicio de atención					
4	La entidad cuenta con algún equipo informático a disposición del usuario para el ingreso de denuncias virtuales					
5	La plataforma con que cuenta la entidad para el ingreso de denuncias virtuales es amigable					
6	Los elementos materiales para la atención del servicio (folletos, trípticos, formatos) se encuentran a disposición					
7	El personal que brinda el servicio se encuentra presentable y debidamente identificado					
8	Se cuenta con personal necesario para la prestación del servicio de denuncias laborales					
Empatía		ESCALA				
		1	2	3	4	5
9	El personal comprende las necesidades del usuario y explica con detalle lo que se requiere					
10	El personal brinda un servicio de atención de manera amable, cortés y con respeto					
11	La atención que realiza el personal de la entidad es de manera personalizada					

12	El personal está dispuesto aclarar dudas y se anticipa a las necesidades del usuario					
Fiabilidad		ESCALA				
		1	2	3	4	5
13	La atención de las denuncias se ejecuta de acuerdo a los plazos establecidos en los documentos normativos					
14	La entidad se compromete en realizar los procedimientos de atención de denuncias de manera oportuna y transparente					
15	El personal brinda alternativas de solución en el servicio de atención generando confianza en el usuario					
16	La orientación que realiza el personal es igualitaria sin discriminación alguna					
Seguridad		ESCALA				
		1	2	3	4	5
17	Los procedimientos para realizar consultas y tramites son seguros y pertinentes					
18	La documentación presentada a la entidad se encuentra protegida y en estricta confidencialidad					
19	El personal cumple con brindar respuestas acertadas respecto al procedimiento de atención de denuncias					
20	Las plataformas habilitadas por la entidad son de fácil acceso y garantizan su funcionalidad					
Capacidad de respuesta		ESCALA				
		1	2	3	4	5
21	La entidad notifica de manera oportuna al usuario los resultados del procedimiento de la denuncia laborales					
22	La entidad comunica cualquier cambio en relación al proceso de atención de denuncias laborales					
23	El personal brinda un servicio eficiente que garantice satisfacción en los usuarios					
24	El personal realiza la escucha activa a los requerimientos del usuario					
25	La comunicación entre los empleados y el usuario es de manera formal y estructurada					
26	La entidad atiende pertinentemente las observaciones y reclamos de los usuarios					

Anexo 4. Instrumento/s de recolección de datos de la variable 2: Servicio de atención



CUESTIONARIO PARA MEDIR EL SERVICIO DE ATENCIÓN

Esta encuesta está diseñada con fines académicos, porque permitirá obtener información que refleje lo que realmente opina y podrá realizar la calificación con relación a la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias

Instrucciones: Según su criterio y experiencia debe de marcar con una (x) el valor numérico de acuerdo a las características que a continuación se detalla:

Totalmente en desacuerdo = 1	En desacuerdo = 2	Ni acuerdo ni desacuerdo= 3
------------------------------	-------------------	-----------------------------

De acuerdo = 4	Totalmente de acuerdo = 5
----------------	---------------------------

SERVICIO DE ATENCIÓN						
Satisfacción		ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	La entidad cumple con los niveles de satisfacción óptimos en el servicio de atención de denuncias					
2	La entidad brinda un servicio oportuno que genera interés en el usuario para volver cada vez que requiera realizar consultas y/o requiera información					
3	La entidad brinda una adecuada calidad en el servicio de atención de denuncias laborales					
4	La entidad cuenta con el personal capacitado para brindar información especializada y se visualiza en la calidad de servicio prestado					
Eficiencia		ESCALA				
		1	2	3	4	5
5	Existe la plena seguridad de utilizar el servicio de atención de denuncias antes de recurrir a otras entidades					
6	Los resultados obtenidos del proceso de atención de denuncias son favorables al usuario en la mayoría de los casos					
7	La entidad cumple con brindar el servicio de atención de manera eficiente y rápida					
8	El personal realiza adecuadamente sus funciones para lograr resultados favorables al final del proceso de atención					

9	La entidad cumple con ejecutar los procedimientos administrativos de manera adecuada					
10	La entidad cuenta con procesos eficientes para lograr una óptima prestación de servicios					
Percepción		ESCALA				
		1	2	3	4	5
11	Los funcionarios encargados del servicio priorizan la atención en base al nivel de urgencia de las materias denunciadas					
12	Los funcionarios encargados del servicio muestran el mismo interés en todos los casos que se presentan para su atención					
13	El personal muestra tolerancia y amabilidad cuando atiende a los usuarios					
14	La entidad brinda adecuadamente sus servicios generando una percepción positiva por parte de los usuarios					
15	La entidad cuenta con un grado de confianza respecto a la prestación de servicio de atención de denuncias laborales					
16	La entidad realiza procesos y tramites adecuados que brindan seguridad a los usuarios					
Expectativa		ESCALA				
		1	2	3	4	5
17	La entidad satisface su expectativa una vez concluida la prestación del servicio					
18	El personal satisface su expectativa en la prestación del servicio					
19	La entidad cuenta con la capacidad de cobertura en la prestación del servicio					
20	La entidad garantiza el cumplimiento de beneficios concluida la prestación de servicios					
21	El personal brinda el soporte adecuado cumpliendo con los tiempos de espera para la atención a los usuarios					
22	La entidad cuenta con horarios de atención convenientes para los usuarios					



Firmado digitalmente por:
SUNAFIL - Mesa de Partes
Presencial
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 10/10/2023 18:53:42-0500

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

Abancay, 10 de octubre del 2023

SOLICITO: Autorización para uso del nombre la entidad

KAREN LIZBETH KOJACHI PEREZ

INTENDENTE REGIONAL DE APURIMAC

Presente:

Yo, Emmy Lizbeth Chipa Benites, identificada con documento de identidad N° 45447311, con domicilio en Av. Mariano Melgar S/N, en mi condición de trabajadora en el puesto de Auxiliar Administrativo de la Sub Intendencia de Fiscalización e Instrucción de la Intendencia Regional de Apurímac y desempeñándome en el puesto desde octubre del 2020, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, en mi calidad de estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Post-Grado de la Universidad Cesar Vallejo, he propuesto realizar la tesis denominada “Influencia de la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023”

Motivo por el cual solicito a la instancia correspondiente la autorización para utilizar el nombre de la entidad SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL-SUNAFIL, con el propósito de llevar a cabo el proyecto de investigación señalado.

