



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

**Calidad de Servicio y Satisfacción en los usuarios del
Gobierno Regional de Amazonas**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Altamirano Rojas, Lili Roxana (ORCID: 0000-0002-5975-3141)

ASESOR:

Dr. Hernández Torres, Alex Miguel (ORCID: 0000-0002-5682-2500)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHICLAYO – PERÚ

Dedicatoria

Dedico este proyecto de tesis primordialmente a Dios, por haberme dado la vida y por permitirme haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mis padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona.

A mi abuelita por su amor y cariño incondicional, por ser ejemplo de lucha y perseverancia para conseguir lo que uno se propone y por sus enseñanzas en cada paso de mi vida.

A mi asesor que con su conocimiento y soporte fue guiando mi conocimiento para dar forma y concluir este reto en mi vida profesional.

Agradecimiento

A mi familia, por su apoyo incondicional, por su soporte afectivo, espiritual y material que hizo posible mi realización profesional.

A la Universidad César Vallejo, por haberme dado la oportunidad de ser parte de sus integrantes, como estamento estudiantil y ahora en el estamento egresado por la oportunidad de haberme albergado en sus aulas universitarias, durante mi proceso de formación profesional.

Al personal directivo y trabajadores del Gobierno Regional de Amazonas y en especial al personal del área de abastecimientos, por su colaboración y apoyo, sin el cual no hubiese sido posible realizar el presente trabajo de investigación.

A mis docentes de la escuela profesional de Gestión Pública, por compartir su sabiduría con los jóvenes estudiantes en su etapa formativa,

a mi asesor Dr. Alex Miguel Hernández Torres, por su tiempo, paciencia y asesoramiento en el desarrollo de la investigación.

A mis compañeros de estudios y demás personas que de una u otra forma contribuyeron a conseguir esto que es un logro personal y familiar.

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	6
III. METODOLOGÍA	21
3.1. Tipo de estudio y diseño de investigación	21
3.2. Operacionalización de variables	21
3.3. Población, muestra y muestreo	22
3.4. Técnicas de recolección de información	23
3.5. Procedimiento	24
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	32
VI. CONCLUSIONES	38
VII. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	45
ANEXOS:	

Índice de tablas

Tabla 1	Nivel de Calidad de Servicio	36
Tabla 2	Nivel de la Dimensión Cliente	36
Tabla 3	Nivel de servicio	37
Tabla 4	Nivel Personal de Contacto	38
Tabla 5	Nivel de soporte físico	39
Tabla 6	Nivel de satisfacción del usuario	40
Tabla 7	Nivel de confianza	41
Tabla 8	Nivel de Mejora Continua	41
Tabla 9	Valoración de la Satisfacción	42
Tabla 10	Tabla cruzada Confianza*Total Calidad de Servicio	42
Tabla 11	Tabla cruzada Mejora Continua*Total Calidad de Servicio	43
Tabla 12	Tabla cruzada Valoración de la satisfacción *Total Calidad de Servicio	44
Tabla 13	Correlaciones entre Calidad de Servicio y dimensión confianza	45
Tabla 14	Correlación entre Calidad de servicio y mejora continua	46
Tabla 15	Correlación entre la calidad de servicio y la dimensión valoración de la satisfacción.	47
Tabla 16	Correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario	48

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo, determinar la relación que existe entre calidad de servicio (bajo el modelo servucción) y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; usando una metodología de tipo básica, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo correlacional y diseño no experimental de corte transversal, en esta investigación se usó una muestra de 107 usuarios externos del Gobierno Regional Amazonas. Se determinó como resultado principal, que la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; de acuerdo al valor de $r = ,198^{**}$, tiene una relación positiva moderada; de igual forma se puede verificar que existe una relación muy significativa ($p=0,000 < 0,05$). Así mismo, los resultados señalan que la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del gobierno regional de Amazonas, son ni malas ni buenas, a tener 72 usuarios, sumados a los 34 que indican que es mala la calidad de servicio y por lo tanto no hay satisfacción por parte de usuarios externos.

Palabras Clave: Calidad, satisfacción, usuario, servucción, mejora continua.

ABSTRACT

This present research aimed at determine, the relationship between quality of service (under the servuction model) and the satisfaction of external users of the regional government of amazonas, 2021; Using a basic methodology, with a quantitative approach, correlational descriptive level and non-experimental cross-sectional design, this research used a sample of 107 external users of the amazonas regional government. It was determined as a main result, that the relationship that exists between quality of service and the satisfaction of external users of the regional government of amazonas, 2021; According to the value of $r=,198^{**}$, it has a moderate positive relation; Similarly, it can be verified that there is a very significant relationship ($p= 0.000 < 0.05$). Also, the results indicate that the relationship between the variables quality of service and external user satisfaction of the regional government of amazonas, are neither bad nor good, to have 72 users, added to the 34 that indicate that the quality of service is poor and therefore there is no satisfaction on the part of external users.

Keywords: Quality, satisfaction, user, servuction, continuos, improvement.

I. INTRODUCCIÓN

Desde el contexto internacional, cada vez se va implantando más los criterios de la calidad de servicio y la verificación de la satisfacción en los usuarios en las diferentes empresas e instituciones públicas o privadas; que son parte de la gestión de la calidad (Chamoly Urtecho, 2021, p. 19) “La calidad del servicio, debe apoyarse en enfoques, principios y estrategias que incluyan a todos en el negocio”. Así el concepto de calidad del servicio y la verificación de la satisfacción del cliente se aplica en las empresas e instituciones públicas y privada en los países de Europa.

En América Latina se presenta un crecimiento lento del proceso de gestión administrativa basada en calidad de servicio, en las diferentes instituciones; de manera específica en las municipalidades; que buscan promover una gestión pública basada en los procesos y resultados; frente a un problema de gestión sustentado en un modelo de estado firme y paternalista donde los gobiernos locales no pueden suministrar un eficientemente servicio público en relación al desarrollo urbano y local, según las necesidades de la población; lo cual es sumamente difícil por la escasez de recursos económicos y las políticas de gestión que practican en las municipalidades; considerando que no son parte del sistema de gestión de calidad que se establecen en función a las normas ISO en sus diferentes versiones para la administración pública o privada.

En el Perú, el Estado a través de los Ministerios ha venido poniendo énfasis en la gestión del conocimiento y la calidad, por ello que se ha empeñado en afirmar el enfoque de la calidad total en la gestión de sus instituciones y brindar

una mejor calidad del servicio a la sociedad. Sin embargo, en el plano de los gobiernos regionales se viene presentado una serie de obstáculos; en cuanto al servicio que brinda a sus usuarios; por eso se hace necesario observar la realidad de las instituciones a la luz de la gestión del conocimiento a fin de implementar una gestión estrategia de cambio y que responda con pertinencia a la realidad.

En el gobierno regional de “Amazonas”, el proceso de gestión de la Calidad de Servicio (bajo el enfoque servucción) y Satisfacción en los usuarios, presenta las siguientes dificultades; centradas en la demora de los tramites documentarios, lentitud en la gestión y aprobación de los presupuestos para la ejecución de los proyectos, los usuarios no son atendidos en sus requerimientos en los plazos establecidos, los usuarios no tiene una guía para orientar en los procesos de gestión administrativa de calidad y de evaluación de satisfacción del usuario; a pesar de tener una cierta inclinación por generar una gestión de calidad en los diferentes sectores que pertenecen a la administración del Gobierno Regional de Amazonas; (Rubio, 2015, pp. 55-60), “La generación de la calidad en la generación de servicio se constituye en una prioridad competitiva, el cual debe ser el resultado final y al cual las empresas deben enfocar sus esfuerzos para que la calidad sea un elemento presente en todas las interacciones entre la organización y sus clientes”.

Para ello, de acuerdo al modelo servucción se intenta adecuarlo al Gobierno Regional de Amazonas en los siguientes términos: Clientes; Cliente interno. Son los trabajadores, el personal de ventanilla, los promotores (as), la gente de oficina, las cajeras, que tienen que ver con la rapidez y eficiencia en la atención y de quienes depende que el gobierno regional garantice calidad y prestigio. Por

su parte, el cliente externo, son los ciudadanos de la Ciudad de Amazonas, que vienen a solicitar los servicios de forma permanente o de vez en cuando.

Por su parte, el soporte físico: se relaciona con la, localización e instalaciones, la señalización, la unidad de Logística, servicios Generales y el mobiliario para el desarrollo de las actividades la entidad cuenta con: escritorios, sillas, estantes y computadoras.

El Personal en contacto del Gobierno Regional considera que para atender a los ciudadanos se debe contratar a colaboradores altamente capacitados y especializados en cada área de la institución. Como Ingenieros, administradores, economistas, personal de servicio, personal administrativo y demás colaboradores con valores, tratando de brindar una atención y servicio de calidad.

Finalmente, el servicio, está en giro brindar Servicios Públicos Esenciales del Territorio Urbano y Rural de Amazonas. A través de sus Gerencias y Subgerencias, así como de sus diferentes unidades de ejecución.

De lo anterior se formuló las siguientes preguntas: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021?; y como problemas específicos; ¿cuál es el nivel de calidad de servicio de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021?; ¿cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021? ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la confianza como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021?, ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la mejora continua como parte de la satisfacción de los

usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021?, ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021?. El problema de investigación se justifica teóricamente en la teoría general de la calidad total, (López Gumucio, 2005, p. 75); “Un estilo de gestión que otorga a las personas el entrenamiento, la responsabilidad, la autoridad, la orientación, la retroalimentación, el soporte y la motivación necesarios para autocontrolar y mejorar continuamente su trabajo, a fin de que pueda satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes externos e internos”. Desde la justificación metodológica se empleó dos encuestas adaptadas debidamente validadas para ser aplicadas en el proceso metodológico y recoger la información de manera válida y confiable; de igual manera desde la justificación práctica, se propone que desde los resultados obtenidos en la investigación correlacional se conozca y en el futuro se planteen alternativas de mejora en la Calidad de Servicio (con enfoque de satisfacción) y Satisfacción en los usuarios externos, en el Gobierno Regional de Amazonas.

El objetivo general de la investigación es: determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; los objetivos específicos son; identificar el nivel de calidad de servicio de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la confianza como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la mejora continua como parte de la

satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021 y establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la valoración de la satisfacción como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021.

Finalmente, la hipótesis que se demostró fue; existe una correlación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021.; no existe una correlación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021. Con las hipótesis específicas: existe relación significativa entre la calidad de servicio y la confianza como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021; existe relación significativa entre la calidad de servicio y la mejora continua como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021 y existe relación significativa entre la calidad de servicio y la valoración de la satisfacción como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes tenemos a los de orden internacional como es el de Ortiz et al (2015) elaboraron la investigación titulada: *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en instituciones públicas de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2013, México*. El objetivo fue identificar y evaluar la calidad del servicio y satisfacción del usuario en instituciones públicas de Hidalgo, México, México mediante la opinión que manifiestan los usuarios. Se aplicó el método hipotético deductivo, un diseño transversal, comparativo y analítico en 15 instituciones públicas del estado de Hidalgo, México. La muestra compuesta por 236 encuestados fue seleccionada mediante muestreo aleatorio simple entre las personas atendidas desde 1999 a diciembre de 2000. Se analizó la calidad de la atención según la Escala de Likert empleándose para el análisis estadístico la regresión logística no condicional. Entre las conclusiones más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

De la misma. De igual manera en el orden nacional; Morales (2017). En su tesis titulada. *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Presentada en la Universidad Cesar Vallejo, para optar el grado de maestro en gestión pública. Tuvo como objetivo el alcance de la gestión pública administrativa enfocado al usuario. Utilizando una metodología, hipotético, deductivo para la observación

enfocado a la aplicación de una encuesta. Obteniendo como resultados que cada una de las percepciones mostradas por los usuarios hacen referencia que la gestión administrativa no reúne las condiciones. Además, concluyo que la municipalidad no brinda el mejor servicio a sus usuarios.

