



## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

Propuesta de Gestión de Calidad para mejorar la Satisfacción del  
Usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba

#### **TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

#### **AUTOR:**

Holguín Rivera, Ibraín Adriano (ORCID: 0000-0001-8049-3391)

#### **ASESORA:**

Dra. Carbajal Llauce, Cecilia Teresita de Jesús (ORCID: 0000-0002-1162-8755)

#### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**PIURA — PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Con todo el cariño a mi esposa Josefa y a mis hijos Patricia, Adrián y Tania por su comprensión e inspiración constante para lograr lo que nos proponemos. A mi familia por su trayectoria. A la memoria de mis padres quienes siempre nos apoyaron para seguir adelante y motivarnos para ser mejores personas.

Ibraín Adriano

## **AGRADECIMIENTO**

Expresar mi rotundo agradecimiento a todas las personas que mediante su colaboración y apoyo hicieron posible esta investigación, a los docentes del Doctorado en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo por sus valiosos conocimientos y su invaluable experiencia y, de manera especial, a la Dra Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llauce por su valioso apoyo, su tolerancia y su excelente asesoría para realizar este trabajo.

El autor

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract .....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA .....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	19
3.2 Variables y operacionalización .....	21
3.3 Población, muestra y muestreo .....	22
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	23
3.5 Procedimientos.....	23
3.6 Método de análisis de datos.....	24
3.7 Aspectos éticos .....	24
IV. RESULTADOS.....	25
V. DISCUSIÓN.....	41
VI. CONCLUSIONES .....	49
VII. RECOMENDACIONES.....	52
VIII. PROPUESTA.....	53
REFERENCIAS.....	60
ANEXOS .....	67

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de los encuestados por profesión u ocupación. ....	25
Tabla 2. Estado civil de los encuestados .....	26
Tabla 3. Distribución de los encuestados por edad.....	27
Tabla 4. Distribución de los encuestados por sexo .....	28
Tabla 5. Resultados de la variable propuesta de gestión de calidad.....	29
Tabla 6. Resultados de la dimensión fiabilidad .....	30
Tabla 7. Resultados de la dimensión responsabilidad .....	31
Tabla 8. Resultados de la dimensión empatía.....	32
Tabla 9. Resultados de la dimensión tangibilidad .....	33
Tabla 10. Resultados de la variable satisfacción del usuario .....	34
Tabla 11. Resultados de la dimensión comunicación.....	35
Tabla 12. Resultados de la dimensión transparencia.....	36
Tabla 13. Resultados de la dimensión expectativas.....	37
Tabla 14. Cruce de la gestión de la calidad y la satisfacción del usuario .....	38
Tabla 15. Estadísticos descriptivos .....	39
Tabla 16. Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov .....	39
Tabla 17. Prueba de correlación Rho de Spearman .....	40

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1. Estado civil de los encuestados .....	26
Figura 2. Distribución de los encuestados por edad.....	27
Figura 3. Distribución de los encuestados por sexo .....	28
Figura 4. Resultados de la variable propuesta de gestión de calidad .....	29
Figura 5. Resultados de la dimensión fiabilidad .....	30
Figura 6. Resultados de la dimensión responsabilidad .....	31
Figura 7. Resultados de la dimensión empatía .....	32
Figura 8. Resultados de la dimensión tangibilidad .....	33
Figura 9. Resultados de la variable satisfacción del Usuario .....	34
Figura 10. Resultados de la dimensión comunicación .....	35
Figura 11. Resultados de la dimensión transparencia.....	36
Figura 12. Resultados de la dimensión expectativas .....	37
Figura 13. Plan de gestión de calidad .....	53
Figura 14. Generación del gasto público.....	5

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo diseñar una propuesta de gestión de calidad que permita mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón–Huancabamba. Se desarrolló un estudio de tipo básico, descriptivo, propositivo, no experimental y de enfoque cuantitativo. Se realizó una encuesta utilizando un cuestionario validado por juicio de expertos.

La muestra incluyó a 90 usuarios en quienes se evaluó la variable propuesta de gestión de calidad que incluye las dimensiones fiabilidad, responsabilidad, empatía y tangibilidad. Asimismo, se midió la variable satisfacción del usuario mediante tres dimensiones: comunicación, transparencia y expectativa. Se usó el paquete estadístico SPSS y estimamos la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach en una prueba piloto a 25 usuarios.

Los resultados muestran que en lo referido a la variable propuesta de gestión de calidad el 50% de los usuarios encuestados tuvieron un nivel medio y 3.3% un nivel bajo, frente al 46.7% con nivel alto. Lo cual evidencia que el 53.3% de los usuarios tiene la percepción que la gestión de calidad es deficiente. En lo referente a la variable satisfacción de los usuarios, el 40% percibe un nivel alto, 56.7% un nivel medio y el 3.3% un nivel bajo; ello implica que el 60% considera una satisfacción del usuario limitada.

En base a nuestros hallazgos, resulta necesario, gestar una propuesta a través de un plan de gestión de calidad con la finalidad de mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón – Huancabamba.

**Palabras claves:** Calidad de servicio, gestión de calidad, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

Our research aimed to design a quality management proposal that improves user satisfaction in the Morropón-Huancabamba Sub-Regional Management. We carried out a primary, descriptive, purposeful, non-experimental study with a quantitative approach. We performed a survey using a questionnaire validated by expert judgment.

We analyzed a sample of 90 users. We measured the proposed quality management variable, including reliability, responsibility, empathy, and tangibility dimensions. Likewise, we assessed the user satisfaction variable by three dimensions: communication, transparency and expectation. We performed the statistical analysis using SPSS. We calculate Cronbach's Alpha – as a reliability measure - in a pilot test with 25 users.

Regarding the proposed variable of quality management, our results showed that 50% of the surveyed users had a medium level and 3.3% a low level, compared to 46.7% with a high level; this shows that 53.3% of users have the perception that quality management is deficient. On the other hand, concerning the user satisfaction variable, 40% perceive a high level, 56.7% a medium level and 3.3% a low level; this implies that 60% consider limited user satisfaction

Based on our findings, it is necessary to develop a quality management plan to improve user satisfaction in the Morropón - Huancabamba Sub-Regional Management.

**Keywords:** Quality of service, quality management, user satisfaction.



## I. INTRODUCCIÓN

Según la Escuela Europea de Excelencia (2017) la orientación, así como la satisfacción de sus clientes forma parte de los pilares fundamentales para la gestión en las organizaciones, recogiendo en algunas oportunidades la gestión en base a calidad establecida en el modelo dado por las normas ISO 9000. Por lo tanto, al interior de una organización el cliente tiene un tratamiento preponderante en la gestión de la misma. Por ello, el primer principio contemplado en las normas ISO 9000 establece que las organizaciones implementen una orientación hacia el cliente.

En el mismo sentido, la norma ISO 9001 determina que las organizaciones deben implementar acciones para contar con información relacionada con la satisfacción de los clientes, ya que dicha norma busca perfeccionar la satisfacción de los clientes, por ello el papel transcendental que este juega en la organización.

En las instituciones públicas también se ha implementado la lógica del consumo en el trato con los ciudadanos, aplicando patrones de servicio iguales o similares a los utilizados en las organizaciones particulares o privadas, teniendo el reto de prepararse con las estrategias, patrones y procesos necesarios para afrontar dicha corriente (Máttar & Mauricio, 2017).

Entonces, para la administración pública se puede decir que los ciudadanos no solamente son los beneficiarios o representados que reciben un servicio por parte de esta, si no que actualmente se les considera como ciudadanos y clientes al mismo tiempo, que esperan con el pago de sus impuestos recibir servicios de calidad. Las instituciones deben implementar estrategias y sistemas pensados en el ciudadano-cliente para lograr los estándares o patrones de servicio.

La OCDE, que es una organización creada con fines de cooperación y para alcanzar el desarrollo económico, es un espacio de trabajo que agrupa a diferentes gobiernos con régimen democrático que discuten de manera conjunta temas para

afrontar la problemática en torno la sostenibilidad ambiental, los conflictos sociales y los retos de índole económicos que se producen como consecuencia de la creciente comunicación y dependencia entre los diferentes países (Aghón, 2018). La OCDE se encuentra en primera fila con las acciones para entender y coadyuvar a todos los gobiernos en reconocer los sucesos y argumentos recientemente generados, entre los que tenemos a la gobernanza, a la economía de la información y los retos provocados por la degeneración de la población.

OCDE/CAF/CEPAL (2018) señala que la OCDE brinda un espacio donde los gobiernos tienen la oportunidad de intercambiar prácticas de políticas públicas, investigar respuestas a problemas comunes, reconocer buenas prácticas y ocuparse, de manera conjunta, en relación a políticas nacionales e internacionales.

Para Abramo, Cecchini & Morales (2019) nuestro país, es uno integrantes que destaca por ser encontrarse entre los más dinámicos de esta organización, y ha sido uno de los primeros participantes mediante el Programa de País desarrollado por la OCDE, establecido el año 2013, que se desplegó alrededor de cinco espacios sumamente importantes, tales como el desarrollo económico; la lucha contra la corrupción y acceso público a la información; la gobernabilidad y la gobernanza; la sostenibilidad ambiental: y asimismo el crecimiento de la productividad acompañada de la mejora del capital humano. Mediante este trabajo coordinado se ha desarrollado proyectos que han permitido revisar las políticas, crear e implementar temas relacionados con la mejora de la capacidad, todo esto ha permitido que el Perú sea integrante de los diferentes comités allí conformados; dando como resultado que sea parte de ciertas herramientas del ámbito jurídico.

En los últimos veinte años el Fondo Monetario internacional (FMI), así como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) brindaron acompañamiento a la mayoría de países de nuestro continente, entre ellos Perú, en relación a la Gestión de las Finanzas Públicas - GFP y también ayudaron a todos sus integrantes implementar de manera óptima las transformaciones para la gestión en las finanzas. Teniendo como resultado la implementación de la cuenta general del tesoro público, la evaluación del desempeño a través de indicadores, sistema

integrado para la administración financiera, contabilidad gubernamental. Asimismo, sistema para gestionar el sistema de tesorería y servicio de la deuda, así como del sistema de abastecimiento (Pimenta & Pessoa, 2015).

En base a la problemática propusimos como proyecto de investigación la realización de un estudio descriptivo- propositivo para mejorar la satisfacción del usuario de la Gerencia Sub Regional que tiene como ámbito de acción a las Provincias de Morropón y de Huancabamba; así como los distritos de Pacaipampa y Frías de la Provincia de Ayabaca, a partir del desarrollo de una propuesta de gestión de calidad.

En ese sentido, y de acuerdo a lo indicado en los párrafos anteriores, se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿En qué medida el diseño de una propuesta viabiliza la gestión de calidad para la satisfacción de los usuarios de la Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba?

Como justificación debemos indicar que el grado de satisfacción del usuario crea una influencia encaminada para alcanzar los logros esperados partiendo desde la utilización conveniente de los recursos a favor de la sociedad en general, ya que una adecuada orientación de las inversiones se traduce en mejores condiciones de vida de toda una población.

De esta manera, los habitantes que pagan sus impuestos de manera oportuna sienten que el uso adecuado de dichos recursos le están mejorando su estándar de vida, es decir una mejor calidad de vida.

La importancia del presente estudio se sostiene en que la ejecución oportuna de las inversiones y de los servicios brinda mejores condiciones a la sociedad, recuperando el nivel de confianza de parte del usuario hacia la institución.

Este estudio se desarrolló con el propósito de plantear una gestión con calidad que mejore el uso adecuado de los recursos, tangibles y no tangibles, en la gerencia sub regional, que permita que las metas, objetivos y estrategias

propuestas se basen en la realidad al interior de la misma y de la realidad del entorno que permita tomar decisiones apropiadas, además mejorar de manera progresiva la capacidad para solucionar los problemas que tiene la población de su jurisdicción.

Al manejar este instrumento de gestión logaremos resultados muy propicios, basados en objetivos estratégicos más palpables y asequibles, manejando una propuesta bastante fundamentada, que al implementarla la institución sabrá a donde quiere dirigirse y que resultados desea obtener, siempre teniendo como norte brindar bienestar a la Población.

El objetivo general de este estudio, estuvo destinado a formular una propuesta para la gestión de calidad que nos permita mejorar la satisfacción de los usuarios en Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba. Igualmente, como objetivos específicos se plantearon: Diagnosticar la influencia de la propuesta de gestión de calidad en la satisfacción de los usuarios en la Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba; asimismo identificar una propuesta que viabilice la gestión de calidad en la satisfacción del usuario en Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba; además formular una propuesta para viabilizar la gestión de calidad en la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba; y finalmente, validar una propuesta para viabilizar la gestión de calidad en la satisfacción del usuario en Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba.

Por último, nuestra hipótesis de investigación queda que planteamos es la siguiente: Si se desarrolla una propuesta para incrementar la gestión de calidad entonces se dispone de una herramienta para desarrollar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba.

## II. MARCO TEÓRICO

Realizado el análisis, así como la selección de la información relacionada con las variables del estudio, ponemos a disposición lo más apreciable o relevante de los antecedentes, tomando en cuenta el contexto internacional, nacional y local.

Vila (2017) determina que la administración debe implementar un nuevo estilo para gestionar los servicios deportivos, que le permita lograr el objetivo de superar la competencia de otras empresas desarrolladas en un ambiente complejo, cambiante y altamente dinámico. Además, que para lograr resultados óptimos se debe monitorear el nivel de la satisfacción del usuario, asumiendo dicha responsabilidad el personal que trabaja en la parte directiva y de la parte operativa. Es decir, todo lo que hagan o digan los servidores de una institución puede influir en la percepción que tengan los usuarios respecto a esta.

Por su parte, Prado (2017) en la investigación sobre los indicadores para la gestión en las municipalidades, tesis desarrollada para alcanzar su grado académico de maestro por la Universidad de Salamanca, señala que la gestión municipalidad se desarrolló de manera trascendente desde la implementación de diferentes indicadores de control, lo que ha sucedido esencialmente por la alta dificultad que se presenta para utilizar algunos mecanismos de mercado entre los usuarios, los cuales tienen la facultad de seleccionar y reclamar, haciendo uso de la capacidad de elección, buscando contar con servicios de mejor calidad; y que la atención se brinde en otros ámbitos geográficos o lugares.

Asimismo, que de manera periódica debe evaluarse la adecuada administración y uso de los recursos que percibe cada municipalidad, tanto los que transfiere el gobierno central y los que aportan los ciudadanos de su jurisdicción, para lo cual resulta muy factible utilizar indicadores que permitan medir el buen uso de los recursos financieros en el sector público.

Que así se tiene una perspectiva general de los indicadores de gestión para usarlos en la evaluación del quehacer municipal, desde una situación anterior hasta

la actual y las expectativas para el futuro, lo cual motivaría para que la municipalidad implemente denodadas actividades para mejorar los servicios que brinda, además de ser un aporte interesante de información para otras instituciones.

Por tanto, para satisfacer a los usuarios resulta necesario tomar en cuenta las expectativas que ellos tienen, para brindar servicios adaptados dichas expectativas, es un servicio de calidad.

En la investigación de Nicolás (2014) señala que se trata de la metodología del tipo exploratoria con una naturaleza de índole cuantitativa, habiendo desarrollado encuestas para cada una de las variables, en la que se solicita que los encuestados evalúen su percepción en relación al servicio y que esperan de parte de la secretaria de justicia, es decir, cuales son sus expectativas.

A partir de sus resultados llega a la conclusión que el procedimiento concerniente a ofrecer calidad en el servicio resulta sumamente trascendental, primeramente, se tiene que tener en consideración lo fundamental que es ofrecer servicios de calidad, y después examinar el grado de calidad que se forja en los usuarios. Siendo necesario observar los aspectos que posee a favor y en contra, con la finalidad de mejorar los positivos y reducir los negativos, teniendo como objetivo brindar un servicio óptimo.

Entonces, la calidad en el servicio dado a los usuarios es uno de aquellos insumos que son clave para la satisfacción que este percibe, la cual es la imagen que se proyecta en ellos; lo cual la diferencia de otras instituciones, y además se crea una corriente de opinión ya sea positiva o negativa respecto a la organización.

Por otro lado, Cortés (2015) manifiesta que el principal objetivo de su investigación es revelar los diferentes niveles de apreciación que tienen los usuarios respecto al servicio que ofrece el poder judicial en Colombia a través de su sistema, sobre todo en el caso de los procesos judiciales; habiendo realizado un estudio investigación utilizando la indagación exploratoria para determinar si la calidad de servicio en los usuarios da motivo para que el sistema judicial sea

inoperante o ineficiente, con la finalidad de demostrar la hipótesis relacionada con los servicios que brindan los órganos jurisdiccionales de Colombia en el ámbito civil.

Para ello se aplicaron encuestas a los usuarios del sistema, tanto a los litigantes y a los no litigantes, para determinar la percepción a través de casos en desarrollo, determinando que el servicio no cubre las expectativas de los usuarios.

