



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo
de Formalización de la Propiedad Informal-Lambayeque**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Siesquen More, Jorge Arturo (ORCID: 0000-0003-4927-4240)

ASESOR:

Dr. Ramos de la Cruz, Manuel (ORCID: 0000-0001-9568-2443)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

CHICLAYO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico esta tesis a mi Dios, por darme la vida y permitir lograr un escalón más en mi vida profesional. A mi esposa Ana María y mi hijo por ser mi mayor motivación. Asimismo, a mis padres y hermana por acompañarme en este nuevo reto.

Jorge Arturo

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes, autoridades y colaboradores de la Escuela de Posgrado, así como a la Oficina Zonal de COFOPRI de la región Lambayeque quienes han hecho posible el desarrollo de esta tesis

El autor

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Índice de figuras.....	v
Resumen	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización.....	11
3.3. Población, muestra y muestreo	12
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	12
3.5. Procedimientos	13
3.6. Método de análisis de datos.....	13
3.7. Aspectos éticos.....	13
IV.RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN.....	20
VI. CONCLUSIONES	23
VII. RECOMENDACIONES.....	24
REFERENCIAS	25
ANEXOS.....	32

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.....	15
Tabla 2	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque	16
Tabla 3	Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción del usuario de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.....	18
Tabla 4	Prueba de hipótesis.....	19

Índice de figuras

Figura 1	Nivel de la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.....	15
Figura 2	Nivel de la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque por dimensiones	16
Figura 3	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.....	17
Figura 4	Nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque por dimensiones.....	17

Resumen

El trabajo de investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque. El abordaje de la tesis corresponde a un estudio básico, con diseño no experimental correlacional; se recurrió a un grupo de estudio representativo conformado por 50 usuarios a los cuales se les aplicó una encuesta, la cual estuvo conformada por 32 ítems, cuya validez se determinó mediante juicio de expertos y la confiabilidad a través del Alfa de Cronbach, con 0,969 estableciendo un alto nivel de fiabilidad. Los resultados demuestran que existe una relación significativa y directa entre ambas variables, por lo que si mejora la calidad de atención entonces también lo hará la satisfacción de los usuarios en la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, usuarios.

Abstract

The objective of the research work was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users of the COFOPRI Zonal Office of the Lambayeque region. The thesis approach corresponds to a basic study, with a non-experimental correlational design; A representative study group was used, made up of 50 users to whom a survey was applied, which consisted of 32 items, the validity of which was determined by expert judgment and the reliability through Cronbach's Alpha, with 0.969 establishing a high level of reliability. The results show that there is a significant and direct relationship between both variables, so if the quality of care improves, then so will the satisfaction of users in the COFOPRI Zonal Office in the Lambayeque region.

Keywords: quality of care, satisfaction, users.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial, la calidad de atención en el servicio brindado es un tema trascendental y de mucha importancia. Es por eso que, en todas las organizaciones, el cliente es considerado como la razón principal, conllevando a brindarle un servicio de calidad desde el primer contacto hasta superar sus expectativas en la atención recibida por el servicio o bien adquirido (López & Pezo, 2019).

En ese sentido, el servicio al cliente ha cobrado mayor fuerza en relación a la competencia, ya que al aumentar la misma, genera que los clientes tengan una pluralidad de opciones para decidir donde adquirir el servicio o producto que están necesitando, aquí se evidencia la importancia de perfeccionarlo y adaptarlo según las necesidades del cliente. Asimismo, sin importar si la organización es pública o privada, si no existe satisfacción del cliente entonces el servicio no es de calidad (Flores et. ál, 2019).

En esa misma línea, en España operan sistemas sobre la gestión de la calidad de atención que buscan asegurar la calidad intrínseca y valorada de los servicios. En ese sentido, el primero de ellos destaca el desarrollo, implementación y evaluación de los procesos, y el segundo está dirigido a la evaluación y satisfacción del usuario (Pérez-Cantó et ál, 2019).

Por otro lado, Cuba ha iniciado el proceso de descentralización con miras a una gestión pública, global, participativa, sistemática y flexible, considerando al ciudadano como el sujeto activo de la gestión, por lo que, se pretende realizar una evaluación constante de los servicios públicos para que cubran las principales demandas de la ciudadanía (Machín et ál, 2019).

A nivel de América Latina se han impulsado iniciativas tales como Latinobarómetro, a través del cual se realizó una encuesta en dieciocho países de la región respecto al índice de satisfacción de los ciudadanos con los servicios que le brinda el Estado, obteniendo como resultado que el país con el más alto grado de satisfacción era Ecuador con el 6,7 % y de menor grado es el Perú con un 3,9 %. Estos resultados reflejan que el Estado está en la mira de los ciudadanos, la satisfacción con sus servicios es baja y la demanda creciente. (Pareja et ál, 2016).

Por otro lado, en el Perú existen esfuerzos por optimizar la atención a los ciudadanos, como ejemplo de ello, es la existencia de un manual, el cual tiene por

objetivo principal mejorar la atención, así como el proceso de orientación brindado respecto a los procedimientos administrativos, servicios prestados en exclusividades y otros, sujetos a seguir determinados pasos y requisitos exigidos por ley (Secretaría de Gestión Pública, 2015).

En esa misma línea, mediante D.S. N° 004-2013-PC se establecen los Lineamientos para la gestión por procesos en las entidades públicas, el cual tiene por finalidad que las instituciones públicas mejoren sus procesos para que brinden bienes y servicios de calidad, teniendo como principio más relevante la orientación al servicio del ciudadano, es decir que todas las entidades que están al servicio del ciudadano deben comprender sus necesidades presentes y futuras, tratando de esforzarse para cubrir sus expectativas, logrando un impacto positivo en el bienestar de los mismos.

En el contexto actual, las organizaciones o instituciones públicas destacan la importancia de ofrecer un servicio de calidad, pero, no se distingue si se realiza de acuerdo a lo normado, en donde se percibe que el usuario realmente está satisfecho con el servicio brindado. Asimismo, las instituciones públicas como es el caso del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) de la región Lambayeque brindan servicios orientados al usuario, en donde se congrega un gran número de usuarios quienes solicitan y validan información, así como buscan la seguridad jurídica respecto al proceso de titulación de su vivienda, entre otros servicios relacionado con ello, lo cual es de mucha importancia en la sociedad.

Bajo este análisis, en COFOPRI – Lambayeque existen varias deficiencias propias de las entidades del estado, tales como brindar a la población un servicio inadecuado y de baja calidad, lo que se ve reflejado por las constantes quejas y molestias presentadas por los usuarios quienes se ven frustrados porque no son atendidos adecuadamente o reciben información incorrecta, asimismo se evidencia que los colaboradores de la institución no están debidamente capacitados o informados de algunos procesos, lo cual genera que en vez de facilitar ciertos tramites, estos se prolongan más, generando una evidente insatisfacción por parte de la población.

En tal sentido, se planteó el problema de la investigación de la siguiente manera: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI – Lambayeque, 2021? y como

problemas específicos: ¿Cuál es el grado de calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque? ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque?

La presente investigación se encuentra justificada teóricamente, pues a través del desarrollo del estudio, se pretende aportar conocimientos científicos enfocados a la búsqueda de la comprensión de la problemática relacionada con la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque. Por otro lado, en la práctica se busca una aplicación concreta de sus resultados en la realidad, a través de estrategias adecuadas que contribuyan a la solución del problema, y desde el sentido metodológico, el uso de instrumentos válidos y confiables, que puedan ser de utilidad en otras investigaciones.

En concordancia con lo antes mencionado, se plantea como objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque. A la vez, se formulan los objetivos específicos: Identificar el grado de calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque, Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque y determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

Finalmente se formula la hipótesis H_1 : La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque. H_0 : La calidad de atención no se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

II. MARCO TEÓRICO

Existen trabajos previos que se han desarrollado en base al tema materia de investigación. A nivel internacional, se tiene la investigación de Mendoza et ál (2020) quienes tuvieron como objetivo explorar y obtener información respecto a la satisfacción de los beneficiarios y usuarios del programa de adjudicación de Vivienda de Interes Social, en Colombia, para el efecto utilizaron la metodología descriptivo-exploratorio, con una muestra de noventa familias. Se aplicó una encuesta la cual constaba de once ítems. Los hallazgos precisaron que el nivel de satisfacción es bajo en los aspectos sobre el tiempo dedicado a la asignación del programa, a las características físicas de las viviendas y al procedimiento administrativo a seguir. En consecuencia, el programa materia de análisis ha mejorado el estilo de vivir de los beneficiarios en un elevado porcentaje, por lo que la insatisfacción reflejada por ellos es debido a factores externos tales como la relación entre el Estado y los contratistas, lo cual es un aspecto por optimizar.