De igual manera, Inca Allcchahuamán (2018), en su tesis titulada. *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*. Presentada en la Universidad José María Arguedas para obtener el título profesional de licenciado en administración. Tuvo como objetivo la implicación de la gestión y la calidad en el sector público. Utilizando una metodología, hipotético, deductivo permitiendo a la observación mediante una herramienta en encuesta. Obteniendo como resultados mediante la utilización del coeficiente de acuerdo a la escala de calidad de servicio. Además, concluye que la relación con el coeficiente que proporciona la satisfacción, calidad de servicio y las expectativas de los clientes.

Alarcón (2018). En su tesis titulada. *Propuesta de un modelo administrativo para mejorar la calidad en la atención al público en la Municipalidad distrital de Callayuc provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca*". Presentada a la Universidad Señor de Sipán para obtener el grado profesional de licenciado en administración. Tuvo como objetivo la elaboración de un modelo administrativo para la entidad pública. Utilizando la metodología de un diseño de tipo descriptiva con una muestra de población 6420 habitantes y 10 colaboradores. Obteniendo resultados que para la elaboración del modelo administrativo mediante un proceso de desarrollo en una nueva gestión. Además, concluye que, el estudio realizado en la municipalidad los usuarios son

quienes muestran sus perspectivas de acuerdo al servicio que le es brindado siendo esta pésima y con instalaciones no adecuadas.

Calero (2016). En su tesis titulada. "Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015". Presentada en la Universidad Católica los Ángeles Chimbote para obtener el título profesional de licenciado en administración. teniendo como objetivo de estudio la relación administrativa y calidad de servicio. Utilizando una metodología en diseño no experimental en una muestra de 65 colaboradores de la institución. Obteniendo como resultados que para un adecuado servicio al usuario se debe tener en cuenta los ambientes de la institución. Además, concluye que trabajador no tiene liderazgo la cual se han planteado la integración de ella para el adecuado uso en la gestión.

Así mismo tenemos a Fernández (2015). En la publicación en el congreso internacional del CLAD sobre la reforma del estado y la administración titulada. "*Herramientas de calidad para una gestión eficaz del servicio: certificación de compromisos con la ciudadanía*". Tiene como objetivo la administración pública en el mundo actual. Además, menciona que la utilización de la herramienta del cuestionario facilitara poder conocer más detenidamente la información, siendo la administración pública viene siendo fundamental en relaciones asumidas de gobernabilidad del estado en calidad para las acciones correctivas. También se tiene el trabajo de Sotomayor (2014) en su estudio de investigación titulado: *La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua, Trujillo*. Tuvo como objetivo analizar la asociación entre La calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua. el método empleado es el hipotético deductivo, con

enfoque cuantitativo. Siendo su diseño no experimental correlacional transversal. La muestra estuvo integrada por los por los usuarios externos del Gobierno Regional, que fueron atendidos durante el periodo enero – marzo año 2014, esta población asciende a 320 usuarios atendidos. La muestra estuvo conformada por 102 usuarios externos. Sus resultados, en la variable calidad de servicio, se evidencia que la mayoría de usuarios se ubica en el nivel alto, lo que significa que sus expectativas respecto al servicio a recibir en el Gobierno regional son altas, En el caso fiabilidad 89 usuarios, que confirman el 73.5%, consideran que los servicios a recibir son de alta calidad. De los resultados del análisis de correlación, el coeficiente de correlación alcanza un valor de ($r= 0,730$, $p< 0.05$) entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua.

Finalmente, Gutiérrez et al. (2010), en la revista de ciencias administrativas y sociales, se publicó el tema. *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*. Teniendo como objetivo la administración y servicios públicos. Utilizando la metodología en la información documentaria en conformación de la investigación de los últimos años y la reforma publica que son parte de los gobiernos siendo esta aplicada a un promedio de 5 000 ciudadanos con el propósito de conocer sus observaciones de acuerdo a los servicios prestados. Obteniendo como resultados que el modelo en calidad busca satisfacer diferentes causales de los habitantes con la finalidad de obtener puntos estratégicos y que sean de fácil acceso y alcance a la ciudadanía de Castilla y León.

Como base teórica tenemos la calidad del servicio como variable de estudio, (Changlin y Thompson, 2020, p.23) “consideran que la calidad del servicio se refiere al grado y la dirección de la discrepancia entre las percepciones y expectativas de los usuarios o clientes externos” desde esta cita podemos decir que la calidad de servicio, se relaciona con la forma de dirigir una entidad desde la planificación y el logro de las expectativas de los usuarios; cuyo equilibrio entre ambos elementos trae como resultado el tipo de calidad de servicio que se brinda; por esa razón la calidad de servicio debe ser asumida desde una concepción teórica como es la calidad total; (Manene, 2010, p.18) sostiene “Calidad total Se considera como la estrategia que busca garantizar la supervivencia y la rentabilidad y el crecimiento de una organización mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los usuarios, en una perspectiva de costo/beneficio.

Por su parte la calidad de acuerdo con (Vicher,2012, p.206) menciona que, La calidad en administración pública muestra dos líneas de desarrollo, una se refiere a mejorar la percepción del consumidor. Cliente-ciudadano y la otra al aspecto interno, al mejoramiento de los procesos y procedimientos. Asumiendo el Modelo Servucción, por lo dicho en Arnoletto (2007). Es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesario para la realización de una prestación de servicio, cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados.

Los elementos del Modelo Servucción como parte fundamental de la calidad de servicio en una entidad, intervienen en la creación del servicio, y por tanto en su calidad, son los siguientes:

El Cliente: El cliente es el consumidor, implicado en la fabricación del servicio. Se trata naturalmente de un elemento primordial y debemos señalar que su presencia es absolutamente indispensable; sin este el servicio no puede existir. Arnoletto (2007). Sin usuario o cliente externo no hay Servucción, solo existirían potencialidades de servicios y capacidades disponibles.

Diseñar la Servucción no es más que estructurar la capacidad de producción de un servicio, para lo cual hay que partir de dos premisas: Cada servicio que oferta la entidad debe tener su propia Servucción. Cada segmento de mercado necesita su diseño de Servucción específico. Arnoletto (2007).

La motivación fundamental del cliente para el consumo es satisfacer una necesidad por tanto es imprescindible identificar estas necesidades las que pueden ser: Necesidades fisiológicas. Necesidades de seguridad. Necesidades sociales. Necesidades de estima y Necesidades de realización.

Para analizar la conducta del cliente en la Servucción es necesario definir bien a qué tipo de servicio se enfrenta el usuario pues este puede ser:

- Servicios corrientes: Que no requiere de muchos esfuerzos de comprensión.
- Servicios de reflexión: El cliente lo escoge pensando en determinadas variables como la relación precio - calidad.
- Servicios especiales: De características únicas donde no se compara.
- Servicios no buscados: No existe una marcada predeterminación a su consumo.

Arnoletto (2007).

Para un servicio existen diferentes factores que influyen en la decisión, estos son: los factores económicos como renta, riqueza, tipo de interés, créditos; factores personales, entre los que tenemos motivación, percepción, creencias,

personalidad y los factores sociales en el cual se encuentran la influencia familiar, grupo de referencia, clase social, estilo de vida cultura.

Por la cantidad de riesgos percibidos por el cliente de servicio estos procesan más información y su proceso de evaluación tiende a ser más lento y cuidadoso recurriendo al precio, a la apariencia de la empresa, del personal. El usuario de servicios por las características de los mismos tiende a ser menos dado a cambiar de marca y proveedor con la misma frecuencia de los tangibles.

El usuario participa cada vez más en la producción del servicios, además tenemos que el comportamiento del usuario también depende de su cultura de ahí que tengamos usuarios más solidarios y cooperadores y otros agresivos. Arnoletto (2007)

Para realizar una buena Servucción es necesario definir la posición de los usuarios con respecto a la entidad en cuanto a: Dominancia: Usuario dominante es aquél que ha pagado un alto precio por el servicio y espera una atención esmerada en función de satisfacer las más mínimas de sus necesidades. Usuario dominado es aquél que necesita un servicio de Información de urgencia o un servicio que no tiene competidores. Arnoletto (2007). Participación: En cuanto a la participación podemos encontrar el cliente activo y pasivo. Arnoletto (2007).

Por su parte, en cuanto al Soporte Físico, es un elemento material necesario para la producción del servicio, del que se servirá el personal de contacto, el cliente o ambos. Hay dos grandes clases de soportes físicos: Los instrumentos necesarios para la prestación del servicio, vale decir, los objetos, muebles o máquinas que se requieren y el entorno material en que se desarrolla

el servicio, o sea los edificios, decorados y disposición de los elementos que configuran el ambiente en que se presta el servicio. Arnoletto (2007).

Así mismo, el Personal de Contacto, se trata de la o las personas empleadas por la entidad de servicios, cuyo trabajo consiste en estar en contacto directo con el cliente. En algunos casos, el personal de contacto puede no existir, en Servucción que son realizadas directamente por el cliente. Arnoletto (2007).

El Servicio, es el objetivo o resultado del sistema, generado por la interacción de los tres elementos de base ya mencionados. Arnoletto (2007), las que generan unas implicaciones gerenciales del Modelo Servucción o Gestión de la participación del usuario para crear un ambiente comercial adecuado dentro de la empresa ya que el cliente es quien trabaja de manera intelectual, física o afectiva pues esta dependerá del grado de fidelización del cliente hacia la empresa. Arnoletto (2007).

En la Gestión del personal de contacto, el personal de contacto es la parte más importante de una entidad, pues debemos tener claro la cantidad precisa y que estos puedan brindar satisfacción en la atención que brindan, se podría decir que el personal está en la línea de fuego, pues es quien debe cuidar los intereses de la empresa y se encuentra en contacto directo con los clientes, quienes son los que reclaman ser reconocidos, atendidos y al menor coste posible. Arnoletto (2007).

Finalmente, la Gestión del soporte físico, cumple dos funciones pues se encarga de brindar el ambiente adecuado pues es lo más vistoso hacia nuestros consumidores, y facilita la realización de servicios brindado los insumos

correspondientes. Arnoletto (2007). La que ayuda a la Gestión estratégica de la empresa, donde es importante la gestión del patrimonio tecnológico y patrimonio inmobiliario ya que son desarrolladas por diversas personas para lograr la cohesión, también tener en cuenta la gestión de la capacidad, simplificando al máximo posible el servicio y los flujos de los clientes. Arnoletto (2007).