Ello nos indica que la aplicación de encuestas para tener información sobre la percepción que tiene la ciudadanía de la satisfacción con respecto al servicio que presta una organización, es un instrumento válido para tal fin.

Maggi (2018) planteó como objetivo general estimar el nivel de la satisfacción de los consumidores con respecto a la atención y la calidad, dentro de un grupo de hospitales de servicio público, pertenecientes a una red, la metodología en esta investigación se consideró como hipotético tipo descriptivo, así como descriptivo y correlacional, cuya muestra fue de 357 personas que representaban a los niños, a quienes desarrollaron los cuestionarios a fin de determinar la calidad del servicio, así como la satisfacción de los clientes, el cuestionario fue validado en relación a la confiabilidad. Cuyos resultados señalan que en cuanto a la dimensión tangibilidad representa un promedio de 0.1575, mientras que la fiabilidad da un promedio 0.5675 como insatisfacción, en tanto la capacidad de respuesta posee un nivel de insatisfacción -0.162, la dimensión seguridad cuenta con valor de 0.593 de insatisfacción, y la dimensión empatía posee un 0.054 de insatisfacción. Concluyendo que se tiene un bajo nivel de satisfacción del usuario debido a que se tiene un servicio insuficiente, es decir no óptimo.

Este trabajo realizado en el país vecino de Ecuador resulta muy importante como aporte para nuestra investigación porque toma en cuenta dimensiones que están relacionadas con nuestro trabajo.

Valencia (2015) en el trabajo realizado sobre sobre la satisfacción de los clientes en relación a la calidad de los servicios, se trazó como objetivo analizar e

identificar los factores concluyentes de la satisfacción del cliente y su afinidad con la calidad de los servicios en Cartagena Solutions Propiedad Horizontal S.A.S., con el fin de enunciar pautas apropiadas que ayuden a optimizar dicha situación. El trabajo se consideró de tipo descriptivo, correlacional, tomando como muestra a 59 clientes, los cuestionarios utilizados se validaron oportunamente, los resultados arrojan que un 44,1% de los clientes estimó un 10 para su satisfacción, el 32,2% considero un 8, y por último el 10,2% lo considera un 9. Respecto a calidad de servicio estos resultados obtenidos revelan que, al analizar a partir del género, se halló que los varones tienen la más alta percepción en relación a la fiabilidad (1,1897), sin embargo, las mujeres consideran de mejor manera en el caso de los elementos tangibles (0,9625), así mismo, se estableció que los dos géneros estimaron de la peor manera lo que tiene que ver con seguridad o la garantía brindada, considerando para los varones un valor de -0,7125 y para femeninos el valor de 0,6987. Concluyendo que la satisfacción del cliente está vinculada con la calidad del servicio que brinde la organización.

Dicha investigación, realizada en Colombia, tiene un aporte mucho importante para nuestra tesis, ya se desarrolla en base a las mismas variables.

El objetivo del trabajo realizado por Huamán (2017) es determinar la correspondencia que se da para la calidad del servicio con la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Corongo, tratándose de un estudio correlacional, realizando una encuesta con un cuestionario relacionado con las variables en estudio.

Luego realiza un análisis inferencial, concluyendo acerca de la calidad en los servicios de la Municipalidad de Corongo que esta es considerada por los usuarios como moderada, representando un 85% de los usuarios, arrojando más categoría el talento de los servidores municipalidades para dar respuesta.

Este trabajo también es de mucha importancia en la presente investigación porque toma en cuenta las mismas variables y dimensiones.



Maldonado (2017) señala como objetivo de su investigación establecer el grado de satisfacción con respecto de la conciliación extrajudicial por parte los usuarios en la Defensoría del Niño y del Adolescente de la Municipalidad Distrital de San Antonio en la provincia de Huarochiri, desarrollado bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental de corte transversal, tipo descriptivo, tomando una muestra de 50 usuarios, aplicando un cuestionario para una encuesta, aplicada a toda la muestra. Utilizando el método hipotético deductivo de corte cuantitativo, concluyendo que el 86% de los usuarios aprecian de manera favorable la satisfacción del usuario relacionada con el procedimiento de la conciliación extrajudicial.

La investigación indicada en los párrafos precedentes aporta para el caso de nuestro trabajo ya que contempla la variable satisfacción del usuario.

Valverde (2017) determinó el grado o nivel de satisfacción del usuario en el Poder Judicial de Sihuas, para lo cual realizó un diseño tipo descriptivo simple, utilizando una muestra compuesta por 59 usuarios, aplicando una encuesta a través de un cuestionario para evaluar las variables. La información se procesó mediante la estadística inferencial y descriptiva a través del SPSS, determinando que un 69.5% de los usuarios que asisten al Poder Judicial de Sihuas indicaron su insatisfacción y solamente un 30.5% de los usuarios señalaron satisfacción por la calidad recibida en el servicio.

Al igual, que en el caso anterior este trabajo contempla como variable la satisfacción del usuario, por lo que resulta de mucha importancia para la presente investigación.

El estudio realizado por Cama (2017) tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuarios con la calidad del servicio del juzgado de Paz Letrado del distrito de Puente Piedra, con un modelo de tipo no experimental, utilizando el diseño de tipo correlacional descriptivo, tomando una muestra aleatoria simple compuesta por 100 usuarios, manejando a nivel de técnica

una encuesta y un cuestionario como instrumento, para determinar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio.

Utilizando para ello análisis inferencial con Rho Spearman, demostrando una moderada relación positiva  $r=0,313$  de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario, determinando que existe la relación directa entre el grado de satisfacción del usuario desde el grado de calidad del servicio.

Esta tesis, también consta de las variables y de las dimensiones tomadas en nuestra investigación, por lo tanto, resulta de mucha importancia en el desarrollo del presente trabajo.

Asimismo, tenemos el estudio sobre la gestión de calidad para determinar la contribución en mejorar la satisfacción del usuario de una Municipalidad del ámbito de Piura, realizado por Paiva & Meca (2018) cuyo objetivo es establecer si la gestión de calidad en los servicios favorece el grado de satisfacción de los usuarios en dicha municipalidad, aplicando para ello el método deductivo, considerando una investigación de tipo transeccional y causal, siendo el diseño no experimental. La recopilación de información se efectuó a través de cuestionario con escala tipo ordinal, determinando que el 40.5 por ciento de los usuarios perciben que la gestión del servicio, en cuanto a calidad, como bastante deficiente.

Sobre la satisfacción del usuario, un 32,8% percibe que es regular, por lo que puede señalarse que la gestión del servicio en cuanto a calidad no se está desarrollando de manera correcta, lo cual afecta a los usuarios en la municipalidad, por lo que recomienda poner en práctica estrategias que mejoren el nivel de los servidores de la municipalidad, mediante la implementación del desarrollo de capacidades a través de capacitación permanente y el estímulo a través de una filosofía que permita con una gestión de calidad óptima.

Rojas (2017) en el estudio Influencia de la Calidad del Servicio sobre la Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad del distrito de Pueblo Nuevo, en la provincia de Chíncha, de la región Ica; siendo la finalidad establecer como la

satisfacción del usuario se ve influenciada por la calidad del servicio en la mencionada municipalidad. De acuerdo a los resultados se determinó que hay correlación alta positiva de 0.859, según el valor de Pearson, de la calidad de servicio con respecto a la satisfacción de los usuarios de dicha municipalidad; resultando que el 32.6% de los encuestados, respecto a la calidad del servicio, lo califica en el nivel “a veces” señalando que la calidad de servicio se ubica en un nivel “casi siempre”. Respecto a la eficiencia se evidencia una correlación positiva alta de 0.834 en cuanto a la expectativa de los usuarios, lo cual es concordante con lo anterior, el 21% de los entrevistados señala que la eficacia se aprecia como “a veces”, lo que implica que influiría en la fidelización de los usuarios.

Al igual, que los casos anteriores, esta investigación también toma en cuenta la variable calidad del servicio y la variable satisfacción del usuario, las mismas que han sido utilizadas en la presente tesis, lo que hace que sea muy importante el aporte que brinda a la misma.

La calidad puede considerarse como el nivel de observancia de los requisitos de un servicio o de un producto, que lo ubica en lugar preferencia para el cliente. Esto se logra cuando en las organizaciones las actividades en su conjunto funcionan de la mejor manera (Riveros, 2007).

Para definir la calidad debemos tomar en cuenta el concepto de la palabra cliente. Se dice que cliente es cualquier persona que se ve influenciado por el producto, proceso, o por el servicio (Gryna, Chua, & Defeo, 2007).

La gestión de calidad es una manera de perfeccionar de manera continua el desempeño a nivel empresarial en sistemas operacionales y áreas de tipo funcional en la empresa mediante el uso de capital y recursos humanos (Brocka & Brocka, 1994).

Matsumoto (2014) considera que la calidad es producir un bien o brindar servicio que como mínimo sea bueno, realizando las cosas de forma correcta; es decir, produciendo lo que los clientes deseen.

Se señala que para lograr la satisfacción del cliente se debe trabajar la calidad del servicio, el cual ira desde la insatisfacción considerada como extrema hasta la gran complacencia de la mayor satisfacción (Deming, 1989, citado por Redhead, 2015).

La Calidad de servicio se puede considera como la capacidad del mismo para cumplir con los usuarios o clientes sobre la base de un número de medidas las cuales identifican la manera que dicho servicio es ofrecido a los beneficiarios, considerando como dimensiones la tangibilidad, empatía, garantía, y confiabilidad (Kotler, 2001, citado por Alarcón, 2017).

Zeithaml (2016) declaró a la calidad de servicio como un procedimiento en el cual los clientes efectúan de manera comparativa un examen de todos los servicios que se le prestan. Igualmente, Sureshchandar et al. (2017) señalaron en relación a las organizaciones que prestan servicios que estas pueden alcanzar una superioridad competitiva encima de la competencia mediante una buena calidad de servicio.

Abd-el-Salam, et al. (2016) consideran a la satisfacción de los clientes como consecuencia del cotejo de la calidad percibida con el servicio real que recibe el cliente. La comparación mencionada genera la satisfacción o la insatisfacción del cliente.

La satisfacción para el caso del cliente, igualmente, puede ser influenciada por las particularidades del servicio, el precio, la calidad del servicio y las percepciones acerca del producto. No obstante, el discernimiento del consumidor parte de una evocación directa de como el cliente valora el servicio recibido (Naidoo, 2015).

Para Zeithaml (2016) se puede considerar la satisfacción del cliente como satisfacción, propiamente dicha, ambivalencia o placer en base a la clase de servicio que se brinda a los clientes en una ocasión determinada (Zeithaml, 2016).

La satisfacción se relaciona con el concepto de juicio o evaluación, para lo cual se integran las expectativas y la experiencia que se tenga con el consumo a lo largo que pasa el tiempo. Una experiencia similar o mejor a la esperada siempre causará satisfacción. En cambio, una experiencia vista como que se sitúa en un nivel inferior de lo esperado, lo cual se considera como no satisfactoria (Caruana, 2016).

(Chiavenato, 2015) considera que la satisfacción del usuario es la percepción que se posee con respecto al servicio.

(Louffat, 2012) señala que la satisfacción del usuario es consecuencia del cumplimiento de ciertas expectativas de los usuarios respecto de los servicios que se le ofrece.

(Chiavenato, 2011) califica a la satisfacción del usuario como un acto a través del cual se puede conocer mejor sus expectativas y necesidades para contar con los servicios solicitados y de manera muy eficiente.

(Schermerhorn, 2010) señala en relación a la satisfacción del cliente que se produce en base a como la organización cumpla en cuanto a expectativas del servicio que brinda.

Las expectativas comprenden los dogmas acerca de la entrega de los servicios, los cuales pueden servir como como puntos de referencia o estándares que permiten calificar el trabajo de una organización. Se puede decir que es la expectativa del cliente en relación a un servicio, las cuales se generan mediante la comunicación y además según la experiencia de las demás personas (Matsumoto, 2014).

La percepción es la manera como aprecian las personas el servicio. Es decir, como valoran los servicios recibidos por parte de la organización. Las mismas se conectan con las dimensiones o características de la calidad del servicio que

pueden ser; empatía, seguridad, elementos tangibles, sensibilidad y confiabilidad, (Matsumoto, 2014).

## **Teorías sobre la calidad**

### **Modelo de calidad de servicio de Gronroos**

(Gronroos,1998) precisa con respecto a la calidad del servicio percibida que está se desarrolla mediante las experiencias del mercadeo tradicional; ósea, una buena calidad percibida se logra cuando se tiene un cliente con sus expectativas satisfechas de acuerdo a lo que él esperaba.

Según Gronroos (1998) la calidad, es determinada por el emblema corporativo, es decir su imagen, y por aspectos siguientes:

- Calidad técnica: Se desarrolla a través del soporte técnico, los materiales y la organización misma. Se logra cuando el servicio es correcto técnicamente con una consecuencia aceptable.
- Calidad funcional: La manera o trato que recibe un consumidor mientras dure la producción de un servicio.

Este modelo plantea que el nivel de calidad total que se percibe no solamente se basa en el nivel de la dimensión funcional y de la técnica, sino en las discrepancias de la calidad esperada en relación a la calidad experimentada (Gronroos ,1994).

### **Modelo sobre calidad de servicio de Bitner**

La calidad en relación al servicio vista desde el resultado de la percepción de satisfacción e insatisfacción y que existe un paradigma de la prestación del servicio y la expectativa inicial del cliente (Bitner,1990).

## **El modelo SERVQUAL.**

Es un modelo que permite a la administración identificar de manera sistemática las brechas en la calidad del servicio a partir de un determinado número de variables que influyen en la calidad de lo ofertado (Redhead, 2015).

Dicho modelo instaurado para identificar la percepción del cliente que consume cierto producto o el usuario que recibe un servicio en cuanto a la calidad. Las siglas que se utilizan provienen del inglés y significa servicio de calidad (Service of Quality) el mismo que es muy significativo para determinar la calidad del servicio brindado (Matsumoto, 2014).

### **Dimensiones de la calidad del servicio.**

#### **Fiabilidad:**

Se considera como habilidad para realizar el servicio ofrecido de manera cuidadosa y con la formalidad correspondiente, solucionando los problemas de forma oportuna (Matsumoto, 2014).

#### **Responsabilidad:**

Abarca el conocimiento, la seguridad, la habilidad para generar confianza y credibilidad, así como la atención por parte de los empleados (Matsumoto, 2014).

#### **Empatía:**

Reside en el cuidado individualizado y el nivel de atención que se promete a los usuarios (Matsumoto, 2014). El servicio radica en la relación que hay entre la calidad y las personas, tomando como soporte no solo la capacidad profesional, sino también la cortesía para resolver necesidades y poder entender al cliente o usurario.

### **Elementos tangibles:**

Se refiere a las instalaciones físicas, entre las cuales se encuentra la infraestructura, el material, el personal y los equipos. (Matsumoto, 2014).

Entonces, para nuestro caso la calidad del servicio se mide a partir de la percepción de satisfacción o insatisfacción. La insatisfacción aparece cuando el desempeño percibidos en relación al servicio no logra las perspectivas del usuario; por el contrario, la satisfacción se origina en el momento que el desempeño observado concuerda con las expectativas que tiene el usuario. Lo cual se relaciona con la calidad y la calidad funcional de la institución.

Por ello, considerando la importancia de conocer la calidad del servicio a partir de la expectativa de los usuarios que acuden a una organización, es la razón por la cual se ha tenido en cuenta estudiar esta variable a través de las dimensiones fiabilidad, responsabilidad, empatía y tangibilidad.

### **Teorías sobre satisfacción del usuario**

#### **La teoría de los dos factores**

La satisfacción laboral está determinada por unos factores y la insatisfacción laboral por otros factores totalmente diferentes. Entonces, la satisfacción laboral y la insatisfacción laboral no se pueden considerarse como polos enfrentados, a diferencia de lo que sostienen los supuestos tradicionales (Herzberg, 2011). Esta teoría se planteó en el entorno de la satisfacción de los trabajadores.

Ninguna investigación determina que la satisfacción se produce solamente por efecto de ciertas dimensiones y que la insatisfacción se produce solamente por efecto de otras dimensiones, pero si existen dimensiones que solamente generan



satisfacción o que solamente generan insatisfacción (Swan et al.,1976; Silvestre et al.,1990).

En el caso de la satisfacción del contribuyente esta teoría manifiesta que existen dimensiones que se relacionan con la satisfacción y otras totalmente diferentes que se relacionan con la insatisfacción del contribuyente, estas dimensiones son parte de la prestación del servicio. Es decir, no existen dimensiones que solamente generen satisfacción o solo generen insatisfacción, sin embargo, si existen dimensiones ligadas tanto a la satisfacción como a la insatisfacción.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

#### **Comunicación:**

La calidad constituye un factor trascendental en la competitividad de una organización o de una empresa, por eso estará presente en todas las acciones que se desarrollen al interior de estas. La comunicación es también otro factor valioso para satisfacción del cliente. La comunicación después del servicio no solamente tiene influencia en la satisfacción, ya que además genera la voluntad de recomendar para que se vuelva a consumir o de regresar (Customer, 2015).