Por otro lado, Ganga Contreras et ál (2019) en su investigación tuvieron por finalidad el estudio de la calidad brindada en la atención de los juzgados de garantías de la ciudad de Puerto Montt, empleando un enfoque exploratorio – descriptivo de corte transversal, con un grupo referencial de usuarios que hicieron uso del servicio entre diciembre del 2013 y junio del 2018, esto con la finalidad de evaluar el progreso de la percepción de los usuarios, es por eso que, se llevo a cabo un cuestionario haciendo uso de la tecnica SERVQUAL, obteniendose un total de 107 respuestas. Los resultados indican que la expectativa de los usuarios es mucho más alta que sus percepciones, en general el juzgado no logra alcanzar el nivel de calidad requerido, por el contrario las expectativas del usuario respecto al servicio recibido disminuye con el transcurrir de los años. Asimismo respecto al análisis por dimensiones, se advierte que el usuario enfoca su atencion en los elementos tangibles, es decir que las instalaciones del juzgado sean las adecuadas y ofrezcan seguridad a sus colaboradores para que puedan llevar a cabo sus funciones con rapidez y eficacia. Se concluye, que los resultados obtenidos son de importancia para el juzgado, ya que le va a permitir mejorar los atributos de mayor relevancia para los usuarios, asi como implementar planes de acciones para lograr mejorar los niveles de calidad, finalmente se destaca la importancia del modelo SERVQUAL considerandolo como una gran alternativa para medir los niveles de

calidad en los servicios, identificando las deficiencias del mismo, para ser mejoradas.

Existe otra investigación sobre suelo colombiano, realizada por Causado et ál (2019) para calificar a las organizaciones en la prestación de servicio en base a emitir respuestas con soluciones rápidas. El presente estudio tuvo un enfoque cuantitativo-descriptivo, con el fin de medir el grado de la satisfacción del cliente y por tanto se realizó una encuesta para obtener los datos, de los cuales se concluye que es esencial aumentar la cantidad de personal y a la vez capacitarlos para que brinden una atención de calidad, ya que de forma continua venían brindando un mal servicio.

Monroy y Urcádiz (2019) propusieron definir la percepción entre la calidad en la atención y su influencia en la satisfacción del cliente, para lo cual realizaron una investigación de tipo transversal, para lo cual se tuvo una muestra de doscientos siete personas, a quienes se les aplicó una encuesta como el instrumento para valorar la calidad y satisfacción percibidas, obteniendo como principales resultados que existen diferencias significativas entre los promedios percibidos para la calidad con la satisfacción del cliente condicionado al servicio brindado por la organización, asimismo se destaca la importancia de los clientes en valorar con un gran porcentaje las dimensiones de accesibilidad, instalaciones y tiempo, finalmente se concluye con la existencia de un alto vínculo entre calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Finalmente, para Valencia (2018) quien realizó un trabajo de investigación para determinar la forma en que la cultura organizacional incide en la calidad que se brinda en la atención de los centros de mediación, lo cual tuvo un enfoque mixto y con una muestra de 302 usuarios, a quienes se les realizó una encuesta. Al respecto el principal hallazgo fueron que según la correlación de Spearman se determinó que si existe influencias de la cultura organizacional en la calidad de los servicios.

En el contexto nacional, López y Arenas (2020) realizaron un estudio para establecer, la manera en que la calidad que se brinda en la atención de los centros de asistencia legal gratuita repercute en el nivel de satisfacción de los usuarios, mediante una investigación de enfoque mixto y con diseño descriptivo, con una muestra de 298 usuarios, a los que se le realizó una encuesta, los hallazgos fueron

procesados a través del SPSS, evidenciando que existe asociación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita.

Maturrano (2019) tiene por objetivo mostrar el vínculo que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una entidad pública, para tales efectos realiza una investigación con un enfoque cualitativo-cuantitativo, con una muestra referencial 382 usuarios. Asimismo, se aplicó una encuesta con preguntas cerradas. Se llegó a la conclusión que existe una elevada correlación positiva y por tanto la calidad se mide en función de la satisfacción del usuario, por lo que se debe considerar que el servicio ofrecido debe ser fiable y mientras mejor sea la disposición para ayudar a los usuarios existirá mayor satisfacción.

Se accede a la investigación de Guzman y Ramos (2018), la cual tuvo como finalidad determinar si la calidad de servicio tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Pasco, para ello se realizó una investigación básica cuantitativa, teniendo como muestra 339 usuarios, a los cuales fue necesario aplicarles una encuesta y los resultados arrojados fueron procesados a través del SPSS, cuyo resultado permite admitir la hipótesis planteada y se confirma que existe un vínculo significativo entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, asimismo se comprobó que existe correlación positiva moderada entre las variable cortesía y competencias personales, con la satisfacción de los usuarios.

En ese orden de ideas, es importante, considerar las teorías que hacen posible este estudio, entre ellas tenemos a Gronroos (1984), como se citó por Mejias et ál, (2018) quien defiende su teoría de la calidad percibida del servicio a través de la cual destaca que es importante entender realmente lo que el usuario esta buscando y valora, en ese contexto se presentan dos directrices que constituyen el servicio brindando: por un lado la calidad básica o el protocolo del servicio y por otro lado, la calidad funcional o el proceso de calidad del servicio.

La calidad tiene un significado difuso, que cambia según el punto de vista del usuario (Acevedo, 2017), por lo que es necesario hacer una valoración, haciendo comparaciones con la referencia ideal, sin embargo, cada persona tiene un concepto diferente, lo inevitable, es que al hablar de calidad se relaciona

directamente en que las expectativas del servicio o producto han sido superadas (Fonseca, 2019), por lo que calidad no es solo calidad producida, sino sobretodo calidad apreciada (Marmolejo, Arango, & Padilla, 2017).

La calidad es definida por Aguayo (1993) citado por Javed y Ilyas (2018) como las cualidades que debe poseer un producto o servicio relacionado con lo que necesita y las expectativas de los compradores o clientes, teniendo en cuenta el precio esta dispuesto a pagar. En relación a ello, Horovitz (1991) citado por Kalaja, et al (2016) señala que la calidad es todo aquello que realza el valor del servicio o producto, el mismo que debe ser apreciado desde el punto de vista del consumidor.

Sobre el particular, Krudthong (2017) indica que la calidad es uno de los efectos secundarios más significantes de todas las acciones ejecutadas en el servicio y considerado un factor principal en la búsqueda de ventajas competitivas, su desempeño adecuado conduce a la satisfacción del cliente, lo que en última instancia le permite a la empresa adaptarse a un panorama de constantes cambios (Latif, 2017) y fundamental para interactuar satisfactoriamente con los usuarios (Felix, 2017).

La calidad de atención está conformada por los atributos y cualidades del producto o servicio que inciden un usuario a través de su capacidad para satisfacer una necesidad explícita o latente. (Rodríguez et ál, 2017).

En este sentido, se establece que las instituciones que están relacionadas con los usuarios, tienen un factor estratégico en su desarrollo, considerando que, en un panorama tan competitivo, la eficiente interpretación y traducción de las disconformidades de los clientes, es en medidas de desarrollo lo que marca la diferencia (De la hoz et ál, 2020)

De este modo, Parasuraman et al. (1988) como se citó por Arciniegas y Mejías (2017) plantean el modelo SERVQUAL, el cual fue propuesto para cuantificar la calidad de servicio, enfocándose entre las percepciones y lo esperado por los clientes, es por ello que, hasta la actualidad dicho modelo es un método de investigación que tiene reconocimiento y, por tanto, el más utilizado para lograr calificar la calidad del servicio ya sea en un nivel académico o empresarial. El modelo cuenta con 05 dimensiones, estas son: Tangible, se conforma por el aspecto físico, la primera impresión del usuario, es decir, el punto de encuentro entre los usuarios y la institución (Cuesta, 2020). Fiabilidad, está íntimamente

relacionada con la confianza que se mantiene, la solidez de que las promesas se cumplan durante un periodo de tiempo, desarrollando la confiabilidad (Yovera y Rodríguez, 2018). Capacidad de respuesta, como la disposición y colaboración al usuario entregándole un servicio oportuno. Seguridad, se relaciona que entre los servidores exista compañerismo y reconocimiento para así poder ofrecer seguridad (Demuner et al., 2018). Empatía, es la facultad de comprender los estados de ánimos de los demás (García et al., 2018).

Debido a esto, son los involucrados quienes emiten juicios de valor sobre la calidad, todo lo demás resulta irrelevante, Arciniegas y Mejías (2017), porque las entidades se convierten en eficientes cuando prestan atención a la calidad del servicio, (Guatzoón Maldonado et ál , 2020) lo que implica la conformidad con los detalles de los usuarios.

Luego está la segunda variable la satisfacción del usuario definida como el juicio general realizado por el cliente basado en la experiencia que obtuvo al consumir el bien o servicio a través del tiempo (Chattopadhyay, 2019). Asimismo, Zeithaml y Bitner, (2002) citado por Forero y Gómez, (2017) enfatizan señalando que la satisfacción es una evaluación de los rasgos característicos de un producto o servicio, lo cual está determinado por el cliente y mediante el cual, se agrega la retroalimentación luego de alcanzar cierto nivel de saciedad, en un grado de autosatisfacción percibido por el mismo cliente o usuario.

Para Kotler y Lane (2016) la satisfacción guarda relación íntima con los sentimientos de decepción o placer que se originan por la comparación del desarrollo del servicio recibido frente a la perspectiva del mismo, es decir los usuarios tienden a crear percepciones favorables de las marcas que han tenido un impacto positivo en sus vidas, de modo que si el rendimiento o la experiencia coinciden con su prospecto, los usuarios quedaran satisfechos, asimismo si superan sus expectativas, los usuarios quedarán muy satisfechos, por el contrario, si no cumplen con sus expectativas el usuario no estará satisfecho.

En esa misma línea, se señala que la satisfacción fundamentalmente tiene carácter subjetivo, ya que los clientes o usuarios están interesados en lograr o recibir un beneficio que a la vez se traduce en satisfacción, pero que puede cambiar respecto a quien obtiene el bien o servicio; entonces la satisfacción se puede medir

en función del logro de las expectativas, es decir, a lo esperado por el consumidor. (Bustamante et al, 2019)

Es por ello, que en forma relevante la evaluación realizada al servicio influye en la satisfacción del usuario, por ejemplo para un servicio prestado por una entidad pública, las características podrían ser: el personal que atiende, los horarios, instalaciones, mobiliario, el tiempo que se presta el servicio. (Zárraga Cano et ál, 2018)

Asimismo, Camejo et ál (2018) definen a la satisfacción del cliente como aquel comparativo producto de las expectativas antes de acceder al producto o servicio y su percepción final una vez culminada la relación de compra y venta. Es por eso, que las organizaciones adherirse a todo lo que prometen a sus clientes de manera estandarizada y así no se produzcan brechas en los requisitos del producto o servicio (Konopaske et ál, 2018).

Por tanto, conforme a lo mencionado por los autores consultados se desprende que la satisfacción es de mucho valor para las entidades, ya que son ellos los únicos que pueden juzgar la calidad del servicio, sin embargo, (Romero-Fernández et ál, 2015) mencionan que una de los motivos del escaso estudio de las necesidades en clientes, está vinculada a que no existen instrumentos que se ajusten a las características de los contextos.

En consecuencia, la satisfacción de los usuarios es producto de que el servicio brindado ha superado a lo que esperado por el cliente (Huaman, 2017) y se evidencia mediante la relación de la cantidad o porcentaje total de los usuarios, quienes con sus experiencias hayan excedido los límites de satisfacción, teniendo en cuenta que esta es individual y no es igual en todos los seres humanos, aquí es donde es complejo apreciarla directamente (Castañeda, 2018).

La variable satisfacción del usuario posee dimensiones según Pezoa (2011) son: acceso, es decir que el servicio se encuentre activo y disponible, lo cual también ocupa la comunicación y las solicitudes disponibles de atención al cliente. Trato al usuario, se refiere al hecho de que los consumidores se relacionen con la imagen y la calidad de atención que reciben de la persona que ingresa a la instalación hasta que sale (Gutiérrez, 2018). Expectativa, se considera como aquello que se espera obtener de un servicio, evaluado a través de indicadores como el tiempo destinado a la espera, la atención en su trato (Roque et ál, 2019).

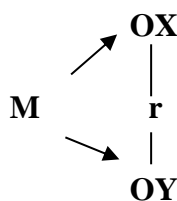
Recomendaciones, son aquellas sugerencias que a los usuarios les gustaría hacer sobre la atención recibida.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

El tipo de investigación es básico, con un enfoque cuantitativo, ya que se realizaron recolecciones de datos para probar hipótesis con mediciones estadísticas y teorías (Fernández et ál., 2014).

Se utilizó el diseño no experimental, ya que no hubo manipulación de las variables y de corte transversal porque describe variables y analiza su incidencia en único tiempo (Fernández et ál, 2014). Asimismo, es correlacional, porque permite analizar la asociación entre las dos variables de interés. (Fernández et ál , 2014). Se grafica en la siguiente representación:



Donde:

M: Muestra (usuarios de la Oficina Zonal de COFOPRI de la región Lambayeque)

OX: Variable independiente: calidad de atención.

OY: Variable dependiente: nivel de satisfacción.

R: Relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

3.2. Variables y operacionalización

La calidad de atención está conformada por los atributos y cualidades de un producto o servicio que afectan al usuario a través de sus capacidades para satisfacer una necesidad explícita o latente (Rodríguez et ál, 2017).

La operacionalización de la variable está en razón a las dimensiones: tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

La satisfacción del cliente es el juicio general realizado por el cliente basado en la experiencia que obtuvo al consumir el bien o servicio a través del tiempo (Chattopadhyay, 2019).

La variable fue operacionalizada en razón de la dimensión de: acceso, trato al usuario, expectativa y recomendaciones.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según Hernández y Mendoza Torres (2018), la población es el conjunto de personas, usuarios etc. que tienen características similares. La población de esta investigación considera 50 usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI Lambayeque.

Los indicadores de inclusión delimitarán a la población seleccionada, la cual estará conformada por los usuarios que acuden a la Oficina Zonal de COFOPRI – Lambayeque, cuyas peculiaridades son: Hombres y mujeres, y que tengan la mayoría de edad que son de 18 años.

Los indicadores de exclusión guardan relación con la naturaleza que no posee la población y produce su excepción de la investigación, en cuyo contexto no serán considerados los usuarios que no acuden a la Oficina Zonal de COFOPRI – Lambayeque, ni los que tienen menos de 18 años de edad.

El grupo de investigación estuvo conformado por las personas que acudieron a la Oficina Zonal de COFOPRI – Lambayeque en el momento del recojo de la información.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica constituye el grupo de procedimientos y reglas dirigidos a determinar la asociación con un objeto o sujeto de la investigación. (Sánchez et ál, 2018). Se utilizó la técnica de la encuesta, que ayudó a obtener datos ciertos para el equipo de investigación, para darse cuenta rápidamente de la importancia del problema.

El cuestionario como instrumento, permitió recolectar la información, estructurando una serie de ítems según las variables de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). Esta herramienta permitió demostrar la consistencia, importancia y uniformidad en razón del problema de investigación.

La validación fue realizada por tres expertos con grado de doctor o maestro, quienes brindaron su conformidad

3.5. Procedimientos

Luego de realizar la validación del instrumento, se procedió a utilizar la prueba piloto que permitió determinar la fiabilidad del instrumento, a través del Alfa de Cronbach con la finalidad de aplicarlo adecuadamente en el trabajo de campo.

Se recurrió a las instalaciones de COFOPRI de la región Lambayeque para solicitarle el permiso correspondiente para llevar a cabo la investigación con la participación de los colaboradores, ya que interactúan con el grupo de estudio para asesorarlos sobre el tema y buscar su apoyo durante el tiempo que implica la implementación del cuestionario.

Se decidió administrar el instrumento vía online, utilizando dispositivos concretos, luego codificando y registrando la información para el procesamiento y el análisis correspondiente.

3.6. Método de análisis de datos

Se creó una base de datos a partir de la cual se codificó los niveles y rangos en la proporción especificada. Luego, se realizó el análisis de datos y se generaron informes estadísticos utilizando Excel.

Se utilizó una tabla de frecuencias, con la finalidad de presentar una interpretación descriptiva de la información. Se utilizaron la media aritmética y la desviación estándar, así como el coeficiente de variación. Para el análisis de correlación y la prueba de hipótesis, se realizó la prueba no paramétrica de Spearman (Rho).

3.7. Aspectos éticos

Se practicó una creencia bioética, es decir, que se ejecutó la investigación sin comprometer la integridad de los participantes, sin ponerlos en peligro, al otorgarles libertad para actuar con autonomía e igualdad, en pleno respeto de los elementos esenciales establecidos en el código de ética en investigación de la universidad o institución que autoriza la aplicación de la herramienta.

Se asumen los resultados que originen la investigación, dada la legitimidad y las reglas éticas que protegen la investigación mientras las personas se dedican a ella. Esta investigación es de mis derechos de autor, por lo tanto, se respetan los derechos de los libros y obras. Se utilizaron estándares APA. Finalmente se obtuvo el permiso de la entidad legal sobre la que se llevó a cabo la investigación.

IV.RESULTADOS

Tabla 1

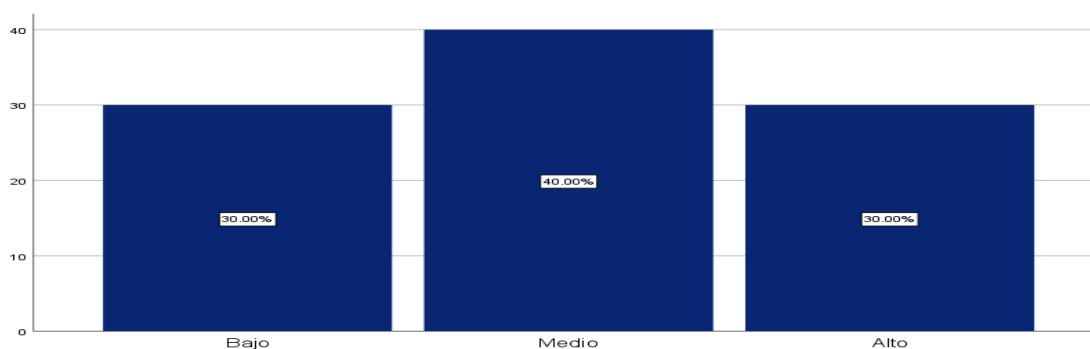
Nivel de la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

Niveles	f	%
Bajo	15	30 %
Medio	20	40%
Alto	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque

Figura 1

Nivel de la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

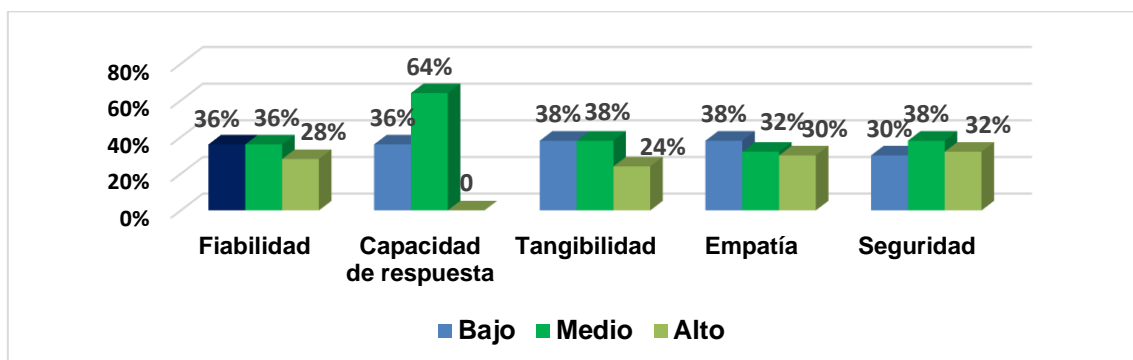


Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque

De la tabla y figura 1 se evidencia que el 40% de encuestados perciben que existe un nivel medio de calidad de atención en la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque, mientras que un 30% considera que es bajo y el restante 30% señala que es alto. Interpretándose que la calidad de atención es considerada por los usuarios entre baja y media, esto debido a las deficiencias existentes en la entidad tales como brindarles información incorrecta que ocasionan demora en los tramites, falta de agilidad en la resolución de los expedientes, infraestructura inadecuada o incómoda, falta de empatía para brindar soluciones.

Figura 2

Nivel de la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque por dimensiones



Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque

Tal como se muestra en la figura 2, los resultados son: respecto a la dimensión de fiabilidad, se observa una igualdad en los niveles bajo y medio del 36%, mientras el nivel alto tiene un 28%. En la capacidad de respuesta solo se tiene el porcentaje más alto de 64% en el nivel medio y lo restante, que equivale al 36% es de nivel bajo. Asimismo, en cuanto a la tangibilidad existe un porcentaje igual entre el nivel medio y el nivel bajo del 38% y lo restante que es un 24% le corresponde al nivel alto. Sin embargo, la dimensión de empatía, tiene un nivel bajo de 38%, por su parte el nivel medio tiene un 32% y un 30% en el nivel alto. Finalmente, en cuanto la dimensión de seguridad el mayor porcentaje le corresponde al nivel medio con un 38%, mientras que el nivel bajo cuenta con un 30% y el nivel alto con un 32%.

Tabla 2

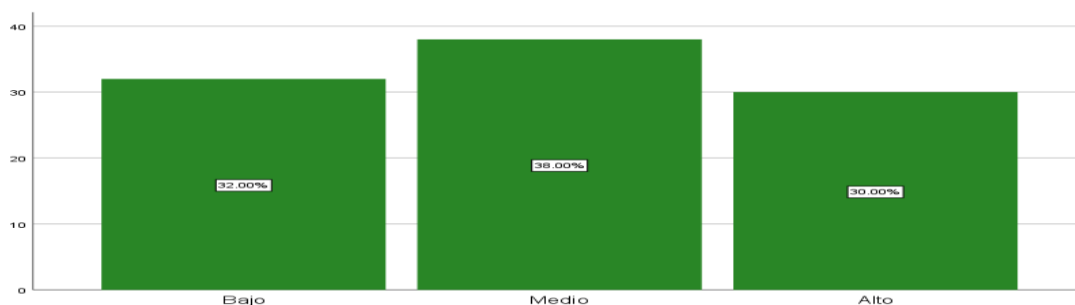
Nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

Niveles	f	%
Bajo	16	32%
Medio	19	38%
Alto	15	30%
Total	50	100%

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque

Figura 3

Nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

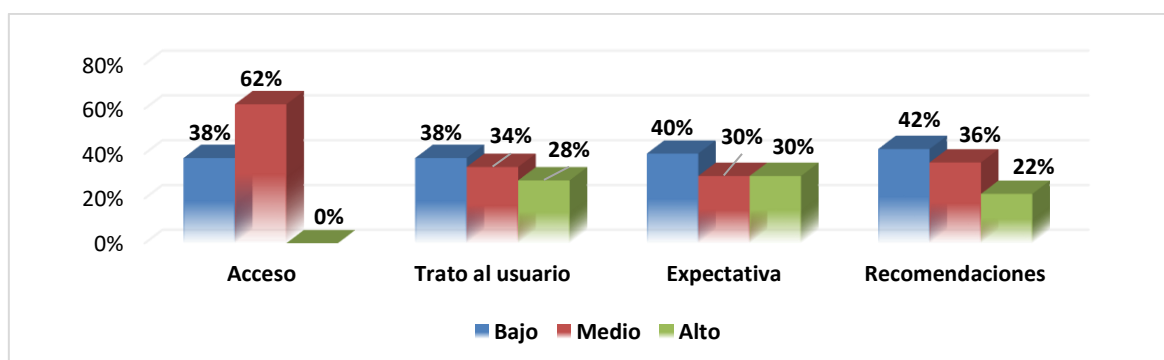


Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque

Según la figura 3 se evidencia que el 38% de encuestados perciben que existe un nivel medio de satisfacción por el servicio brindado en la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque, mientras que un 32% considera que es bajo y el restante 30% señala que es alto. Interpretándose que el nivel de satisfacción de los usuarios se ubica entre bajo y medio, esto a consecuencia que el usuario no logra cubrir sus expectativas en el servicio brindado, ya que en vez de facilitarle soluciones a sus problemas o inquietudes se les genera malestar por la demora en el proceso de los tramites que desea realizar.

Figura 4

Nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque por dimensiones



Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque

Tal como se advierte en la figura 4, los resultados obtenidos son: respecto a la dimensión de acceso existe un 62% de nivel medio y un 38% en nivel bajo, siendo el nivel alto ausente. Por su lado, de la dimensión de trato al usuario, se tiene que existe un 38% en nivel bajo, mientras que el 34% es de nivel medio y un 28% le corresponde al nivel alto. Asimismo, la dimensión de expectativa tiene su mayor porcentaje de 40% en un nivel bajo, mientras que el nivel medio es de 30% e igualmente un 30% en nivel alto. Finalmente, la dimensión de recomendaciones obtiene un 42% en nivel bajo, mientras que 36% en nivel medio y 22% nivel alto.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción del usuario de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque

			Acceso	Trato al usuario	Expectativa	Recomendaciones
Rh o de Sp ear ma n	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.595**	.695**	.645**	.592**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	50	50	50	50
	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	.443**	.525**	.515**	.386**
		Sig. (bilateral)	.001	<.001	<.001	.006
		N	50	50	50	50
	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	.608**	.693**	.678**	.664**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	50	50	50	50
	Empatía	Coeficiente de correlación	.681**	.825**	.716**	.706**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	50	50	50	50
	Seguridad	Coeficiente de correlación	.596**	.788**	.673**	.616**
		Sig. (bilateral)	<.001	<.001	<.001	<.001
		N	50	50	50	50

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

* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

De la tabla 5 se infiere que las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, empatía y seguridad con las dimensiones de acceso, trato al usuario, expectativa y recomendaciones tienen una correlación media alta y con un nivel de significancia bueno, porque es menor que el 0,05%. Sin embargo, no sucede lo mismo con la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de acceso, trato al usuario, expectativa y recomendaciones, donde se advierte que el nivel de correlación es bajo, pero su significancia es buena.