(La gestión de la calidad. La calidad en la administración pública,2011, p.8) define que, la calidad para la administración pública es la capacidad de una entidad pública para prestar servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de los ciudadanos, al menor coste posible.

Calidad de Servicio, se orienta para que “El satisfacer, depende de la conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se contrató, la calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que se entrega, el grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances”.

Para obtener una mayor lealtad de los usuarios es evitando acciones desagradables al cliente respecto a las fallas que se pueden manifestar en el servicio, así como otorgando medidas correctivas al cliente cuando una situación imprevista exija la satisfacción o recuperación de sus expectativas.

En la mayoría de los casos los usuarios perciben poco o en algunos casos no perciben la calidad de los servicios, sin embargo, en ocasiones es posible influir en los clientes potenciales para que la apreciación hacia los niveles de calidad esté en ascenso. Esto es posible por medio de la interacción constante

con el cliente para darle una seguridad y confianza de que cualquier problema que sea apreciado por los clientes será resuelto en la brevedad posible”, Palafox (s.f).

Parámetros de Medición de Calidad de los Servicios.

Según (Palafox)"solo se puede mejorar cuando se puede medir", por lo tanto, es necesario saber y poner en práctica la definición en los métodos que se van a ocupar, así como los medidores de la calidad del servicio que se otorga al cliente, esta es una búsqueda que está relacionada directamente entre los miembros de la compañía y los clientes, con el fin de poder especificar claramente los aspectos a medir.

- Sistema de Evaluación de la Calidad de los Servicios

Es importante seguir con la medición de la calidad de los servicios, ya que este es un factor importante para la diferenciación con otras empresas y sobre todo es notable ante los clientes, ya que, por medio de los resultados sobre el nivel de satisfacción, se puede observar en las repercusiones que ha causado la mejora del servicio (Palafox).

El Modelo SERVUCIÓN

En 1989 apareció la teoría de la Servucción, como un intento de sistematizar la "producción", el proceso de creación y fabricación del servicio. Según Eiglier y Langeard (1989), sus iniciadores, la SERVUCIÓN es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación

de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados. Es de destacar, que el término Servucción fue desarrollado por estos autores con la intención de establecer un término equivalente a la producción de productos tangibles pero aplicados a los servicios. Así, estos autores diseñan su sistema con la finalidad de poseer un proceso planificado, controlado y cuantificado para la prestación de servicios.

Cabe mencionar que SERVUCCIÓN, es un término Francés propuesto por los profesores franceses Pierre Eiglier y Eric Langeard, autores del libro "Servucción el Marketing de los Servicios", basado en definir primero el servicio que quiere dar y para qué tipo de cliente; y a partir de aquí se pueden establecer qué tipo de soportes físicos se necesita y qué personal establecerá los contactos del cliente para que finalmente se pueda crear el sistema organizativo que asegure el buen funcionamiento del método, todo ello considerando a la organización como un sistema de fabricación de un servicio, Eiglier y Langeard (1999).

El modelo SERVUCCION, según los autores Eiglier y Langeard (1989), determina el nivel de satisfacción de los clientes dentro de sus tres dimensiones; Recursos Humanos, Soporte Físico y Servicio.

Ambos modelos pueden también ser aplicados en el interior de una organización para conocer y entender las opiniones de los colaboradores respecto de la calidad del servicio, con la finalidad de mejorar el servicio.

Se concluye que el modelo SERVUCCIÓN proporcionan la información detallada sobre:

Opiniones de los clientes sobre el servicio

Niveles de desempeño según lo percibido por los clientes.

Comentarios y sugerencias de los clientes.

Impresiones de colaboradores con respecto a la expectativa y nivel de satisfacción de los clientes.

Entonces la satisfacción del cliente es el hilo conductor que busca consolidar la calidad del servicio de las entidades, por esta razón es de suma importancia considerar la opinión de los usuarios para establecer un servicio de calidad. (Cárdenas Sierra, 2005, p. 29) propone los siguientes principios para tener un servicio de calidad; tener el enfoque al cliente, Liderazgo, Participación del Personal, Enfoque de Procesos, Enfoque de Sistemas, Mejora Continua, Toma de Decisiones Basada en Hechos y Relación Beneficiosa con Proveedores; estos principios entonces pueden de manera permanente mejorar la calidad del servicio.

Desde la variable de estudio satisfacción del usuario; se puede definir como; (Arévalo y Villegas, 2020, p.18); “como los sentimientos o actitudes del cliente hacia un producto, una empresa o un servicio prestado por una compañía. La satisfacción se crea cuando se satisfacen las necesidades o expectativas del cliente”; considerando esta definición podemos decir que la satisfacción del usuario está en relación con el cumplimiento de sus expectativas y el tipo de servicio que brinda la institución; por esa razón es de suma importancia ir monitoreando usando diversas estrategias para recepcionar los interés y necesidades de los usuarios.

En este proceso entra a intervenir la opinión de los usuarios, el cual tiene mucha importancia en la evaluación del servicio que brindan, considerando que en la actualidad las redes sociales por medio del internet son un mecanismo que influye de manera definitiva en la evaluación sobre la calidad de los servicios que brinda una institución, a esto se unen los medios de comunicación. (Arévalo y Villegas, 2020, p.19) expresa; “El punto de vista del usuario en la era de Internet, una sola mala experiencia del cliente puede extenderse como un incendio forestal. Afortunadamente, una gran experiencia también puede hacerlo. Independientemente de cuál sea su producto o servicio, las críticas de los consumidores son uno de los pilares más importantes de la reputación de su marca”. Esta concepción sobre la importancia del punto de vista del cliente para evaluar su satisfacción es crucial; por ello las instituciones pública o privadas están pendientes sobre la calidad del servicio que tienen y el control de las expectativas que tiene sus usuarios.

La satisfacción del usuario está relacionada con un conjunto de dimensiones; como el establecimiento de la confianza, la mejora continua y la valoración de las expectativas; para retroalimentar la satisfacción del usuario; (Louffat, 2012, p.22) “Menciona que satisfacer al usuario es el cumplimiento de las expectativas que tiene un usuario acerca del servicio que se le ha ofrecido”; esto indica que el cumplimiento de las expectativas de los usuarios es importante para ofrecer un servicio de calidad; por lo tanto ir monitoreando los interés de los usuarios es vital para las instituciones.

Por eso se tiene que considera las expectativas de los usuarios; (Matsumoto, 2014, p. 22). “Comprende las creencias sobre la entrega del

servicio las que sirven como estándares o puntos de referencia para juzgar el desempeño de la empresa. Es lo que espera el cliente de un servicio, y éstas son creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio”.

Por lo tanto, los indicadores de calidad están marcados por las expectativas de los usuarios y las políticas de calidad que tiene la institución en la empresa que brinda el servicio. La teoría que sustenta la satisfacción del usuario es la de la mejora continua de Edwards Deming; que establece, La mejora del producto y el servicio se da con la finalidad de ser más competitivos y mantener a la empresa, (Citado en Maturrano, 2019, p.11). Esto implica que la mejora continua se da a partir de la evaluación permanente que se realiza en la empresa o institución; a partir de las opiniones que emiten los usuarios que utilizan el servicio, para lo cual se tienen que emplear los planes de mejora continua donde contribuyen la opinión de los usuarios.

Un componente sobre la satisfacción del usuario es la confianza; centrada en la confianza en esta; que es la capacidad que genera una institución por los elementos que tienen a nivel de equipos, infraestructura y los recursos humanos; los cuales generan una actitud de confianza en los usuarios para asumir los servicios que brindan.

El otro elemento es la mejora continua; (Alarcón, 2017, p.15) “La Mejora Continua, parte fundamental para el logro empresarial en esta época de constante cambio, se concentra en buscar permanentemente la mejora de los procesos empleando una estricta disciplina en calidad, productividad, satisfacción del cliente, tiempos del ciclo y costos”. Esto significa que la mejora

continua permite realizar acciones para mejorar la calidad del servicio; donde se involucra la planeación de la calidad, el control de la calidad y la mejora de la calidad; este de los planes de mejorar que buscan la calidad total de todo el sistema de funcionamiento de la empresa o la institución. (Alarcón, 2017, p.19) expresa la importancia de la mejora continua; “La mejora continua implica alistar a todos los miembros de la empresa en una estrategia destinada a mejorar de manera sistemática los niveles de calidad y productividad, reduciendo los costos y tiempos de respuestas, mejorando los índices de satisfacción de los clientes y consumidores, para de esa forma mejorara los rendimientos sobre la inversión y la participación de la empresa en el mercado.” Para ello es importante considerar la simplificación de la burocracia, normalizar las formas de realizar las actividades, mejora la eficiencia en el uso de los recursos, reducir el tiempo de los ciclos y tener alianza con otras instituciones.

Todo esto parte del enfoque de procesos dentro de la gestión de la administración; (Chrissis, Konrad, & Shrum, 2003, p.20), “los procesos facilitan la sinergia en tres dimensiones críticas en las empresas: gente, procedimientos y métodos, y herramientas y quipos”. Finalmente, la valoración de la satisfacción; que tiene que ver con la recepción y valoración sobre la percepción del servicio que brinda la institución, mediante diversos mecanismos, como el buzón de sugerencias, las encuestas de opinión por internet y otras; (Díaz, 2019, p. 37); “La Norma UNE-EN ISO 9001, cuyo objetivo final es aumentar la satisfacción del usuario, lo que supone una muestra más de la importancia que se le concede al mismo”.

En consecuencia, la satisfacción el cliente es evaluado de acuerdo a estándares como son las normas ISO; las cuales establecen los criterios para evaluar la satisfacción de los clientes y ha ido evolucionando a lo largo del tiempo; de esta manera la valoración de la satisfacción del cliente tiene relación las respuestas a sus necesidades y peticiones, la disponibilidad, el trato al cliente, costos y acciones que beneficien; en cambio la insatisfacción del usuario está relacionada con la falta de fiabilidad, de seguridad, las respuestas a errores en la prestación el servicio, el tipo de acogida que se da y la integridad que tiene la institución. Por ello es importante contar con instrumentos que valoren de manera objetiva las expectativas que tienen los usuarios al hacer el uso de los servicios que brinda la institución o la empresa.

En consecuencia, la evaluación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario tienen relación positiva, según los resultados logrados por otros estudios de satisfacción del usuario y calidad de servicio. Según (Lama), este nos dice que calidad de servicio "Consiste en cumplir expectativas del usuario" y para (Helouani) calidad de servicio "Son los requerimientos que satisfacen las necesidades y deseos del cliente en la contratación y en el uso", así (Angulo), menciona que "Es la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos, cuantitativos y cualitativos, de servicio". Sin embargo, (Peel) dice que "Las actividades secundarias que realice una empresa para optimizar la satisfacción que reciba el cliente en sus actividades primarias (o principales)".