#### **Transparencia:**

Se puede decir que es el grado con que el cliente percibe que no hay temas ilegibles y tampoco información oculta. La transparencia es señal de confianza y si no existe confianza, entonces, todo se torna difícil dentro de la relación de la empresa con los clientes (Customer, 2015).

**Las expectativas:**

Las expectativas se pueden considerar como las esperanzas con las que los clientes o usuarios cuentan a fin de lograr algo. Se puede decir, que las expectativas son temas de comparación con los que se coteja la prestación del servicio. Dicho grado de relación puede variar con cierta amplitud lo cual está supeditado al punto de partida que tengan los clientes (Gremier et al., 2009).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

CONCYTEC (2018) en el reglamento establecido para clasificación, calificación y el registro de los investigadores en el sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica (RENACYT), dispone que la Investigación básica se basa en un conocimiento de tipo completo utilizando el conocimiento de aspectos primordiales de los sucesos observables, de las relaciones o de los fenómenos que instituyen los entes.

Hernández et al. (2014) se refieren al diseño como un plan o una estrategia pensada como herramienta para tener cierta información deseada cuya finalidad es analizar el problema planteado.

Asimismo, Hernández et al. (2014) señalan que, cuando se trata con el enfoque cuantitativo, los investigadores manejan los diseños que le permitan determinar la seguridad de la hipótesis enunciada en torno a cierto contexto determinado; y para el caso de no tener hipótesis contribuir con evidencias relacionadas con los lineamientos de la investigación.

Hernández et al. (2014) consideran que el enfoque una investigación es cuantitativa cuando emplea el acopio de datos que ayude a demostrar la hipótesis teniendo en cuenta la evaluación numérica y la estadística, estableciéndose modelos de comportamiento para establecer teorías, además es lo más objetiva sin participación o manipulación del investigador.

Mediante los estudios descriptivos se persigue establecer las características, las propiedades o el perfil de los objetos, personas individuales o en grupo, personas en comunidades, procesos o cualquiera otra situación que fuese materia de estudio. Se busca contar con información de cada una de las variables en forma independiente o de manera conjunta de los aspectos o variables en estudio, es decir su meta no es determinar cómo se relacionan las variables. Aquí el objetivo

del investigador es realizar la descripción de situaciones, sucesos, contextos o fenómenos (Hernández et al, 2014).

Desde el punto de vista de Hernández et al. (2014) una investigación se considera no experimental cuando se ejecuta sin manipular deliberadamente las variables de estudio. Lo que se hace es estudiar los fenómenos tal cual se desarrollan en su entorno natural.

Los diseños de investigación que recogen información en un determinado momento se les conoce como transversal o transeccional (Tucker, 2004). Tienen como finalidad estudiar variables y determinar su interrelación o incidencia en un solo instante (Hernández et al, 2014).

Entonces, de acuerdo a lo establecido por CONCYTEC (2018) indicamos que la presente investigación es de tipo es básica.

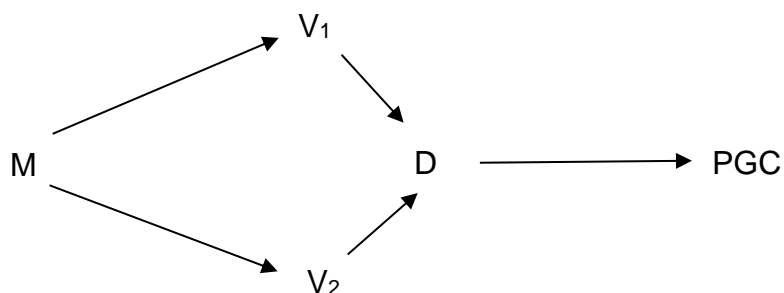
Asimismo, de acuerdo a lo señalado por los autores citados el diseño de la presente investigación es de tipo propositivo, descriptivo, no experimental, tomando en cuenta que no se va a manipular de manera deliberada a las variables. Así mismo es de corte transversal porque que las variables de estudio fueron analizadas en un periodo determinado.

### **Diseño de investigación**

La presente investigación tiene un diseño de investigación de la presente tesis es no experimental, de corte transversal, tipo descriptivo propositivo toda vez que las variables de estudio no serán incluidas a ningún sistema de prueba, según Hernández, Fernández y Baptista (2014).

El diseño de la investigación obedece al planteamiento del investigador, teniendo en cuenta que se trata de una investigación de tipo propositiva se ha planteado el siguiente diseño, partiendo del diagnóstico y las bases teóricas se tiene el planteamiento de una propuesta de gestión de calidad.

## Diagrama del diseño descriptivo



M : Muestra conformada por los usuarios de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba

V<sub>1</sub> : Variable propuesta de gestión de calidad

V<sub>2</sub> : Variable satisfacción del usuario

D : Diagnóstico

PGC : Plan de gestión de calidad

### 3.2. Variables y operacionalización

#### Conceptualización de variables

##### Variable Independiente: Propuesta de gestión de calidad

Como dicen Fontalvo et al. (2012) el sistema de gestión para la calidad se desarrolla empleando recursos diversos recursos en forma articulada, así articulando insumos, métodos y recurso humano, los cuales en forma conjunta producen resultados que orientan el uso adecuado de los recursos, siendo su máximo propósito la satisfacción de los clientes.

Según la Secretaría de Gestión Pública, dependencia de la Presidencia del Consejo de Ministros (2019), para gestionar servicios de calidad en el Sector Público, se deben implementar estrategias o acciones que permitan atender las

necesidades, por lo que las entidades deben desarrollar programas que ayuden a mejorar el suministro de bienes y servicios para cubrir las expectativas de la población.

### **Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario**

Kotler (2006) expresa que la satisfacción del usuario se toma como el grado o nivel de ánimo de cierta persona, lo cual se obtiene al cotejar el resultado en base a la apreciación del servicio o producto comparado con las expectativas.

La satisfacción del usuario en base a los servicios brindados por la organización se fundamenta las diferentes relaciones que existen entre los clientes con la organización, la satisfacción se aprecia en diversos niveles de la organización, partiendo desde la persona que nos atiende en la admisión, las personas que trabajan dando los principales servicios y del personal de toda la organización (Sureshchandar,2002).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

La población estuvo constituida por 360 usuarios de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba.

La muestra utilizada fue conformada por 90 usuarios de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba.

La determinación de la muestra se realizó de manera no probabilística. La muestra de estudio correspondió al 25 % de la población de usuarios por criterio del investigador.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica.**

Para la recoger la información necesaria para llevar a cabo la presente investigación se empleó la encuesta.

#### **Instrumento.**

Se aplicó un cuestionario compuesto por una lista de preguntas en base a las dimensiones de cada variable. Se utilizó la escala de Likert cuyos valores van desde un punto hasta cinco puntos (Anexo 02)

#### **Validación.**

La validación de los instrumentos, cuestionario, se realizó con la intervención de cinco expertos a quienes se hizo llegar una solicitud adjuntando los cuestionarios, fichas de evaluación de cuestionarios, operacionalización de las variables y matriz de consistencia (Anexo 05).

#### **Confiabilidad.**

Para determinar la confiabilidad se aplicó un piloto y luego de la verificación de resultados se obtuvo el Alfa de Cronbach cuyo valor fue de 0.982 (Anexo 03)

### **3.5. Procedimiento**

Para realizar el trabajo de investigación se obtuvo la autorización por parte de la administración de la Gerencia Sub regional Morropón Huancabamba, para tener acceso a información requerida, así como a sus instalaciones de ser necesario.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se utilizó el software SPSS versión 25 en español para el análisis de los datos.

Como ya se indicó, para establecer la confiabilidad se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para llevar adelante esta investigación, se contó el permiso otorgado por la Administración de la Gerencia Sub Regional Morropón – Huancabamba, dando cumplimiento a las normas vigentes y aplicables a dicha institución. se respetó la confidencialidad de la información brindada por los entrevistados, así mismo se desarrolló la investigación respetando el código de ética establecido por la universidad Cesar Vallejo.

Durante el desarrollo del este trabajo de investigación, se tomó en cuenta la reserva y confidencialidad de la información que se acopio, teniendo en cuenta el anonimato de los usuarios que desarrollen el cuestionario; considerando, en todo momento, lo establecido por la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar vallejo y el código de ética de esta universidad, respetando siempre la propiedad intelectual de los autores consultados.

Así mismo, se tomó como referencia la guía, establecida por el vicerrectorado académico de la Universidad César Vallejo, para elaboración de tesis y trabajo de investigación para la obtención de grados académicos y títulos profesionales proporcionada, la misma establece la estructura del trabajo presentado para lograr que investigación se adecue a los parámetros de calidad que garanticen la idoneidad de la misma a nivel académico.



#### IV. RESULTADOS

En el presente capítulo se detalla la descripción y análisis de los resultados de los instrumentos aplicados en la presente investigación. Para ello se aplicó un cuestionario, cuyos resultados nos muestran información procesada en función de a las dimensiones de las variables.

Tabla 1.

*Distribución de los encuestados por profesión u ocupación*

<b>RESPUESTA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Administrador	1	1.1
Agricultor	27	30.0
Arquitecto	3	3.3
Bach. Arq.	1	1.1
Contador	3	3.3
Economista	2	2.2
Empleado	6	6.7
Enfermera	2	2.2
Estudiante	4	4.4
Ingeniero	8	8.9
Lic. Enfermería	1	1.1
Madre familia	2	2.2
Médico	1	1.1
Obstetra	1	1.1
Periodista	2	2.2
Profesor	8	8.9
Profesora	2	2.2
Regidor	1	1.1
Secretaria	1	1.1
Su casa	1	1.1
Técnico	10	11.1
Teniente	3	3.3
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

De acuerdo, con la tabla 1, la mayor parte de los entrevistados son agricultores lo que representa el 30 % de, seguido por el 11.1 % de técnicos, luego el 8.9 % de ingenieros, igualmente los profesores representan un 8.9 % de los entrevistados, entre las ocupaciones o profesiones más representativas de los usuarios de la Gerencia Sub regional Morropón – Huancabamba.

Tabla 2

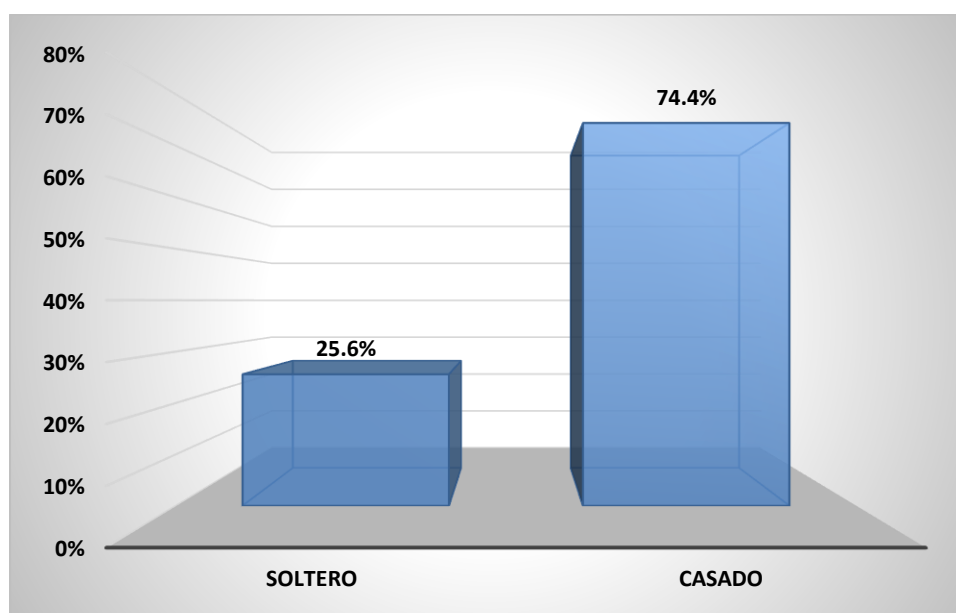
*Estado civil de los encuestados.*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero	23	25.6%
Casado	67	74.4%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 1.

*Estado civil de los encuestados.*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Según los resultados que aparecen en la tabla 2 y la figura 1, tenemos que el 25.6% de los entrevistados son solteros, y el 74.4% son casados, lo que indica que la mayor parte de los usuarios son casados.

Tabla 3

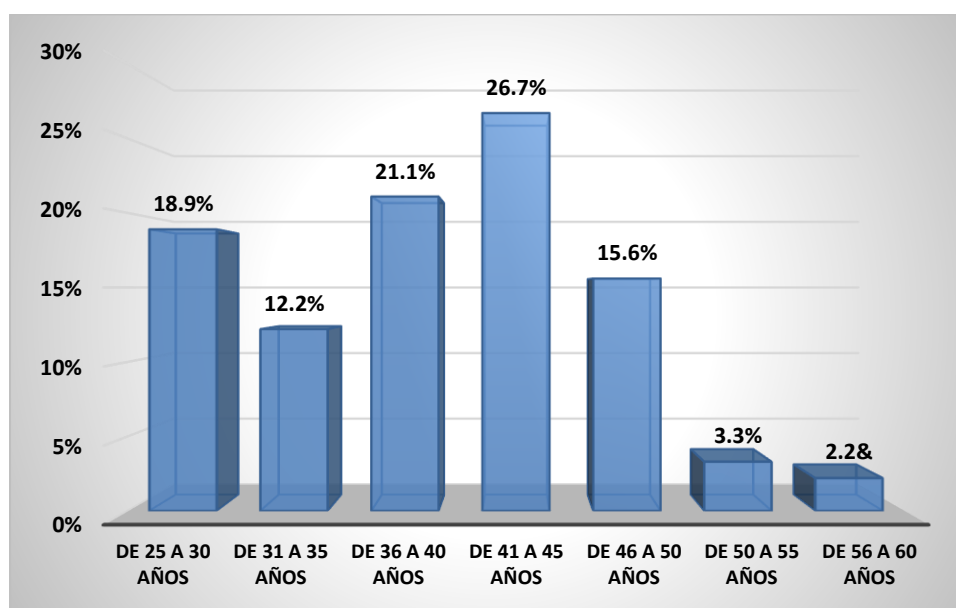
*Distribución de los encuestados por edad*

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 25 a 30 años	17	18.9%
De 31 a 35 años	11	12.2%
De 36 a 40 años	19	21.1%
De 41 a 45 años	24	26.7%
De 46 a 50 años	14	15.6%
De 50 a 55 años	3	3.3%
De 56 a 60 años	2	2.2%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 2

*Distribución de los encuestados por edad*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

En la tabla 3 y la figura 2, se observa que la mayor parte de los encuestados tiene entre 41 a 45 años de edad, lo que representa 26.7%, el 21.6% tiene entre 36 a 40 años, el 18.9% entre 25 a 30 años, el 15.6% entre 26 a 50 años, el 12.2% entre 31 a 35 años, el 3.3% entre 50 a 55 años y ,finalmente, el 2.2.% entre 56 a 60 años.

Tabla 4

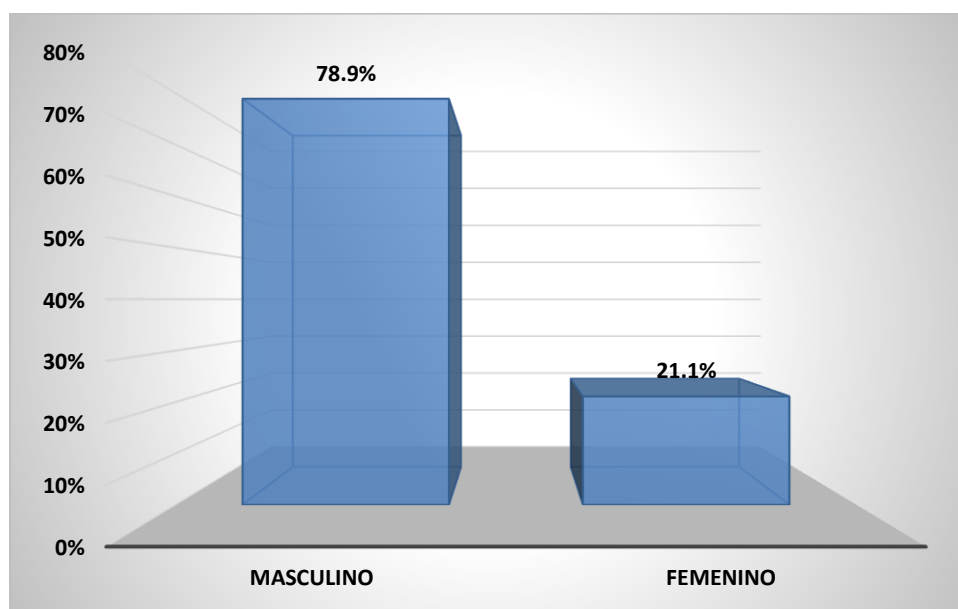
*Distribución de los encuestados por sexo*

<b>SEXO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Masculino	71	78.9%
Femenino	19	21.1%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 3

*Distribución de los encuestados por sexo*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

A través de la tabla 4 y figura 3, se puede indicar en relación a los entrevistados que el porcentaje de varones 78.9%, prevalece sobre el de las mujeres de 21.1%, lo que permite señalar que la mayor parte de los usuarios son varones.