Por lo expuesto ruego a usted acceda a mi petición, y hago propicia la ocasión para expresarles las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Emmy Lizbeth Chipa Benites
DNI N° 45447311



PERÚ

Superintendencia
Nacional de
Fiscalización Laboral



Firmado digitalmente por :
KOJACHI PEREZ Karen Lizbeth FAU
20555195444 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 12.10.2023 09:40:21-0500

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

MEMORANDUM-000686-2023-SUNAFIL/IRE-APU

A : **GERSON VLADIMIR CANTERAC DE LOS SANTOS**
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Asunto : SE TRASLADA SOLICITUD PARA EVALUACIÓN Y APROBACIÓN

Fecha : Apurímac, 12 de Octubre del 2023

Tengo el agrado de dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y, remitir la solicitud de la servidora Emmy Lizbeth Chipa Benites, Auxiliar Administrativo de la Subintendencia de Fiscalización e Instrucción de la Intendencia Regional de Apurímac

Sobre el particular, mencionar que la citada servidora en su calidad de estudiante de la Maestría en Gestión Pública de la escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo realizará la tesis “Influencia de la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias en la SUNAFIL-Apurímac 2023”. Para ello, **solicita autorización** para utilizar el nombre de la entidad SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE FISCALIZACIÓN LABORAL, con el propósito de llevar a cabo el proyecto de investigación.

Sin otro particular, quedo a la espera de la respuesta o, de ser el caso, se pueda derivar la presenta solicitud a la instancia correspondiente a efectos de dar atención a la petición.

Documento firmado digitalmente
KAREN LIZBETH KOJACHI PEREZ
INTENDENTE REGIONAL DE APURIMAC

KLKP
HR: 197565-2023

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en la SUNAFIL, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <http://aplicativosweb5.sunafil.gob.pe/si.verificacionFirmaDigital/> e ingresando la siguiente clave: **2537659686611**

www.sunafil.gob.pe

Av. Salaverry 655, 2do. Piso
Jesús María, Lima – Perú
T. (511) 390 - 2800



SUNAFIL

SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
FISCALIZACIÓN
LABORAL



PERÚ

Superintendencia
Nacional de
Fiscalización Laboral



Firmado digitalmente por :
GONZALES INGA Ruth Janen FAU
20555195444 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 06.11.2023 13:05:27-0500

“Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres”
“Año de la unidad, la paz y el desarrollo”

MEMORANDUM-002377-2023-SUNAFIL/GG/ORH

A : JOSE LUIS DIAZ CALLIRGOS
GERENTE GENERAL

Asunto : Sobre autorizacion de uso del nombre de la SUNAFIL

Referencia : a) Solicitud del 10 de octubre de 2023 – Chipa Benites Emmy Lizbeth
b) MEMORANDUM – 000686-2023-SUNAFIL/IRE-APU
c) Correo electrónico de fecha 03 de noviembre

Fecha : Lima, 06 de Noviembre del 2023

Previo cordial saludo me es grato dirigirme a usted, y en atención a documento de la referencia **a) y b)**, este despacho procede a tomar conocimiento del requerimiento de la solicitud de autorización de uso del nombre de la entidad para el desarrollo del proyecto de investigación (Tesis de Maestría) de la servidora **Chipa Benites Emmy Lizbeth**, Auxiliar administrativo de la Subintendencia de Fiscalización e Instrucción identificada con DNI N° 45447311.

Al respecto, con correo de la referencia **c)** se procede a comunicar a la servidora nos brinde la conformidad y compromiso referido al adecuado uso del nombre de la entidad dentro del proyecto de investigación a desarrollar denominado “*Influencia de la gestión de calidad en el servicio de atención de las denuncias en la SUNAFIL – Apurímac 2023*”, en tal sentido, habiendo asumido dichos compromisos, se informa a la Gerencia General la disposición de comunicar a la servidora **Chipa Benites Emmy Lizbeth** de la Intendencia Regional de Apurímac, pueda hacer uso de la denominación de la entidad exclusivamente para el desarrollo de su proyecto de investigación y en caso su despacho no determina alguna observación se le pueda poner a conocimiento la presente en su calidad de máxima autoridad administrativa de la SUNAFIL.

Atentamente,

Documento firmado digitalmente
RUTH JANEN GONZALES INGA
JEFE DE LA OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

RGI/jpp
HR: 197565-2023

La impresión de este ejemplar es una copia auténtica de un documento electrónico archivado en la SUNAFIL, aplicando lo dispuesto por el Art. 25 del D.S. 070-2013-PCM y la Tercera Disposición Complementaria Final del D.S 026-2016-PCM. Su autenticidad e integridad pueden ser contrastadas a través de la siguiente dirección web <http://aplicativosweb5.sunafil.gob.pe/si.verificacionFirmaDigital/> e ingresando la siguiente clave: 25912512377457

www.sunafil.gob.pe

Av. Salaverry 655, 2do. Piso
Jesús María, Lima – Perú
T. (511) 390 - 2800



SUNAFIL

SUPERINTENDENCIA
NACIONAL DE
FISCALIZACIÓN
LABORAL

Observaciones: _

Acciones

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1 - ACTUAR DIRECTAMENTE | 2 - ANALIZAR |
| 3 - ARCHIVAR | 4 - CONOCIMIENTO |
| 5 - CONVERSAR | 6 - COORDINAR |
| 7 - DIFUNDIR | 8 - EVALUAR |
| 9 - INFORMAR | 10 - NOTIFICAR |
| 11 - OPINION | 12 - PROYECTAR RESPUESTA |
| 13 - PROYECTAR RESOLUCION | 14 - REVISAR |
| 15 - REFORMULAR | 16 - TOMAR ACCION |
| 17 - TOMAR NOTA | 18 - TRAMITAR |
| 19 - SEGUIMIENTO | 20 - VoBo |

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Sra. Dra. Cinthya Virginia Soto Hidalgo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción VII LIMA 202300, aula 9T1, 9P1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

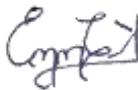
El título nombre del proyecto de investigación es: **Influencia de la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



EMMY LIZBETH CHIPA BENITES
DNI N° 45447311

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Cinthy Virginia Soto Hidalgo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración / Comunicación / Educación
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
DNI:	41808419
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de la gestión de calidad
Autor (a):	Emmy Lizbeth Chipa Benites
Objetivo:	Medir el nivel de la gestión de la calidad
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector privado (personas que labora bajo el régimen 728)
Dimensiones:	Elementos tangibles Empatía Fiabilidad Seguridad Capacidad de respuesta
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal – escala de Likert
Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni acuerdo ni desacuerdo = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5
Cantidad de ítems:	26
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir el nivel de la gestión de la calidad elaborado por Emmy Lizbeth Chipa Benites en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: GESTIÓN DE CALIDAD

Definición de la variable:

Según (Camisón & González, 2006) la gestión de calidad es fundamental y necesaria, es aquella donde se utiliza estrategias para lograr el éxito y la competitividad de las empresas.

La gestión de la calidad es una serie de métodos sistemáticos que logran las entidades para plantear, ejecutar y controlar sus procesos garantizando la estabilidad y consistencia en el desempeño de sus funciones

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Según Caicay (2017) define a los elementos tangibles como el conjunto de equipos y maquinarias con los que cuenta una empresa, involucra las instalaciones y todos los bienes muebles que se requiere para el correcto funcionamiento y operatividad de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. Las instalaciones físicas (edificio en general) se encuentran en condiciones adecuadas	4	4	4	
	2. Los espacios comunes para brindar el servicio de atención son limpios, ordenados y en óptimas condiciones	4	4	4	
Equipos	3. La entidad cuenta con equipos informáticos (PC, impresoras) necesarias para brindar el servicio de atención	4	4	4	
	4. La entidad cuenta con algún equipo informático a disposición del usuario para el ingreso de denuncias virtuales	4	4	4	
Materiales	5. La plataforma con que cuenta la entidad para el ingreso de denuncias virtuales es amigable	4	4	4	
	6. Los elementos materiales para la atención del servicio (folletos, trípticos, formatos) se encuentran a disposición	4	4	4	

Implementación del personal	7. El personal que brinda el servicio se encuentra presentable y debidamente identificado	4	4	4	
	8. Se cuenta con personal necesario para la prestación del servicio de denuncias laborales	4	4	4	

Dimensión 2: Empatía

Según Torres y Luna (2017) define a la empatía como factor fundamental para llevar a cabo un proceso de calidad en el servicio, además es fundamental para lograr una atención de manera personalizada pues de este factor dependerá que un cliente se encuentre satisfecho y cumpla sus expectativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención empática	9.El personal comprende las necesidades del usuario y explica con detalle lo que se requiere	4	4	4	
	10. El personal brinda un servicio de atención de manera amable, cortes y con respeto	4	4	4	
Atención individualizada	11. La atención que realiza el personal de la entidad es de manera personalizada	4	4	4	
	12. El personal está dispuesto aclarar dudas y se anticipa a las necesidades del usuario	4	4	4	

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Según (Yovera & Rodríguez, 2018) la fiabilidad se refiere a la destreza de ejecutar el servicio de manera cuidadosa, es decir brindar un servicio con buen desempeño, precisión y exactitud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puntualidad	13. La atención de las denuncias se ejecuta de acuerdo a los plazos establecidos en los documentos normativos	4	4	4	
	14. La entidad se compromete en realizar los procedimientos de atención de denuncias de manera oportuna y transparente	4	4	4	
Confianza	15. El personal brinda alternativas de solución en el servicio de atención generando confianza en el usuario	4	4	4	
	16. La orientación que realiza el personal es igualitaria sin discriminación alguna	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Según (Gamboa, Mayorga, & Analuiza, 2020) la seguridad incluye la forma de presentación de los trabajadores, los conocimientos y la forma de atención, esta dimensión mide confianza, destrezas, credibilidad, profesionalismo y se adapta al servicio que brinda una empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento del proceso	17. Los procedimientos para realizar consultas y tramites son seguros y pertinentes	4	4	4	
	18. La documentación presentada a la entidad se encuentra protegida y en estricta confidencialidad	4	4	4	
Protocolo de atención	19. El personal cumple con brindar respuestas acertadas respecto al procedimiento de atención de denuncias	4	4	4	
	20. Las plataformas habilitadas por la entidad son de fácil acceso y garantizan su funcionalidad	4	4	4	

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

Según (Gadotti & Abreu, 2009) la capacidad de respuesta se define como la disponibilidad con que cuenta la empresa para brindar su servicio de manera oportuna y rápida, es la destreza y la voluntad para ayudar a los usuarios y lograr un factor de diferenciación que distingue a la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	21. La entidad notifica de manera oportuna al usuario los resultados del procedimiento de la denuncia laborales	4	4	4	
	22. La entidad comunica cualquier cambio en relación al proceso de atención de denuncias laborales	4	4	4	
Disponibilidad	23. El personal brinda un servicio eficiente que garantice satisfacción en los usuarios	4	4	4	
	24. El personal realiza la escucha activa a los requerimientos del usuario	4	4	4	
Comunicación	25. La comunicación entre los empleados y el usuario es de manera formal y estructurada	4	4	4	
	26. La entidad atiende pertinentemente las observaciones y reclamos de los usuarios	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Sra. Dra. Cinthya Virginia Soto Hidalgo

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción VII LIMA 202300, aula 9T1, 9P1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

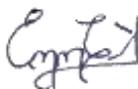
El título nombre del proyecto de investigación es: **Influencia de la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



EMMY LIZBETH CHIPA BENITES
DNI N° 45447311

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Cinthy Virginia Soto Hidalgo
Grado profesional:	Maestría () Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Administración / Comunicación / Educación
Institución donde labora:	Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados
DNI:	41808419
Firma del experto:	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Servicio de atención
Autor (a):	Emmy Lizbeth Chipa Benites
Objetivo:	Medir el nivel del servicio de atención
Administración:	Escrita
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Sector privado (personas que labora bajo el régimen 728)
Dimensiones:	Satisfacción Eficiencia Percepción Expectativa
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal – escala de Likert
Niveles o rango:	Totalmente en desacuerdo = 1, En desacuerdo = 2, Ni acuerdo ni desacuerdo = 3, De acuerdo = 4 y Totalmente de acuerdo = 5
Cantidad de ítems:	22
Tiempo de aplicación:	20 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario para medir el nivel de servicio de atención elaborado por Emmy Lizbeth Chipa Benites en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.

	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: SERVICIO DE ATENCIÓN

Definición de la variable:

Según (Castaño & Jurado, 2006) el servicio de atención tiene como finalidad primordial satisfacer al usuario respecto a la necesidad que presente, los servicios que se prestan tienen establecido como factor la temporalidad en relación a su ejecución, siendo necesario la planificación y la estandarización, además se debe de utilizar herramientas que garanticen una comunicación efectiva. El servicio de atención es el conjunto de actividades para prestar un servicio y lograr la satisfacción del usuario en razón a sus expectativas y necesidades

Dimensión 1: Satisfacción

Según (Salazar, 2011) la satisfacción es el proceso de comparación entre las percepciones subjetivas de los usuarios y la experiencia, es el estado donde el usuario experimenta de manera emocional la prestación de servicios, además influye el estado mental del usuario que representará un constructo de evaluación y constante juicio comparando básicamente las expectativas y objetivos con los resultados obtenidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de satisfacción	1. La entidad cumple con los niveles de satisfacción óptimos en el servicio de atención de denuncias	4	4	4	
	2. La entidad brinda un servicio oportuno que genera interés en el usuario para volver cada vez que requiera realizar consultas y/o requiera información	4	4	4	
Calidad de atención	3. La entidad brinda una adecuada calidad en el servicio de atención de denuncias laborales	4	4	4	
	4. La entidad cuenta con el personal capacitado para brindar información especializada y se visualiza en la calidad de servicio prestado	4	4	4	

Dimensión 2: Eficiencia

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) La eficiencia es lograr maximizar los resultados utilizando los recursos de manera adecuada, involucra realizar las actividades oportunas, así mismo se entiende como la capacidad de obtener los resultados laborables utilizando recursos mínimos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fidelidad del usuario	5. Existe la plena seguridad de utilizar el servicio de atención de denuncias antes de recurrir a otras entidades	4	4	4	
	6. Los resultados obtenidos del proceso de atención de denuncias son favorables al usuario en la mayoría de los casos	4	4	4	
Valor percibido	7. La entidad cumple con brindar el servicio de atención de manera eficiente y rápida	4	4	4	
	8. El personal realiza adecuadamente sus funciones para lograr resultados favorables al final del proceso de atención	4	4	4	
Nivel de eficiencia	9. La entidad cumple con ejecutar los procedimientos administrativos de manera adecuada	4	4	4	
	10. La entidad cuenta con procesos eficientes para lograr una óptima prestación de servicios	4	4	4	

Dimensión 3: Percepción

Según (Couso, 2005) La percepción es el proceso mental que ejerce el usuario con el propósito de organizar, seleccionar e interpretar la información para generar valor y significado a un bien o servicio, es la visión de la realidad de un ciudadano se presenta en base al contexto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato igualitario	11. Los funcionarios encargados del servicio priorizan la atención en base al nivel de urgencia de las materias denunciadas	4	4	4	
	12. Los funcionarios encargados del servicio muestran el mismo interés en todos los casos que se presentan para su atención	4	4	4	
Tolerancia y amabilidad	13. El personal muestra tolerancia y amabilidad cuando atiende a los usuarios	4	4	4	
	14. La entidad brinda adecuadamente sus servicios generando una percepción positiva por parte de los usuarios	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	15. La entidad cuenta con un grado de confianza respecto a la prestación de servicio de atención de denuncias laborales	4	4	4	

	16. La entidad realiza procesos y tramites adecuados que brindan seguridad a los usuarios	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensión 4: Expectativa

Según (Villanueva, 2006) se define la expectativa como la posibilidad de conseguir algo, es aquello que la persona cree que puede ser o deba suceder, será el reflejo de querer conseguir algo en base a otras experiencias anteriores en relación a los productos o servicios similares, este factor se relaciona directamente con la calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés por el servicio	17. La entidad satisface su expectativa una vez concluida la prestación del servicio	4	4	4	
	18. El personal satisface su expectativa en la prestación del servicio	4	4	4	
Beneficios del servicio	19. La entidad cuenta con la capacidad de cobertura en la prestación del servicio	4	4	4	
	20. La entidad garantiza el cumplimiento de beneficios concluida la prestación de servicios	4	4	4	
Tiempo de espera	21. El personal brinda el soporte adecuado cumpliendo con los tiempos de espera para la atención a los usuarios	4	4	4	
	22. La entidad cuenta con horarios de atención convenientes para los usuarios	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción VII LIMA 202300, aula 9T1, 9P1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Influencia de la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



EMMY LIZBETH CHIPA BENITES
DNI N° 45447311

	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: GESTIÓN DE CALIDAD

Definición de la variable:

Según (Camisón & González, 2006) la gestión de calidad es fundamental y necesaria, es aquella donde se utiliza estrategias para lograr el éxito y la competitividad de las empresas.

La gestión de la calidad es una serie de métodos sistemáticos que logran las entidades para plantear, ejecutar y controlar sus procesos garantizando la estabilidad y consistencia en el desempeño de sus funciones

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Según Caicay (2017) define a los elementos tangibles como el conjunto de equipos y maquinarias con los que cuenta una empresa, involucra las instalaciones y todos los bienes muebles que se requiere para el correcto funcionamiento y operatividad de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. Las instalaciones físicas (edificio en general) se encuentran en condiciones adecuadas	4	4	4	
	2. Los espacios comunes para brindar el servicio de atención son limpios, ordenados y en óptimas condiciones	4	4	4	
Equipos	3. La entidad cuenta con equipos informáticos (PC, impresoras) necesarias para brindar el servicio de atención	4	4	4	
	4. La entidad cuenta con algún equipo informático a disposición del usuario para el ingreso de denuncias virtuales	4	4	4	

Materiales	5. La plataforma con que cuenta la entidad para el ingreso de denuncias virtuales es amigable	4	4	4	
	6. Los elementos materiales para la atención del servicio (folletos, trípticos, formatos) se encuentran a disposición	4	4	4	
Implementación del personal	7. El personal que brinda el servicio se encuentra presentable y debidamente identificado	4	4	4	
	8. Se cuenta con personal necesario para la prestación del servicio de denuncias laborales	4	4	4	

Dimensión 2: Empatía

Según Torres y Luna (2017) define a la empatía como factor fundamental para llevar a cabo un proceso de calidad en el servicio, además es fundamental para lograr una atención de manera personalizada pues de este factor dependerá que un cliente se encuentre satisfecho y cumpla sus expectativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención empática	9. El personal comprende las necesidades del usuario y explica con detalle lo que se requiere	4	4	4	
	10. El personal brinda un servicio de atención de manera amable, cortes y con respeto	4	4	4	
Atención individualizada	11. La atención que realiza el personal de la entidad es de manera personalizada	4	4	4	
	12. El personal está dispuesto aclarar dudas y se anticipa a las necesidades del usuario	4	4	4	

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Según (Yovera & Rodríguez, 2018) la fiabilidad se refiere a la destreza de ejecutar el servicio de manera cuidadosa, es decir brindar un servicio con buen desempeño, precisión y exactitud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puntualidad	13. La atención de las denuncias se ejecuta de acuerdo a los plazos establecidos en los documentos normativos	4	4	4	
	14. La entidad se compromete en realizar los procedimientos de atención de denuncias de manera oportuna y transparente	4	4	4	
Confianza	15. El personal brinda alternativas de solución en el servicio de atención generando confianza en el usuario	4	4	4	

	16. La orientación que realiza el personal es igualitaria sin discriminación alguna	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Dimensión 4: Seguridad

Según (Gamboa, Mayorga, & Analuiza, 2020) la seguridad incluye la forma de presentación de los trabajadores, los conocimientos y la forma de atención, esta dimensión mide confianza, destrezas, credibilidad, profesionalismo y se adapta al servicio que brinda una empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento del proceso	17. Los procedimientos para realizar consultas y tramites son seguros y pertinentes	4	4	4	
	18. La documentación presentada a la entidad se encuentra protegida y en estricta confidencialidad	4	4	4	
Protocolo de atención	19. El personal cumple con brindar respuestas acertadas respecto al procedimiento de atención de denuncias	4	4	4	
	20. Las plataformas habilitadas por la entidad son de fácil acceso y garantizan su funcionalidad	4	4	4	

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

Según (Gadotti & Abreu, 2009) la capacidad de respuesta se define como la disponibilidad con que cuenta la empresa para brindar su servicio de manera oportuna y rápida, es la destreza y la voluntad para ayudar a los usuarios y lograr un factor de diferenciación que distingue a la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	21. La entidad notifica de manera oportuna al usuario los resultados del procedimiento de la denuncia laborales	4	4	4	
	22. La entidad comunica cualquier cambio en relación al proceso de atención de denuncias laborales	4	4	4	
Disponibilidad	23. El personal brinda un servicio eficiente que garantice satisfacción en los usuarios	4	4	4	
	24. El personal realiza la escucha activa a los requerimientos del usuario	4	4	4	
Comunicación	25. La comunicación entre los empleados y el usuario es de manera formal y estructurada	4	4	4	

	26. La entidad atiende pertinentemente las observaciones y reclamos de los usuarios	4	4	4	
--	---	---	---	---	--

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita):

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción VII LIMA 202300, aula 9T1, 9P1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Influencia de la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



EMMY LIZBETH CHIPA BENITES
DNI N° 45447311

sintáctica y semántica son adecuadas.	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: SERVICIO DE ATENCIÓN

Definición de la variable:

Según (Castaño & Jurado, 2006) el servicio de atención tiene como finalidad primordial satisfacer al usuario respecto a la necesidad que presente, los servicios que se prestan tienen establecido como factor la temporalidad en relación a su ejecución, siendo necesario la planificación y la estandarización, además se debe de utilizar herramientas que garanticen una comunicación efectiva. El servicio de atención es el conjunto de actividades para prestar un servicio y lograr la satisfacción del usuario en razón a sus expectativas y necesidades

Dimensión 1: Satisfacción

Según (Salazar, 2011) la satisfacción es el proceso de comparación entre las percepciones subjetivas de los usuarios y la experiencia, es el estado donde el usuario experimenta de manera emocional la prestación de servicios, además influye el estado mental del usuario que representará un constructo de evaluación y constante juicio comparando básicamente las expectativas y objetivos con los resultados obtenidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de satisfacción	1. La entidad cumple con los niveles de satisfacción óptimos en el servicio de atención de denuncias	4	4	4	
	2. La entidad brinda un servicio oportuno que genera interés en el usuario para volver cada vez que requiera realizar consultas y/o requiera información	4	4	4	
Calidad de atención	3. La entidad brinda una adecuada calidad en el servicio de atención de denuncias laborales	4	4	4	

	4. La entidad cuenta con el personal capacitado para brindar información especializada y se visualiza en la calidad de servicio prestado	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

Dimensión 2: Eficiencia

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) La eficiencia es lograr maximizar los resultados utilizando los recursos de manera adecuada, involucra realizar las actividades oportunas, así mismo se entiende como la capacidad de obtener los resultados laborables utilizando recursos mínimos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fidelidad del usuario	5. Existe la plena seguridad de utilizar el servicio de atención de denuncias antes de recurrir a otras entidades	4	4	4	
	6. Los resultados obtenidos del proceso de atención de denuncias son favorables al usuario en la mayoría de los casos	4	4	4	
Valor percibido	7. La entidad cumple con brindar el servicio de atención de manera eficiente y rápida	4	4	4	
	8. El personal realiza adecuadamente sus funciones para lograr resultados favorables al final del proceso de atención	4	4	4	
Nivel de eficiencia	9. La entidad cumple con ejecutar los procedimientos administrativos de manera adecuada	4	4	4	
	10. La entidad cuenta con procesos eficientes para lograr una óptima prestación de servicios	4	4	4	

Dimensión 3: Percepción

Según (Couso, 2005) La percepción es el proceso mental que ejerce el usuario con el propósito de organizar, seleccionar e interpretar la información para generar valor y significado a un bien o servicio, es la visión de la realidad de un ciudadano se presenta en base al contexto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato igualitario	11. Los funcionarios encargados del servicio priorizan la atención en base al nivel de urgencia de las materias denunciadas	4	4	4	
	12. Los funcionarios encargados del servicio muestran el mismo interés en todos los casos que se presentan para su atención	4	4	4	
Tolerancia y amabilidad	13. El personal muestra tolerancia y amabilidad cuando atiende a los usuarios	4	4	4	

	14. La entidad brinda adecuadamente sus servicios generando una percepción positiva por parte de los usuarios	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	15. La entidad cuenta con un grado de confianza respecto a la prestación de servicio de atención de denuncias laborales	4	4	4	
	16. La entidad realiza procesos y tramites adecuados que brindan seguridad a los usuarios	4	4	4	

Dimensión 4: Expectativa

Según (Villanueva, 2006) se define la expectativa como la posibilidad de conseguir algo, es aquello que la persona cree que puede ser o deba suceder, será el reflejo de querer conseguir algo en base a otras experiencias anteriores en relación a los productos o servicios similares, este factor se relaciona directamente con la calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés por el servicio	17. La entidad satisface su expectativa una vez concluida la prestación del servicio	4	4	4	
	18. El personal satisface su expectativa en la prestación del servicio	4	4	4	
Beneficios del servicio	19. La entidad cuenta con la capacidad de cobertura en la prestación del servicio	4	4	4	
	20. La entidad garantiza el cumplimiento de beneficios concluida la prestación de servicios	4	4	4	
Tiempo de espera	21. El personal brinda el soporte adecuado cumpliendo con los tiempos de espera para la atención a los usuarios	4	4	4	
	22. La entidad cuenta con horarios de atención convenientes para los usuarios	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Ricardo Arturo Milla Toro

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción VII LIMA 202300, aula 9T1, 9P1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Influencia de la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



EMMY LIZBETH CHIPA BENITES
DNI N° 45447311

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: GESTIÓN DE CALIDAD

Definición de la variable:

Según (Camisón & González, 2006) la gestión de calidad es fundamental y necesaria, es aquella donde se utiliza estrategias para lograr el éxito y la competitividad de las empresas.

La gestión de la calidad es una serie de métodos sistemáticos que logran las entidades para plantear, ejecutar y controlar sus procesos garantizando la estabilidad y consistencia en el desempeño de sus funciones

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

Según Caicay (2017) define a los elementos tangibles como el conjunto de equipos y maquinarias con los que cuenta una empresa, involucra las instalaciones y todos los bienes muebles que se requiere para el correcto funcionamiento y operatividad de la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Infraestructura	1. Las instalaciones físicas (edificio en general) se encuentran en condiciones adecuadas	4	4	4	
	2. Los espacios comunes para brindar el servicio de atención son limpios, ordenados y en óptimas condiciones	4	4	4	

Equipos	3.La entidad cuenta con equipos informáticos (PC, impresoras) necesarias para brindar el servicio de atención	4	4	4	
	4. La entidad cuenta con algún equipo informático a disposición del usuario para el ingreso de denuncias virtuales	4	4	4	
Materiales	5. La plataforma con que cuenta la entidad para el ingreso de denuncias virtuales es amigable	4	4	4	
	6.Los elementos materiales para la atención del servicio (folletos, trípticos, formatos) se encuentran a disposición	4	4	4	
Implementación del personal	7. El personal que brinda el servicio se encuentra presentable y debidamente identificado	4	4	4	
	8. Se cuenta con personal necesario para la prestación del servicio de denuncias laborales	4	4	4	

Dimensión 2: Empatía

Según Torres y Luna (2017) define a la empatía como factor fundamental para llevar a cabo un proceso de calidad en el servicio, además es fundamental para lograr una atención de manera personalizada pues de este factor dependerá que un cliente se encuentre satisfecho y cumpla sus expectativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención empática	9.El personal comprende las necesidades del usuario y explica con detalle lo que se requiere	4	4	4	
	10. El personal brinda un servicio de atención de manera amable, cortés y con respeto	4	4	4	
Atención individualizada	11. La atención que realiza el personal de la entidad es de manera personalizada	4	4	4	
	12. El personal está dispuesto aclarar dudas y se anticipa a las necesidades del usuario	4	4	4	

Dimensión 3: Fiabilidad

Definición de la dimensión:

Según (Yovera & Rodríguez, 2018) la fiabilidad se refiere a la destreza de ejecutar el servicio de manera cuidadosa, es decir brindar un servicio con buen desempeño, precisión y exactitud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puntualidad	13. La atención de las denuncias se ejecuta de acuerdo a los plazos establecidos en los documentos normativos	4	4	4	

	14. La entidad se compromete en realizar los procedimientos de atención de denuncias de manera oportuna y transparente	4	4	4	
Confianza	15. El personal brinda alternativas de solución en el servicio de atención generando confianza en el usuario	4	4	4	
	16. La orientación que realiza el personal es igualitaria sin discriminación alguna	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Según (Gamboa, Mayorga, & Analuiza, 2020) la seguridad incluye la forma de presentación de los trabajadores, los conocimientos y la forma de atención, esta dimensión mide confianza, destrezas, credibilidad, profesionalismo y se adapta al servicio que brinda una empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Seguimiento del proceso	17. Los procedimientos para realizar consultas y tramites son seguros y pertinentes	4	4	4	
	18. La documentación presentada a la entidad se encuentra protegida y en estricta confidencialidad	4	4	4	
Protocolo de atención	19. El personal cumple con brindar respuestas acertadas respecto al procedimiento de atención de denuncias	4	4	4	
	20. Las plataformas habilitadas por la entidad son de fácil acceso y garantizan su funcionalidad	4	4	4	

Dimensión 5: Capacidad de respuesta

Según (Gadotti & Abreu, 2009) la capacidad de respuesta se define como la disponibilidad con que cuenta la empresa para brindar su servicio de manera oportuna y rápida, es la destreza y la voluntad para ayudar a los usuarios y lograr un factor de diferenciación que distingue a la empresa.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención oportuna	21. La entidad notifica de manera oportuna al usuario los resultados del procedimiento de la denuncia laborales	4	4	4	
	22. La entidad comunica cualquier cambio en relación al proceso de atención de denuncias laborales	4	4	4	

Disponibilidad	23. El personal brinda un servicio eficiente que garantice satisfacción en los usuarios	4	4	4	
	24. El personal realiza la escucha activa a los requerimientos del usuario	4	4	4	
Comunicación	25. La comunicación entre los empleados y el usuario es de manera formal y estructurada	4	4	4	
	26. La entidad atiende pertinentemente las observaciones y reclamos de los usuarios	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Ricardo Arturo Milla Toro

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima Norte, promoción VII LIMA 202300, aula 9T1, 9P1, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: **Influencia de la gestión de la calidad en el servicio de atención de denuncias en la SUNAFIL- Apurímac 2023** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



EMMY LIZBETH CHIPA BENITES
DNI N° 45447311

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 02: SERVICIO DE ATENCIÓN

Definición de la variable:

Según (Castaño & Jurado, 2006) el servicio de atención tiene como finalidad primordial satisfacer al usuario respecto a la necesidad que presente, los servicios que se prestan tienen establecido como factor la temporalidad en relación a su ejecución, siendo necesario la planificación y la estandarización, además se debe de utilizar herramientas que garanticen una comunicación efectiva. El servicio de atención es el conjunto de actividades para prestar un servicio y lograr la satisfacción del usuario en razón a sus expectativas y necesidades

Dimensión 1: Satisfacción

Según (Salazar, 2011) la satisfacción es el proceso de comparación entre las percepciones subjetivas de los usuarios y la experiencia, es el estado donde el usuario experimenta de manera emocional la prestación de servicios, además influye el estado mental del usuario que representará un constructo de evaluación y constante juicio comparando básicamente las expectativas y objetivos con los resultados obtenidos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Nivel de satisfacción	1. La entidad cumple con los niveles de satisfacción óptimos en el servicio de atención de denuncias	4	4	4	
	2. La entidad brinda un servicio oportuno que genera interés en el usuario para volver cada vez que requiera realizar consultas y/o requiera información	4	4	4	

Calidad de atención	3. La entidad brinda una adecuada calidad en el servicio de atención de denuncias laborales	4	4	4	
	4. La entidad cuenta con el personal capacitado para brindar información especializada y se visualiza en la calidad de servicio prestado	4	4	4	

Dimensión 2: Eficiencia

Según (Koontz, Weihrich, & Cannice, 2012) La eficiencia es lograr maximizar los resultados utilizando los recursos de manera adecuada, involucra realizar las actividades oportunas, así mismo se entiende como la capacidad de obtener los resultados laborables utilizando recursos mínimos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Fidelidad del usuario	5. Existe la plena seguridad de utilizar el servicio de atención de denuncias antes de recurrir a otras entidades	4	4	4	
	6. Los resultados obtenidos del proceso de atención de denuncias son favorables al usuario en la mayoría de los casos	4	4	4	
Valor percibido	7. La entidad cumple con brindar el servicio de atención de manera eficiente y rápida	4	4	4	
	8. El personal realiza adecuadamente sus funciones para lograr resultados favorables al final del proceso de atención	4	4	4	
Nivel de eficiencia	9. La entidad cumple con ejecutar los procedimientos administrativos de manera adecuada	4	4	4	
	10. La entidad cuenta con procesos eficientes para lograr una óptima prestación de servicios	4	4	4	

Dimensión 3: Percepción

Según (Couso, 2005) La percepción es el proceso mental que ejerce el usuario con el propósito de organizar, seleccionar e interpretar la información para generar valor y significado a un bien o servicio, es la visión de la realidad de un ciudadano se presenta en base al contexto.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Trato igualitario	11. Los funcionarios encargados del servicio priorizan la atención en base al nivel de urgencia de las materias denunciadas	4	4	4	
	12. Los funcionarios encargados del servicio muestran el mismo interés en	4	4	4	

	todos los casos que se presentan para su atención				
Tolerancia y amabilidad	13. El personal muestra tolerancia y amabilidad cuando atiende a los usuarios	4	4	4	
	14. La entidad brinda adecuadamente sus servicios generando una percepción positiva por parte de los usuarios	4	4	4	
Cumplimiento de promesas	15. La entidad cuenta con un grado de confianza respecto a la prestación de servicio de atención de denuncias laborales	4	4	4	
	16. La entidad realiza procesos y tramites adecuados que brindan seguridad a los usuarios	4	4	4	

Dimensión 4: Expectativa

Según (Villanueva, 2006) se define la expectativa como la posibilidad de conseguir algo, es aquello que la persona cree que puede ser o deba suceder, será el reflejo de querer conseguir algo en base a otras experiencias anteriores en relación a los productos o servicios similares, este factor se relaciona directamente con la calidad de servicio.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés por el servicio	17. La entidad satisface su expectativa una vez concluida la prestación del servicio	4	4	4	
	18. El personal satisface su expectativa en la prestación del servicio	4	4	4	
Beneficios del servicio	19. La entidad cuenta con la capacidad de cobertura en la prestación del servicio	4	4	4	
	20. La entidad garantiza el cumplimiento de beneficios concluida la prestación de servicios	4	4	4	
Tiempo de espera	21. El personal brinda el soporte adecuado cumpliendo con los tiempos de espera para la atención a los usuarios	4	4	4	
	22. La entidad cuenta con horarios de atención convenientes para los usuarios	4	4	4	

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable

para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

26	2	5	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	4	5	4	2	3	2	4	1	3	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	2	
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
31	3	3	3	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
35	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
39	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	3	3	3	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	3	3	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	4	1	2	2	1	1	1
42	2	2	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
43	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	3	3	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5
45	2	4	4	2	1	2	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	2	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	3	4	5
48	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	3	2
49	1	1	2	2	4	3	2	3	5	4	3	4	1	2	2	3	1	3	2	4	1	3	4	2	3	1
50	2	4	4	2	4	3	4	3	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4
51	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	2	4	2	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	4	3	2	4	2	2	3	3	4	3
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1

121	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	2	
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
124	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	
125	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
126	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	4
128	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
130	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
131	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	
132	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
133	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
134	4	4	3	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
136	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	
137	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
138	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	3	3	1	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	
139	3	3	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	
140	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
142	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	
144	3	2	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	
145	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	
146	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
147	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
148	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
149	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
150	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	

151	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	3
152	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
153	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	2	2	4	3	4	4	4	1	2	4	4	4
155	4	4	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	1	2	2	3	4	4	4	3	1	4	4	2	4
156	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
157	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	4	2	4	4	3
158	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	2	3	3	4	4	2	2	3	3	3
159	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4
160	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
161	4	4	4	4	5	4	4	2	4	2	2	3	2	4	2	2	4	4	2	4	1	3	4	2	3
162	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
163	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	4
164	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3
165	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	1	2	4	4	4	4	3	2	3	4	3	3	4
166	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2
167	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
168	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	2	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
171	2	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4
173	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
175	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
176	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4
178	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
179	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2
180	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3

181	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	3
182	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3
183	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
184	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
185	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	3	2	2	4	4	4	3
186	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3
187	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2
188	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
189	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	3
190	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4
191	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
192	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
193	4	4	5	4	3	4	3	3	5	5	4	5	2	4	2	4	4	4	3	2	2	3	3	4	4	4
194	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	5	5	2	2	2	4	5	5
195	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	3	3	2	3	1	2	2	2	2	2
196	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	3	3
197	2	4	3	3	4	2	4	3	4	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3
198	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
199	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	3	3
200	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	3	2	3	4	3	3	3
201	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2
202	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
203	2	4	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	2	3	2	3	2	4	3	3	2	2	3	3	3	3

26	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
29	2	3	4	3	2	2	3	3	4	4	2	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	2	3	2	3	2	1	2	2	4	3	3	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	4
39	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
44	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	2	4	4	5
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
48	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1
49	3	1	1	3	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	1	3	4
50	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	3	3	3	3	3	1	4	2	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	4	2	4	4
54	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
56	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3

57	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4
61	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	5	5	3	4	5
62	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
64	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
65	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
67	3	3	3	3	3	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
71	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
72	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5
73	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
74	2	3	3	2	3	2	1	3	3	4	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	4	5
75	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5
76	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2
77	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5
80	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
81	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3	1	2	2
82	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
83	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5

119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
120	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
122	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
123	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
124	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
125	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3
126	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4
127	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	2	3
128	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4
130	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
131	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	3
132	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3
133	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	3	4	4
134	3	3	4	4	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
135	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3
136	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3
137	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
138	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3
139	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
140	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4
141	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
142	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
143	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4
144	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
145	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4
147	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4

178	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
179	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
180	2	4	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4
181	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	4	3	2	2	4
182	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3
183	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3
184	4	4	4	4	4	4	2	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
185	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3
187	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
189	4	4	4	4	5	2	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	2	2	4	4	3
190	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4
191	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3
192	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4
193	2	4	4	5	3	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	4	3
194	4	3	5	5	5	2	3	1	3	3	2	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	5
195	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3
196	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	3	4
197	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3
198	2	4	4	4	2	2	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	2	4	4
199	4	4	3	3	4	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	1	3	4
200	3	4	3	4	4	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4
201	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
202	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
203	2	3	3	4	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4

Gestión de la calidad y servicio de atención

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv Error	Walt	gl	Sig.	INTERVALO DE CONFIANZA 95%	
							Límite inferior	Límite superior
UMBRAL	[VA1GC = 1]	-6,468	,695	86,548	1	,000	-7,831	-5,105
	[VA1GC = 2]	-1,911	,309	38,139	1	,000	-2,518	-1,305
UBICACIÓN	[VA2SA=1]	-8,051	,809	99,134	1	,000	-9,636	-6,466
	[VA2SA=2]	-3,296	,430	58,744	1	,000	-4,139	-2,453
	[VA2SA=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Gestión de la calidad y satisfacción

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv Error	Walt	gl	Sig.	INTERVALO DE CONFIANZA 95%	
							Límite inferior	Límite superior
UMBRAL	[VA1GC = 1]	-6,189	,684	81,927	1	,000	-7,529	-4,849
	[VA1GC = 2]	-1,649	,273	36,415	1	,000	-2,184	-1,113
UBICACIÓN	[D1SA=1]	-7,639	,787	94,161	1	,000	-9,182	-6,096
	[D1SA=2]	-3,102	,421	54,247	1	,000	-3,927	-2,276
	[D1SA=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Gestión de la calidad y eficiencia

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv Error	Walt	gl	Sig.	INTERVALO DE CONFIANZA 95%	
							Límite inferior	Límite superior
UMBRAL	[VA1GC = 1]	-5,906	,589	100,551	1	,000	-7,061	-4,752
	[VA1GC = 2]	-1,925	,309	38,712	1	,000	-2,531	-1,319
UBICACIÓN	[D2EF=1]	-6,745	,666	102,441	1	,000	-8,051	-5,439
	[D2EF=2]	-3,321	,438	57,501	1	,000	-4,180	-2,463
	[D2EF=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Gestión de la calidad y percepción

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv Error	Walt	gl	Sig.	INTERVALO DE CONFIANZA 95%	
							Límite inferior	Límite superior
UMBRAL	[VA1GC = 1]	-5,755	,558	106,367	1	,000	-6,849	-4,662
	[VA1GC = 2]	-1,901	,310	37,614	1	,000	-2,508	-1,293
UBICACIÓN	[D3PER=1]	-7,117	,683	108,642	1	,000	-8,455	-5,778
	[D3PER=2]	-3,270	,424	59,565	1	,000	-4,100	-2,439
	[D3PER=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Gestión de la calidad y expectativas

Estimaciones de parámetro

		Estimación	Desv Error	Walt	gl	Sig.	INTERVALO DE CONFIANZA 95%	
							Límite inferior	Límite superior
UMBRAL	[VA1GC = 1]	-5,634	,552	104,336	1	,000	-6,715	-4,553
	[VA1GC = 2]	-1,889	,310	37,065	1	,000	-2,497	-1,281
UBICACIÓN	[D4EX=1]	-6,681	,651	105,494	1	,000	-7,956	-5,406
	[D4EX=2]	-3,148	,420	56,170	1	,000	-3,971	-2,325
	[D4EX=3]	0 ^a	.	.	0	.	.	.