Conforme con los conceptos otorgados por los autores, podemos resumir que, la calidad en el servicio es cumplir con las expectativas y necesidades del usuario pues de esta manera persuadir si el servicio es bueno para lograr satisfacer sus necesidades. A la vez, atención al usuario, conocido también como servicio de atención al usuario externo es una herramienta de marketing, que se encarga de establecer puntos de contacto con los usuarios, a través de diferentes canales, para establecer relaciones con ellos, antes, durante y después del servicio brindado. Entre sus principales objetivos, se encuentran: garantizar que el servicio llegue a su público objetivo, que sea usado de la forma correcta y que genere la satisfacción del usuario. Para lograr estos objetivos, es importante brindar apoyo, asesoría, orientación, instrucciones y todo aquello que facilite este proceso. (Silva, 2020)

La calidad de servicio en la administración pública, expuesto por Chambilla Quispe (2017), señala que en los últimos años el termino calidad se ha ido extendido y abarcando muchos ámbitos en las instituciones públicas, desde los procedimientos más sencillos como la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos en su desempeño. Respecto a los conceptos teóricos de la calidad de servicios en relación a la administración pública se plantean definiciones más próximas a su naturaleza y características particulares. Ruiz (2012, p. 31) sostuvo: La calidad de servicio se desarrolló inicialmente en la empresa privada y ha evolucionado a lo largo de los años, posteriormente este concepto se fue introduciendo a la esfera de gobierno en el afán de volver a las instituciones públicas más competitivas y capaces de satisfacer las demandas de sus usuarios. Según Senlle (1996) la calidad de servicio que brindan las

entidades públicas comprende un conjunto de actividades que se ofrecen con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos (p. 62). En ese sentido, es el administrado quien requiere atender ciertas necesidades las cuales serán resueltas únicamente por la entidad pública asignada para tal fin, el administrado interpretará como una forma de calidad de servicio el lograr tener acceso y se le brinde un servicio adecuado, conforme a los debidos procedimientos administrativos, que por su naturaleza son únicos y se encuentran establecidos por ley. En consecuencia, se debe tener presente que es el administrado quien definirá la calidad del servicio que recibe de la administración pública, los diversos servicios brindados por la entidad a través de personal a cargo serán valorados por los administrados. Por lo que se debe considerar a la calidad de servicio como un todo, un conjunto de procesos y actividades, donde el factor humano es el más importante, pues es el personal quien representa a la entidad y es quien brinda el servicio requerido por los administrados.

Senlle (1996, p. 63) afirmó también que; Es necesario conocer las necesidades y expectativas de los usuarios mediante encuestas adecuadas y luego establecer prioridades, acciones políticas, planes y gestiones como un objetivo concreto a fin de dar satisfacción en el servicio y un trato adecuado. Considerando lo antes citado es importante conocer la percepción de los administrados respecto a la calidad del servicio, las relaciones interpersonales también ocupan un lugar importante en ese sentido, por lo que resulta necesario tener en cuenta la capacitación al personal de la entidad que tendrá un trato directo con los administrados, dicha capacitación debe contemplar protocolos de atención orientados a un mejor desempeño, considerado aspectos humanos básicos en las relaciones interpersonales, así también procedimientos a seguir

en situaciones diversas poniendo especial importancia al tratamiento de quejas y reclamos debiendo ser resuelta de la manera más acertada considerando que es el administrado quien evalúa constantemente la calidad del servicio que le brinda la entidad pública. Si bien es cierto, la administración pública requiere de un enfoque hacia sus ciudadanos y administrados, por ser el ciudadano la razón de ser de la entidad. Es fundamental que la institución se preocupe por conocer las necesidades y expectativas de sus administrados para así tener una visión objetiva y obtener su satisfacción. Según lo definido por la Secretaria del Gestión Pública (2021) administrado es la persona natural o jurídica que participa en el procedimiento administrativo (p. 113). Conocer las necesidades y expectativas de dichos administrados, debe llevar a la entidad a realizar un análisis consiente de su situación real, que en base a la información obtenida podrá tomar decisiones claves para la mejora de sus procesos, plantear estrategias para generar cambios y contar con herramientas útiles y adecuadas para lograr la satisfacción de sus administrados.

Por su parte Roel (1996) mencionó que “la organización debe orientarse a servir a su cliente. Esta es la razón de ser, esta es la justificación para gastar o invertir fondos públicos, esta es su misión” (p. 64). La administración pública representada para el presente estudio en la entidad municipal debe enfocarse en buscar incrementar la confianza del ciudadano, mediante su satisfacción, al brindar una óptima calidad del servicio enfocada a cumplir con sus expectativas. En consecuencia, al crear confianza en el ciudadano mejora la buena imagen y reputación de la entidad. La calidad de servicio que brindan las entidades públicas debe enfocarse en un todo un conjunto de acciones y procesos. Debe visualizarse como una forma de satisfacer las necesidades de sus

administrados, medir la calidad del servicio resulta compleja debido a que no es un concepto absoluto, pues es factible de cambios, que serán apreciados y valorados de forma distinta según las propias perspectivas y expectativas de cada administrado. Por lo que es labor de las entidades públicas orientar sus políticas en la mejora constante de la calidad de servicio, para generar credibilidad y confianza en sus ciudadanos. Chambilla Quispe (2017)

La Teoría Económica según Andrade, (Andrade, 2014) Esta teoría establece que el Gobierno Regional es el ideal para proveer ciertos servicios, pues más probable que conozca los deseos, demandas, requerimientos y necesidades de su Población, siendo responsable y al menos tan eficiente para proveerlos más que otros niveles de Gobierno, como el Central y Local, queda entonces establecido que las necesidades primordiales de los usuarios deben ser atendidos por las entidades del Estado, siendo el nivel Regional el más conveniente por su cercanía a la población a la que debe brindar más u mejores servicios en sus diversas manifestaciones sobre todo en lo que se relaciona a la limpieza pública, seguridad, programas sociales, transporte, salud, educación y otros servicios que deben ser prestados con calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios que no dudarán en participar activamente en las convocatorias públicas para garantizar la prestación eficiente de dichos servicios

La Teoría de la prestación de servicios públicos según Barrera, (Barrera, 2014) Esta teoría establece que el Estado en sus niveles de Gobierno Central, Regional y Local tiene la obligación de prestar determinados servicios públicos para satisfacer las necesidades, requerimientos y demandas de sus ciudadanos

como usuarios, para el efecto deben utilizar estrategias que hagan posible la recaudación de fondos que van a servir de soporte para la prestación de dichos servicios en aspectos básicos como salud, educación, vivienda, transporte, energía, agua y desagüe, seguridad y otros servicios sociales para cumplir dichos propósitos deben utilizar mecanismos para el uso óptimo de los recursos financieros recaudados mediante el uso de herramientas de gestión moderna como lo es el Presupuesto Público.

III. METODOLOGÍA

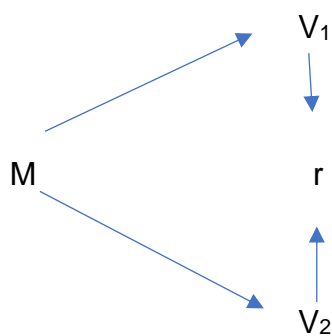
3.1. Tipo, Nivel y diseño de investigación

El tipo de investigación: Es Básica, porque implica la búsqueda de recientes conocimientos como áreas de indagación (Delgado, 2020), desde el enfoque cuantitativo, que permitirán recogerá información que va a constatar la hipótesis, mediante mediciones numéricas y hacer los cálculos descriptivos (Palacios, 2016, p.55)

Nivel de investigación es Descriptivo Correlacional. Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), es descriptivo porque utilizara la recolección de datos para evidenciar el nivel de correlación entre ambas variables de estudio.

Diseño de investigación será correlacional ya que no se va a manipular ninguna de las variables y es transversal, porque la información se dará en forma única en un tiempo determinado (Palacios, 2016, p.55).

Interpretación:



Donde:

M= Muestra

V₁= Calidad de Servicio (Modelo Servucción)

V₂= Satisfacción de usuarios Externos

3.2 Población, muestra y muestreo

Población estará constituida por las personas atendidas del Gobierno Regional de Amazonas.

La muestra hallada es de 107 usuarios externos del Gobierno Regional Amazonas.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se empleo la técnica de encuesta, en ambas variables y cuyos instrumentos que se utilizara serán los cuestionarios que nos ayudara a conocer la mirada del servicio. Los cuestionarios serán adaptados luego validados a través de juicio de expertos quienes emitieran su aplicabilidad. Para medir la confiabilidad se utilizará los cuestionarios que serán formulados a través de los formularios de Google, aplicados de manera virtual a 107 usuarios externos. Se medirá el grado de fiabilidad con el Alfa de Cronbach para el instrumento 1 (Calidad de atención) y el instrumento 2 (Satisfacción del usuario).

Para la primera variable calidad se aplicó un cuestionario de 15 interrogantes, que se dividió en cuatro dimensiones, la cual está basado en cuestionario SERVUCCIÓN que es un instrumento validado, en la escala de Likert.

El Instrumentos para la segunda variable que es la satisfacción también fue un cuestionario con 25 interrogantes, que se dividió en tres dimensiones, según las escalas de Likert tienen las siguientes valoraciones 1= Muy

insatisfechos 2=Insatisfechos 3= Satisfechos 4= Muy satisfechos que fue adaptado de Fernández (2020).

3.5 Procedimiento

Se solicitó la autorización al Gerente de la Institución para la ejecución de la investigación, luego se realizó la recolección de información de los usuarios externos previa sensibilización y explicación de la finalidad del estudio. Los datos obtenidos se trabajaron en Excel y estadísticamente con el uso del SPSS 25 para los análisis descriptivos e inferenciales.

3.6 Métodos de análisis de datos

Para poder realizar análisis de datos, se utilizó el cuestionario como herramienta de SERVUCCIÓN y posterior a la recolección de datos se realizó el análisis de ellos, donde se usará el programa SPSS, con ello analizamos el procesamiento de los datos de la variable con sus respectivas dimensiones. Respecto a la comparación de hipótesis utilizaremos el Rho de Spearman con la finalidad de cuantificar el nivel de conexión de las 2 variables estudiadas.

3.7 Aspectos éticos

El presente estudio cumplirá con las pautas determinadas por la Universidad César Vallejo, cumpliendo con las sugerencias emitidas por el asesor de tesis, y contará con la autorización correspondiente a la institución. Asimismo, se considera la autoría de la información bibliográfica citando adecuadamente a los autores. Finalmente, los usuarios serán informados sobre el objetivo del estudio garantizándoles la confiabilidad de la información brindada.

IV. RESULTADOS.

Objetivo específico 01.

Identificar el nivel de calidad de servicio de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021

Tabla 1

Nivel de Calidad de Servicio

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	10	9,3
Ni malo ni bueno	84	78,5
Bueno	13	12,1
Total	107	100,0

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede observar que el nivel de calidad de Servicio en los usuarios externos del gobierno regional de Amazonas bajo en modelo SERVUCCIÓN está en un nivel ni malo ni bueno con el 78,5%, con inclinación al bueno con un 12,1% y malo con el 9,3%, lo que determina que se debe buscar algunas alternativas de mejora en la calidad de servicio. Para ello se analizará cada una de las dimensiones de la variable y determinar donde se debe precisar las mejoras más pertinentes.

Objetivo específico 02:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	34	31,8
Ni malo ni bueno	72	67,3
Bueno	1	0,9
Total	107	100,0

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

La tabla anterior no demuestra que el nivel de satisfacción de los usuarios externos del Gobierno regional de Amazonas, está en un nivel ni malo ni bueno, con un 67,3% de satisfacción por la parte usuaria externa, lo que indica que los usuarios todavía piensan en que se debe mejorar el servicio que brinda la municipalidad, mucho más si podemos evidenciar un 31,8% en el nivel malo de satisfacción y con un apenas 0,9% de satisfacción buenas o satisfecha.

Objetivo general de la investigación: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021;

Tabla 3

*Tabla cruzada Total satisfacción del usuario*Total Calidad de Servicio*

Variable/Criterios	Calidad de Servicio			
	Malo	Ni malo ni bueno	Bueno	Total
Satisfacción del usuario				
Malo	4	29	1	34
Ni malo ni bueno	6	55	11	72
Bueno	0	0	1	1
Total	10	84	13	107

Nota: Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

Los resultados nos señalan que la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del gobierno regional de Amazonas, son ni malas ni buenas, ya que para esto respondieron en este criterio 72 usuarios, sumados a los 34 que indican que es mala la calidad de servicio y por lo tanto no hay satisfacción por parte de usuarios externos.

Prueba de normalidad.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnova			Shapiro-Wilk		
	Estadíst.	gl	Sig.	Estadíst.	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,403	107	,000	,635	107	,000
Satisfacción del usuario	,420	107	,000	,630	107	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Decisión estadística. Dado que existe una muestra mayor a 50 (107), se aplicó la prueba Kolmogorov-Smirnov, ya que el resultado obtenido tras la aplicación de los cuestionarios de las dos variables fue inferior a 0,05, lo cual significa que los datos utilizados no poseen una distribución normal, por lo que se decidió usar el estadístico No paramétrico Rho de Spearman para de esa forma poder comprobar las hipótesis que han sido planteadas en este estudio.

Tabla 3

Correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario.

		Correlaciones		
		Calidad de Servicio	satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,198*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,198*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

En los datos expuestos en la tabla 16 se encontró una relación entre las variables de estudio, calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Gobierno Regional de Amazonas, con un valor de $r = ,198^{**}$ dando positiva moderada; de igual forma se puede verificar que existe una relación muy significativa ($p=0,000 < 0,05$). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis de Investigación:

Hi. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la valoración de la satisfacción como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021;

H0. No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la valoración de la satisfacción como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021;

Tabla 4

Correlación entre la calidad de servicio y la dimensión valoración de la satisfacción.

		Correlaciones	
		Calidad de Servicio	Valoración de la satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,490
		N	107
	Valoración de la satisfacción	Coeficiente de correlación	-,067
		Sig. (bilateral)	,490
		N	107

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

En los datos expuestos en la tabla quince se encontró una relación entre la variable de estudio (Calidad de servicio con la dimensión valoración de la satisfacción) con un valor de $r = -,067$ dando negativa baja; a la vez se puede verificar que no existe una relación significativa ($p = ,000 > 0,05$). Respondiendo así que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN.

De acuerdo al objetivo general de la investigación, determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; se pudo encontrar que la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del gobierno regional de Amazonas, son ni malas ni buenas, ya que para esto respondieron en este criterio 72 usuarios, sumados a los 34 que indican que es mala la calidad de servicio y por lo tanto no hay satisfacción por parte de usuarios externos. Por su parte en cuanto a las correlaciones entre Calidad de Servicio y dimensión confianza, los datos expuestos en la tabla trece se encontró una relación entre la variable de estudio (Calidad de servicio con la dimensión confianza) con un valor de $r = ,137$ dando positiva baja; a la vez se puede verificar que no existe una relación significativa ($p = ,000 > 0,05$). Respondiendo así que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula. Por su parte, la *correlación entre Calidad de servicio y mejora continua*, en la tabla catorce se encontró una relación entre la variable de estudio (Calidad de servicio) con la dimensión Mejora continua de la satisfacción del usuario externo del Gobierno Regional de Amazonas, con un valor de $r = ,426^{**}$ dando positiva moderada; de igual forma se puede verificar que existe una relación muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula. En la *correlación entre la calidad de servicio y la dimensión valoración de la satisfacción*, los datos expuestos en la tabla quince se encontró una relación entre la variable de estudio (Calidad de servicio con la dimensión

valorización de la satisfacción) con un valor de $r = -,067$ dando negativa baja; a la vez se puede verificar que no existe una relación significativa ($p = ,000 > 0,05$). Respondiendo así que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, finalmente en la *correlación entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario*, la tabla 16 encontró una relación entre las variables de estudio, calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del Gobierno Regional de Amazonas, con un valor de $r = ,198^{**}$ dando positiva moderada; de igual forma se puede verificar que existe una relación muy significativa ($p = 0,000 < 0,05$). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula; todo lo expuesto se refuerza en la teoría Económica que según Andrade (2014), establece que el Gobierno Regional es el ideal para proveer ciertos servicios, pues más probable que conozca los deseos, demandas, requerimientos y necesidades de su Población, siendo responsable y al menos tan eficiente para proveerlos más que otros niveles de Gobierno, como el Central y Local, queda entonces establecido que las necesidades primordiales de los usuarios deben ser atendidos por las entidades del Estado, siendo el nivel Regional el más conveniente por su cercanía a la población a la que debe brindar más u mejores servicios en sus diversas manifestaciones sobre todo en lo que se relaciona a la limpieza pública, seguridad, programas sociales, transporte, salud, educación y otros servicios que deben ser prestados con calidad para asegurar la satisfacción de los usuarios que no dudarán en participar activamente en las convocatorias públicas para garantizar la prestación eficiente de dichos servicios y la teoría de la prestación de servicios públicos, que según Barrera (2014), establece que el Estado en sus niveles de Gobierno Central, Regional y Local tiene la obligación de presar determinados

servicios públicos para satisfacer las necesidades, requerimientos y demandas de sus ciudadanos como usuarios, para el efecto deben utilizar estrategias que hagan posible la recaudación de fondos que van a servir de soporte para la prestación de dichos servicios en aspectos básicos como salud, educación, vivienda, transporte, energía, agua y desagüe, seguridad y otros servicios sociales para cumplir dichos propósitos deben utilizar mecanismos para el uso óptimo de los recursos financieros recaudados mediante el uso de herramientas de gestión moderna como lo es el Presupuesto Público.

Todo lo anterior señalado discrepa con lo señalado por, Ortiz et al (2015) en la tesis *calidad del servicio y satisfacción del usuario en instituciones públicas de Hidalgo, México, según la opinión de los usuarios, 2013, México* que concluyo que más relevantes a las que llegó este trabajo de investigación es que la calidad de la atención fue percibida como buena por 71,37% de los encuestados y como mala por 28,63%. Los principales elementos que definieron la mala calidad de la atención, según los usuarios, fueron los largos tiempos de espera, las omisiones en las acciones de revisión y diagnóstico, la complejidad de los trámites de la consulta y el maltrato por parte del personal que presta los servicios.

Por otro lado, concuerda con lo expresado en la tesis de Morales (2017), *la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*, cuyos resultados es que cada una de las percepciones mostradas por los usuarios hacen referencia que la gestión administrativa no reúne las condiciones. Además, concluyo que la municipalidad no brinda el mejor servicio a sus usuarios.

De igual manera, se coincide parcialmente con los resultados de, Inca Allcahuamán (2018), en su tesis titulada, *calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas 2015*, donde presenta como resultados la utilización del coeficiente de acuerdo a la escala de calidad de servicio. Además, concluye que la relación con el coeficiente que proporciona la satisfacción, calidad de servicio y las expectativas de los clientes.

También, se concuerda de manera directa con la tesis de Alarcón (2018). *propuesta de un modelo administrativo para mejorar la calidad en la atención al público en la Municipalidad distrital de Callayuc provincia de Cutervo, departamento de Cajamarca*". Donde concluye que, el estudio realizado en la municipalidad los usuarios son quienes muestran sus perspectivas de acuerdo al servicio que le es brindado siendo esta pésima y con instalaciones no adecuadas.

Finalmente se discrepa con Sotomayor (2014) en su estudio de investigación titulado, *la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua, Trujillo*. Sus resultados, en la variable calidad de servicio, se evidencia que la mayoría de usuarios se ubica en el nivel alto, lo que significa que sus expectativas respecto al servicio a recibir en el Gobierno regional son altas, En el caso fiabilidad 89 usuarios, que confirman el 73.5%, consideran que los servicios a recibir son de alta calidad. De los resultados del análisis de correlación, el coeficiente de correlación alcanza un valor de ($r= 0,730$, $p < 0.05$) entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la sede central del gobierno regional de Moquegua.

VI. CONCLUSIONES.

1. La relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; de acuerdo al valor de $r = ,198^{**}$, tiene una relación positiva moderada; de igual forma se puede verificar que existe una relación muy significativa ($p=0,000 < 0,05$). Así mismo, los resultados señalan que la relación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del gobierno regional de Amazonas, son ni malas ni buenas, a tener 72 usuarios, sumados a los 34 que indican que es mala la calidad de servicio y por lo tanto no hay satisfacción por parte de usuarios externos.
2. El nivel de calidad de servicio de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021, de acuerdo con los resultados obtenidos bajo el modelo SERVUCCIÓN, está en un nivel ni malo ni bueno con el 78,5%, con inclinación al bueno con un 12,1% y malo con el 9,3%, lo que determina que se debe buscar algunas alternativas de mejora en la calidad de servicio. Para ello se analizará cada una de las dimensiones de la variable y determinar donde se debe precisar las mejoras más pertinentes.
3. El nivel de satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; está en un nivel ni malo ni bueno, con un 67,3% de satisfacción por la parte usuaria externa, lo que indica que los usuarios todavía piensan en que se debe mejorar el servicio que brinda la municipalidad, mucho más si podemos evidenciar un 31,8% en el nivel malo de satisfacción y con un apenas 0,9% de satisfacción buenas o satisfecha.
4. La relación que existe entre la calidad de servicio y la confianza como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021; es ni buena ni mala, con 68 respuestas en este nivel, sumándose a esto 30 usuarios que expresan que es malo, así mismo presenta un valor de $r = ,137$ dando una relación positiva baja; a la vez se

puede verificar que no existe una relación significativa ($p=,000>0,05$). Respondiendo así que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

5. La relación que existe entre la calidad de servicio y la mejora continua como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021, es mala con 82 respuestas en este nivel, y esto se suman 21 usuarios que la relación entre mejora continua y calidad de servicio no es mala ni buena, todo lo anterior inquieta que se debe tomar medidas radicales de cambio para mejorar; finalmente solo 4 usuarios expresaron que es buena y tiene un valor de $r= ,426^{**}$ dando una relación positiva moderada; de igual forma se puede verificar que existe una relación muy significativa ($p=0,000<0,05$). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

6. La relación que existe entre la calidad de servicio y la valoración de la satisfacción como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021, de acuerdo a los resultados señala que 59 usuarios expresaron que la satisfacción no es ni buena ni mala, a lo anterior se suma el resultado de 48 usuarios que se expresaron que la satisfacción es mala, por lo que, se requiere de algunas tomas de decisiones severas para cambiar toda esta realidad en el Gobierno Regional de Amazonas y que de acuerdo al valor de $r= -,067$ tiene una relación negativa baja; a la vez se puede verificar que no existe una relación significativa ($p=,000>0,05$). Respondiendo así que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES.

1. Se recomienda al Gobierno Regional de Amazonas implementar flujos de atención con tiempos adecuados para la atención de los pacientes.
2. Se sugiere a la sede central del Gobierno Regional ampliar los horarios de atención al usuario externo, dada la alta demanda de pacientes, y aumentar ante ello el recurso humano.
3. Se sugiere al Gobierno Regional de Amazonas ante lo mencionado que propicie puntualmente el reforzar actividades de capacitación, al personal y actualizar los flujos de atención para mantener la satisfacción.
4. Se recomienda a la Universidad César vallejo promover y continuar con investigaciones más específicas y particulares sobre la calidad en la atención y satisfacción en el usuario externo, con estudios pre y cuasi experimentales para poder determinar con mayor efectividad la relación, asociación, influencia y mejora entre las variables que nos permitirán desarrollar estrategias para mejorar el servicio que brindan.

REFERENCIAS

- Abadí, M. (2014). *La Calidad de Servicio*. Buenos Aires.
- Arévalo, C. G. (s.f.). *Gestiopolis*.
<http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/calidad-por-edwards-deming.htm>
- Asociación Española para la Calidad. (s.f.). *Asociación Española para la Calidad*.
Obtenido de <http://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-delcliente>
- B, C. A. (2018). *Universidad Autónoma de Colombia*. Obtenido de
http://www.fenadeco.org/pag_files/Teoria%20del%20consumidor.pdf
- Calidad, A. E. (2013). *Cómo Medir la Satisfacción del Cliente*. España: AEC.
- Cobra, M. (2000). *Marketing de Servicios (Vol. Segunda Edición)*. Bogotá, Colombia: Mc Graw Hill.
- Coello, A. (s.f.). *LA GESTIÓN DE LA CALIDAD*.
- Ccoicca, E. (2017). *Servucción y satisfacción en el Hotel B&V . Huancayo: Universidad Continental*.
- Corrales, G., & Cubas, L. (2016). *Propuesta de Servucción para mejorar la atención al cliente de la Empresa Industrial Metálica Cerinsa E.I.R.L. Chiclayo: Universidad Señor de Sipán*.
- Días, S. C. (s.f.). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Díaz, S. C. (2013). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: San Marcos.
- Duran, M. U. (2014). *GESTION DE CALIDAD*. (J. Bravo, Ed.) Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Eiglier, L. (1989). *eumed.net*. Obtenido de
<http://www.eumed.net/librosgratis/2007b/299/15.htm>
- EROSKI CONSUMER, *el diario del consumidor*. (s.f.). Obtenido de
http://www.consumer.es/web/es/economia_domestica/sociedad-yconsumo/2004/03/18/97345.php?page=2

Elizalde, M. (julio, 2020). Hacer ciencia en las colonias: El observatorio de Manila y los cuerpos profesionales del estado liberal en un tiempo de reformas y modernización en filipinas. *Illes i Imperis*, 22, 31-61.

<https://doi.org/10.31009/illesimperis.2020.i22.03>

Febres, R. y Mercado, M. (julio, 2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. 20(3), 397-403.

<https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>

Fernández, D., Revilla, M. y Mamani, V. (marzo, 2020). Réplica: Sobre la evaluación del clima organizacional y satisfacción del usuario en el Instituto Nacional de Salud del Niño. 81(1), 129-130.

<https://dx.doi.org/10.15381/anales.v81i1.17789>

Fernández, J. (marzo, 2020). Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. 37(1), 162-178.

http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152020000100162&lng=en&tlng=es

Ferreira, J. (abril, 2021). Intelectuais e a transição democrática no México: globalização e modernização como discursos. *Secuencia Revista de historia y ciencias sociales*. 109 (2021), 1988 - 2000.

<https://doi.org/10.18234/secuencia.v0i109.1797>

Fernando, G. (2008). *HIPER SATISFACCION DEL CLIENTE*. México D.F: Panorama Editorial S.Ade CV.

<http://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=f0th8fk8lgsC&oi=fnd&pg=PA9&dq=satisfaccion+del+cliente&ots=pzQtMhveuf&sig=jEZM6BISG5Jnd5t4pMHK y9ThPNo#v=onepage&q&f=false>

Ferrando, J. M. (2018). *Marketing en Empresas de Servicios*. México DF: Alfaomega.

Ferraro, G. L. (s.f.). *LA SERVUCCION: Una herramienta para la gestión*.
http://eco.unne.edu.ar/contabilidad/costos/iapuco/trabajo25_iapuco.pdf

Fuenzalida, C. y Velásquez, A. (setiembre, 2018). Vivencias de usuarias lesbianas sobre el proceso de atención perinatal en la región metropolitana, Chile en 2016. *Interface*, 22(66).

<https://doi.org/10.1590/1807-57622017.0254>

Galindo, H., Tipple, A., De Lima, B. y Bachion, M. (2018). Processo de enfermagem na assistência a pacientes com feridas em cicatrização por segunda intenção. *Cogitare Enfermagem*, 23(4).

<http://dx.doi.org/10.5380/ce.v23i4.56022>

García, A., Díaz, J., Montiel, A., González, A., Vázquez, E., y Morales, C. (2020). Validity and Consistency of an Outpatient Department User Satisfaction Rapid Scale. *Gaceta Medica De Mexico*, 156(1), 47-52.

[10.24875/GMM.19005144](https://doi.org/10.24875/GMM.19005144)

Gonzales, M. (2017). *Incidencia de los servicios de DEMUNA de los gobiernos locales de Acomayo y Acos de la provincia de Acomayo – Cusco en la reducción de la violencia y en ser considerados como referentes en la protección de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Propuesta de medidas de política que garanticen un servicio eficaz y eficiente que contribuya en la reducción de la violencia contra la niñez*. (Tesis de Maestría en Gerencia Social, Pontificia Universidad Católica del Perú).

<http://hdl.handle.net/20.500.12404/8465>

Giugni, L. P. (2019). *La calidad como filosofía de gestión*.
<http://www.pablogiugni.com.ar/httpwwwpablogiugnicomarp95/>

Gosso, F. (2018). *Cliente, Hipersatisfacción del. México: Panorama*.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M., (2014). *Metodología de la investigación* (6ta. ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.

Langeard, P., & Eiglier, E. (1989). *Servucción del Marketing de Servicios*. S.A. MCGRAW-HILL INTERAMERICANA DE ESPAÑA.

León, J. (2013). *Plan de Servucción para la Empresa Eléctrica C.A. de la Ciudad de Azoguez*. Cuenca: Universidad Politécnica Salesiana.

Hernán, M., Lineros, C. y Ruiz, A. (junio, 2021). How to Adapt Qualitative Research to Confinement Contexts. *Gaceta Sanitaria*. 35(3), 298-30.

<https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2020.06.007>

Hernández, A., Rojas, R., Prado, J. y Bendezú G. (diciembre, 2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Publica*, 36(4), 620-628.

<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGRAW-HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

<http://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW – HILL/ INTERAMERICANA EDITORES, S. A.

DE C.V.

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Huete, L. M. (2015). *Servicios y Beneficios*. Barcelona, España: DEUSTO.

Jáuregui, A. J. (s.f.) <http://www.trabajos11/teorcali/teorcali.shtml>

José Daniel Barquero, C. R. (2017). *Marketing de clientes*. Madrid, España: Mc Graw Hill.

Kotler, K. (2006). *Dirección de Marketing* (Vol. Duodécima Edición). México: PEARSON.

- Langeard, E. y. (s.f.). eumed.net.
<http://www.eumed.net/librosgratis/2017b/299/15.htm>
- López, J. R.–C. (2013). *Gestión de Calidad*. Madrid.
- Lucio, N. Q. (2015). *Metodología de la Investigación*. Lima, Perú: MACRO.
- Machado, A. M. (2015). *Gestión de Calidad de la Administración Pública*. Madrid, España: Días de Santos.
- Mery P. Zamudio Igami, M. I. (2015).
http://eprints.rclis.org/9095/1/el_uso_del_servqual_en_la_verificacion_de_la_calidad.pdf
- Montgomery, D. C. (2015). *Control Estadístico de la Calidad (Vol. Tercera Edición)*. México: Limusa Wiley.
- Morales, E. C. (2015).
https://docs.google.com/document/d/1aLp1eZ2g2RIpHQ_3C0f81fax9Ys_eQdYV0G_eYqPtqSys/edit
- Pamies, D. S. (2014). *DE calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC.
- PROMONEGOCIOS.NET. (s.f.). *Satisfacción al Cliente*.
- USCO. (s.f.). *Gestión de Calidad*.
http://www.usco.edu.co/archivosUsuarios/12/gestion_calidad/1_MANUAL%20DE%20CALIDAD.pdf
- Ros, A., y Parra, M. C. (diciembre, 2018). Calidad del servicio, calidad de vida, satisfacción del usuario y lealtad: El caso de los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. *Espacios*, 39(51).
<http://www.revistaespacios.com/a18v39n51/18395106.html>
- Salinas, H. (2018). *El Proceso de Modernización del Estado: Un Análisis de su implementación en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2017*. (Tesis de doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad, Universidad César Vallejo). <https://hdl.handle.net/20.500.12692/33269>
- Sousa, M., Carvalho, I., Fávero, A., Pinheiro, A., y Serrano, M. (junio, 2018). A satisfação do usuário com a atenção primária á saúde: uma análise do

acceso e acolhimento. *Interface: Communication, Health, Education*, 22(65), 387-398.

<https://doi.org/10.1590/1807-57622016.0633>

Souza, C. (febrero, 2017). Modernização do Estado e construção de capacidade burocrática para a implementação de políticas federalizadas. *Fundacao Getulio Vargas*. 51 (1), 27 – 45.
<https://doi.org/10.1590/0034-7612150933>

Teixeira, J., Barbosa, M. y Da Silva, A. (2020). Innovation in Justice: Co-Production, Competence and User Satisfaction in Judicial Mediation. *Revista de Administracao Publica*, 54(3), 381-399.
<https://doi.org/10.1590/0034-761220190129x>

Tenti, M. (diciembre, 2020). Margarita Fantoni. Modernización urbana en el Centenario. Ciudad e identidad en Santiago del Estero, Editorial Bellas Alas, 2017. 21 (35), 1-3.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1514-68712020000200023&lng=es&tlng=es

Villar, J. (2021). Modernización del transporte público en la periferia urbana: ¿el fin del transporte informal? Caso de estudio: sistema de cable aéreo Transmicable en la localidad de Ciudad Bolívar, Bogotá – Colombia. *Urbe Revista Brasileira de Gestão Urbana*.
<https://doi.org/10.1590/2175-3369.013.e20190367>

Wegertseder, P. y Trebilcock, K. (2019). Enhanced Retrofitting Process by Integrating Post-Occupancy Evaluation and User Perception. *Revista De La Construccion*, 17(3), 499-516.
<https://doi.org/10.7764/RDLC.17.3.499>

Zablah, S., y Montenegro, D. (julio, 2020). Optimización del Proceso de Atención de Pacientes en el Área de Oftalmología del IHSS. Paper presented at the *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*.

<http://laccei.org/LACCEI2020-VirtualEdition/meta/FP13.html>

Varo, J. (2014). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios*. Madrid, España.

Varo, J. (2015). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios*. Madrid- España: Ediciones Díaz De Santos S.A.

Wirtz, C. L. (2019). *Marketing de servicios* (Vol. Sexta Edición). México: PEARSON.

ANEXO

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de Servicio	<p>Según Eiglier y Langeard (1989), la Servucción es la organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación de servicio cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados.</p>	<p>El proceso de obtener los datos correcto del modelo servucción será relacionando y recogiendo datos de las dimensiones cliente, servicio, personal de contacto y soporte físico, con lo cual se podrá acercar a la calidad de servicio de la entidad a ser analizada, en este caso el Gobierno Regional.</p>	<p>CLIENTES</p>	<p>Usualmente Ud. encuentra los servicios que en otras entidades le ofrecen</p> <p>Encuentra información de repuestos y accesorios según la necesidad de su vehículo</p> <p>En la entidad todos los clientes adquieren el mismo tipo de servicio</p> <p>En la entidad le ofrece servicios de cafetería o de entretenimiento</p>	
			<p>SERVICIO</p>	<p>El tiempo predispuesto por la entidad es el adecuado para el servicio que necesita los usuarios externos.</p> <p>La entidad le ofrece garantía luego del servicio adquirido en la atención al usuario externo</p> <p>Los servicios brindados son los adecuados para la atención al cliente externo</p>	
			<p>PERSONAL DE CONTACTO</p>	<p>Los trabajadores están dispuestos a brindar la información para el servicio oportuno.</p> <p>Los trabajadores son comunicativos y resuelven sus reclamos.</p> <p>Los trabajadores siempre están dispuestos a brindar con el servicio y atención inmediata de su requerimiento.</p> <p>Los trabajadores siempre están uniformados y presentables.</p> <p>Los servicios de calidad son ofrecidos con la pertinencia y empatía oportuna.</p>	
			<p>SOPORTE FÍSICO</p>	<p>La oficina cuenta con la tecnología suficiente para los servicios de atención al usuario externo.</p> <p>Existe la señalización adecuada para los servicios que brinda la entidad</p> <p>Las condiciones de ventilación e iluminación son los adecuados para los servicios que se ofrece la entidad</p>	

Satisfacción del usuario	De acuerdo con el MINSA, la satisfacción sería el grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que ésta le ofrece. (RM N.º 727/Minsa, en 2009).	Se dará a través de la aplicación de un instrumento creado sobre las dimensiones tiempo, trato recibido e infraestructura dado por Fernández (2020) y está dirigido al usuario.	CONFIANZA	Considera que el personal del Gobierno Regional de Amazonas le transmite confianza y seguridad durante su atención.	
				La información que se brinda es oportuna y permanente de los funcionarios del Gobierno Regional de Amazonas	
				Considera que el trato que se le brinda en la mayoría de veces es amable y de confianza en el Gobierno Regional de Amazonas	
				Ud. Considera que se cuenta con el personal suficiente para atender y orientar los procesos administrativos en el Gobierno Regional de Amazonas	
				Se emplean los medios adecuados para informar a los usuarios el Gobierno Regional de Amazonas	
				Los equipos tecnológicos se encuentren disponibles y los materiales para su atención son de confianza en el Gobierno Regional de Amazonas	
				La calidad del servicio de gestión administrativa es de confianza en el Gobierno Regional de Amazonas	
			MEJORA CONTINUA	Son considerados los reclamos y sugerencias para mejorar la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Amazonas	
				Brindan respuesta oportuna el Gobierno Regional de Amazonas a los reclamos realizados en el trámite de los procedimientos y servicios	
				La entidad del Gobierno Regional de Amazonas realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad	
				Se percibe un permanente mejoramiento en el ofrecimiento del servicio	
				Se aprecia una actitud positiva de los trabajadores cuando atienden a los usuarios	
				Los reclamos que se presentan son sistematizados por el Gobierno Regional de Amazonas para mejorar la calidad del servicio	
VALORACION DE LA SATISFACCION	Las sugerencias de los usuarios sobre el servicio recibido en el Gobierno Regional de Amazonas son usadas para mejoramiento el servicio que se ofrece				
	Se considera la valoración de la satisfacción de los usuarios de manera permanente en el Gobierno Regional de Amazonas				

				<p>El Gobierno Regional de Amazonas realiza el seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos como parte de satisfacción al cliente y mejora de la calidad del servicio</p> <p>Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios del Gobierno Regional de Amazonas por parte de los usuarios</p> <p>Se realiza a medición de la satisfacción del usuario para la mejora continua en el Gobierno Regional de Amazonas</p> <p>El Gobierno Regional de Amazonas precisa los diferentes aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios</p> <p>Los usuarios del Gobierno Regional de Amazonas, se sienten satisfechos porque sus sugerencias son tomadas en cuenta para mejorar el servicio que brinda en las diferentes gerencias que tiene.</p> <p>La mejora continua que desarrolla el Gobierno Regional de Amazonas, están en función a la valoración que hacen los usuarios sobre la calidad del servicio que brindan.</p>	
--	--	--	--	---	--

Anexo : Instrumento de recolección de datos

CALIDAD DE SERVICIO

Investigadora:

Indicación: Estimado colaborador para que luego de un riguroso análisis de los ítems del “cuestionario de encuesta sobre la “LA CALIDAD DEL SERVICIO” que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 al 5 donde:

1.Totalmente En Desacuerdo	2.En Desacuerdo	3.Neutral	4.De Acuerdo	5.Muy De acuerdo
----------------------------	-----------------	-----------	--------------	------------------

VARIABLE1: MODELO SERVUCCIÓN

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CLIENTES						
01	Usualmente Ud. encuentra los servicios que en otras entidades le ofrecen					
02	Encuentra información de repuestos y accesorios según la necesidad de su vehículo					
03.	En la entidad todos los clientes adquieren el mismo tipo de servicio					
04.	En la entidad le ofrece servicios de cafetería o de entretenimiento					
SERVICIO						
05.	El tiempo predispuesto por la entidad es el adecuado para el servicio que necesita los usuarios externos.					
06.	La entidad le ofrece garantía luego del servicio adquirido en la atención al usuario externo					
07.	Los servicios brindados son los adecuados para la atención al cliente externo					
PERSONAL DE CONTACTO						
08.	Los trabajadores están dispuestos a brindar la información para el servicio oportuno.					
09.	Los trabajadores son comunicativos y resuelven sus reclamos.					
10.	Los trabajadores siempre están dispuestos a brindar con el servicio y atención inmediata de su requerimiento.					
11.	Los trabajadores siempre están uniformados y presentables.					
12.	Los servicios de calidad son ofrecidos con la pertinencia y empatía oportuna.					
SOPORTE FÍSICO						
13.	La oficina cuenta con la tecnología suficiente para los servicios de atención al usuario externo.					
14.	Existe la señalización adecuada para los servicios que brinda la entidad					

15.	Las condiciones de ventilación e iluminación son los adecuados para los servicios que se ofrece la entidad					
-----	--	--	--	--	--	--

Anexo : Instrumento de recolección de datos

SAFISFACCION DEL USUARIO

Investigadora:

Indicación: Estimado colaborador para que luego de un riguroso análisis de los ítems del "cuestionario de encuesta sobre la "SATISFACCION DEL USUARIO" que le muestro a continuación, marque con un aspa el casillero que cree conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formulación para su posterior aplicación.

NOTA: Para cada ítem se considera la escala del 1 al 5 donde:

1.Totalmente En Desacuerdo	2.En Desacuerdo	3.Neutral	4.De Acuerdo	5.Muy De acuerdo
----------------------------	-----------------	-----------	--------------	------------------

VARIABLE2: SATISFACCION DEL USARIO

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
CONFIANZA						
01	Considera que el personal del Gobierno Regional de Amazonas le transmite confianza y seguridad durante su atención.					
02	La información que se brinda es oportuna y permanente de los funcionarios del Gobierno Regional de Amazonas					
03.	Considera que el trato que se le brinda en la mayoría de veces es amable y de confianza en el Gobierno Regional de Amazonas					
04.	Ud. Considera que se cuenta con el personal suficiente para atender y orientar los procesos administrativos en el Gobierno Regional de Amazonas					
05	Se emplean los medios adecuados para informar a los usuarios el Gobierno Regional de Amazonas					
06	Los equipos tecnológicos se encuentren disponibles y los materiales para su atención son de confianza en el Gobierno Regional de Amazonas					
07	La calidad del servicio de gestión administrativa es de confianza en el Gobierno Regional de Amazonas					
MEJORA CONTINUA						
08.	Son considerados los reclamos y sugerencias para mejorar la calidad del servicio en el Gobierno Regional de Amazonas					
09.	Brindan respuesta oportuna el Gobierno Regional de Amazonas a los reclamos realizados en el trámite de los procedimientos y servicios					

10	La entidad del Gobierno Regional de Amazonas realiza diferentes acciones orientadas a ofrecer un servicio de calidad					
11	Se percibe un permanente mejoramiento en el ofrecimiento del servicio					
12	Se aprecia una actitud positiva de los trabajadores cuando atienden a los usuarios					
13	Los reclamos que se presentan son sistematizados por el Gobierno Regional de Amazonas para mejorar la calidad del servicio					
14	Las sugerencias de los usuarios sobre el servicio recibido en el Gobierno Regional de Amazonas son usados para mejoramiento el servicio que se ofrece					
VALORACION DE LA SATISFACCION						
15	Se considera la valoración de la satisfacción de los usuarios de manera permanente en el Gobierno Regional de Amazonas					
16.	El Gobierno Regional de Amazonas realiza el seguimiento y evaluación a los resultados obtenidos como parte de satisfacción al cliente y mejora de la calidad del servicio					
17.	Se aprecia una mejora en la calidad de los procedimientos y servicios del Gobierno Regional de Amazonas por parte de los usuarios					
18.	Se realiza a medición de la satisfacción del usuario para la mejora continua en el Gobierno Regional de Amazonas					
19.	El Gobierno Regional de Amazonas precisa los diferentes aspectos que influyen en la satisfacción de los usuarios					
20	Los usuarios del Gobierno Regional de Amazonas, se sienten satisfechos porque sus sugerencias son tomas en cuenta para mejorar el servicio que brinda en las diferentes gerencias que tiene.					
21	La mejora continua que desarrolla el Gobierno Regional de Amazonas, están en función a la valoración que hacen los usuarios sobre la calidad del servicio que brindan.					



GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS

Sede Regional

AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL

Chachapoyas, 28 de Enero del 2022

OFICIO N° 254 -2022-GOBIERNO REGIONAL AMAZONAS/ORAD

SEÑORA:

DRA. MERCEDES ALEJANDRINA COLLAZOS ALARCON
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO – FILIAL CHICLAYO
Chiclayo

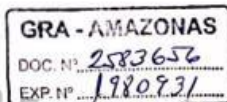
ASUNTO : AUTORIZO REALIZAR INVESTIGACIÓN

REF. OFICIO N° 001-2022 G.R.AMAZONAS/OAP-SS.AA-LRAR

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y, en atención al documento citado en el rubro de la referencia, manifestarle que se esta **AUTORIZANDO** para que la Srta **LILI ROXANA ALTAMIRANO ROJAS**, realice su trabajo de Investigación denominada: **"Sistema de Control Interno para Optimizar la Gestión Administrativa en la Sede del Gobierno Regional de Amazonas"**; y solicitarle compartir los resultados con esta Sede Regional".