Tabla 5

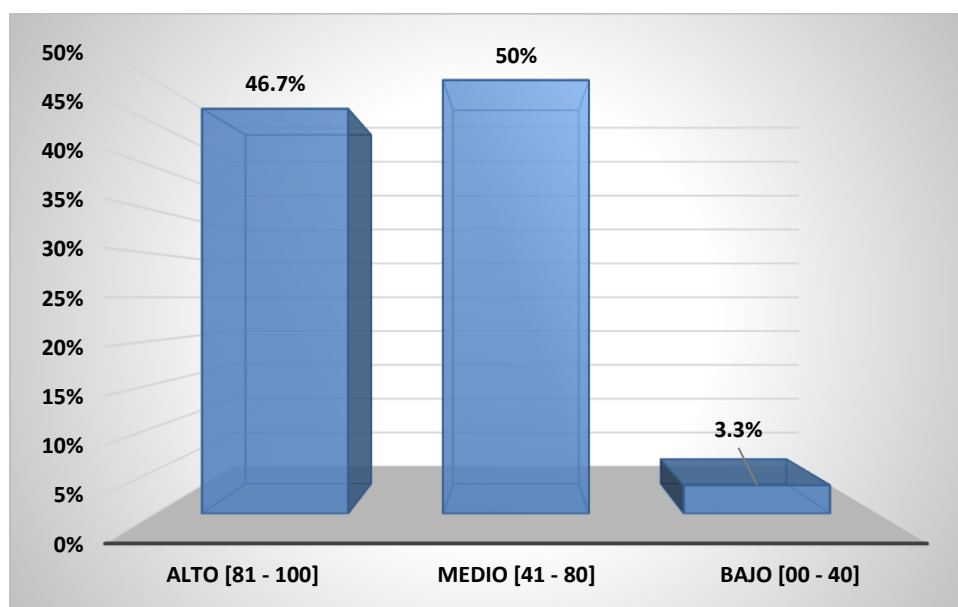
*Resultados de la variable propuesta de gestión de calidad.*

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto [81 - 100]	42	46.7%
Medio [41 - 80]	45	50.0%
Bajo [00 - 40]	3	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 4

*Resultados de la variable propuesta de gestión de calidad.*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

En lo que compete a la variable propuesta de gestión de calidad, la cual es necesario diagnosticar su influencia, para formular, identificar y formular una propuesta de gestión de calidad, según la tabla 5 y según la figura 4, se aprecia que de los usuarios encuestados arrojan 50% en nivel medio y el 3.3% nivel bajo, comparado con 46.7% que se ubica en el nivel alto; lo cual evidencia que el 53.3% de los usuarios perciben la gestión de calidad como deficiente.

Tabla 6.

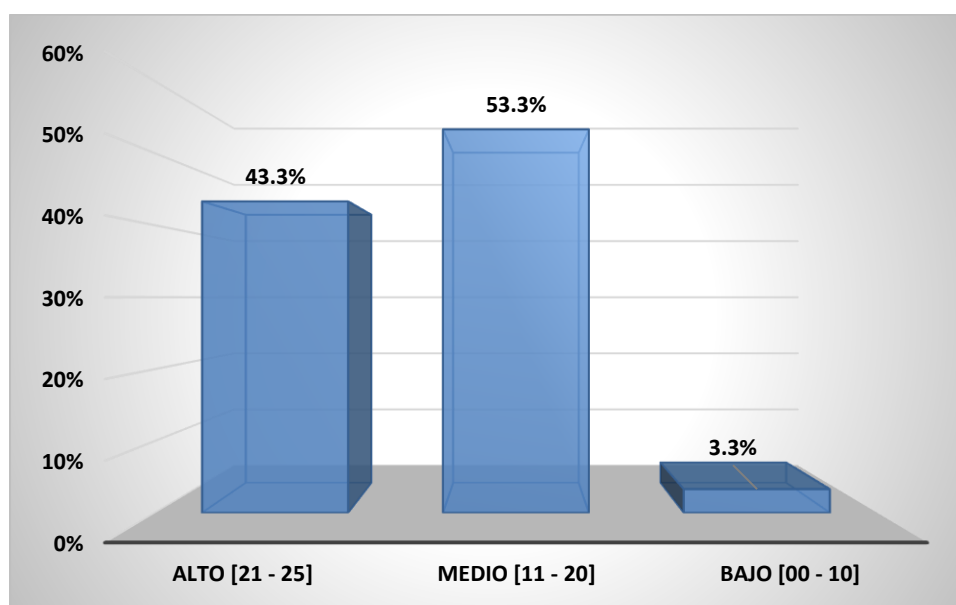
*Resultados de la dimensión fiabilidad*

<b>INTERVALO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto [21 - 25]	39	43.3%
Medio [11 - 20]	48	53.3%
Bajo [00 - 10]	3	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 5.

*Resultados de la dimensión fiabilidad*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Dentro de la variable propuesta de gestión de calidad, se analizó la primera dimensión denominada fiabilidad; la cual está orientada a poder determinar cómo el usuario percibe si el servicio que le han brindado se realiza de forma cuidadosa y con la formalidad; los resultados que se visualizan en la tabla 6 y la figura 5 nos indican que el 3.3% tienen una percepción en un nivel bajo y un 53.3% en el nivel medio; y el 43.3% restante en el nivel alto. Esto nos evidencia que la mayor parte de los usuarios perciben la calidad del servicio, respecto a la atención, el trato, la honestidad y confianza, como insuficiente.

Tabla 7.

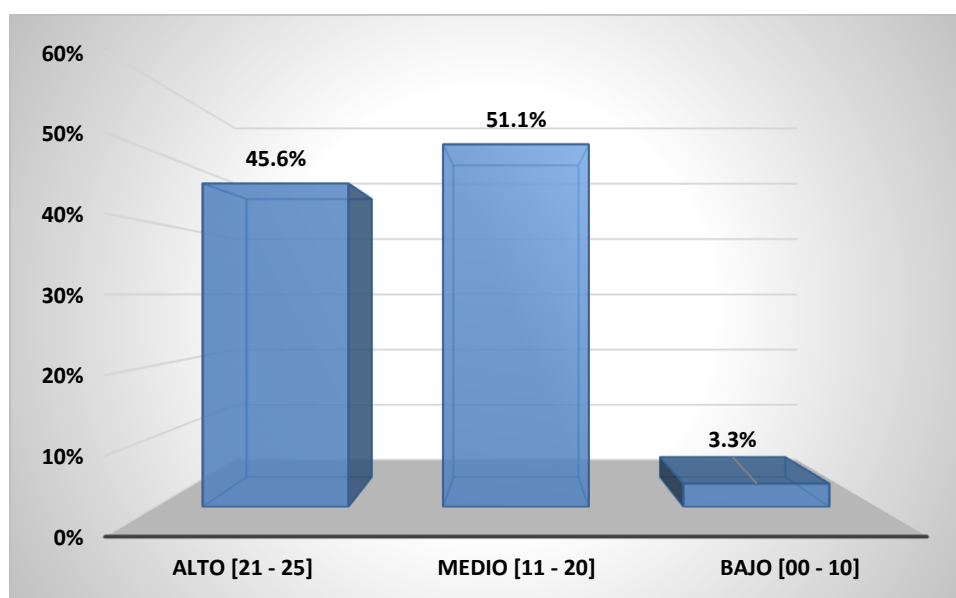
*Resultados de la dimensión responsabilidad*

<b>INTERVALO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto [21 - 25]	41	45.6%
Medio [11 - 20]	46	51.1%
Bajo [00 - 10]	3	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 6.

*Resultados de la dimensión responsabilidad*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Mediante la tabla 7 y la figura 6 se analizó la dimensión responsabilidad, la cual se orienta a determinar en qué medida los usuarios perciben que los trabajadores, muestran compromiso, cumplimiento, puntualidad y credibilidad en la atención que brindan; se determinó que un 45.6% de usuarios consideran un nivel alto, un 51.1% un nivel medio y un 3.3% en un nivel bajo, lo cual determina que la mayor parte de los usuarios perciben el conocimiento, la seguridad y la atención por parte de los servidores es insuficiente.

Tabla 8.

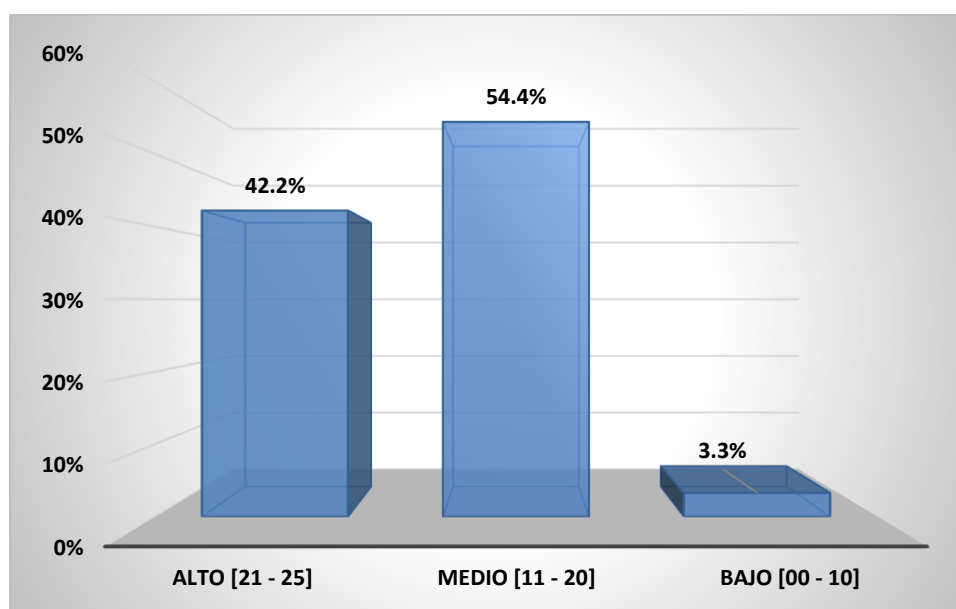
*Resultados de la dimensión empatía*

<b>INTERVALO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto [21 - 25]	38	42.2%
Medio [11 - 20]	49	54.4%
Bajo [00 - 10]	3	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 7.

*Resultados de la dimensión empatía*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

La otra dimensión trabajada fue empatía, a través de la cual se determina a través de la preocupación por los demás y la disposición para escuchar, por parte de los trabajadores. Los resultados, que aparecen en la tabla 8, así como en la figura 7 indican que un 42.2 % de usuarios lo ubican un nivel alto, un 54.4% un nivel medio y un 3.3% en un nivel bajo; esto evidencia que la mayor parte de los usuarios perciben que la cortesía para poder entender y resolver sus necesidades por parte de los servidores es escasa.



Tabla 9.

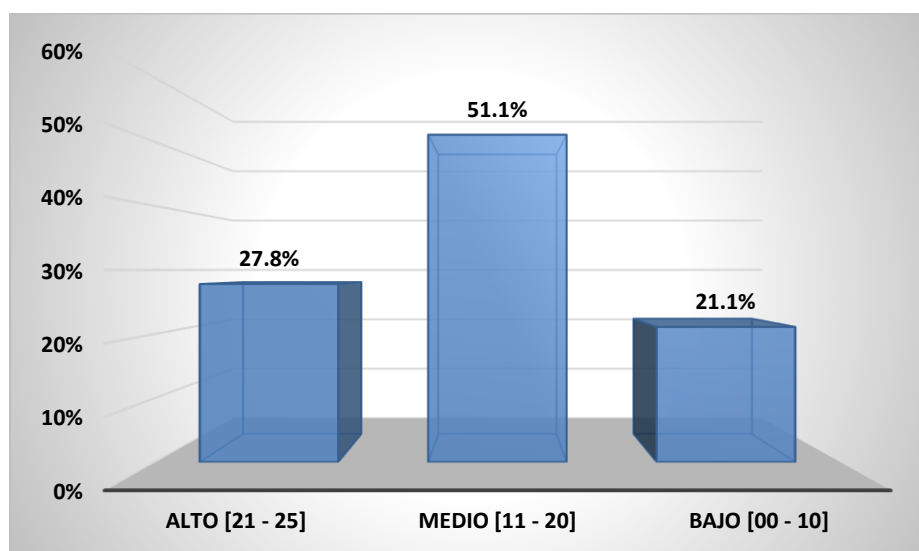
*Resultados de la dimensión tangibilidad*

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto [21 - 25]	25	27.8%
Medio [11 - 20]	46	51.1%
Bajo [00 - 10]	19	21.1%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 8.

*Resultados de la dimensión tangibilidad*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Como se aprecia en la tabla 9 y en la figura 8, la dimensión evaluada tangibilidad tiene relación con la percepción que tienen los usuarios respecto a la infraestructura, los equipos y el material con que cuentan los trabajadores para brindar los servicios. Los resultados indican que son un 27.8% de los usuarios materia de estudio se encuentra en un nivel alto, mientras que un 51.1% en un nivel medio que sumado al 21.1% de las personas en el nivel bajo, representa una mayoría del 72.2 % consideran que la infraestructura de la no responde a las características de cada área de trabajo para facilitar un buen desempeño profesional y que el espacio de las oficinas de trabajo de los servidores no es adecuado para facilitar el acceso de los usuarios en la atención correspondiente.

Tabla 10.

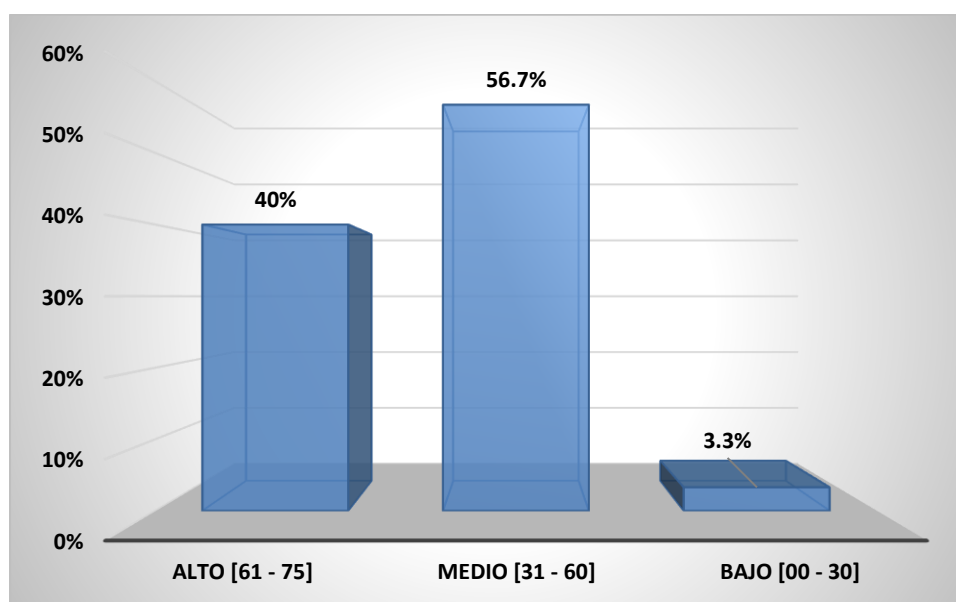
*Resultados de la variable satisfacción del usuario*

<b>INTERVALO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto [61 - 75]	36	40.0%
Medio [31 - 60]	51	56.7%
Bajo [00 - 30]	3	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 9.

*Resultados de la variable satisfacción del usuario*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

En relación a la variable en estudio satisfacción del usuario, se deduce a partir de la tabla 10 y de la figura 9, que los usuarios encuestados, reflejan 40% en un nivel alto, 56.7% un nivel medio y el 3.3% en el nivel bajo; por lo que, se evidencia que el 60% considera una satisfacción del usuario limitada, vista desde la percepción que se posee en cuanto al servicio, así como consecuencia del cumplimiento de ciertas expectativas que tiene el usuario respecto de los servicios que se le ofrece y para contar con los servicios requeridos de manera muy eficaz.

Tabla 11.