Prueba de hipótesis

H₁: La calidad de atención se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

H₀: La calidad de atención no se relaciona con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

Tabla 4

Coeficiente de correlación de Spearman (Rho)

		V2: Satisfacción del usuario	
		V1: Calidad de atención	
Rho de Spearman	V1: Calidad de atención	1.000	.785**
	Sig. (bilateral)	.	<.001
	N	50	50
	V2: Satisfacción del usuario	.785**	1.000
	Sig. (bilateral)	<.001	.
	N	50	50

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

Tal como se advierte en la tabla 6 la significancia tiene un nivel encontrado $p < .001$ el cual es inferior que $\alpha = 0,05$. En consecuencia, la hipótesis formulada es admitida. Concluyendo que las variables tienen una relación directa, tal como se comprueba con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,785$.

V. DISCUSIÓN

A partir de los resultados encontrados, respecto al nivel de calidad de atención, se ubica en un nivel medio. El 36% en fiabilidad, 64% capacidad de respuesta, 38% en tangibilidad, 38% empatía y 38% en seguridad. Por tanto, la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque necesita optimizar estos aspectos, considerando que las instituciones que están relacionadas con los usuarios, tienen un factor estratégico en su desarrollo, considerando que, en un panorama tan competitivo, la eficiente interpretación y traducción de las disconformidades de los clientes, es en medidas de desarrollo lo que marca la diferencia (De la hoz et ál, 2020)

Estos resultados guardan relación con Ganga Contreras et ál (2019) quien en su investigación tuvieron por finalidad el estudio de la calidad brindada a los usuarios de atención en el juzgado de garantías, empleando un enfoque exploratorio – descriptivo de corte transversal, con un grupo referencial de usuarios que hicieron uso del servicio entre diciembre del 2013 y junio del 2018, esto con el fin de evaluar la evolución de la percepción de los usuarios, es por eso que, se llevó a cabo un cuestionario haciendo uso de la técnica SERVQUAL, obteniéndose un total de 107 respuestas. Los resultados indican que la expectativa de los usuarios es mucho más alta que sus percepciones, en general el juzgado no logra alcanzar el nivel de calidad requerido, por el contrario, las expectativas del usuario respecto al servicio recibido disminuyen con el transcurrir de los años. Asimismo, respecto al análisis por dimensiones, se advierte que el usuario enfoca su atención en los elementos tangibles, es decir que las instalaciones del juzgado sean las adecuadas y ofrezcan seguridad a sus colaboradores para que puedan llevar a cabo sus funciones con rapidez y eficacia. Se concluye, que los resultados obtenidos son de importancia para el juzgado, ya que le va a permitir mejorar los atributos de mayor relevancia para los usuarios, así como implementar planes de acciones para lograr mejorar los niveles de calidad.

Asimismo, se refuerza el presente análisis con Gronroos (1984), como se citó por Mejias et ál, (2018) mediante la teoría de la calidad percibida del servicio a través de la cual destaca que es importante entender realmente lo que el usuario esta buscando y valora, en ese contexto se presentan dos directrices que

conforman el servicio brindando: por un lado la calidad básica o el protocolo del servicio y por otro lado, la calidad funcional o el proceso de calidad del servicio.

La calidad tiene un significado difuso, que cambia según el punto de vista del usuario (Acevedo, 2017), por lo que es necesario hacer una valoración, haciendo comparaciones con la referencia ideal, sin embargo, cada persona tiene un concepto diferente, lo inevitable, es que al hablar de calidad se relaciona directamente en que todas las expectativas del producto o servicio han sido superadas (Fonseca, 2019), por lo que calidad no es solo calidad producida, sino sobretodo calidad apreciada (Marmolejo, Arango, & Padilla, 2017).

Por otro lado, según los resultados se evidencia que el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque, se percibe en un nivel medio. El 62% en acceso, 38% en trato al usuario, 40% expectativa y 42% en recomendaciones. En consecuencia, implica que la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque necesita mejorar estos aspectos, ya que los clientes o usuarios están interesados en lograr o recibir un beneficio que a la vez se traduce en satisfacción, pero que puede cambiar respecto a quien obtiene el bien o servicio; entonces la satisfacción se puede medir en función del logro de las expectativas, es decir, a lo esperado por el consumidor. (Bustamante et al, 2019)

Es por ello, que en forma relevante la evaluación realizada servicio influye en la la satisfacción del usuario, por ejemplo para un servicio prestado por una entidad publica, las caractertisticas podrian ser: el personal que atiende, los horarios, instalaciones, mobiliario, el tiempo que se presta el servicio. (Zárraga Cano et ál , 2018)

A su vez Maturrano (2019) tiene por objetivo mostrar el vínculo que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en una entidad pública, para tales efectos realiza una investigación con un enfoque cualitativo-cuantitativo, con un corte transversal, con una muestra referencial 382 usuarios. Asimismo, se aplicó una encuesta con preguntas cerradas. Se llegó a la conclusión que existe una elevada correlación positiva y por tanto la calidad se mide en función de la satisfacción del usuario, por lo que se debe considerar que el servicio ofrecido debe ser fiable y mientras mejor sea la disposición para ayudar a los usuarios existirá mayor satisfacción.

Sobre el tema Mendoza et ál (2020) quienes tuvieron como objetivo explorar y obtener información respecto al grado de satisfacción de los beneficiarios y usuarios del programa de adjudicación de Vivienda de Interes Social, en Colombia, para el efecto utilizaron la metodología descriptivo-exploratorio, con una muestra de noventa familias. Se aplicó una encuesta la cual constaba de once ítems. Los hallazgos precisaron que el nivel de satisfacción es bajo en los aspectos sobre el tiempo dedicado a la asignación del programa, a las características físicas de las viviendas y al procedimiento administrativo a seguir. En consecuencia, el programa materia de análisis ha mejorado la calidad de vida de los beneficiarios en un elevado porcentaje, por lo que la insatisfacción reflejada por ellos es debido a factores externos tales como la relación entre el Estado y los contratistas, lo cual es un aspecto por optimizar.

Por último, se admite la hipótesis que la calidad de atención guarda relación con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque, esta relación es significativa y directa según el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,785$, esto se asemeja a lo indicado por Guzman y Ramos (2018), la cual tuvo como finalidad determinar si la calidad de servicio tiene influencia en la satisfacción de los usuarios de la Dirección Regional de Educación Pasco, para ello se realizó una investigación básica cuantitativa, teniendo como muestra 339 usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta y los resultados fueron procesados a través del SPSS, cuyo resultado permite admitir la hipótesis planteada y se afirma que existe una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, asimismo se comprobó la existencia de correlación positiva moderada entre las variable cortesía y competencias personales, con la satisfacción de los usuarios.

En consecuencia, los servidores públicos deben aumentar su eficiencia, para que ofrezcan mejor atención a los ciudadanos y su actuar sea el idóneo, leal y respetuoso. A la vez el usuario valora mucho la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores a sus requerimientos o solicitudes. En conclusión, para tener una convivencia de armonía con los usuarios, es necesario tener una buena forma de gestionar a pesar de las opiniones contradictorias entre las personas. Se intenta crear un clima de comprensión y preocupación genuina por el bien común.

VI. CONCLUSIONES

1. La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal de COFOPRI de la región Lambayeque están correlacionadas en forma directa, evidenciado medianamente, con un nivel de significancia menor que el 0,05% y comprobado con el coeficiente de correlación de Spearman $Rho = 0,785$.
2. Se ha logrado evidenciar mediante los resultados que en la Oficina Zonal de COFOPRI de la región Lambayeque la calidad de atención es percibida en un nivel medio, lo que significa, que la institución debe fomentar que el servicio brindado al usuario se ajuste a sus necesidades presentes y futuras, conllevando a cubrir sus expectativas.
3. El nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal de COFOPRI de la región Lambayeque se aprecia en un nivel medio, por lo que, la institución debe procurar mantener siempre su sistema de trabajo operativo acorde con la tecnología, agregando la comunicación entre los colaboradores para que en el menor tiempo posible se atienda el requerimiento de los usuarios.
4. En relación a los resultados obtenidos, las dimensiones de fiabilidad, tangibilidad, empatía y seguridad con las dimensiones de acceso, trato al usuario, expectativa y recomendaciones tienen una correlación media alta y con un nivel de significancia bueno, ya que es menor que el 0,05%. Sin embargo, entre la dimensión capacidad de respuesta y las dimensiones de acceso, trato al usuario, expectativa y recomendaciones, se advierte que su nivel de correlación es bajo, pero con una significancia buena.

VII. RECOMENDACIONES

1. A la jefa de la Oficina Zonal de COFOPRI de la región Lambayeque implementar sistemas estratégicos que fortalezcan y mejoren la calidad de atención de forma dinámica, siempre en función a superar las expectativas de la población atendida.
2. Se sugiere realizar de forma semestral una encuesta, lo que permitirá evaluar y llevar un seguimiento respecto la calidad en la atención y la satisfacción del usuario, con la finalidad de poder evidenciar la reacción de los mismos al respecto.
3. A los colaboradores de la Oficina Zonal de COFOPRI de la región Lambayeque tener en cuenta el presente estudio, considerándolo como una guía para brindar una atención de calidad y el usuario quede satisfecho con la misma.

REFERENCIAS

- Acevedo, A. (2017). ¿Por qué calidad y no excelencia educativa? Una breve reflexión sobre la calidad educativa en Colombia. *Revista Latinoamericana de Ensayo y opinión*, 20. <http://critica.cl/educacion/por-que-calidad-y-noexcelencia->
- Arciniegas Ortiz , J., & Mejías Acosta, A. A. (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. *SciELO Analytics*.http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682017000100003&script=sci_abstract&tlng=en
- Bustamante , M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando , F., & Tello-Sánchez, M. G. (2019). Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. *Revista Empresarial*. <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159>
- Camejo I., T. G., Sánchez, E. B., Carreó, N. H., del Villar Ayala, A., & Fernández, L. L. (2018). Procedimiento para la evaluación de la satisfacción del cliente con los servicios hoteleros. *Retos Turísticos*.
- Carrasco, S. (2009). *Metodología de investigación científica: "Pautas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación"*. Lima: San Marcos.
- Castañeda, F. A. (2018). *Los servicios de PRONABEC y la satisfacción de los beneficiarios de la Universidad Privada del Norte, Cajamarca*. Cajamarca-Perú: Tesis de maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/27875?locale-attribute=es>
- Causado Rodriguez, E., Charris, A. N., & Guerrero, E. A. (2019). Continuous Improvement of Customer Service Through ServQual and Petri Network in Santa Marta Restaurant. *Información Tecnológica*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>
- Cuesta, A. (2020). How to Measure Employee Satisfaction by Applying the ISO 9001:2015 Standard. *Cofín, Habana*, 14(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2073-

- Chattopadhyay, P. (2019). A Study on the Impact of Service Quality on Customer Satisfaction and Customer Loyalty With Reference To Service Marketing Context: Theoretical Approach. *IRE Journals*, 3(1), 89-96. <https://irejournals.com/formatedpaper/1701368.pdf>
- De la hoz Dominguez, E. J., Fontalvo, T. J., & Fontalvo, O. M. (2020). Evaluation of service quality by means of six sigma in a center of documentary attention in a university. *Universidad Tecnológica de Bolívar*. <https://repositorio.utb.edu.co/handle/20.500.12585/9366>
- Demuner, M., Becerril, O.U., e Ibarra, M.A. (2018). Organizational responsiveness and absorptive capacity. Study of manufacturing companies in Mexico. *Revista de Ciencias Sociales y humanidades*. (27). 53-2. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692018000300061&script=sci_abstract&tlng=en
- Felix, R. (2017). *Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda*. *J Bus Fin Aff*, an open access journal. <https://www.hilarispublisher.com/open-access/service-quality-and-customer-satisfaction-in-selected-banks-in-rwanda-2167-0234-1000246.pdf>
- Fernandez, C., Baptista, P., & Hernandez, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Flores Torres, G. A., Flores Torres, D. A., & Romero Fernández, A. (2019). Propuesta de instrumento para evaluar la calidad de los servicios y satisfacción de los servicios y satisfacción de los usuarios en el proceso de inscripción de una institución de educación superior. *Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.*, 19.
- Flores, J. L. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario periodo junio a setiembre de 2014*.

- Fonseca, F. (2019). Calidad Total en el Escenario de la Educación Superior. *Conrado*. <http://scielo.sld.cu/pdf/rc/v15n70/1990-8644-rc-15-70->
- Forero, D., & Gómez, A. (2017). Comparison of measurement models based on expectations and perceived performance for the satisfaction study in health services. *Scielo Colombia*. <https://doi.org/10.1016/j.sumpsi.2017.06.002>.
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, vol. 27 N° 4, 2019, pp. 668-681.
- García, F., Molina, N., y Mundina, J. (2018). Influence of the satisfaction and the perceived value related to the “Word of Mouth” in costumers of sports center. *Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*, 8(1). <https://core.ac.uk/reader/188208430>
- Guatuzón Maldonado, M., Canto Esquivel, A. M., & Pereyra Chan, A. (2020). Quality service in micro business in the wood crafts sector in a suburb of Mérida, México. *Scielo Perú*. https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052020000100120&lang=es
- Guzman Gutierrez, A. R., & Ramos Cruz, J. (2018). *Calidad del servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la dirección regional de educación Pasco - 2017*.
- Gutiérrez, M.C. (2018). *Human development and human interactions in intervention in Social Work*. *Revista Dialnet*. 9, 112. <https://cutt.ly/Zh4cObj>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la Investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Ciudad de México, México: Mc Graw Hill Education.
- Huaman, R. J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo*. Tesis de maestría. Universidad César. Perú. <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990>

- Javed, S. A., & Ilyas, F. (2018). Service Quality and Satisfaction in Healthcare Sector of Pakistan–The Patients' Expectations. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. doi:10.1108/IJHCQA-08-2016-0110
- Kalaja, R., Myshketa, R., & Scalera, F. (2016). Service quality assessment in health care sector: the case of Durres public hospital. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. doi:10.1016/j.sbspro.2016.11.082
- Konopaske, R.; J. M. Ivancevich y M. T. Matteson (2018): *Organizational Behavior and Management*, Mcgraw-Hill Education, New York.
<https://www.amazon.com/-/es/Robert-Konopaske/dp/1259894533>
- Kotler, P., & Lane Keller, K. (2016). *Dirección de marketing*. México: Pearson Educación.
- Krudthong, S. (2017). *A measurement of customer satisfaction towards service quality in a small sized hotel: a case of Silom Village Inn, Bangkok, Thailand*. San Francisco: Proceedings of 49th IASTEM International Conference.
http://www.worldresearchlibrary.org/up_proc/pdf/714-14912984841-4.pdf
- Latif, A. (2017). *Impact of service quality on customer satisfaction*. Australian: Australian Journal of Basic and Applied Sciences, 11(5), 20-28.
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- López Castro, F. C., & Arenas Estela, S. (2020). Gestión de calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista Journal Revista Volumen N° 07 (2) / Semestre 2020*.
- López Torres, G., & Pezo Vargas, S. (2019). *Calidad del servicio y el nivel de satisfacción del cliente en la tienda 762 del Banco Interbank, distrito de Tarapoto, año 2018*. Tarapoto.
- Machín Hernández, M. M., Sánchez Vignau, B. S., & López Rodríguez, M. (2019). Análisis y proyecciones de la gestión de los servicios públicos en el entorno local. *Escuela Superior de Cuadros del Estado y del Gobierno, La Habana, Cuba*.

- Marmolejo, J. C., Arango, G., & Padilla, M. P. (2017). Propuesta de mejoramiento desde el desarrollo sostenible y la acreditación de alta calidad. experiencia del INTEP. <https://www.academia.edu/37199812/>
- Maturrano Villanueva, J. A. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019*. Tesis de maestría. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Huacho-Perú. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>
- Mejias Acosta, A., Gody Duran, E., & Piña Padilla, R. (2018). Impacto de la calidad de los servicios sobre la satisfacción de los clientes en una empresa de mantenimiento. *Compendium*. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/880/88055200020/88055200020.pdf>
- Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., & Mendoza-Vargas, H. H. (2020). Enseñanzas atribuibles a los procesos de adjudicación de vivienda de interés social en una ciudad colombiana: grado de satisfacción del usuario. *Información Tecnológica*. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000500119>
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Service Quality incidence on commensal's satisfaction in restaurants La Paz, Mexico. *Investigación administrativa*. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782019000100006&lng=es&nrm=iso
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2016). *Simplificando vidas: calidad y satisfacción con los servicios públicos*. Julia Gomila.
- Pedraza Melo, N. A., Lavín Verástegui, J., & Bernal González, I. (2014). Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicado en el sector salud. *Revista Estado, Gobierno, Gestión Pública*, 26.

- Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. M. (2019). User satisfaction in the spanish health system: trend analysis. *Rev Saude Publica*. 2019;53:87. <https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2019053001506>
- Pezoa, M. (2011). Propuesta metodológica para medir la satisfacción en usuarios de consultorios públicos. *Departamento de Estudios y Desarrollo*. https://www.supersalud.gob.cl/documentacion/666/articles-7317_recurso_1.pdf
- Rodríguez, A. F., Abad, P., Sanchez, A., Juanatey, M., & Cevidane, A. (2017). Aproximación a una metodología de evaluación de la calidad de geoportales IDE. *Revista Cartográfica* 95.
- Romero-Fernández, A., & Chávez-Yepez, H. F. (2015). Evaluación de la satisfacción del cliente y de los costos de calidad del proceso de restauración en la hotelería. *Retos Turísticos*.
- Roque, R., Guerra, R.M., y Torres, R. (2019). Integrated management for patient safety and quality of health care. *Revista habanera de ciencias médicas*. 17(2). <https://www.researchgate.net/publication/326845287>
- Sánchez Carlessi, H., Reyes Romero, C., & Mejía Sáenz, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>
- Secretaría de Gestión Pública. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima: Vol. Primera Edición.
- Valencia Mera, J. M. (2018). *Cultura Organizacional de la Defensoría Pública del Ecuador y su Incidencia en la Calidad de los Servicios del Centro de Mediación en el Distrito Metropolitano de Quito*. Sangolquí-Ecuador. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/14679/1/T-ESPE-057794.pdf>

- Vargas, M. R. (2014). *Evaluación de la satisfacción de los beneficiarios del programa para el desarrollo de zonas prioritarias*. Universidad Autónoma de Tamaulipas.
- Vizcardo Fernandez, S. A. (2017). *Calidad del servicio en el centro de servicio al contribuyente Nicolás de Piérola Sunat – Lima 2016*. Lima: Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/7469>
- Yovera, C.E., y Rodríguez, J.L. (2018). *The servqual model in the evaluation of service quality of sugar mills*. *Revista Científica*. 10(22), 26-38.
<https://cutt.ly/Gh4xKQH>
- Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V. M., & Corona Sandoval, E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista Iberoamericana de Contaduría, Economía y Administración*.
- Zárraga Cano, L., Molina Morejón, V., & Corona Sandoval , E. (2018). La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. *Revista de Estudios en Contaduría, Administración e Informática*.

Anexos

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
V.I.: Calidad de atención	La calidad de atención está conformada por los atributos y cualidades de un producto o servicio que afectan al usuario a través de sus capacidades para satisfacer una necesidad explícita o latente (Rodríguez et ál, 2017)	La calidad de atención son las acciones que ejecutan los colaboradores de un establecimiento para brindar un buen servicio.	Fiabilidad	Confianza	Escala de Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Orden	
				Colaboración	
				Cumplimiento	
			Capacidad de respuesta	Puntualidad	
				Atención	
				Interés	
				Disponibilidad	
			Tangibilidad	Calidad	
				Modernidad	
				Cumplimiento	
				Utilidad	
			Empatía	Buen trato	
				Interés	
				Atención	
				Disponibilidad	

			Seguridad	Comodidad	
				Confianza	
				Oportuno	
				Fiabilidad	
V.D.: Satisfacción del usuario	La satisfacción del cliente es el juicio general realizado por el cliente basado en la experiencia que obtuvo al consumir el bien o servicio a través del tiempo (Chattopadhyay, 2019)	La satisfacción del usuario es la percepción del usuario frente al servicio brindado.	Acceso	Comunicación	
				Puntualidad	
				Atención	
			Trato al usuario	Buen trato	
				Respeto al usuario	
				Rapidez	
			Expectativa	Amabilidad	
				Rapidez	
				Oportuno	
			Recomendaciones	Eficacia	
				Eficiencia	
				Calidad	

Fuente: Creación propia.

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Calidad de atención a los usuarios

Objetivo: Recolectar y analizar información sobre satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Lambayeque

Instrucciones: Responda a las siguientes preguntas marcando con una “X” la opción que mejor refleje su opinión respecto a la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Lambayeque. Considere las siguientes valoraciones (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN						
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
1	El servicio prestado por la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cumple con el trámite solicitado					
2	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque informa de manera ordenada los procedimientos a seguir.					
3	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cuenta con personal para informar a los ciudadanos sobre los procesos.					
4	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque asegura el cumplimiento del servicio ofertado.					
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cumple con entregar los documentos solicitados en el plazo establecido.					
6	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestra atención a sus solicitudes.					
7	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestra interés por cumplir con lo solicitado.					
8	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cuenta con horarios adecuados para asegurar la disponibilidad de sus servicios.					
DIMENSION: TANGIBILIDAD						
9	Los servicios prestados por la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque los considera de calidad.					
10	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque hace uso de tecnologías para brindar el servicio.					
11	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque atiende oportunamente según la complejidad de su trámite.					
12	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cuenta con los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.					
DIMENSION: EMPATIA						
13	Los colaboradores de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestran buen trato.					
14	Los colaboradores de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestran interés por sus consultas o inquietudes					
15	Los colaboradores se ponen en el lugar de los usuarios.					
16	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque pone a su disposición los recursos asignados para su atención					
DIMENSIÓN: SEGURIDAD						
17	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cuenta con espacios cómodos.					
18	El servicio que ofrece se mantiene en reserva					
19	Es atendido rápidamente en la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque					
20	Los procesos de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque son fiables.					

Cuestionario de satisfacción de los usuarios

Objetivo: Recolectar y analizar información sobre satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Lambayeque

Instrucciones: Responda a las siguientes preguntas marcando con una “X” la opción que mejor refleje su opinión respecto a la calidad de atención y satisfacción del usuario en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Lambayeque. Considere las siguientes valoraciones (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) A veces, (4) Casi siempre y (5) Siempre.

N°	Ítems	1	2	3	4	5
VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO						
DIMENSIÓN: ACCESO						
1	La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque le brinda la información necesaria para el trámite solicitado					
2	El servidor público de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque responde oportunamente a su solicitud.					
3	Los resultados de su trámite son informados rápidamente.					
DIMENSIÓN: TRATO AL USUARIO						
4	Recibe un buen trato por los servidores de la institución.					
5	El servidor de la institución muestra respeto en todo momento.					
6	Sus requerimientos son atendidos con rapidez.					
DIMENSIÓN: EXPECTATIVA						
7	Los colaboradores muestran amabilidad en su atención.					
8	Los procesos en la entidad cuentan con trámites rápidos.					
9	Los colaboradores muestran interés por agilizar los trámites solicitados.					
DIMENSIÓN: RECOMENDACIONES						
10	La atención genera retraso y molestia					
11	Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios					
12	Recibe una atención de calidad					

Anexo 3: Validez y confiabilidad de los instrumentos

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal-Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de atención y satisfacción de los usuarios

3. TESISISTA:

Br. : Siesquen More, Jorge Arturo

4. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2021



Karla Mariela Oblitas De Las Casas
DNI N°16718479

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal-Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de atención y satisfacción de los usuarios

3. TESISISTA:

Br. : Siesquen More, Jorge Arturo

4. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2021



Dr. Herry Lloclla Gonzalez
INVESTIGADOR SENACYT
CR: P0015482

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal-Lambayeque

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario de calidad de atención y satisfacción de los usuarios

3. TESISISTA:

Br. : Siesquen More, Jorge Arturo

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Chiclayo, 28 de octubre de 2021



Mag. Tony Cristhian Quintana Dávila

DNI N° 44546389

EXPERTO

Matriz de datos de la variable calidad de atención

	Preg unta _1	Preg unta _2	Preg unta _3	Preg unta _4	Preg unta _5	Preg unta _6	Preg unta _7	Preg unta _8	Preg unta _9	Preg unta _10	Preg unta _11	Preg unta _12	Preg unta _13	Preg unta _14	Preg unta _15	Preg unta _16	Preg unta _17	Preg unta _18	Preg unta _19	Preg unta _20
1	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	2	3	5	5	5	5	5	4	3	5	3	4	4	4	5	5	5	5	4
5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	4	5	4	5
6	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	5	4	3	3	3	4	3	5	3	3	4	5	3	4	5	3	3	5
9	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	5	1	1	1	2	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	3	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	3	4	3
12	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	5	4	3	3	2	4	3	3
13	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
14	2	3	5	3	2	3	2	4	2	3	3	2	4	2	3	2	3	5	3	2
15	4	4	4	5	5	4	3	4	2	3	1	3	2	5	3	4	4	3	3	2

Estadísticas de fiabilidad













Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.969	.967	20

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
El servicio prestado por la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cumple con el trámite solicitado	76.40	312.114	.888	.	.966
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque informa de manera ordenada los procedimientos a seguir.	76.33	318.095	.712	.	.968
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cuenta con personal para informar a los ciudadanos sobre los procesos.	76.20	327.171	.614	.	.969
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque asegura el cumplimiento del servicio ofertado.	76.33	308.381	.867	.	.966
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cumple con entregar los documentos solicitados en el plazo establecido.	76.47	310.981	.805	.	.967
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestra atención a sus solicitudes.	76.27	316.067	.907	.	.966
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestra interés por cumplir con lo solicitado.	76.40	301.829	.919	.	.965
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cuenta con horarios adecuados para asegurar la disponibilidad de sus servicios.	76.20	314.600	.865	.	.966
Los servicios prestados por la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque los considera de calidad.	76.67	306.381	.914	.	.965
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque hace uso de tecnologías para brindar el servicio.	76.33	309.238	.846	.	.966