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para manifestarle las muestras especiales de consideración y estima.

Atentamente;



www.regionamazonas.gob.pe Jr. Ortiz Amielta N° 1250
Chachapoyas Amazonas
Telef. 041-477055 Anexo 265



Escaneado con CamScanner

Tabla 2

Nivel de la Dimensión Cliente

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	11	10,3
Ni malo ni bueno	90	84,1
Bueno	6	5,6
Total	107	100,0

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

En la tabla 2, se puede apreciar que el 84,1% están en el nivel ni malo ni bueno en cuanto al cliente, esto nos alerta realizar algunas modificaciones en cuanto a la calidad de atención con el cliente, también, podemos observar un 10,3% en el nivel malo, lo que señala que urgen realizar algunos cambios en la forma y manera de ver y servir al cliente.

En los clientes la calidad del servicio está constantemente vinculada a:

La similitud: La homogeneidad de los clientes es la base de la segmentación del mercado la cual facilita el diseño del servicio para múltiples usuarios.

La eficacia de la participación: La participación del cliente en el proceso de producción-consumo es una de las características esenciales de los servicios. El modelo de la servucción: es muy similar al desarrollar por Normann con el término gestión de servicios, en el cual incluye también la imagen como factor determinante de la calidad del servicio, ambos modelos, la servucción y la gestión de los servicios.

Tabla 3

Nivel de servicio

<i>Criterio</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
Malo	30	28,0
Ni malo ni bueno	73	68,2
Bueno	4	3,7
Total	107	100,0

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

En la tabla 3, se aprecia algo más preocupante, toda vez que se evidencia un nivel malo de 28,0%, que sugiere a la investigación que se tome serios cambios en cuanto al servicio que se está brindando y con ello poder cambiar la tendencia encontrada, así mismo, esto se reafirma con el 68,2% que respondieron ni bueno ni malo el servicio, y que podría estar más inclinado hacia lo malo por el mismo hecho que se acerca a los valores encontrados más cercanos, alejándose mucho más del criterio bueno que solo evidencio un 3,7%.

Tabla 4
Nivel Personal de Contacto

<i>Criterio</i>	<i>Frecuencia</i>	<i>Porcentaje válido</i>
Malo	26	24,3
Ni malo ni bueno	75	70,1
Bueno	6	5,6
Total	107	100,0

Nota: Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

La tabla 4 evidencia un 70,1% de encuestados que expresan que el personal o la calidad del personal no es ni malo ni bueno, con una inclinación hacia el nivel malo con un 24,3%, que señalan que se debe mejorar la calidad del personal de contacto en el gobierno regional de Amazonas, usando nuevas estrategias de contrato de personal, o capacitando al que se tiene en planta.

La calidad del personal de las empresas de servicio está ligada a:

La cualificación profesional: Es la aptitud del personal para desarrollar sus funciones técnicas.

La disponibilidad: Es la actitud de compromiso con el servicio; significa la respuesta del personal siempre que el cliente lo necesita.

La presencia o apariencia física: Forma parte de los elementos tangibles del servicio y constituye un factor de imagen y de seguridad.

Tabla 5

Nivel de soporte físico

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	15	14,0
Ni malo ni bueno	86	80,4
Bueno	6	5,6
Total	107	100,0

Nota: Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

La tabla 5, nos evidencia que el 80,4% de encuestados manifiestan que el soporte físico (infraestructura, tecnología, redes sociales, internet, etc) no es ni buena ni mala, a diferencia de un 14 % que expresan que es mala, con un solo 5,6% que contestaron que es buena el soporte físico del Gobierno Regional de Amazonas.

La calidad de los elementos físicos utilizados en la prestación de servicios está condicionada por la calidad intrínseca. Esta tiene una influencia directa sobre la calidad del servicio, además de afectar a la percepción del mismo. La complejidad. Las nuevas tecnologías permiten conseguir más y mejores prestaciones del servicio. La facilidad de mantenimiento. Tanto del preventivo como del reparador. La facilidad de uso. Tanto si lo utiliza el personal como si lo usa el cliente, permite una mejor y más fácil prestación del servicio.

Tabla 7*Nivel de confianza*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	30	28,0
Ni malo ni bueno	68	63,6
Bueno	9	8,4
Total	107	100,0

Nota: Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

La tabla 7, evidencia que en la dimensión nivel de confianza de la dimensión satisfacción, el 63,6% están en un nivel ni malo ni bueno, por lo que la fidelización y la confianza del servidor público está todavía en un proceso de lograr obtener credibilidad y confianza por parte de los usuarios externos. Más aun teniendo un 28,0% en el nivel malo y solo un 8,4% en el nivel bueno.

Tabla 8*Nivel de Mejora Continua*

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	82	76,6
Ni malo ni bueno	21	19,6
Bueno	4	3,7
Total	107	100,0

Nota: Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la dimensión mejora continua podemos evidenciar un 76,6% en el nivel malo, en cuanto a calidad, mejoras o actualizaciones dentro del gobierno regional de Amazonas, lo que evidencia que uniendo a los resultados del nivel ni malo ni bueno tendríamos un alarmante 96,2% de respuestas que no hay o es muy limitado el tema de mejora continua en el Gobierno Regional de Amazonas y un mínimo 3,7% señalan que es bueno la mejora continua.

Tabla 9

Valoración de la Satisfacción

Criterio	Frecuencia	Porcentaje válido
Malo	48	44,9
Ni malo ni bueno	59	55,1
Total	107	100,0

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

Los resultados que se evidencian en la tabla 9, no señalan que la dimensión valorización de la satisfacción por parte de los usuarios externos del Gobierno regional de Amazonas, es malo en un 44,9% y ni malo ni bueno en un 55,1%, que al unirse ambos nos dan un alarmante 100% de usuarios insatisfechos por el servicio y la calidad en el Gobierno Regional de Amazonas.

Objetivo específico 3. Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la confianza como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021;

Tabla 10

*Tabla cruzada Confianza*Total Calidad de Servicio*

Dimensión/Criterios	Calidad de Servicio			Total
	Malo	Ni malo ni bueno	Bueno	
Malo	4	25	1	30

Confianza	Ni malo	6	50	12	68
	ni bueno				
	Bueno	0	9	0	9
	Total	10	84	13	107

Nota: Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

Lo resultados encontrados en la tabla 10, nos muestra que la confianza versus la calidad de servicio es ni buena ni mala, con 68 respuestas en este nivel, sumándose a esto 30 usuarios que expresan que es malo.

Objetivo 4. Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la mejora continua como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021

Tabla 11

*Tabla cruzada Mejora Continua*Total Calidad de Servicio*

Dimensión/Criterios	Calidad de Servicio			Total
	Malo	Ni malo ni bueno	Bueno	
Malo	10	69	3	82
Mejora Continua	0	11	10	21
ni bueno	0	4	0	4
Bueno	0	4	0	4
Total	10	84	13	107

Nota: Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

La presenta tabla nos muestra que la relación entre la mejora continua con la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Amazonas, es mala con 82 respuestas en este nivel, y esto se suman 21 usuarios que la relación entre mejora continua y calidad de servicio no es mala ni buena, todo lo anterior inquieta que se debe tomar medidas radicales de cambio para mejorar; finalmente solo 4 usuarios expresaron que es buena.

Objetivo 5. Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la valoración de la satisfacción como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021.

Tabla 12

*Tabla cruzada Valoración de la satisfacción*Total Calidad de Servicio*

Dimensión/Criterios		Calidad de Servicio			Total
		Malo	Ni malo ni bueno	Bueno	
Valoración de la satisfacción	Malo	4	37	7	48
	Ni malo ni bueno	6	47	6	59
	Total	10	84	13	107

Nota: Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

La tabla 12 puede evidenciar que, sobre la valoración de la satisfacción, 59 usuarios expresaron que la satisfacción no es ni buena ni mala, a lo anterior se suma el resultado de 48 usuarios que se expresaron que la satisfacción es mala, por lo que, se requiere de algunas tomas de decisiones severas para cambiar toda esta realidad en el Gobierno Regional de Amazonas.

Hipótesis de Investigación:

Hi. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la confianza como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021;

H0. No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la confianza como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021;

Tabla 13

Correlaciones entre Calidad de Servicio y dimensión confianza.

		Correlaciones	
		Calidad de Servicio	Confianza
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	107
	Confianza	Coeficiente de correlación	,137
		Sig. (bilateral)	,159
		N	107

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

En los datos expuestos en la tabla trece se encontró una relación entre la variable de estudio (Calidad de servicio con la dimensión confianza) con un valor de $r = ,137$ dando positiva baja; a la vez se puede verificar que no existe una relación significativa ($p = ,000 > 0,05$). Respondiendo así que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis de Investigación:

Hi. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la mejora continua como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021;

H0. No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la mejora continua como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de Amazonas, 2021;

Tabla 14

Correlación entre Calidad de servicio y mejora continua.

			Correlaciones	
			Calidad de Servicio	Mejora Continua
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,426*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	107	107
	Mejora Continua	Coeficiente de correlación	,426*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	107	107

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

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

En los datos expuestos en la tabla catorce se encontró una relación entre la variable de estudio (Calidad de servicio) con la dimensión Mejora continua de la satisfacción del usuario externo del Gobierno Regional de Amazonas, con un valor de $r = ,426^{**}$ dando positiva moderada; de igual forma se puede verificar que existe una relación muy significativa ($p=0,000 < 0,05$). Respondiendo así que se permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Hipótesis de Investigación:

Hi. Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la valoración de la satisfacción como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021;

H0. No existe relación significativa entre la calidad de servicio y la valoración de la satisfacción como parte de la satisfacción de los usuarios externo del Gobierno Regional de amazonas, 2021;

Tabla 15

Correlación entre la calidad de servicio y la dimensión valoración de la satisfacción.

		Correlaciones	
		Calidad de Servicio	Valoración de la satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,490
		N	107
	Valoración de la satisfacción	Coeficiente de correlación	-,067
		Sig. (bilateral)	,490
		N	107

Nota: Base de datos SPSS 25 tomada en noviembre del 2021.

En los datos expuestos en la tabla quince se encontró una relación entre la variable de estudio (Calidad de servicio con la dimensión valorización de la satisfacción) con un valor de $r = -,067$ dando negativa baja; a la vez se puede verificar que no existe una relación significativa ($p = ,000 > 0,05$). Respondiendo así que se rechaza la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio y Satisfacción en los usuarios del gobierno regional de Amazonas", cuyo autor es ALTAMIRANO ROJAS LILI ROXANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

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

CHICLAYO, 13 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
HERNANDEZ TORRES ALEX MIGUEL DNI: 26697122 ORCID 0000-0002-5682-2500	Firmado digitalmente por: HTORRESAM el 31-01- 2022 08:27:42

Código documento Trilce: TRI - 0270216