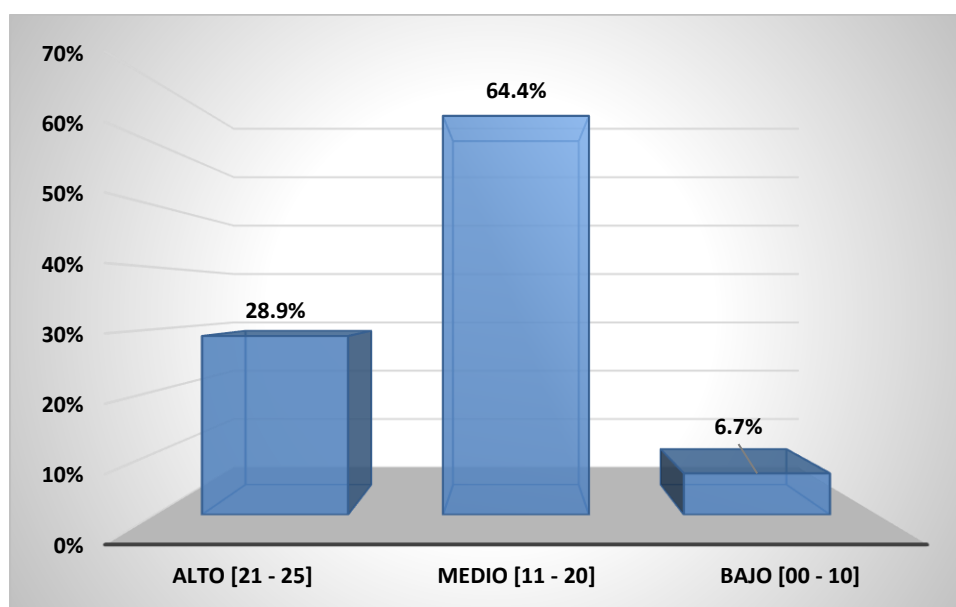
*Resultados de la dimensión comunicación*

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto [21 - 25]	26	28.9%
Medio [11 - 20]	58	64.4%
Bajo [00 - 10]	6	6.7%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 10.

*Resultados de la dimensión comunicación*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

En la tabla 11 y figura 10, se analizó la primera dimensión comunicación, vista factor valioso para la variable satisfacción del usuario; los resultados nos muestran que el 6.7 % tienen una percepción en un nivel bajo y un 64.4% se sitúa en un nivel medio; y el 28.9% restante en el nivel alto. Lo cual nos evidencia que la mayor parte de los usuarios, representada por el 71.1%, perciben la comunicación como insuficiente, en relación a recepción de sugerencias para mejorar el trato a los usuarios, colaboración comunicativa de los trabajadores, recomendación para hacer uso nuevamente de los servicios y predisposición a escuchar al usuario.

Tabla 12.

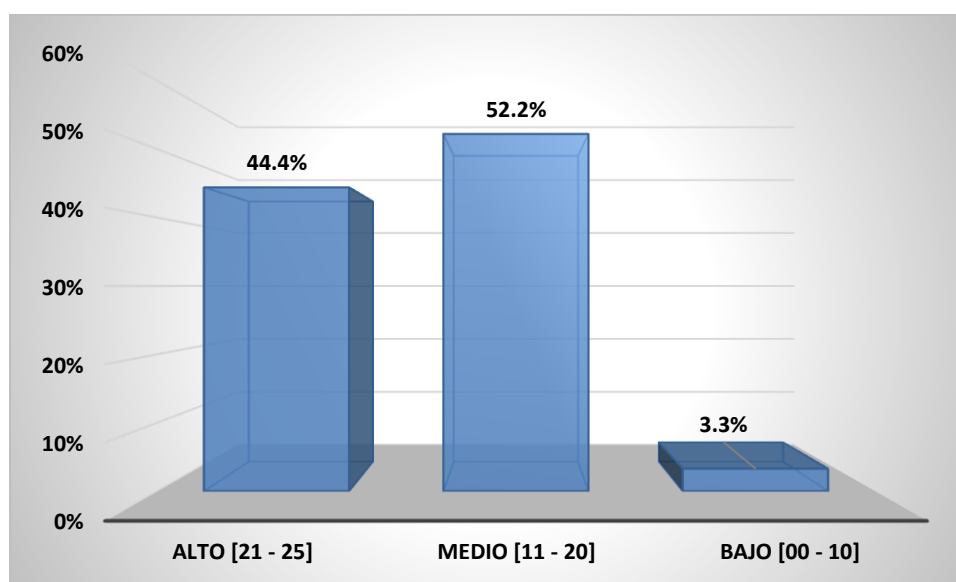
*Resultados de la dimensión transparencia*

<b>INTERVALO</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Alto [21 - 25]	40	44.4%
Medio [11 - 20]	47	52.2%
Bajo [00 - 10]	3	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 11.

*Resultados de la dimensión transparencia*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

La otra dimensión analizada fue la transparencia, a través de la cual se determina mediante la percepción del usuario respecto al grado de veracidad y confianza, por parte de los trabajadores. Los resultados logrados, que aparecen en la tabla 12 y la figura 11 nos muestran que un 44.4% de usuarios consideran un nivel alto, un 52.2% un nivel medio y un 3.3% en un nivel bajo; lo cual nos evidencia que la mayor parte de los usuarios, representado por un 55.5%, perciben que las medidas de transparencia favorecedoras de la comunicación, interna y externa, y que repercute positivamente en el desarrollo de las actividades, es escasa.

Tabla 13.

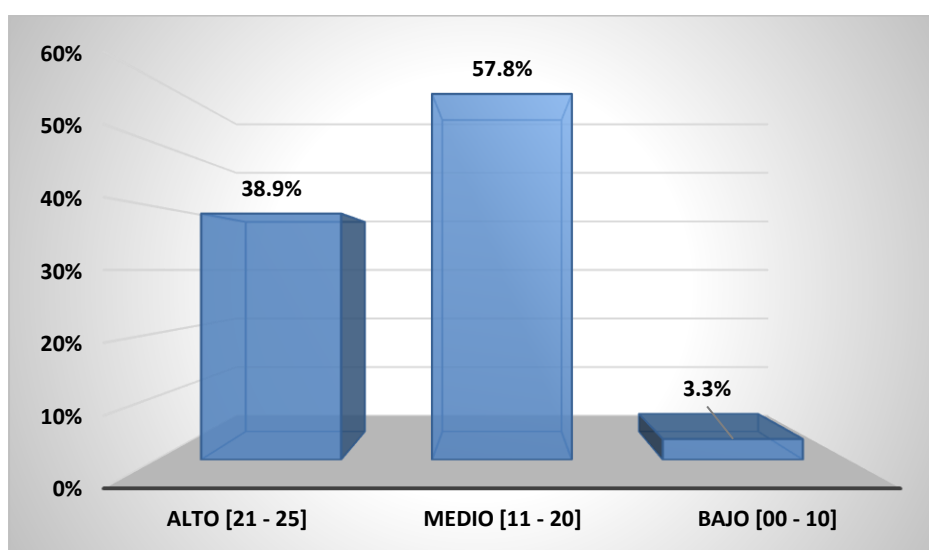
*Resultados de la dimensión expectativas*

INTERVALO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Alto [21 - 25]	35	38.9%
Medio [11 - 20]	52	57.8%
Bajo [00 - 10]	3	3.3%
<b>TOTAL</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Figura 12

*Resultados de la dimensión expectativas*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

En la tabla 13 y figura 12, se analizó la dimensión expectativa, tomando en cuenta que la satisfacción del usuario es consecuencia del cumplimiento de ciertas expectativas que poseen los usuarios respecto de los servicios que se le ofrece; los resultados nos muestran que el 38.9% tienen una percepción en un nivel alto, un 57.8% se sitúa en un nivel medio y el 3.3 % en un nivel bajo. Esto nos evidencia que la mayor parte de los usuarios, representada por el 61.1%, perciben las expectativas como insuficiente, en relación a que piensa que el servicio recibido fue mejor que lo esperado, que se aplican y difunden las políticas de buen servicio a los diferentes usuarios en base a criterios de responsabilidad social y se absuelven o solucionan las consultas de los usuarios que acuden a la GSRMH en forma oportuna y precisa.

Tabla 14.

*Cruce de la propuesta de gestión de la calidad y la satisfacción del usuario*

INTERVALOS - PORCENTAJES		Satisfacción del Usuario			TOTAL	
		Alto [61 - 75]	Medio [31 - 60]	Bajo [00 - 30]		
Propuesta de gestión de calidad	Alto [81 - 100]	Recuento	31	11	0	42
		% dentro de Intervalo de Satisfacción del Usuario	73,8%	26,2%	0,0%	100,0%
		% dentro de Intervalo de la variable	86,1%	21,6%	0,0%	46,7%
		% del total	34,4%	12,2%	0,0%	46,7%
	Medio [41 - 80]	Recuento	5	40	0	45
		% dentro de Intervalo de Satisfacción del Usuario	11,1%	88,9%	0,0%	100,0%
		% dentro de Intervalo de la variable	13,9%	78,4%	0,0%	50,0%
		% del total	5,6%	44,4%	0,0%	50,0%
	Bajo [00 - 40]	Recuento	0	0	3	3
		% dentro de Intervalo de Satisfacción del Usuario	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
		% dentro de Intervalo de la variable	0,0%	0,0%	100,0%	3,3%
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%
Total	Recuento	36	51	3	90	
	% dentro de Intervalo de Satisfacción del Usuario	40,0%	56,7%	3,3%	100,0%	
	% dentro de Intervalo de la variable	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	40,0%	56,7%	3,3%	100,0%	

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

Según se aprecia en la tabla 14 el 34.4% de los encuestados arrojan el nivel alto de satisfacción del usuario y estos a su vez exhibe un nivel alto de gestión de calidad, igualmente 44.4% arroja un nivel medio de satisfacción del usuario y estos a su vez exhibe al nivel medio de gestión de calidad. Finalmente, el 3.3% exhibe al nivel bajo de gestión de calidad y de la satisfacción del usuario.

Tabla 15.

*Estadísticos descriptivos*

	N	Media	Desviación	Mínimo	Máximo
Propuesta de gestión de calidad	90	75.19	15.919	25	94
Satisfacción del usuario	90	57.72	12.216	15	75

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

En la tabla 15, se puede apreciar que la variable propuesta de gestión de calidad presenta un promedio 75.19, siendo el mínimo 25 y el máximo 94; y la variable satisfacción del usuario arroja un promedio de 57.72, siendo el mínimo 15 y el máximo 75.

Tabla 16.

*Prueba de Normalidad de Kolmogorov – Smirnov*

		Propuesta de gestión de la calidad	Satisfacción del usuario
Número		90	90
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	75.19	57.72
	Desv. Desviación	15.919	12.216
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0.119	0.158
	Positivo	0.119	0.087
	Negativo	-0.109	-0.158
Estadístico de prueba		0.119	0.158
Sig. asintótica(bilateral)		0.003 <sup>c</sup>	0.000 <sup>c</sup>

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

Tal como se observa en la prueba de normalidad de Kolmogorov – Smirnov, cuyos resultados aparecen en la tabla 16, ambas variables muestran una distribución normal de los datos que han sido procesados estadísticamente.

Tabla 17.

*Prueba de correlación Rho de Spearman*

			Gestión de la Calidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Propuesta de gestión de calidad	Coeficiente de correlación	1.000	.914**
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	90	90
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0.914**	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	90	90

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

Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

La tabla 17 recoge los resultados en los cuales se prueba que ambas variables presentan correlación, se determina que hay una correlación de  $r = 0.914$ , lo que significa que hay una correlación considerable positiva. Asimismo, una significatividad menor a 0.05 por lo tanto se demuestra la hipótesis.



## V. DISCUSIÓN

Al emplear la prueba de correlación Rho de Spearman se determinó que la correlación entre las variables en estudio tiene un valor de 0.914, la cual, no solamente es significativa, sino que también es alta y positiva; por lo que se confirma nuestra hipótesis general, en el sentido que si se desarrolla una propuesta de para incrementar la gestión de calidad entonces se dispone de una herramienta para desarrollar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba. Lo cual es coincidente con el resultado obtenido por Rodríguez et al. (2016) en la tesis desarrolla sobre calidad de servicio, llega a la conclusión, en base a la respuesta de los clientes, que el establecimiento no presenta calidad de servicio, porque la experiencia que le toca vivir a los clientes resulta no satisfactoria, lo cual es consecuencia de la carencia en el resto de dimensiones.

También coincide con los resultados de Casas (2017) mediante la tesis sobre calidad de servicio en correspondencia con la satisfacción de los clientes, llegando a la conclusión que la calidad del servicio se relaciona de manera significativa con la satisfacción del cliente de la empresa Wilcam del distrito de Breña. Esto asimismo coincide con los resultados derivados de la tesis de Alarcón (2017) respecto a la calidad con la satisfacción del cliente, quien concluyó que existe una relación media positiva de la calidad del servicio con la satisfacción del cliente en el centro Comercial Plaza Vea del distrito de Puente Piedra.

Igualmente, Rojas (2017) llevó a cabo el estudio de cómo Influye la Calidad del Servicio sobre la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad del distrito de Pueblo Nuevo en la provincia de Chincha de la región Ica. De acuerdo, a sus resultados determinó que presenta una correlación positiva alta de 0.859 entre la satisfacción de los usuarios de dicha municipalidad y la calidad de servicio; asimismo los encuestados en un 32.6% califica la calidad de servicio en el nivel “a veces”. En relación a eficiencia se presenta una correlación alta positiva de 0.834 respecto a las expectativas de los usuarios.

López (2018) realizó su tesis para lograr el posgrado en la Universidad católica de Santiago ubicada en Guayaquil Ecuador propuso como objetivo determinar la relación que existe de la calidad del servicio con la satisfacción del cliente en el restaurante Rachy's en Guayaquil. Se desarrolló una metodología hipotética, deductivo, investigación de tipo descriptivo correlacional, utilizando una muestra de 365 clientes, aplicando un cuestionario, el mismo que fue validado por expertos, determinando la confiabilidad a través alfa de Crombach. De acuerdo a los resultados según los encuestados el 69.9% considera la alternativa totalmente de acuerdo, 29.9% considera parcialmente de acuerdo y finalmente el 2% considera la posición intermedia. En el caso de la variable satisfacción del cliente, el 8.8% de los encuestados opina por parcialmente de acuerdo, por la posición inmediata un 79.3%, por el parcialmente de acuerdo el 10.3%, y finalmente el 6% indica totalmente de acuerdo. Llegando a concluir que evidentemente existe relación entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de los clientes del restaurante Rachy's ubicado en la ciudad de Guayaquil.

En lo que respecta a la gestión de calidad, la cual es necesario diagnosticar su influencia, para formular, identificar y formular una propuesta de gestión de calidad, se obtuvo que de los usuarios encuestados arrojan 50% en el nivel medio y el 3.3% en el nivel bajo, comparado con 46.7% que se sitúa en el nivel alto; lo cual evidencia que el 53.3% de los usuarios percibe que la gestión de calidad es deficiente. Esto se condice lo indicado en la tesis sobre la calidad de servicio y la satisfacción que consiguen los usuarios en las entidades prestadoras de servicios de salud de la región Lima realizada por Landa (2015), quien señala que la calidad de servicio se confirma a través de la satisfacción del usuario de los servicios que se brindan, siendo estas dos consideraciones establecidas como la finalidad de la investigación; determinando que la calidad del servicio brindado representado por la demora en atender al cliente, falta de personal, comunicación deficiente del cliente con el personal de las clínicas y de los hospitales, mala organización, los cuales tienen influencia en el desarrollo organizacional, generan molestia en los usuarios de los servicios de salud en las entidades públicas y privadas de Lima. Igualmente, Armas (2012) señala en la investigación sobre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad del distrito de Sanagorán,

que busca determinar cómo influye la calidad de servicio sobre la satisfacción de los usuarios, en este caso de los ciudadanos del distrito de Sanagorán, concluyendo que la percepción que tienen los usuarios dicha municipalidad resultada no es del todo satisfactoria, lo cual es consecuencia de la influencia del tema político partidario en las decisiones tomadas para gestionar, lo cual no permiten mejorar los servicios que brinda dicha Municipalidad.

En la misma corriente, tenemos el estudio sobre la gestión de calidad para determinar la contribución en mejorar la satisfacción del usuario de una Municipalidad del ámbito de Piura, realizado por Paiva & Meca (2018), el cual arrojó que un 32,8% percibe que es regular, por lo puede señalarse que la gestión del servicio en cuanto a calidad no se está desarrollando de manera correcta, lo cual afecta a los usuarios en la municipalidad, por lo que recomienda poner en práctica estrategias que mejoren el nivel de los servidores de la municipalidad, mediante la implementación del desarrollo de capacidades a través de capacitación permanente y el estímulo a través de una filosofía que permita con una gestión de calidad óptima.

En cuanto a la fiabilidad, otra dimensión de la variable propuesta de gestión de calidad, la cual está orientada a poder determinar cómo el usuario percibe el servicio que se le ha brindado y saber si se realiza de forma cuidadosa y con la formalidad, el resultado obtenido indica que el 3.3% de los encuestados tienen una percepción en un nivel bajo y un 53.3% se sitúa en un nivel medio; y el 43.3% restante en un nivel alto. Es decir, la evidencia indica que la mayor parte de los usuarios perciben la calidad del servicio, en relación a la atención, el trato, la honestidad y confianza, como insuficiente.