La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque atiende oportunamente según la complejidad de su trámite.	76.73	302.210	.888	.	.966
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cuenta con los recursos materiales necesarios para el cumplimiento de sus funciones.	76.73	308.495	.856	.	.966
Los colaboradores de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestran buen trato.	75.93	338.781	.309	.	.971
Los colaboradores de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestran interés por sus consultas o inquietudes	76.27	312.495	.793	.	.967
Los colaboradores se ponen en el lugar de los usuarios.	76.73	307.067	.933	.	.965
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque pone a su disposición los recursos asignados para su atención	76.53	309.981	.899	.	.966
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cuenta con espacios cómodos.	76.33	315.238	.833	.	.966
El servicio que ofrece la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque se mantiene en reserva	76.00	336.571	.346	.	.971
Es atendido rápidamente en la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque	76.40	331.114	.463	.	.970
Los procesos de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque son fiables.	76.33	322.524	.540	.	.970

Matriz de datos de la variable calidad de satisfacción

	 Pregunta _21	 Pregunta _22	 Pregunta _23	 Pregunta _24	 Pregunta _25	 Pregunta _26	 Pregunta _27	 Pregunta _28	 Pregunta _29	 Pregunta _30	 Pregunta _31	 Pregunta _32
1	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5
5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4
6	2	3	3	3	2	3	4	3	2	3	2	3
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	3	3	4	4	2	4	2	3	2	3	3
9	5	2	1	5	5	1	5	1	2	2	2	2
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5
11	5	5	4	5	5	2	5	2	5	3	5	4
12	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	3	4
13	5	5	4	5	5	4	5	4	4	3	4	4
14	2	3	4	3	2	4	5	5	3	2	5	4
15	1	5	4	3	2	2	4	3	5	4	2	2

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
.916	.923	12

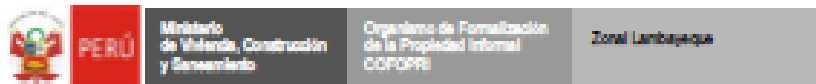
Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque le brinda la información necesaria para el trámite solicitado	44.27	83.638	.528	.995	.917
El colaborador de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque responde oportunamente a su solicitud.	44.13	83.695	.763	.969	.905
Los resultados de su trámite en la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque son informados rápidamente.	44.47	81.267	.825	.990	.902
Recibe un buen trato por los colaboradores de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque	44.07	88.638	.647	.993	.911
El colaborador de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestra respeto en todo momento.	44.20	84.171	.613	.993	.911
Sus requerimientos son atendidos con rapidez.	44.87	78.552	.794	.991	.902
Los colaboradores de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestran amabilidad en su atención.	43.73	94.781	.496	.973	.918
Los procesos en la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque cuentan con trámites rápidos.	44.73	81.924	.650	.978	.910
Los colaborados de la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque muestran interés por agilizar los trámites solicitados.	44.53	84.410	.682	.976	.908
La atención en la Oficina Zonal de COFOPRI- Lambayeque genera retraso y molestia	45.00	85.714	.472	.583	.919
Se percibe interés y voluntad en la resolución de las dificultades de los usuarios	44.60	81.257	.782	.955	.903
Recibe una atención de calidad	44.53	81.981	.875	.960	.901

Anexo 4. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal:	Objetivo Principal:	Hipótesis Principal:			ENFOQUE DE INVESTIGACION: Cuantitativo	
¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI – Lambayeque, 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque	H1: La calidad de atención se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.		POBLACIÓN 400 usuarios de los servicios en un mes.	METODO: Inductivo	Técnica: Encuesta
Problemas específicos:	Objetivos Específicos:	H0: La calidad de atención no se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.	V.I.: La calidad de atención.	MUESTRA 50 usuarios de los servicios en un mes	TIPO DE INVESTIGACION: Básico-correlacional	
1. ¿Cuál es el grado de calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque?	1. Identificar el grado de calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque				DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:	
2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque?	2. Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque				<pre> graph TD M --> OX OX --> OY OY --> M </pre>	Instrumento: Cuestionario
3. ¿Cuál es la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque?	3. Determinar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque					

Anexo 5. Autorización del desarrollo de la investigación



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

Dra. :

Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón

JEFA EPG-UCV-CH

Asunto: AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Referencia: Solicitud de fecha 12 de octubre del 2021

Presente.

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, a fin de saludarla cordialmente, así como también dar respuesta a la solicitud de la referencia, mediante la cual informa que el estudiante de maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo y colaborador de esta institución, Abogado Jorge Arturo Siesquen More, requiere realizar una investigación científica (tesis) denominada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Lambayeque", para obtener el grado académico correspondiente, por lo que peticiona se autorice la realización de la investigación mencionada en el Organismo de Formalización de la Propiedad Informal (COFOPRI) – Lambayeque.

En este sentido de acuerdo a lo mencionado en el párrafo precedente, se AUTORIZA al Abogado Jorge Arturo Siesquen More, a realizar su tesis denominada: "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del Organismo de Formalización de la Propiedad Informal – Lambayeque" en esta institución.

Es todo cuanto tengo que informar en el presente documento, asimismo reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



Firmado digitalmente por LA JARA
MORALES Marco Antonio FAU
20306484479 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 13.10.2021 17:07:25 -05:00

Anexo 6. Resultados

Tabla 5

Nivel de la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque según dimensiones

Dimensiones		f	%
Fiabilidad	Bajo	18	36%
	Medio	18	36%
	Alto	14	28%
Capacidad de respuesta	Bajo	18	36%
	Medio	32	64%
	Alto	0	0
Tangibilidad	Bajo	19	38%
	Medio	19	38%
	Alto	12	24%
Empatía	Bajo	19	38%
	Medio	16	32%
	Alto	15	30%
Seguridad	Bajo	15	30%
	Medio	19	38%
	Alto	16	32%

Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque

Tal como se muestra en la tabla 2, los resultados son: respecto a la dimensión de fiabilidad, se observa una igualdad en los niveles bajo y medio del 36%, mientras el nivel alto tiene un 28%. En la dimensión de capacidad de respuesta solo se tiene el porcentaje más alto de 64% en el nivel medio y lo restante, que equivale al 36% es de nivel bajo, existiendo un nivel alto ausente. Asimismo, en cuanto a la dimensión de tangibilidad sucede algo similar con la primera dimensión, ya que existe un porcentaje igual entre el nivel medio y el nivel bajo del 38% y lo restante que es un 24% le corresponde al nivel alto. Sin embargo, no sucede lo mismo con la dimensión de empatía, la cual tiene un porcentaje más alto en el nivel bajo de 38%, por su parte el nivel medio tiene un 32% y un 30% en el nivel alto. Finalmente, en cuanto la dimensión de seguridad el mayor porcentaje le corresponde al nivel medio con un 38%, mientras que el nivel bajo cuenta con un 30% y el nivel alto con un 32%.

Tabla 6

Nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque por dimensiones.

Dimensiones		f	%
Acceso	Bajo	19	38%
	Medio	31	62%
	Alto	0	0%
Trato al usuario	Bajo	19	38%
	Medio	17	34%
	Alto	14	28%
Expectativa	Bajo	20	40%
	Medio	15	30%
	Alto	15	30%
Recomendaciones	Bajo	21	42%
	Medio	18	36%
	Alto	11	22%

Fuente: Cuestionario para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

Tal como se advierte en la tabla 4, los resultados obtenidos son: respecto a la dimensión de acceso existe un 62% de nivel medio y un 38% en nivel bajo, siendo el nivel alto ausente. Por su lado, de la dimensión de trato al usuario, se tiene que existe un 38% en nivel bajo, mientras que el 34% es de nivel medio y un 28% le corresponde al nivel alto. Asimismo, la dimensión de expectativa tiene su mayor porcentaje de 40% en un nivel bajo, mientras que el nivel medio es de 30% e igualmente un 30% en nivel alto. Finalmente, la dimensión de recomendaciones obtiene un 42% en nivel bajo, mientras que 36% en nivel medio y 22% nivel alto.

Tabla 7

Nivel de calidad del servicio y satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque.

Niveles	Calidad de atención										Satisfacción de los usuarios							
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Tangibilidad		Empatía		Seguridad		Acceso		Trato al usuario		Expectativa		Recomendaciones	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Bajo	18	36%	18	36%	19	38%	19	38%	15	30%	19	38%	19	38%	20	40%	21	42%
Medio	18	36%	32	64%	19	38%	16	32%	19	38%	31	62%	17	34%	15	30%	18	36%
Alto	14	28%	0	0	12	24%	15	30%	16	32%	0	0%	14	28%	15	30%	11	22%
Total	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100	50	100

Fuente: Cuestionario para medir la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque

De los hallazgos obtenidos se observa que la Oficina Zonal COFOPRI de la región Lambayeque, necesita mejorar los procesos que tiene relación con las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía y seguridad. A su vez, es necesario que se dinamice las dimensiones: acceso, trato al usuario, expectativa y recomendaciones.