Al respecto, la investigación de Valencia (2015) sobre la satisfacción del cliente en relación a la calidad del servicio, para identificar los factores precisos de la satisfacción del cliente y su afinidad con la calidad del servicio que se presta en Cartagena Solutions Propiedad Horizontal S.A.S., se tiene como resultado que el 44,1% de los encuestados consideró con un 10 su satisfacción, luego que el 32,2% consideró un 8, y finalmente el 10,2% lo consideró un 9; por otro lado, en cuanto a

la a calidad de servicio considerando el género, determinando que los clientes hombres tienen una mejor percepción en lo que respecta a la fiabilidad (1,1897), sin embargo las clientes mujeres tienen la mejor percepción respecto a elementos tangibles (0,9625), además, se determinó que los dos géneros consideran en peor nivel lo concerniente a la seguridad o a la garantía que se les ofrece, arrojando -0,7125 para los varones y -0,6987, para las mujeres. Concluyendo que la satisfacción del cliente se ve influenciada por la calidad del servicio en dicha organización.

Según los resultados de la presente investigación con respecto a la dimensión responsabilidad, considerada dentro de la variable propuesta de gestión de calidad; se obtuvo que un 45.6% de usuarios perciben un nivel alto, un 51.1% un nivel medio y un 3.3% en un nivel bajo, lo cual determina que la mayor parte de los usuarios sienten que la responsabilidad, expresada en el conocimiento, compromiso, cumplimiento, puntualidad, seguridad y credibilidad en la atención que le brindan, resulta insuficiente.

Para Zaithaml & Bitner (2002) la responsabilidad es estar preparado para ayudar. La responsabilidad se considera como el deseo de brindar colaboración hacia los clientes y de proporcionar un servicio con la premura respectiva. La responsabilidad recae en la atención y en la prontitud que se atiende a las solicitudes, se responde las preguntas, se hace frente a las reclamaciones y se resuelve los problemas de los clientes. En tanto, la responsabilidad se transmite a los clientes a través del tiempo que demoran en recibir la asistencia, en tener la respuesta de las preguntas o contar con la solución a los problemas. La responsabilidad alcanza también el concepto de flexibilidad y de la capacidad del personal para personalizar el servicio de acuerdo a las necesidades del cliente.

Con el designio de destacar la dimensión responsabilidad, la compañía o la institución debe tener la seguridad que proporciona atención al proceso de la prestación de servicios y también a la atención de las solicitudes, teniendo en consideración la opinión del usuario o cliente y no solamente a partir de su propio punto de vista. Los patrones de celeridad y rapidez que son consecuencia de la

visión establecida como compañía en relación a las exigencias de sus procesos al interior de la misma, pueden ser significativamente diferente de los requerimientos de celeridad y rapidez que tiene el cliente o usuario.

Los resultados para la otra dimensión trabajada al interior de la variable propuesta de gestión de calidad, en este caso empatía, relacionada con la preocupación por los demás, la cortesía para poder entender y la disposición para escuchar por parte de los trabajadores, indican que un 42.2 % de usuarios consideran un nivel alto, un 54.4% un nivel medio y un 3.3% en un nivel bajo; esto evidencia que la mayor parte de los usuarios perciben que la empatía es escasa.

Lo mismo sucede en la investigación de Bárcenas (2014) sobre la relación que hay entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del cliente en LAN Perú -Aeropuerto Piura, para lo cual utilizó la escala SERVQUAL para revelar la relación que se presenta entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, que, para el indicado estudio, resulta positiva. Al mirar las correlaciones significativas se deduce que la satisfacción del cliente será mayor en la medida que este reciba un servicio que tenga mayor confiabilidad, que cuente con personal que demuestre empatía y con mayor seguridad. Asimismo, identificó que la fiabilidad, seguida de la seguridad, como aspectos de la calidad de servicio son los que generan mayor satisfacción de los clientes de dicha empresa.

Otra investigación cuyos resultados tiene semejanza con el presente estudio es el de calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción del cliente en la empresa Gechisa de Sullana, realizado por Hermoza (2015) en el que se midió la calidad de servicio comparado con el nivel de satisfacción del cliente de esta empresa, y se comprobó que una de las dimensiones como es la empatía arroja un valor alto sobre el nivel de la satisfacción del cliente.

Finalmente, la dimensión que tiene relación con la percepción que tienen los usuarios respecto a la infraestructura, los equipos y el material con que cuentan los trabajadores para brindar los servicios, que fue evaluada es la tangibilidad correspondiente a la variable propuesta de gestión de calidad. Los resultados

indican que son un 27.8% de los usuarios que se encuentran en un nivel alto, en tanto un 51.1% en un nivel medio que sumado al 21.1% de las personas en el nivel bajo, representa una mayoría del 72.2 % consideran que la infraestructura de la no responde a las características de cada área de trabajo para facilitar un buen desempeño profesional y que el espacio de las oficinas de trabajo de los servidores no es adecuado para facilitar el acceso de los usuarios en la atención correspondiente, lo cual repercute en la satisfacción del usuario.

Estos resultados tienen relación con la investigación realizada por Garay & Ballesteros (2016) quienes estudiaron la calidad de servicio ofrecido por los operadores de telefonía móvil en la ciudad de Cartagena de Colombia, basada en la percepción del usuario, demostrando que la satisfacción de los clientes se relaciona de manera significativa con la percepción que poseen los usuarios en cada una de las dimensiones de la calidad del servicio, entre ellas la que tiene relación con las instalaciones, equipos y personal, la cual se conoce como elementos tangibles.

Igual sucede con Kasiri et al. (2017) en su estudio sobre Integración de y personalización y estandarización analizando el impacto en la calidad del servicio, en la lealtad y la satisfacción del cliente. Donde se determinó de que manera ya sea directa e indirecta impacta la estandarización y también la personalización en la satisfacción de los clientes, así como en la lealtad mediante la calidad del servicio, considerando la calidad técnica y la calidad funcional. Según los resultados existe una composición entre la personalización y la estandarización de las ofertas sobre servicios, igualmente se fundamenta los hallazgos en base a la necesidad de mejorar la calidad de entrega; existiendo un mayor impacto de la estandarización sobre la calidad del servicio comparado con la individualización, de igual forma la calidad funcional presenta un mayor impacto sobre la satisfacción del cliente comparado con la calidad de tipo técnica; y finalmente la satisfacción del cliente presenta un efecto muy significativo sobre la lealtad del cliente. Lo cual se relaciona enormemente con elementos tangibles de dicha compañía.

En relación a la variable satisfacción del usuario, se observa que los usuarios encuestados, perciben 40% en un nivel alto, 56.7% un nivel medio y el 3.3% en el nivel bajo; por lo que, se evidencia que el 60% considera una satisfacción del usuario limitada, vista desde la percepción en relación al servicio, así como consecuencia del cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario respecto del servicio que se le ofrece y para contar con los servicios requeridos de manera muy eficaz.

Los resultados, se contraponen con lo determinado por García (2012). En su investigación Evaluación de la calidad relacionada con la calidez de atención a los usuarios en el Subcentro de salud El Bosque, cuyo objetivo fue analizar la calidad, así como la calidez de la atención generando una propuesta para mejorar en la técnica y en la calidez para la atención, a partir del grado de satisfacción de los usuarios. Para lo cual se aplicó una encuesta a 393 pacientes, entre los que el 9% eran varones y el 91% mujeres. Se determinó que el 21% considera la atención que recibió como excelente, el 37% la calificó como muy buena, la atención fue buena para el 35%, 6% la calificaron como regular y finalmente como mala atención un 1%. Llegando a la conclusión que en promedio la satisfacción de los usuarios se coloca entre buena y muy buena para la calificación de la atención.

En la tabla 11 y figura 10, se analizó la primera dimensión comunicación, vista factor valioso para la variable satisfacción del usuario; aquí los resultados nos muestran que el 6.7 % tienen una percepción en un nivel bajo y un 64.4% se coloca en un nivel medio; y el 28.9% restante en un nivel alto. Lo cual nos evidencia que la mayor parte de los usuarios, representada por el 71.1%, perciben la comunicación como insuficiente, en relación a recepción de sugerencias para mejorar el trato a los usuarios, colaboración comunicativa de los trabajadores, recomendación para hacer uso nuevamente de los servicios y predisposición a escuchar al usuario.

La otra dimensión analizada fue la transparencia, a través de la cual se determina mediante la percepción del usuario respecto al grado de veracidad y confianza, por parte de los trabajadores. Los resultados, que aparecen en la tabla

12 y la figura 11 nos muestran que un 44.4% de usuarios consideran un nivel alto, un 52.2% un nivel medio y un 3.3% en un nivel bajo; lo cual nos evidencia que la mayor parte de los usuarios, representado por un 55.5%, perciben que las medidas de transparencia favorecedoras de la comunicación, interna y externa, y que repercute positivamente en el desarrollo de todas las actividades, es escasa.

En la tabla 13 y la figura 12, se analizó la dimensión expectativa, tomando en cuenta que la satisfacción del usuario es consecuencia del cumplimiento expectativas del usuario respecto del servicio que le ofrecen; los resultados nos muestran que el 38.9% tienen una percepción en un nivel alto, un 57.8% se coloca en un nivel medio y el 3.3 % en un nivel bajo. Esto nos evidencia que la mayor parte de los usuarios, representada por el 61.1%, perciben las expectativas como insuficiente, en relación a que piensa que el servicio recibido fue mejor que lo esperado, que se aplican y difunden las políticas de buen servicio a los diferentes usuarios en base a criterios de responsabilidad y se absuelven o solucionan las consultas de los usuarios que acuden a la GSRMH en forma oportuna y precisa.

Nuestros resultados son coincidentes con los del estudio realizado por Chien y Chi (2019) Imagen corporativa como mediador de la calidad del servicio con la satisfacción del cliente: diferencia entre expositores clasificados. Resultando el hecho de que la imagen corporativa tiene un papel de mediador de manera parcial en la calidad y la satisfacción para el expositor, lo que implica que el nivel de satisfacción del expositor no solo se ve afectado por las variables de calidad del servicio e imagen corporativa individualmente. Esto, también coincide con otros estudios como el caso de Goldberg & Hartwick (1990), donde concluye que un impacto positivo en la satisfacción de la imagen corporativa conlleva a una buena intención de compra. Asimismo, las grandes empresas al cooperar con organizadores de la exposición logran en el mercado una imagen positiva y beneficiosa, que fortalece la calidad de servicio a su satisfacción, que continuara a un comportamiento de lealtad.



## VI. CONCLUSIONES

1. En relación a la variable propuesta de gestión de calidad, se aprecia que de los usuarios encuestados arrojan 50% en nivel medio y el 3.3% nivel bajo, comparado con 46.7% que se ubica en el nivel alto; lo cual evidencia que el 53.3% de los usuarios, es decir la mayoría, tiene la percepción que la gestión de calidad es deficiente.
2. En cuanto a la dimensión fiabilidad tenemos que los resultados nos muestran que el 3.3% tienen una percepción en un nivel bajo y un 53.3% en un nivel medio; y el 43.3% restante en un nivel alto; esto nos evidencia que la mayor parte de los usuarios (56.6%) perciben la calidad del servicio, respecto a la atención, el trato, la honestidad y confianza, como insuficiente.
3. En la dimensión responsabilidad, se llegó a determinar que un 45.6% de usuarios consideran un nivel alto, un 51.1% un nivel medio y un 3.3% en un nivel bajo, lo cual determina que la mayor parte de los usuarios (54.4) perciben que la responsabilidad, expresada en el conocimiento, compromiso, cumplimiento, puntualidad la seguridad y la atención por parte de los servidores es insuficiente.
4. En relación a la dimensión empatía los resultados conseguidos indican que un 42.2 % de usuarios consideran un nivel alto, un 54.4% un nivel medio y un 3.3% en un nivel bajo; esto evidencia que un 57.7%, es decir la mayor parte de los usuarios, perciben que la empatía, expresada como la cortesía para poder entender y resolver sus necesidades por parte de los servidores es escasa; lo cual se relaciona también con la preocupación por los demás y la disposición para escuchar.
5. Para la dimensión tangibilidad los resultados indican que un 27.8% de los usuarios materia de estudio se encuentra en un nivel alto, mientras que un 51.1% en un nivel medio que sumado al 21.1% de las personas en el nivel bajo, representa una mayoría del 72.2 % que consideran que la infraestructura

no responde a las características de cada área de trabajo para facilitar un buen desempeño profesional y que el espacio de las oficinas de trabajo de los servidores no es adecuado para facilitar el acceso de los usuarios en la atención correspondiente; en resumen como no adecuada.

6. En relación a la variable en estudio satisfacción del usuario, se observa que los usuarios encuestados, reflejan 40% en un nivel alto, 56.7% un nivel medio y el 3.3% en el nivel bajo; por lo que, se evidencia que el 60% considera una satisfacción del usuario limitada, vista desde la percepción que se posee en cuanto al servicio, así como consecuencia del cumplimiento de las expectativas que tiene el usuario respecto de los servicios que se le ofrece y para contar con los servicios requeridos de manera muy eficaz.
7. En la dimensión comunicación los resultados nos muestran que el 6.7 % tienen una percepción en un nivel bajo y un 64.4% se sitúa en un nivel medio; y el 28.9% restante en el nivel alto; lo cual evidencia que la mayor parte de los usuarios, representada por el 71.1%, la perciben como insuficiente, en relación a recepción de sugerencias para mejorar el trato a los usuarios, colaboración comunicativa de los trabajadores, recomendación para hacer uso nuevamente de los servicios y predisposición a escuchar al usuario.
8. Para la dimensión transparencia los resultados nos muestran que un 44.4% de usuarios consideran un nivel alto, un 52.2% un nivel medio y un 3.3% en un nivel bajo; lo cual nos evidencia que la mayor parte de los usuarios, representado por un 55.5%, perciben que las medidas de transparencia favorecedoras de la comunicación, interna y externa, y que repercute positivamente en el desarrollo de las actividades, es escasa. Lo cual tiene relación con la percepción del usuario respecto al grado de veracidad y confianza, por parte de los trabajadores.
9. En el caso de la dimensión expectativa los resultados nos muestran que el 38.9% tienen una percepción en un nivel alto, un 57.8% se sitúa en un nivel medio y el 3.3 % en un nivel bajo; esto nos evidencia que la mayor parte de

los usuarios, representada por el 61.1%, perciben las expectativas como insuficiente, en relación a que piensa que el servicio recibido fue mejor que lo

10. De acuerdo a los resultados se demuestra prueba que ambas variables presentan correlación, se determina que hay una correlación de  $r= 0.914$ , lo que significa que existe una correlación positiva considerable.

## VII. RECOMENDACIONES

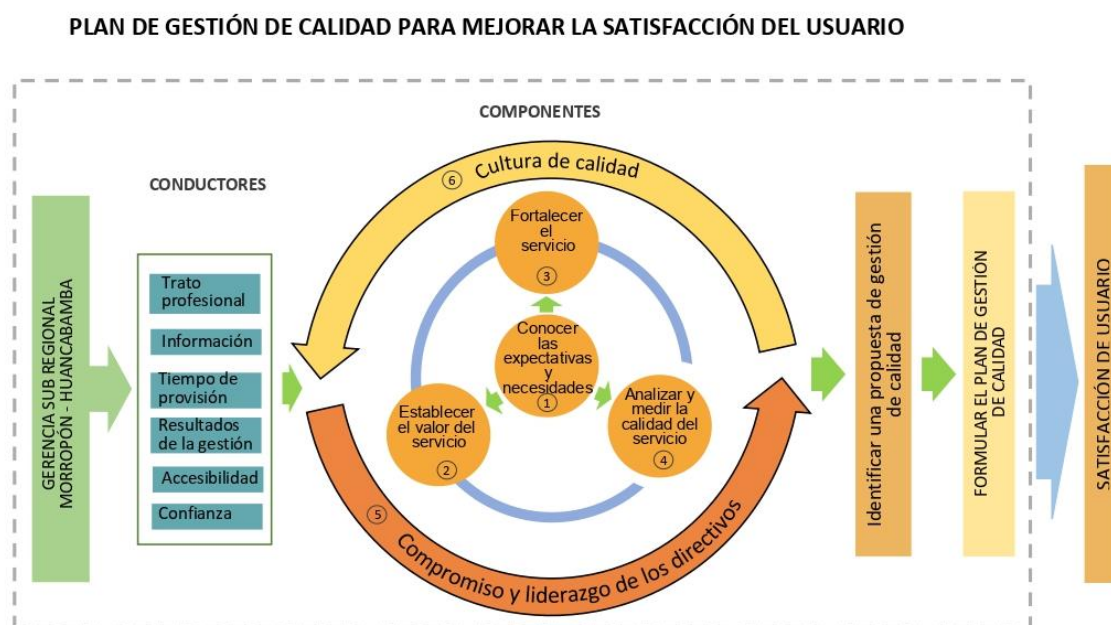
1. Se recomienda que la Secretaría Técnica de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros difundir entre las entidades a nivel nacional, regional y local la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios aplicada al Sector Público, realizando labores de sensibilización y capacitación a los servidores públicos para finalmente lograr la calidad en los servicios que se brinda y, de esta manera, llegar a mejorar la calidad de vida de toda la población peruana.
  
- .2. Se recomienda al Gobierno Regional de Piura elaborar un plan de gestión de calidad, que involucre a todas sus unidades ejecutoras, para mejorar la satisfacción de sus usuarios, en base a una adecuada y eficiente gestión de los recursos, que involucra la distribución de bienes, la prestación de servicios y la ejecución de los proyectos de inversión pública, para brindarle a la población del ámbito regional mejores condiciones de vida que nos lleven a alcanzar el desarrollo deseado.
  
3. Se recomienda a los funcionarios de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba implementar el plan de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del usuario, sobre la base de los ciudadanos que demandan una gestión moderna, que esté al servicio de todos; lo que significa una innovación en los enfoques y en las prácticas de la gestión, para otorgar servicios de calidad encaminados a la generación del valor público. Considerando como servicios, la prestación de servicios, los bienes, las obras y la ejecución de los proyectos de inversión pública destinados a mejora la calidad de vida de la población.

## VIII. PROPUESTA

### PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA SUB REGIONAL MORROPÓN - HUANCABAMBA

Figura 13

*Plan de gestión de calidad*



Nota: Elaborado por: Ibraín Adriano Holguín Rivera

## 1. INTRODUCCIÓN

La Gerencia Subregional Morropón – Huancabamba, responsable de conducir, viabilizar, ejecutar, supervisar y evaluar los programas y planes, presupuestos operativos y de inversión en sus órganos dependientes; como unidad ejecutora del Gobierno Regional Piura.

Su origen data del 18 de setiembre de 1998, cuando mediante Resolución Presidencial N° 174-98/CTAR Piura, se crea la Gerencia Sub Regional Morropón-

Huancabamba, siendo un órgano desconcentrado del llamado CTAR Piura, la cual tiene competencia en los distritos de la provincia de Morropón y de la provincia de Huancabamba; además, en los distritos de Pacaipampa y Frías de la provincia de Ayabaca dadas las condiciones de accesibilidad, ya que estos dos últimos distritos su conexión mediante las vías de comunicación terrestre resultaba más próximo con la provincia de Morropón.

El Gobierno Regional Piura promueve y conduce el desarrollo a nivel regional, definiendo y articulando políticas públicas concertadas y orientadas a mejorar el bienestar de toda la población, es la misión establecida por el indicado pliego.

Siendo su compromiso de mejorar el bienestar de toda la población, se necesita gestionar de manera adecuada los recursos humanos, materiales y financieros, para contar con una administración más eficaz y más eficiente.

En ese sentido, teniendo en cuenta que la gestión de calidad, desde la percepción de los usuarios, es deficiente, lo que hace que la satisfacción de los usuarios sea limitada; se ofrece la propuesta de gestión de calidad para mejorar la satisfacción de los usuarios. Para ello, se tomará en cuenta la norma ISO 9001:2015, que es el estándar internacional establecido por ISO (International Organization for Standardization) que tiene como finalidad establecer de manera efectiva el Sistema de Gestión de la Calidad; también la Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP, Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, emitida por Secretaría de Gestión Pública (2021) de la Presidencia del Consejo de Ministros.

## **2. OBJETIVOS**

Diagnosticar la gestión de calidad en relación a la satisfacción del usuario.

Identificar una propuesta que viabilice la gestión de calidad en la satisfacción del usuario.

Formular un plan para viabilizar la gestión de calidad en la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba

### **3. BASE LEGAL**

Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

Decreto Legislativo N° 1447, que modifica el Decreto Legislativo N° 1211, que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

Decreto Supremo N° 030-2002-PCM, Reglamento de la Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado.

Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

Decreto Supremo N° 022-2017-PCM, que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros.

Decreto Supremo N° 123-2018-PCM, que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública.

Decreto Supremo N° 044-2019-PCM, que aprueba el Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 1211, Decreto Legislativo que aprueba medidas para el fortalecimiento e implementación de servicios integrados y servicios y espacios compartidos.

### **4. FUNDAMENTACIÓN**

#### **Calidad de servicios**

La Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, cuyo ente rector es la Secretaría de Gestión Pública (2021) establece que los ciudadanos

requieren de un estado que sea moderno, que esté al servicio de todas las personas, lo que significa una innovación en los enfoques y en las prácticas de la gestión, lo que significa otorgar servicios de calidad encaminados a la generación del valor público. Considerando como servicios, la prestación de servicios, los bienes, las obras y la ejecución de proyectos de inversión pública destinados a mejorar la calidad de vida de la población.

La calidad de los servicios se desarrolla en base a la capacidad que tiene el estado para satisfacer las expectativas y necesidades de los habitantes de un territorio. En ese sentido, es importante desarrollar un modelo o una propuesta para la gestión de la calidad que nos lleve a adoptar acciones permitan mejorar la calidad en el suministro de los servicios que se brinda.

### **Conductores que impactan en la satisfacción del usuario**

La Secretaría de Gestión Pública (2021) de la presidencia del Consejo de Ministros señala que los conductores son los atributos medibles los cuales están presentes en el suministro de servicios que influyen de forma directa en la satisfacción de las expectativas y de las necesidades de los usuarios, es decir de la población en general.

**Trato profesional durante la atención.** Se refiere al accionar y actitud del servidor cuando brinda un servicio. Hablamos de la empatía, el profesionalismo, la igualdad, el respeto hacia los usuarios.

**Información.** Se refiere a la capacidad que tiene el servidor ofrecer información de manera clara, sencilla, veraz, oportuna y precisa; utilizando en todo momento una comunicación fluida.

**Tiempo de provisión.** Referido al lapso de tiempo que le lleva al usuario recibir los servicios que brinda la entidad; también se toma en consideración el respeto a los plazos establecidos.



**Resultados de la gestión.** Se considera como la capacidad que posee la entidad para brindar los servicios de la manera correcta, lo cual depende mucho de la aplicación eficiente y oportuna normativa vigente y de los procedimientos establecidos, aplicando un costo razonable.

**Accesibilidad.** Se puede decir que es la habilidad que poseen las personas para acceder a los servicios ofrecidos mediante diversos canales de atención que tenga la entidad. Esto se relaciona con la infraestructura física, horarios de atención, tecnología de la información y puede ser atención en la lengua originaria.

**Confianza.** Se considera como la legitimidad que genera la entidad pública ante las personas. Dicho conductor se puede ver afectado al suscitarse algún incidente o aspecto sin justificación alguna o que altere el resultado en la gestión o del servicio requerido.

## **5. PLAN DE GESTIÓN DE CALIDAD**

Recogiendo lo establecido por la Secretaría de Gestión Pública (2021) el plan para la gestión de la calidad de servicios se organiza en componentes que están orientados a influir en lo que los usuarios aprecian. Aquellos componentes son los siguientes: 1) Conocer las expectativas y necesidades; 2) Establecer el valor del servicio; 3) Fortalecer el servicio; 4) Analizar y Medir la calidad del servicio; 5), Compromiso y liderazgo de los directivos; y 6) Cultura de calidad, considerando los dos últimos como elementos transversales.

### **Componentes del Plan Gestión de Calidad**

**1. Conocer las expectativas y necesidades.** Se toma como insumo el diagnóstico, el cual es recomendable realizarlo de manera periódica, teniendo en cuenta que dicha información sirve como para los demás componentes. Además, es necesario identificar los medios para recoger información, como son el libro de reclamaciones, igualmente procesar y sistematizar la información, garantizando que esta sea consistente.

**2. Establecer el valor del servicio.** Tomando en cuenta el componente anterior se identifica el valor público del servicio, para identificar si es necesario nuevos servicios, fusionar o reestructurar los existentes, Para ello se debe conocer el proceso de atención, identificar las brechas que deben ser atendidas, determinar factores internos y externos en influyan en la prestación.

Figura 14

*Generación del gasto público*



Nota: Elaborado por: Secretaria de Gestión Pública

**3. Fortalecer el servicio.** Tomando en cuenta la brecha no atendida, se identifican y mejoran los elementos de los servicios para bienestar de los usuarios. Entre los elementos tenemos: infraestructura, personal, procesos, recursos, proveedores, condiciones en la entrega y tecnología. Corresponde determinar la cadena de valor del servicio, verificar la capacidad de la estructura organizacional para soportar el servicio, tomando en cuenta el ROF Reglamento de Organización y Funciones, el MOP Manual de Operaciones y el MPP Manual de Perfiles de Puestos; crear o

modificar planes, proporcionar ambientes adecuados y también asegurar los recursos necesarios.

**4. Analizar y Medir la calidad del servicio.** Realizando mediciones periódicas de los indicadores de calidad, para lo cual se identifican los indicadores vinculados a los conductores, debiendo incluirse dichos indicadores en el en el PEI Plan Estratégico Institucional y en el POI Plan Operativo Institucional.

**5. Compromiso y liderazgo de los directivos.** Los funcionarios deben identificarse con el plan de gestión de calidad demostrando su compromiso, manteniendo el liderazgo respectivo.

**6. Cultura de calidad.** Lograr que el personal interiorice calidad en su comportamiento y en las actividades diarias que realiza. Siendo necesario ubicar los comportamientos que no aportan a lograr la calidad, motivar el aporte de las personas con nuevas ideas o mejoras, priorizando el trabajo en equipo.

## REFERENCIAS

- Aguayo, M. & Lora, E. (s.f.). *Cómo realizar “paso a paso” un contraste de hipótesis con SPSS para Windows: (III) Relación o asociación y análisis de la dependencia (o no) entre dos variables cuantitativas. Correlación y regresión lineal simple*. Fundación Andaluza Beturia para la Investigación en Salud.
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (2016). *El protocolo de investigación III: la población de estudio*. Revista Alergia México.  
<http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Banco Mundial. (2013). *Soluciones para reducir la espera de justicia en Perú*.  
<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2013/12/02/solucionespara-reducir-la-espera-de-justicia-en-Peru>
- Barcenas, D. (2014). *Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente. Caso: LAN Perú – Aeropuerto Piura* (Tesis para optar el título de licenciada en Administración), Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Bojórquez, J., López, L., Hernández, M., & Jiménez, E. (2013). *Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software minitab*. 11th Latin American and Caribbean Conference for Engineering and Technology.
- Cabello, E. & Chirinos, J. (2012). *Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud*. Rev Med Hered,
- Campos, C. (2017). *Empatía y Habilidades Sociales*.  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/42/Campos-armen.pdf>

- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República 2016*  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal\\_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Colmenares, D. & Saavedra, J. (2007). *Aproximación teórica de los modelos conceptuales de la calidad del servicio*. Buenos Aires, Revista Técnica Administrativa
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). *Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension*. *Journal of Marketing*
- Crosby, P. (1979). *Quality is free*. Nueva York, NY: McGraw Hill.
- D'Alessio, F. (2013). *El proceso estratégico un enfoque de gerencia*. Lima, Perú: Pearson.
- Dabholkar, P., Shepherd, C., & Thorpe, D. (2000). *A comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study*. *Journal of Retailing*
- Gil, I. (1995). *La conceptualización y evaluación de la calidad de servicio al cliente percibida en el punto de venta*. Madrid, España: Puzzle.
- Duque, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad en el servicio y sus modelos de medición*. Revista Innovar - Universidad Nacional de Colombia
- Flores, R., Flores, J., & Arce, B. (2013). *Sustentabilidad e innovación en las organizaciones*. Ciudad de México, México: Gasca.
- Gosso, F. (2008). *Híper satisfacción del cliente: con solo satisfacer a los clientes no alcanza*. Ciudad de México, México: Panorama.

- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*
- Grönroos, C. (1988): *Service Quality: The six criteria of good service quality*. Review of Business. New York, NY: St. John's University Press.
- Gutiérrez, P., Vázquez, J., & Cuesta, P. (2010). *Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad*. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028011.pdf>
- Hermoza, L. (2015). *Estudio de la calidad de servicio y nivel de satisfacción del cliente de la empresa Gechisa de Sullana* (Tesis para optar el título de licenciada en Administración), Universidad Nacional de Piura, Perú.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). Ciudad de México, México: McGraw Hill.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio: A la conquista del cliente*. Madrid, España: McGraw Hill.
- Huapaya, R. (2015). *Concepto y Régimen Jurídico del Servicio Público en el Ordenamiento Público Peruano*. Revista IUS ET Veritas
- INEI (2015). Transporte y comunicaciones. En INEI, *Compendio estadístico Perú 2015*. Lima, Perú.
- INEI (2017). *Informe técnico No 8 – agosto 2017*. Lima, Perú.
- Kotler, P. (2001). *Dirección de Mercadotecnia* (8va ed.). Ciudad de México, México: Prentice Hall 79

- Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing* (6ta ed.). Ciudad de México, México: Pearson
- Lehtinen, J. & Lehtinen, U. (1982). *Service quality: A study of quality dimensions. Unpublished working paper. Helsinki, Finlandia: Service Management Institute.*
- Lovelock, C. & Wirtz, J. (2015). *Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia* (7a ed). Ciudad de México, México: Pearson.
- Lytle, S. R., Hom, W. P., & Mokwa, P. M. (1998). SERV\*OR: A managerial Measure of Organizational Service-Orientation. *Journal of Retailing*
- Malhotra, N. (2008). *Investigación de mercados* (5ta ed.). Ciudad de México, México: Pearson.
- Martínez, C. (2001). *Medición de la calidad de servicio: una aplicación a los establecimientos de alojamiento turístico. Estudios de Economía Aplicada*
- Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad ayuda experto. Perspectivas*
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *El Gobierno del Perú y el Banco Mundial suscribieron convenio para modernizar y darle celeridad a los servicios de justicia en el país.*  
<https://www.mef.gob.pe/es/noticias/notas-de-rensaycomunicado?id=623>
- Nutsugbodo, R. Y. (2013). *Tourists' perceptions of the quality of public transportation services in the Accra metropolis: a Servqual approach. African Journal of Hospitality, Tourism and Leisure*

- Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. (2019). *Liderazgo Ético*.  
[https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE\\_4\\_-\\_Ethical\\_Leadership\\_-\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_4_-_Ethical_Leadership_-_Spanish.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas. (2019). *Acceso a la justicia*.  
<https://www.un.org/ruleoflaw/es/thematic-areas/access-to-justice-and-ruleof-law-institutions/access-to-justice/>
- Palacios, D. (2015). *Análisis del servicio de atención al cliente de la empresa de transporte terrestre turístico Cotrutadossa en la ciudad de Cuenca* (Trabajo de graduación para 80 la obtención del título de licenciada en Administración Turística), Universidad de Cuenca, Ecuador.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1985). *A conceptual model of service quality and its implications for future research*. *Journal of Marketing*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. New York: The Free Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*
- Pascual, M. (2004). *Hábitos de compra y calidad de servicio (una aplicación en establecimientos de alimentación mediante diseño de encuesta)* (Tesis Doctoral), Facultad de Psicología, Departamento de Metodología de las Ciencias del Comportamiento, Universidad de Valencia. España.



Presidencia del Consejo de Ministro. (2019). *Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público. Resolución de SGP N.° 006-2019-PCM/SGP.*

<https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2019/02/Norma-%C3%A9cnica-para-Calidad-de-Servicios.pdf>

Rojas, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016.*

<http://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/upsjb/1390/TI-MGEEWilliam%20Jesus%20Rojas%20Gutierrez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rust, R. A. & Oliver, R. L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice. Thousand Oaks. CA: Sage Publications*

Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública.* Cooperación Alemana implementada por la GIZ.

Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público.*

[https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201\\_NTGC\\_S\\_visado%20SGP.PDF.PDF](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1833691/Anexo%201_NTGC_S_visado%20SGP.PDF.PDF)

Schiffman, L. & Lazar, L. (2001). *Comportamiento del consumidor (7ma ed).* Ciudad de México, México: Prentice Hall

Teas, R. K. (1993). *Expectations, performance, evaluation and consumers perceptions of quality. Journal of Marketing*

Vargas, M. & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: concepto y herramientas (3ra ed.).* Bogotá, Colombia: ECOE Ediciones.

Vilela, P. (2015). La calidad de servicios del terminal terrestre de la ciudad de Esmeraldas. *Investigación y Saberes*

Yurdugul, H. (2008). *Minimum sample size for cronbach's coefficient alpha: A monte-carlo study. H. U Journal of Education*

Zeithaml, V. (1988). *Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. Journal of Marketing*

Zeithaml, V. (1996). *The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing*

Zeithaml, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2009). *Marketing de servicios*. Ciudad de México, México: McGraw Hill.

## **ANEXOS**

**ANEXO 01**

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Variables	Definición Conceptual	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
<b>V. Independiente</b>  <b>PROPUESTA DE GESTIÓN DE CALIDAD</b>	<p>Según Gonzales, Chamorro y Rubio (2007), la calidad del servicio es el grupo de conjunto de aspectos o características que tiene un servicio lo cual esta relacionado con la capacidad de satisfacer sus necesidades manifestadas del cliente.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Responsabilidad</p> <p>Empatía</p> <p>Tangibilidad</p>	<p>Confianza Honestidad</p> <p>Cumplimiento Compromiso Puntualidad Credibilidad</p> <p>Diposición para escuchar Preocupación por los demás</p> <p>Instalaciones Tecnología</p>	<p>Encuesta: Cuestionario</p>
<b>V. Dependiente</b>  <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>	<p>Kotler (2006) la satisfacción de los usuarios se toma como el grado del nivel de ánimo de cierta persona, lo cual se obtiene al cotejar el resultado en base a la apreciación del servicio o producto comparado con las expectativas.</p>	<p>Comunicación</p> <p>Transparencia</p> <p>Expectativas</p>	<p>Grado de servicio Comunicación post atención</p> <p>Confianza Grado de veracidad</p> <p>Horario adecuado Opinión de otros usuarios</p>	<p>Encuesta: Cuestionario</p>

**Anexo 02**  
**INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

**Cuestionario**

**Datos generales:**

Lugar de residencia			
Distrito			
Profesión/Ocupación			
Estado civil	Casado ( )	Soltero ( )	Otro (Indique):
Edad (años)	1: De 25 a 30 ( )    2: De 31 a 35 ( )    3: De 36 a 40 ( ) 4: De 41 a 45 ( )    5: De 46 a 50 ( )    6: De 50 a 55 ( ) 7: De 56 a 60 ( )    8: De 61 a más ( )		
Sexo	Varón ( )	Mujer ( )	
Fecha	___ / ___ / ____		

El presente cuestionario está dirigido al público usuario de la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba, con la finalidad de recoger información para realizar un trabajo de investigación titulado: "Propuesta de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón Huancabamba". Es valiosa la información que usted registre en base a cada una de las interrogantes planteadas. La información es anónima y confidencial, por lo tanto, reservada y utilizada exclusivamente para la investigación antes señalada.

**Instrucciones:**

Leer con comprensión cada uno de los ítems que se presentan a continuación. Luego busque la alternativa de respuesta que usted considere correcta y marque con un aspa (x) el casillero correspondiente. Considere la siguiente escala:

- 1: Totalmente en desacuerdo    2: En desacuerdo    3: indiferente    4: De acuerdo    5. Totalmente de acuerdo

N°	Variable: Propuesta de gestión de calidad	Nivel de satisfacción.				
<b>Fiabilidad</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
01	Considera aceptable el interés de los servidores de la Gerencia Sub Regional de Morropón Huancabamba (GSRMH) en la atención y el trato correspondientes.					
02	Se siente satisfecho (a) con la información brindada ante una solicitud (reclamo, requerimiento) por parte de los servidores de la GSRMH.					
03	Durante sus gestiones al exponer sus dudas, problemas ante los servidores de la GSRMH ha sido atendido con claridad y precisión.					
04	El personal de la GSRMH siempre brinda una imagen de honestidad y confianza.					
05	En su opinión los servidores de la GSRMH encaminan correctamente sus trámites y/o solicitudes, siguiendo el flujograma respectivo y en forma oportunamente.					
<b>Responsabilidad</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
06	Los trabajadores de la GSRMH de las diversas áreas muestran compromiso con su trabajo y por ende con la institución.					
07	Los trabajadores de la GSRMH realizan el seguimiento de sus trámites a fin de responder a los intereses de los usuarios.					
08	Los trabajadores de la GSRMH asisten puntualmente a las oficinas para la atender al público usuario en las horas establecidas.					
09	Los trabajadores de la GSRMH siempre cumplen con el trabajo encomendado relacionado con las funciones correspondientes.					
10	Los trabajadores de la GSRMH atienden en forma eficiente a las solicitudes (trámites) recepcionadas según el orden y los plazos establecidos					

<b>Empatía</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	Los trabajadores de la GSRMH se muestran preocupados por la atención a los usuarios con la responsabilidad del caso.					
12	El tiempo que dedican los trabajadores de la GSRMH para atender a los usuarios es suficiente y de acuerdo a la disponibilidad de los mismos.					
13	Los trabajadores de la GSRMH siempre brindan un buen trato al público usuario.					
14	Los trabajadores de la GSRMH brindan una atención individualizada clara y precisa.					
15	El trato que brindan los trabajadores de la GSRMH es un factor que siempre genera confianza para realizar consultas y recibir informaciones.					
<b>Tangibilidad</b>		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
16	En las instalaciones en general de la GSRMH se aprecia orden, limpieza y un ambiente saludable en general.					
17	La infraestructura de la GSRMH responde a las características de cada área de trabajo facilitando así un buen desempeño profesional.					
18	La GSRMH cuenta con sistemas de información adecuados, debidamente instalados respondiendo a la modernidad (adelantos de la ciencia y la tecnología).					
19	Los servidores de la GSRMH disponen de los recursos tecnológicos en relaciones a las funciones que corresponden según el área de trabajo.					
20	El espacio de las oficinas de trabajo de los servidores de la GSRMH es adecuado y facilita el acceso de los usuarios para la atención correspondiente.					

N°	Variable: Satisfacción del Usuario	Nivel de satisfacción.				
		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
<b>Comunicación</b>						
01	El ambiente en la GSRMH permite realizar reclamos o alcanzar sugerencias para una mejora en la atención a los usuarios.					
02	Considera procedente recomendar el uso de los servicios que brinda la GSRMH					
03	Los servidores de la GSRMH le permiten hacer una exposición relacionada con sus necesidades de atención					
04	Existe una alta colaboración comunicativa por parte de los trabajadores entre ellos y con el público usuario de la GSRMH.					
05	La comunicación practicada por los trabajadores de la GSRMH es una herramienta fundamental que fomenta la productividad de la institución.					
<b>Transparencia</b>						
06	La transparencia en la GSRMH es el pilar básico para asegurar que no se desarrollen actividades relacionadas con la corrupción.					
07	Los trabajadores de la GSRMH muestran transparencia al ser claros, señalando evidencias, haciendo comprender las situaciones sin dar lugar a las ambigüedades.					
08	Los trabajadores de la GSRMH son transparentes cuando no sucumben en práctica corruptas como intercambio de favores, de información confidencial o recepción de regalos por un determinado servicio.					
09	En la GSRMH se comunica con responsabilidad a los usuarios los plazos para la atención de sus solicitudes.					
10	En la GSRMH contar con medidas de transparencia favorecedoras de la comunicación, interna y externa, repercute positivamente en el desarrollo de las actividades.					



Expectativas		Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
11	Cree usted que el servicio recibido fue mejor que lo esperado					
12	En la GSRMH se aplican y difunden las políticas de buen servicio a los diferentes usuarios en base a criterios de responsabilidad social.					
13	Piensa que al interior de la GSRMH se realiza un trabajo de manera profesional y adecuado					
14	Siempre se absuelven o solucionan las consultas de los usuarios que acuden a la GSRMH en forma oportuna y precisa.					
15	La posibilidad en la GSRMH de que la información real pueda ser consultada por los usuarios afectados y estos puedan tomar decisiones teniendo conocimiento de causa.					

**Reflexión final:** Indique algunas sugerencias

Mi agradecimiento sincero por su apoyo, su tiempo y su atención para desarrollar el presente cuestionario.

**Anexo 03**  
**PRUEBA DE CONFIABILIDAD**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	25	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	25	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,982	35

**Anexo 04**

**AUTORIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN**



**GOBIERNO REGIONAL  
PIURA**

**“Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombre”  
“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”**

Chulucanas, 07 de junio de 2021.

**CARTA N° 002 -2021/ GRP-GSRMH-402000-402300.**

**Ingeniero:  
IBRAIN ADRIANO HOLGUIN RIVERA  
Chulucanas. -**

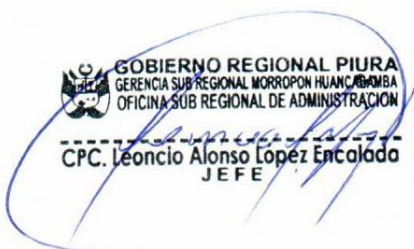
**ASUNTO : PERMISO AUTORIZADO PARA REALIZAR  
PROYECTO DE INVESTIGACION**

**REFERENCIA : Carta S/N (01.06.2021) (HRyCN°0996)**

Por medio del presente me dirijo a usted, en atención al documento de la referencia, para comunicarle que se AUTORIZA a su persona realizar el proyecto para obtener su grado de Doctor en Gestión Pública, proyecto de investigación denominado: “Propuesta de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón – Huancabamba”.

Esta Gerencia le brindará las facilidades en la entrega de información la misma que será eminentemente con fines académicos.

Atentamente,

  
**GOBIERNO REGIONAL PIURA  
GERENCIA SUB REGIONAL MORROPON HUANCABAMBA  
OFICINA SUB REGIONAL DE ADMINISTRACION**  
-----  
**CPC. Leoncio Alonso Lopez Encalada**  
J E F E



6.Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación	Tiene relación entre las variables e indicadores	La estrategia responde a la elaboración de la investigación	x																							
7.Consistencia																												
8.Coherencia																												
9.Metodología																												

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Chiclayo, 8 de enero del 2021.

Nombre y Apellidos     Aurelio Ruiz Pérez

DNI                             16545294

Teléfono                     Cel. 978903132

E-mail:                         aurupe1@gmail.com



**FIRMA**

## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Aurelio Ruiz Pérez; con DNI N° 16545294; registrado con código N° cid.org/0000-0001-7684-3475 profesión docente universitario; Doctor en Gestión Universitaria; desempeñándome actualmente como Docente Tiempo Parcial de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INSTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Chiclayo, 08 enero del 2021

Apellidos y Nombres : Ruiz Pérez Aurelio

DNI : 16545294

Especialidad : Profesor de Ciencias Químico-Biológicas

E-mail : aurupe1@gmail.com



Dr. Gestión Universitaria



FICHA DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: Propuesta de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba.

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20					Regular 21 - 40					Buena 41 - 60					Muy Buena 61 - 80					Excelente 81 - 100					OBSERVAC.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
<b>ASPECTOS DE VALIDACIÓN</b>																											
1.Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	X					
2.Objetividad	Esta expresado en conductas observables	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	X					
3.Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	X					
4.Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	X					
5.Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en cantidad y calidad.	0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96						
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	X					

6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación		X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación		X		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores		X		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación		X		

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 04 de enero del 2021.

Nombre y Apellidos \_\_\_\_\_ Ramón Cosme Correa Becerra  
 DNI \_\_\_\_\_ 19199852  
 Teléfono \_\_\_\_\_ 949963283  
 E-mail: \_\_\_\_\_ cosmecorrea@hotmail.com



Dr. Ramón C. Cosme Correa  
 F.P.R.E.S.P.E. N° 502



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo **Ramón Cosme Correa Becerra**; con DNI N.º 19199852; registrado con código N.º **A1130433- SUNEDU** de profesión, **Lic. en Estadística; Doctor en Tecnología de la Información y Comunicaciones**; desempeñándome actualmente como docente en la Universidad Nacional de Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INSTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura 04 de enero del 2021.

Apellidos y Nombres : Ramón Cosme, Correa Becerra.

DNI : 19199852

Especialidad : Lic. en Estadística, Doctor en Tecnología de la Información y Comunicaciones

E-mail : cosmecorrea@hotmail.com



---



Dr. Ramón C. Correa Becerra  
COESPE N° 502  
FIRMA





## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Bertila Hernández Fernández; con DNI N°-16526129; registrado con código N° ORCID 0000-0002-4433-5019 profesión docente universitario; Doctor en educación y Gestión Pública y Gobernabilidad; desempeñándome actualmente como docente de investigación; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

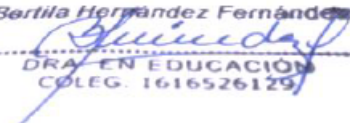
En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el 04 de enero del 2021

Apellidos y Nombres : Hernández Fernández Bertila

DNI : 16526129

Especialidad : Licenciada en Educación Primaria

E-mail : hfernandezb@ucvvirtual.edu.pe

*Bertila Hernández Fernández*  
  
 DRA. EN EDUCACIÓN  
 COLEG. 1616526129

---

Bertila Hernández Fernández

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad





### CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Zuly Cristina Molina Carrasco; con DNI N°-27259078; registrado con código N° ORCID 0000-0002-5563-0662, docente universitario; Doctor Gestión Pública y Gobernabilidad y Administración de la Educación; desempeñándome actualmente como docente de escuela de pos grado – filial Chiclayo; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos los cuales se aplicaran en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el 07 de enero del 2021

Apellidos y Nombres : Zuly Cristina Molina Carrasco

DNI : 27259278

E-mail : zcmolinacarrasco@gmail.com



.....  
 Pfc.D. Zuly Cristina Molina Carrasco  
 DOCENTE PSICOLOGA  
 CPPe. 283607 C.Ps.P. 22555

---

Zuly Cristina Molina Carrasco

Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad





6. Intencionalidad	Adecuado para valorar las dimensiones del tema de la investigación		90		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos-científicos de la investigación		90		
8. Coherencia	Tiene relación entre las variables e indicadores		90		
9. Metodología	La estrategia responde a la elaboración de la investigación		90		

**INSTRUCCIONES:** Este instrumento, sirve para que el **EXPERTO EVALUADOR** evalúe la pertinencia, eficacia del Instrumento que se está validando. Deberá colocar la puntuación que considere pertinente a los diferentes enunciados.

Piura, 06 de enero de 2021.

Nombre y Apellidos ROMÁN VÍLCHEZ INGA  
 DNI 02666472  
 Teléfono 954482746  
 E-mail: romanvilchez@hotmail.com



Dr. Román Vilchez Inga  
 CONFESOR PÚBLICO COLEGIAO  
 MAT. 410 RUC. 1002666472

## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, ROMÁN VILCHEZ INGA; con DNI N° 02666472; registrado con código N° SUNEDU A1130407, profesión Contador Público, docente universitario; Doctor en Contabilidad y Finanzas; desempeñándome actualmente como Docente de la Universidad Nacional de Piura; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación los instrumentos, los cuales se aplicarán en el proceso de la investigación.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

INTRUMENTOS	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X


En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el 06 de enero de 2021

Apellidos y Nombres : ROMÁN VÍLCHEZ INGA

DNI : 02666472

Especialidad : Auditoría

E-mail : romanvilchez@hotmail.com




---

Dr. Román Vilchez Inga  
 CONTADOR PÚBLICO, COLEGIADO.  
 MAT. 410 RUC. 1002666472

## Anexo 06

### VADILACIÓN DE LA PROPUESTA



#### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Dra. LUZ ANDREA JAVIER ALVA; con DNI N° 02773830; registrado con código ORCID: 000000311222146 profesión: Licenciada en Ciencias de la educación; Doctor en Educación; desempeñándome actualmente como Docente posgrado en la Universidad Cesar Vallejo; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación la **PROPUESTA: Plan de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

VALIDACIÓN PROPUESTA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el 2 de agosto del 2021

Apellidos y Nombres : Javier Alva Luz Andrea

DNI : 02773830

Especialidad : Educación Inicial y Educación Primaria

E- mail : luzjavieralva@hotmail.com

Dra. Luz Andrea Javier Alva

## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Dra. Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llauce; con DNI N°-42830121; registrado con código N° ORCID 0000-0002-1162-8755 de profesión docente universitario; Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad; desempeñándome actualmente como docente de investigación; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación la PROPUESTA: **Plan de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

VALIDACIÓN PROPUESTA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el 2 de agosto del 2021

Apellidos y Nombres : Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llauce

DNI : 42830121

Especialidad : Licenciada en Educación Primaria y abogado

E-mail : cllaupect@ucvvirtual.edu.pe



\_\_\_\_\_  
Cecilia Teresita de Jesús Carbajal Llauce  
Dra. Gestión Pública y Gobernabilidad

## CONSTANCIA DE VALIDACION

Yo, Dra. Bertila Hernández Fernández; con DNI N°-16526129; registrado con código N° ORCID 0000-0002-4433-5019 profesión docente universitario; Doctor en Educación y Gestión Pública y Gobernabilidad; desempeñándome actualmente como docente de investigación; por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación la PROPUESTA: **Plan de gestión de calidad para mejorar la satisfacción del usuario en la Gerencia Sub Regional Morropón - Huancabamba**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

VALIDACIÓN PROPUESTA	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					X
2. Objetividad					X
3. Actualidad					X
4. Organización					X
5. Suficiencia					X
6. Intencionalidad					X
7. Consistencia					X
8. Coherencia					X
9. Metodología					X

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el 2 de agosto del 2021

Apellidos y Nombres : Hernández Fernández Bertila

DNI : 16526129

Especialidad : Licenciada en Educación

PrimariaE-mail : hfernandezb@ucvvirtual.edu.pe

*Bertila Hernández Fernández*  
*Bertila*  
DRA. EN EDUCACIÓN  
COLEG. 1616526129

---

Bertila Hernández Fernández  
Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad