



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN

GESTIÓN PÚBLICA

**La calidad de Atención y satisfacción al Usuario en el Módulo
Defensorial de Chimbote, Año 2021.**

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

AUTORA:

Gonzales Beltrán, Mercedes Beatriz (ORCID: 0000-0003-4796-7166)

ASESOR:

Dr. Álvarez Carrillo, Nicolás (ORCID: 0000-0002-9794-0423)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión en Políticas Públicas

CHIMBOTE- PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios por sobre todas las cosas, por darme la fortaleza y consistencia necesaria para lograr mis objetivos.

A mis padres Gerardo Gonzales y Eva Beltrán por el amor y apoyo incondicional que siempre me han brindado a lo largo de mi existencia y mi carrera profesional.

A mi novio Abraham García por el esfuerzo y firmeza que desarrolla día a día por construir un futuro juntos.

Mercedes Gonzales

Agradecimiento

Un cordial agradecimiento a la Universidad Cesar Vallejo que brindo el Programa de Maestría de Gestión Pública, al docente Nicolás Álvarez por su comprensión y paciencia en el desarrollo de la presente.

Y al Módulo Defensorial de Chimbote que facilito el recojo de datos en la aplicación de los instrumentos pertenecientes a la presente investigación.

Mercedes Gonzales

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de la investigación	26
3.3. Población, muestra y muestreo.	27
3.4. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad de los instrumentos.	28
3.5. Método de análisis de los datos.	30
3.6. Procedimientos	31
3.7. Aspectos éticos.	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	50
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	62

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 1. Análisis en relación al objetivo general.	32
TABLA 2. Análisis en relación al objetivo específico 1.	34
TABLA 3. Análisis en relación al objetivo específico 2.	35
TABLA 4. Análisis en relación al objetivo específico 3.	36
TABLA 5. Análisis en relación al objetivo específico 4.	37
TABLA 6. Análisis en relación al objetivo específico 5.	39
TABLA 7. Análisis en relación al objetivo específico 6.	40
TABLA 8. Análisis en relación al objetivo específico 7.	41

ÍNDICE DE FÍGURAS

	Pág.
FIGURA 1. Análisis en relación al objetivo general.	33
FIGURA 2. Análisis en relación al objetivo específico 1.	34
FIGURA 3. Análisis en relación al objetivo específico 2.	35
FIGURA 4. Análisis en relación al objetivo específico 3.	36
FIGURA 5. Análisis en relación al objetivo específico 4.	38
FIGURA 6. Análisis en relación al objetivo específico 5.	39
FIGURA 7. Análisis en relación al objetivo específico 6.	40
FIGURA 8. Análisis en relación al objetivo específico 7.	42

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021. La metodología utilizada corresponde a una investigación del tipo cuantitativo, en un diseño descriptivo correlacional, esto en una población $N = 30$ usuarios que acuden al Módulo Defensorial de Chimbote, a quienes se les administró dos cuestionarios de preguntas cerradas con respuestas del tipo Escala de Likert, validados a criterio de juicio de expertos. El primer cuestionario de 17 ítems, con una confiabilidad $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0,87$; y, un segundo un segundo cuestionario de 16 ítems, con una confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0,912$. Como método de análisis de datos se utilizó la prueba estadística de Pearson y de “t” Student. Luego de analizar los datos, obtuvimos como conclusión, que: Existe una correlación positiva, directa y pobre entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021.

Por lo tanto, considerando lo antes detallado la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote es de nivel medio regular con un porcentaje del 40%.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción al usuario, fiabilidad, valor percibido.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in the Chimbote Ombudsman Module, year 2021.

The methodology used corresponds to a quantitative type investigation, in a correlational descriptive design, this in a population $N = 30$ users who attend the Chimbote Ombudsman Module, who were administered two questionnaires with closed questions with answers of the Likert scale type, validated according to expert judgment criteria. The first questionnaire of 17 items, with a reliability α Cronbach = 0.87; and, a second, a second questionnaire with 16 items, with a reliability of α Cronbach = 0.912. As a data analysis method, the Pearson statistical test and Student's "t" test were used. After analyzing the data, we obtained as a conclusion that:

There is a positive, direct and poor correlation between the quality of care and user satisfaction in the Chimbote Ombudsman Module, 2021.

Therefore, considering the above detailed, user satisfaction in the Chimbote Ombudsman Module is of a regular average level with a percentage of 40%.

Keywords: Service quality, user satisfaction, reliability, perceived value.

I. INTRODUCCIÓN

En el contexto de las prestaciones de servicio, es importante tener como objetivo trazado la satisfacción de los usuarios, que se define como criterio de calidad del servicio brindado y atención por parte del personal de toda institución. Sin embargo, éstos se ven afectadas por diversas causas, las cuales son el ámbito político, ámbito organizacional, déficit presupuestario, perfiles laborales así como también las características naturales y específicas de cada individuo.

Según (Lizana et al, 2018) es un fenómeno social que predomina en diversas organizaciones del mundo de distinto tipo, cuyo objetivo se enfoca directamente en el cliente y en su satisfacción, cabe precisar que, al hablar de organizaciones o entidades, estas pueden ser privadas como públicas. Sin embargo, es preciso señalar que las organizaciones públicas resaltan por su afán de búsqueda de la calidad de la prestación con el fin de cubrir las expectativas del cliente.

Por ello, la calidad de atención al usuario es una problemática latente y vista en las organizaciones públicas o privadas y en la mayoría de éstas, lo miden por el número de quejas o reclamos que presenta la organización o en su defecto, lo miden por la cantidad de usuarios que no recurren nuevamente a solicitar el servicio, tal como lo señala Meléndez (2016) que, hay una certeza de que los usuarios insatisfechos ya no asisten frecuentemente o dejan de asistir definitivamente a solicitar el servicio. Asimismo, (Rodríguez, 2017) señala que, este hecho sucede porque la insatisfacción se relaciona con el considerable número de quejas o reclamos; lo cual provoca que los usuarios insatisfechos acudan a la conspiración o a la agresión pasiva.

Por otro lado, considerando que nuestra investigación se enfoca en la atención de calidad en las entidades pública, es importante señalar que las expectativas del servicio que brinda las entidades públicas es alta, por ello se espera que el servicio sea de calidad, eficiente, oportuno y superando las expectativas del usuario. En razón a ello, agregamos lo señalado por (Chávez & Chávez, 2018) que, en las instituciones públicas sus servicios deben estar orientadas a realizarse con calidad y eficiencia, en forma correcta, permitiendo que el usuario pueda satisfacer sus necesidades y expectativas al momento de ser atendido, ya que ya este servicio será posible funcionar con eficacia, sin embargo, este servicio no responde a las necesidades de los usuarios, no podrá ser considerado de calidad, así mismo, es importante que este servicio tenga que ser evaluado de manera constante, siendo la única forma como se podrá conocer la eficacia o ineficiencia con que se desarrolló y a partir de este contexto lograr tomar medidas correctivas a fin de mejorar . El perfeccionamiento de la calidad del servicio brindado en la administración estatal es uno de los retos relevantes y esenciales en la búsqueda de la aceptación y agrado de la población.

La referida problemática ha existido en el transcurso de los años, tal como lo indica (Fernández, 2015) que las entidades en el sector público han sido objeto de reclamos, críticas y reprobación de los ciudadanos, por ser entidades con un sistema administrativo, tardo, en algunos casos poco empático y eficiente; y aun con los trabajos y estrategias que realiza los gobiernos por reducir estos altos índices de desaprobación, la problemática aún persiste. Y en América Latina la situación no es distinta, según refiere (De Zela,2016) que señala que las instituciones de la administración estatal mantienen una ruptura con la ciudadanía, los problemas entre ambos siguen agudizándose y no encuentran una solución que disminuya esa distancia.

En Colombia, según (Rodríguez ,2017), quien realizo una investigación el servicio al cliente en el sector público, concluyo que los usuarios estaban insatisfechos por la prestación del servicio, debido a la escasa comunicación,

considerando que en varias oportunidades no se escucha al solicitante y por ende se crean barreras que impiden que se obtenga la información correcta y necesaria. Asimismo, según (Andara, 2016) en el país de Argentina se ve inmerso en un contexto, ya que a la mala gestión de los modelos de calidad en los servicios que presta la administración pública lo perjudica; siendo un indicar las demoras; las esperas interminables en los hospitales e instituciones públicas, las cargas impositivas muy elevadas, los sueldos y jubilados que nos son cobrados y el tiempo y dinero que se invierte en trámites, entre otros.

A nivel nacional, dicha problemática no es ajena, debido a que, en el Perú las entidades públicas presentan un panorama similar y pese a los esfuerzos, los usuarios siguen mostrando insatisfacción por los servicios que reciben, tal como lo indica Martínez (2016) que el servicio en el sector público los usuarios acaban muy molestos ya que por las enormes colas y el tiempo de espera que tienen que sobrellevar, en muchas veces tienen que regresar en diferentes días para poder concluir sus trámite, sumándose a eso el trato descortés y maltratos por parte de los funcionarios públicos, en este contexto los ciudadanos exigen un gobierno moderno, que tenga estándares de calidad en relación a la atención que reciben, siendo necesario un cambio en sus enfoques y prácticas de gestión, partiendo en considerar los derechos de los ciudadanos. En esa misma línea, según señala (Alor,2020) nuestra región no es ajena a esta realidad ya que existen diferentes instituciones públicas que brindan servicios en las diferentes competencias gubernamentales , sin embargo existen mucha insatisfacción por parte de la ciudadanía, siendo un factor determinante, la mala prestación del servicio al usuario, la rutina laboral, la burocracia, la desinterés laboral, falta de capacitación competencial y funcional, y otros; sin embargo, no es justificación para no lograr un excelente y eficiente servicio al usuario, considerando que la misión de dichas instituciones es servir a la ciudadanía en nuestra región.

En razón a lo citado anteriormente, encontramos que la problemática de la necesidad de un servicio de calidad existe en el nivel internacional, nacional y

regional y aún más en las entidades que brindan un servicio público, originado por una diversidad de factores y teniendo como resultado la insatisfacción del usuario. Ahora bien, es necesario enmarcar este problema en nuestra localidad y en nuestra unidad de investigación.

Al respecto, es importante señalar que el módulo de atención Defensorial de Chimbote tiene como misión proteger, resguardar y fomentar los derechos de la persona en individual y población en general, supervisar la adecuada prestación de los servicios públicos a la ciudadanía, siendo una institución autónoma constitucional creada por Ley que día a día brinda los servicios al ciudadano chimbotano en relación al respeto de los derechos por parte de las entidades públicas sea cualquiera el sector de la jurisdicción y en razón a ello, les imprescindible garantizar la calidad del servicio prestado, velar por las necesidades del usuario sin distinción, que las prestaciones recibidas cumpla con las expectativas para aumentar el crecimiento personal y profesional de dicho usuario. Por dicha razón, el interés de estudiar la calidad y satisfacción al usuario en relación a la atención de la prestación del servicio, evaluar la satisfacción, proponer mejoras, considerando que éstos puntos nos permite advertir el nivel de satisfacción y así restablecer falencias, reafirmar fortalezas en vías de las mejoras continuas en el ámbito del cumplimiento de su misión, en mención del bien público y protección de los derechos de la población.

De lo referido, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción del Usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021?

La investigación desarrollada se justifica, en que se permitirá efectuar un valoración general y brindar una descripción y caracterización de las diversas fases relativo a la calidad de servicio y su satisfacción, desde el criterio del cliente o usuario, reflejando condiciones de logro y deficitarias de la gestión, obteniendo como beneficios perfeccionamiento de la calidad y alcanzar la

satisfacción de la población en general. Asimismo, estimando los resultados se expondrá soluciones, recomendaciones y/o sugerencias con el fin de ser aplicadas. Por otro lado, metodológicamente, el aporte de la investigación son los instrumentos que serán elaborados a partir de la matriz de operacionales y con la precisa evaluación de validez y confiabilidad, lo cual servirá como apoyo en futuras investigaciones afines a la presente.

Los objetivos determinados para la presente investigación, son: como objetivo general, determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021; y como objetivos específicos tenemos: Describir el nivel de calidad de atención al usuario, Describir el nivel de satisfacción al usuario; Determinar la relación que existe entre la fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción al usuario; Determinar la relación que existe entre la sensibilidad de la calidad de atención y satisfacción al usuario; Determinar la relación que existe entre la seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario; Determinar la relación que existe entre la empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario; Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Para la presente investigación planteamos como hipótesis general: H_1 Existe relación ($r_{xy} \neq 0$) significativa ($t_{cal} > t_{tab}$) entre la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote; H_0 No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote; y, como hipótesis específicas: H_{11} Existe relación significativa entre fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción al usuario, H_0 No existe relación significativa entre fiabilidad de la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote; H_{12} Existe relación significativa entre la sensibilidad de la calidad de atención y satisfacción al usuario, H_0 No existe relación significativa entre sensibilidad de la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote H_{13} Existe relación significativa entre la empatía de la calidad de atención y satisfacción del usuario; H_0 No existe relación significativa entre

empatía la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote; H_{i4} Existe relación significativa entre la seguridad de la calidad de atención y satisfacción del usuario. H_0 No existe relación significativa entre la seguridad de la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote y H_{i4} Existe relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción del usuario. H_0 No existe relación significativa entre los elementos tangibles de la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote.

II. MARCO TEÓRICO

En relación a la presente investigación, tenemos los siguientes trabajos previos a nivel internacional.

Ibarra y Rúa (2017), obtuvieron como conclusiones que en el área de urgencias del Hospital de Yopal se tenía una capacidad reducida y defectuosa para atender la eminente demanda de los pobladores de dicho lugar, lo mismo sucedía por parte de los municipios colindantes. Los reclamos de los pobladores de Yopal se basaba en que han recibido una ineficiente atención por parte del personal del hospital, la presunta falta en su ocupación ya sea hacia los pacientes o familiares de éstos, poco personal profesional para la atención a la demanda actual y los largos tiempos de espera para una atención médica.

Córdoba y Jaya (2017), concluyeron que se determinó que el 32% señalan que no hay un nivel aceptable en relación con la ágil y eficiente capacidad de respuesta por parte del personal; el 32,8% indica que no existe la seguridad ideal en las áreas de salud, el 35% se encuentran totalmente de acuerdo respecto a la comunicación y empatía que existe con el personal de dicho centro de salud; y finalmente, respecto a la satisfacción específica se precisó que el 41% y 34% señala que se da cumplimiento de las expectativas.

Orosco (2017), en su investigación tuvo como finalidad principal, estimar el grado de satisfacción del usuario en relación al servicio de consulta externa brindado por el área de Medicina General; cabe precisar que la investigación es descriptiva transversal. Se obtuvieron como resultados que existía un equilibrio de las diversas edades llegando a la adultez de una población económicamente activa, de ello el mayor porcentaje corresponde al grupo de género femenino, con grado de bachiller o universitarios y procedentes de la zona urbana de la jurisdicción estudiada. Asimismo, las brechas por dimensiones fueron como confiabilidad, bienes tangibles, seguridad, responsabilidad, empatía, teniendo la última una cantidad 0.32. Luego, al

analizar la variable de calidad, obtenemos que la dimensión con brecha lejana de cero fue “confiabilidad” y la próxima fue “bienes tangibles”.

Suresh (2021) buscó examinar la conexión entre las cualidades del servicio al cliente y la satisfacción del consumidor, los hallazgos de estudio muestran que la calidad del servicio logístico tiene un impacto favorable en relación a la variable de satisfacción. De la variable de calidad de servicio, sus dimensiones como tangibilidad, facultad de respuesta, aseguramiento, empatía, confiabilidad tienen asociación directa respecto a los clientes y su nivel de satisfacción. La conclusión obtenida fue que las cinco dimensiones de LSQ tienen un impacto favorable en el nivel de satisfacción de los asistentes.

Duc et al (2020). Quien tuvo como objetivo validar las dimensiones de calidad del servicio y examinar el vínculo entre ambas variables en la industria de servicios de logística portuaria en una economía en desarrollo y en transición. De las conclusiones dadas, se tiene que la calidad de servicio de logística portuaria está determinada positivamente por cinco factores que incluyen la capacidad de respuesta, la empatía, la seguridad, lo tangible y la confiabilidad. Además, el servicio logístico portuario afecta positivamente en la satisfacción del cliente. Más notablemente, como están integrados en el componente tangible, los avances tecnológicos parecen perfeccionar el servicio a fin de satisfacer a los usuarios en la industria de servicios de logística portuaria.

Nunkoo et al (2020) en su investigación contribuye al conocimiento de la satisfacción del cliente con respecto al alojamiento en Sudáfrica cuya calificación de estrellas difiere. Se encontró que ambos predictores tienen niveles de desempeño relativamente bajos. La seguridad y la protección y la calidad de las habitaciones son dos determinantes importantes de la satisfacción con los establecimientos de tres estrellas, aunque tienen un rendimiento inferior en cuanto a seguridad y protección. Con respecto al alojamiento de cuatro y cinco estrellas, el tiempo de espera y la interacción con el cliente, ambos con puntuaciones de rendimiento superiores a la media, impacta en la satisfacción del cliente. En razón a ello, se proporciona pautas

específicas para las intervenciones gerenciales y restablecer el servicio y satisfacción de huéspedes para cada categoría de calificación.

De las anteriores citas internacionales, se concluye que la insatisfacción del cliente o usuario se centra en la eficiencia, oportunidad y capacidad de recursos humanos y materiales de la atención brindada. Asimismo, que varía de acuerdo a los grupos de población ya sea por género, por edad o por tipo de vulnerabilidad. Todo ello, aspectos muy importantes para la conclusión de una investigación respecto a la variable de la calidad.

A continuación, los trabajos previos o estudios relacionados a nuestra investigación, a nivel nacional tenemos:

Zavaleta & García (2018) en el estudio del servicio de medicina física y rehabilitación tuvo como fin comprender la calidad y satisfacción del usuario. La metodología utilizada fue de tipo correlacional – transversal y encontrando los resultados; que si existió diferencia determinante en las variables de estudio evidenciado, el p -valor=0,376 de parte del Minsa y con respecto a la institución Es salud siendo $p=0,071$ la cual puedo evidenciar que la hipótesis nula fue rechazada, aceptándose la hipótesis alternativa.

Huancollo (2018), en su investigación del servicio que brinda la Municipalidad de Taraco, se verifico que las variables estudiadas tienen predominio, fue de tipo aplicada y de tipo de diseño no experimental transeccional correlacional de forma causal. En dicha investigación se encontraron los siguientes resultados: La mayoría de los usuarios indicaron un nivel regular de la calidad, señalando que los trabajadores eran comprensivos y amables, acertados en el preciso momento de la atención, transmitiendo determinación, siendo éste un servicio seguro en relación a la infraestructura y con personal debidamente uniformados. Asimismo, se rechazó la hipótesis nula considerando que se

logró una influencia positiva media con un porcentaje de 0.654, determinante entre las variables de estudio de la unidad análisis de estudio.

Ortiz (2019), en su investigación cuya finalidad fue demostrar que ambas variables tenían una relación considerable, significativa y relevante, la metodología utilizada no experimental, de tipo corte transversal, se encontraron los siguientes resultados, que respecto a la variable calidad del servicio, los clientes expresan situar en nivel bajo y que existió relación de manera significativa entre las variables de estudio desarrollada en la sub gerencia de la SUNAT de la provincia de Santa Maria-2017.

Lezcano y Novoa (2019) cuya investigación tuvo como uno de sus objetivos establecer una conexión entre la dimensión empatía y las variables de estudio de la empresa Calzature, el tipo de investigación es correlacional y de tipo no experimental. En razón a ello, se obtuvo como resultados los siguientes: se determinó a través de la correlación de Spearman existió una conexión entre la variable satisfacción y la dimensión empatía, teniendo como resultado 0.588, representando que existió una correlación positiva moderada, se aceptó la hipótesis alternativa, ya que se demostró que la variable calidad y satisfacción tienen relación entre sí en la empresa de estudio.

López (2020) en uno de los objetivos de su investigación, fue establecer la conexión entre dimensión seguridad de la variable calidad y la variable de satisfacción, concluyendo si hay una relación significativa y de esta manera, rechaza la hipótesis nula planteada, comprobando aquella certeza que ofrece la DEMUNA en las diligencias, custodiando la reserva y reverencia de los derechos de los clientes que asisten solicitando servicio, siendo esto favorable para una buena satisfacción en el servicio que brindan.

Maturrano (2019), tuvo como objeto “probar que existe una relación entre las variables de estudio en la unidad de investigación que es el centro de empleo

del Gobierno Regional, la metodología fue no experimental transversal y por las variables tipo correlacional, encontrando resultados como, que si existió una relación significativa en medio de ambas variables en relación al servicio que brinda la institución de empleo del Gobierno Regional de Lima con sede en Huacho, considerando el porcentaje de la correlación, siendo este positivo y alto de (0.866).”

López et al. (2018) tuvo como objetivo en su investigación; conocer la relación que existe entre el Estado y los ciudadanos por medio de un análisis general del entorno actual para luego, establecer el rango de satisfacción de los ciudadanos que solicitan el servicio, a partir de una aplicación práctica del SAT de la ciudad de Lima. Encontrando como resultados que el nivel de servicio que brinda el SAT presenta una brecha levemente negativa de -0,05, y por ende se concluye que no existen diferencias considerables de las variables de estudio expectativa y percepciones de los ciudadanos en razón a la variable de calidad que les brinda el SAT. De lo específico, respecto a los atributos, solo los relacionados a “Complejidad del servicio” y “Atención del personal” son los que muestran las brechas más considerables en sentido negativo.

Maldonado (2017) en su investigación concluyó que la variable de satisfacción en la conciliación extrajudicial de la Municipalidad de San Antonio, el 14% de los usuarios estiman desfavorable y el 24% de usuarios manifestaron su satisfacción de manera favorable. Por otro lado, un 62% de usuarios señalaron que fue muy favorable, argumentando que no presenta una asesoría adecuada en términos de conciliación extrajudicial que resuelva de manera rápida sus solicitudes.

Torres (2020) en su investigación desarrollada en la Municipalidad Distrital de Yauya, el cual tuvo como uno de sus fines; precisar el nexo entre la dimensión de los elementos tangibles y variable de la satisfacción, donde el coeficiente

alcanzado ($Rho = ,467$) indica que existe una correlación moderada de forma positiva en medio de las variables estudiadas; también, la Sig. fue $p=0.000$.

Martínez (2018) en su investigación desarrollada tenía el objetivo de establecer la relación entre la dimensión de sensibilidad de la variable calidad con la variable de la satisfacción en la Municipalidad Distrital de Tinguina, concluyendo que si hay una conexión de forma directa entre dicha dimensión y la variable satisfacción, considerando que este resultado se ve reflejado a través del coeficiente obtenido $r=0,564$ y del grado de significancia.

Cano (2017) tuvo como propósito precisar la conexión en la gestión de calidad en el servicio con relación a atención al cliente, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, encontrando los siguientes resultados un gran porcentaje (43) de usuarios afirmaron que el nivel de atención fue muy excelente y de la misma forma, el porcentaje fue considerable de personas que consideraron que el nivel de satisfacción fue excelente, por lo que confirma y ratifica que hay relación entre ambas variables avalado por la prueba chi-cuadrado de 71.0 mayor que 9.49.

Referente a la variable *Calidad en la atención* tenemos los siguientes fundamentos:

Según Lezcano y Novoa (2019) manifiestan que la calidad de atención es una práctica desarrollada por una organización para poder conocer las necesidades de los usuarios a quienes se les presta el servicio, asimismo de esta manera poder mejorar sus servicios, adecuarlos a una mejora continua que sea ágil, útil, oportuno, seguro y siempre confiable, en donde el usuario del servicio sea atendido aún bajo situaciones imprevistas, logrando que el usuario experimente una satisfacción se sienta atendido, comprendido; logrando que la institución mejore su rentabilidad cumpliendo la misión para cual existe. Del mismo modo para Blanco (2006) la calidad simboliza presentar

un valor mejorado a los usuarios que prestan el servicio en relación a los servicios que ofrecen la competencia, así lograr una percepción de diferenciación (citado en Perez, 2014).

Huancayo (2017) expresa como la calidad del servicio está relacionada al usuario, acorde a sus requerimientos extendiéndose a una alta expectativa que el usuario espera recibir. Asimismo, para los autores Alvis y Abarca (2017) consideran que la calidad del servicio simboliza uno de los ejes fundamentales que fortalece la persistencia de las empresas en el mundo empresarial.

Cabe precisar, que según Sambrano (2017), que la calidad del servicio es vital ya que son puntos muy relevantes dentro de las áreas de las instituciones; sin desmerecer su estructura, tamaño, naturaleza operacional, de modo que las organizaciones estén en la capacidad de demostrar su eficacia para poder desempeñarse, en función de cumplir sus metas institucionales, siendo la primera impresión que proporcionan ante los usuarios y como esto ayuda a mantenerse en la preferencia al momento de recibir un servicio, sin llegar a perjudicar y que se pueda convertir en una amenaza si no que se use como una herramienta de oportunidad para poder permanecer en el mercado, en consecuencia que sea útil a la institución en el cumplimiento de sus metas institucionales.

Asimismo, Melara (2017) quien estable algunos principios a la calidad de atención como que se debe estimar la calidad que se recibe, siendo fundamental cualquier sugerencia que coadyuve a la mejora continua, además se debe tener en cuenta que todo acto en el servicio brindado debe estar dirigido a alcanzar la satisfacción integral del usuario; la satisfacción tiene que estar direccionada a mejorar la calidad , tiempo y precio , por lo tanto se deben orientar a las exigencias del usuario en proporción a la prestación de servicio.

Fernández (2002) la estructura del servicio al momento de la prestación es complacer totalmente las exigencias y pedidos de los ciudadanos, garantizando competitividad y eficiencia de personal de la organización que esta pueda cumplir con sus metas, toda organización debe estar direccionada a minimizar las brechas diferenciales entre la expectativa y la realidad del usuario, y este servicio debe prestarse con eficiencia ya que el usuario tiene derecho a poder tener conocimiento del servicio que se le presta (citado en Rubin,2017)

La calidad de atención al usuario según Alpizar (2015) se debe basar en normas, políticas y procesos que comprometan al personal y a la institución, para que pueda desarrollar su propia estrategia en relación a la calidad de atención con respecto a las prestaciones que brinda, teniendo en cuenta la zona de operación y el modelo del servicio, asimismo cada sección del mercado donde se da la prestación debe diseñarse de acuerdo al nivel del servicio que ofrece.

Asimismo, Martínez (2018) enfatiza que el modelo SERVQUAL planteado por los autores Berry, Parasuraman, y Zeithaml, este modelo se centra en un punto de vista de evaluación al cliente/ usuario, este modelo considera cinco dimensiones que se categorizan en:

- **Fiabilidad:** hace referencia a la capacidad para efectuar el servicio ofrecido de forma confiable; así que la institución ejecute sus compromisos, exceptivas, que proporcionen una resolución a la problemática entre otras situaciones.
- **Asimismo, tenemos a la sensibilidad:** esta dimensión es la virtud de coadyuvar y ofrecer una prestación idónea y eficiente a los usuarios, en este orden es primordial responder las inquietudes y tratar de dar una pronta solución a los usuarios.
- **Seguridad:** Cabe precisar que esta dimensión se enfatiza en la habilidad de poder inspirar confianza y seguridad al usuario, es decir tener la

información de las habilidades de los empleados para poder proporcionar la atención de los prestadores del servicio.

- Empatía: Es el nivel de atención de forma individual y personal que ofrece las instituciones a los usuarios, en este contexto se debe transmitir un servicio individualizado que se adapte a los gustos, preferencia del prestador del servicio.
- Y como quinta dimensión tenemos a los elementos tangibles: siendo aspecto físico de la infraestructura, instalaciones físicas, equipos, materiales, el recurso humano entre otros.

En esa misma línea, Según (Khan & Fasih, 2014), la escala SERVQUAL mide la calidad de un servicio antes y después del consumo de dicho servicio, considerando a cinco dimensiones, los cuales son; confiabilidad, aseguramiento, capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía. Asimismo, cabe precisar que define a la tangibilidad como aquellos elementos visibles de un servicio como edificios, sitios y herramientas. A la capacidad de respuesta es la como responder los proveedores de servicios; a la confiabilidad, como aquella capacidad de un proveedor de servicios para asegurar clientes de un servicio confiable y adecuado. Por otro lado, el aseguramiento es el nivel de conocimiento mostrada por un proveedor de servicios al prestar sus servicios para transmitir firmeza, estabilidad; y empatía, como aquella capacidad de un proveedor para prestar atención a las demandas individuales de los clientes. Cabe precisar que, según (Abd-El-Salam, et al., 2013) la confiabilidad asegura al cliente, la capacidad del proveedor para proporcionar constantemente una calidad de servicio percibida. Es decir, esta dimensión es un impacto en la confianza y la impresión general que queda en la mente de un cliente después del consumo.

Díaz (2012 citado en Catrina y Flores 2016) existen brechas que plantean los autores Servqual quienes señalan las diferencias en sus aspectos de gran relevancia al momento de proporcionar la prestación, una de ellas es conocer

los menesteres de los ciudadanos, también la experiencia en la prestación y la percepción de los colaboradores de las instituciones, estas brechas se precisan en cinco grandes distancias que provocan la causas al momento de entregar el servicio y que estos predominan en la satisfacción con relación a la calidad de la prestación del servicio proporcionado, al mismo tiempo se hace referencia 5 brechas que exponen los investigadores del modelo Servqual:

- Como brecha 1: Aquí existen gran disimilitud entre las expectativas de los usuarios y su percepción de los que directores de las organizaciones, es necesario que los directivos puedan conocer las necesidades de los usuarios, lo que ellos esperan, si esto no es así con gran dificultad podrán satisfacer las necesidades de los usuarios al momento de proporcionar el servicio.
- Como brecha 2: Se referencia a la disimilitud entre los dirigentes y los lineamientos de la normativa y estándares de calidad, en esta dimensión es importante tener en cuenta evitar interpretaciones o expectativas, siendo necesario especificar ya alinearse las normas de calidad en la cual se presta el servicio.
- Como brecha 3: la diferencia en las caracterizaciones de calidad y la prestación propia; aquí la calidad no se podrá efectuar si los lineamientos, procedimientos no se llevan a cabo en los estándares de calidad en el servicio.
- Asimismo, tenemos a la brecha 4: aquí las diferencias existentes entre prestación del servicio y el desarrollo de la comunicación, según este modelo uno de los factores relevantes y claves en la organización, las expectativas de los que el usuario del servicio espera, la comunicación de la institución que presta el servicio ya que la publicidad que se difunde provocan expectativas en el usuario.
- Y como brecha 5: Esta brecha es general, siendo la diferenciación entre las expectativas frente a la impresión de los usuarios.

Cabe mencionar, que estas 5 brechas permitan identificar los aspectos en la que la institución tiene dificultades para poder proporcionar la prestación como la competencia de contestar oportunamente ante la necesidad del usuario, la

seguridad, componentes tangibles, habilidad que permiten a la institución poder corregir y mejorar sus servicios en la calidad de atención.

Asimismo, Paredes (2018) enfatiza los modelos de indicadores de calidad en relación a la prestación; estos son la calidad del proceso, aquí se plasman el nivel en la cual se han cumplido las especificaciones detalladas en la prestación del servicio de la entidad, basándose en la información que proporciona la institución, como segundo indicador tenemos a la calidad del servicio; aquí se evidencian las características del servicio que se ha brindado al usuario, partiendo de la verificación e inspección recogidos dentro de la organización, y por último tenemos a la percepción del cliente con respecto a la calidad, aquí es importante conocer la opinión del usuario con respecto al servicio recibido, y esta información puede ser recogida a través de encuestas o diferentes métodos

Teniendo en cuenta, los tres indicadores en la calidad es necesario contemplar un sistema integrado en donde hay una vigilancia en las diligencias de la institución y los resultados frente al usuario del servicio, el origen que impulsan poder tener un resultado favorable al momento de ofrecer el servicio, siendo necesario detectar los errores para evitar que este proceso sea defectuoso del resto del procedimiento, si necesitamos obtener buenos resultados, se hace necesario poder examinar las causas originarias, aquí los orientadores de la calidad en los procedimientos van encaminados a poder controlar la causa y consecuencias de los procesos en las actividades de la organización que impresionaran en sus niveles de servicio prestados o atendidos.

El Sistema de Indicadores podría componer un gran instrumento que estará a la orden de la institución que la permita la eficiencia en la gestión en la conseguir la calidad y satisfacción en el usuario. Los indicadores de calidad inciden sobre los pilares de gestión de la organización, y estos se utilizarán en la gestión para proponer las acciones generales del departamento u organización, o para controlar ciertos parámetros e indicadores de la organización, como: la amabilidad, creatividad y efectividad, buen investigador

sabe lo que necesitan los clientes, escucha, es un buen comunicador, bueno en comunicación, integridad, honestidad y otras características (Parodi et al.,2017).

En esa misma línea, Paredes (2018), hace referencia que la capacidad para efectuar el servicio que se ofrece de manera confiable; ejecutando sus compromisos y que, proporcionando una resolución a la problemática entre otras situaciones, resalta la calidad en sus procesos y genera confianza en los usuarios. Este es un factor muy importante porque los requisitos de los clientes / usuarios son cada vez más altos y se obtiene más información gracias a la tecnología y la innovación, en este contexto se presentan cuatro puntos de vistas en la conceptualización de la calidad entre ellas: calidad en la excelencia; las instituciones que ofrecen el servicio deben orientarse a poder conseguir mejorar resultado, en su totalidad, por lo contrario debido a su relatividad, es muy complicado poder comprender que se considera como eficiente; siendo muy necesario plasmar directrices precisas y claras que coadyuven al poder conseguir el nivel exigido.

Además, tenemos a la calidad se ajusta a especificaciones; nace de la necesidad de poder estandarizar y concretar procedimientos y especificaciones, es fundamental entender la calidad, porque nos permite medir la implementación de objetivos básicos, como poder evaluar la brecha entre la calidad obtenida en diferentes períodos y la capacidad de Para obtener un punto de comparación y poder determinar la causa, la dificultad se hace desde la perspectiva de la institución más que del usuario que presta el servicio.

En este contexto tenemos a la calidad como valor; aquí las instituciones plantean a la eficiencia y efectividad dentro de la institución; es decir se deben analiza los costos que proponen poder seguir criterios de estándares de calidad, asimismo poder satisfacer las necesidades del usuario prestador del

servicio. Asimismo, tenemos que cumplir con las expectativas de los usuarios con calidad; en resumen, aquí se tienen que definir a la calidad como el grado o indicador con que se atiende a los usuarios cumpliendo sus expectativas del usuario y su satisfacción al momento de recibir el servicio.

Cabe mencionar que, desde el enfoque de la percepción y satisfacción del usuario y de las excepciones, siendo fundamental conocer e identificar las necesidades en el servicio prestado.

Referente a la variable *Satisfacción del usuario* tenemos los siguientes fundamentos:

Según lo citado por Zavaleta y García (2018) quienes mencionan que lo que engloba a la satisfacción va en relación con la superación de su perspectiva, por lo que los prestadores de servicio deben estar enfocados siempre en indagar sus deseos y necesidades. Del mismo modo, Del Bank y Daley, mencionan que la satisfacción al usuario tiene efectos primordiales en proporcionar una buena prestación, teniendo una fuerte influencia en su comportamiento basado en satisfacer las necesidades del usuario que lo recibe.

Según Karatepe (2011) enfatiza que hay una conexión positiva y verdadera entre la dimensión de empatía y la variable satisfacción. De otro modo, indicó que la lealtad del cliente se puede capturar sencillamente a través de empatía. La importancia de la empatía se trasmite través de la calidad del servicio, el cliente, lealtad y satisfacción. Por lo tanto, la empatía y la confiabilidad del servicio son relevantemente influenciado por el entorno del servicio brindado.

Cabe señalar para Cakici et al. (2019) enfatiza que, la satisfacción del cliente en cualquiera entidad está ligada directamente con la resolución de solucionar problemas de los usuarios respecto al producto o servicio que se brinde, respondiendo oportunamente a las inquietudes de manera eficiente.

De igual forma, Kotler (2015) señala que es un nivel que una persona tiene al poder adquirir un servicio percibido alcanzado satisfacer sus expectativas, siendo el resultado más relevante de poder ofrecer servicios de buena calidad, esta satisfacción influye en el comportamiento del usuario, en su estado de ánimo, en resumen, poder confrontar el rendimiento obtenido del servicio con la búsqueda de satisfacer la perspectiva del usuario.

De otro lado López (2018) precisa que esta satisfacción es un medio de medida que nos proporciona poder conocer el comportamiento de la atención del usuario y su compromiso con la institución, las informaciones recabadas es un indicador de poder conocer su percepción en la satisfacción del servicio, dentro de las instituciones el análisis, la difusión envían información sobre la importancia de poder atender a los usuarios y poder garantizar una experiencia de satisfacción que se les presta.

De este modo cabe mencionar que, la seguridad que se brinda en una empresa, es parte importante dentro del servicio brindado pues esto se asocia con la satisfacción que tengan los usuarios y proporciona la ventaja que ayuda al cliente a tener confianza en el servicio que adquieren (García, 2016).

Según Roncal (2020) la satisfacción se expresa desde la percepción del usuario y no de la entidad, empresa u organización. Es decir, que el cliente o usuario obtiene efectos con el resultado del servicio brindado, en los cuales basa su apreciación o aceptación. Cabe señalar que este concepto se relaciona con la idea de que la satisfacción no es objetivo sino se basa en la percepción del servicio prestado, que tiene naturaleza subjetiva. En términos generales, el cliente se deja persuadir por el criterio de terceros y dependiendo del estado de ánimo del mismo, siendo este un factor relevante en el momento de opinar respecto al desempeño que percibe en términos de la satisfacción.

Para Urbina (2015), las propiedades de la variable de la satisfacción en la prestación se pueden resumir en tres aspectos tales como: organizacional referido a tiempos de espera y medio ambiente; atención recibida; el compromiso de la entidad durante la prestación del servicio por parte de los responsables de su ejecución.

Por otro lado, la satisfacción del usuario también se sustenta en la estructura física del entorno que se percibe, el equipamiento en el que se presta el servicio (espacios ideales con amplitud, ventilación, limpios y confortables), también consideran la calidad y calidez con la que se ofrece el servicio, la eficiencia, la efectividad que percibe y la oportunidad con la que se ha tratado es importante para su satisfacción (Rivas, 2016)

Zelaya (2000 citado en Barrientos 2018) señala algunas inquietudes de los usuarios respecto a la calidad de la prestación, como:

- *Respecto a los resultados:* A partir de este momento, el usuario tiene un propósito práctico, específico y eficiente. En el caso de demora en la atención o cuando los trabajadores rechazan las quejas, el usuario manifiesta su incomodidad.
- *En relación a la igualdad:* radica en igualdad de atención a los usuarios, excluyendo cualquier tipo de discriminación respecto a la condición del cliente; la organización que presta el servicio debe facilitar al usuario información detallada, completa y clara para poder satisfacer sus necesidades de forma satisfactoria.
- *Acceso:* tiene un vínculo con la existencia del servicio a nivel territorial; en otros términos, los servicios prestados deben ser brindados a los usuarios de manera oportuna y adecuada cuando los necesiten.
- *Competencia técnica:* Desde este punto de vista, hace referencia a la formación técnica, científica o profesional de las personas que laboran en la

institución, ésta se acredita debidamente con alguna documentación certificada de las instituciones académicas de formación y especialización.

- *Completa información y exacta:* Los usuarios son notablemente más conscientes de la comunicación facilitada y de la información recibida, si ésta es suficiente y veraz, la agradecerán aunque la información no le resulte del todo agradable.
- *Discernimiento:* la persona que recibe el servicio valora como se le atiende, escucha y entiende sus carencias, y de ser el caso de recibir una atención ideal, la persona elogia la atención recibida y en algunos casos puede ésta seleccionar el personal que se responsabilice de su servicio considerando sus necesidades.
- *Respeto:* en este punto el usuario es considerado, y atendido de manera educada y con decoro; es decir que no se debe denigrar, ni discriminar, por el contrario, respetar la situación que presenta el cliente y satisfacer sus inquietudes.

Bernal (2018) sostiene que, la interacción que hay entre clientes y prestadores de servicios resulta importante a la hora de fidelizar al cliente, pues atención personalizada que proporcionan las empresas a los usuarios, de manera individualizada y que se adapte a los gustos, conlleva a la su satisfacción. Además, hace mención de los niveles de satisfacción desde la perspectiva de los usuarios en el momento de la prestación y estas son las siguientes categorías:

- *Insatisfecho:* Aquí, los usuarios creen que el rendimiento obtenido del producto no cumple con sus expectativas.
- *Satisfecho:* aquí es necesario tener en cuenta el desempeño, la atención del servicio percibido y que estos puedan coincidir con lo que se ha prometido.
- *Complacido:* se origina con el desenvolvimiento percibido supera a las expectativas del usuario y su satisfacción.

Asimismo, cabe enfatizar que el usuario que no estuvo satisfecho cambiara de servicio o se quejara de la forma más próxima.

Por otro lado, si está satisfecho, seguirá siendo leal porque sus expectativas se han cumplido. El usuario contento se mantendrá leal al servicio recibido ya que se sentirá familiarizado con la organización. Por esta razón, las organizaciones o entidades deben trabajar duro e idear estrategias para que sus clientes / usuarios se sientan complacientes, para lo cual deben prometer los problemas que pueden entregar o resolver, y luego entregar más promesas. El objetivo debe ser incrementar la satisfacción y asegurar que las acciones tomadas no afecten negativamente la rentabilidad o reputación de la organización. Esto requiere más valor para hacer felices a los clientes, pero esto no significa un aumento significativo en los costos o generalmente insatisfactorio Los objetivos o objetivos de su organización. (Bernal,2018)

Para hacer más específicos Aranda y Herrera (2014), mencionan que el modelo a los sistemas de calidad para poder lograr la satisfacción en el usuario, es indispensable medir el nivel de satisfacción en el servicio y para ello se tienen diferentes métodos y modelos cuantitativas y cualitativas: la metodología cualitativa tenemos a los paneles de clientes, grupos focales entre otros, además no requieren de muestras grandes para analizarlas ,a pesar que su ejecución son muy costosas y sus resultados son más difíciles de entender. Por otra parte, tenemos al método cuantitativo en este contexto podemos realizar encuestas aquí se requieren muestras con una población más grande, tiene un bajo costo y simples resultados.

Por tanto, es necesario saber medir la satisfacción del cliente para poder tomar mejores decisiones. Para Ñahuirinma (2015) hace mención 3 dimensiones entre ellas: *El rendimiento percibido*, los niveles de satisfacción y las expectativas.

- En la dimensión rendimiento percibido según el investigador Ñahuirima (2015) hace énfasis en el desenvolvimiento en el cual se efectuó el servicio,

en la percepción del usuario del resultado luego de satisfacer sus necesidades; esto se enfoca más en la perspectiva del usuario que de la institución. Es decir se centra en la impresión del usuario considerando la amplitud de su mentalidad y desde la perspectiva de su razonamiento, el desempeño perceptual puede ser después de un estudio detallado que comienza y termina con las expectativas del usuario definidas.

A su vez tenemos a las expectativas, estas representan las esperanzas de los usuarios por el servicio recibido desde el punto de la institución, se tiene que tener mucha delicadeza el nivel correcto de las expectativas del usuario, sin embargo, si éstas son elevadas habrá una gran decepción por parte de los usuarios al realizarse la prestación. Por lo tanto, es importante determinar éstas para conseguir la plenitud de la satisfacción en el cliente; es decir, se debe tener en cuenta en el contexto de una organización, si las que proporcionan son iguales, inferiores o superiores a las expectativas que podría generar la competencia considerando a la vez, el tipo de usuario al que se dirige su servicio.

- La tasa de satisfacción después de concluir con la prestación, los usuarios experimentan cualquier tipo de satisfacción, en los cuales tenemos los siguientes niveles:

1) Decepción: Ocurre cuando el desempeño recibido luego de la prestación no cumple con las esperanzas puestas del cliente.

2) Satisfacción: esto se lleva a cabo cuando se cumple con la esperanza trazada por el cliente en relación a la prestación.

3) Placer: se origina después del rendimiento del servicio recibido aquí se excede las expectativas del usuario.

Asimismo, Arteaga, (2017) dimensiona a la satisfacción como:

- *Valor percibido*. Aquí se trata del desempeño del cliente/usuario recibió luego de poder adquirir el servicio, es el efecto del cliente en la prestación del servicio

cuando, los cuales son: accesibilidad, diferenciación, exclusividad y especialización.

- *Expectativas del cliente*, se detallan como las "esperanzas o inquietudes" de los usuarios desean conseguir algo, para cubrir su necesidades personales o experiencias del servicio atendido.
- *Conformidad del usuario*, después de realizar la prestación del servicio el usuario experimenta puntos importantes como la lealtad y expectativas superadas desde su conformidad.
- *Experiencia*: Para generar una buena experiencia es necesario tener un conocimiento global del cliente/usuario. El personal que facilita la experiencia, en el proceso de la experiencia, el personal ha de estar implicado y comprometido con los objetivos de la institución. Todas las personas que participan de la experiencia deben ser conscientes del valor que aporta a la organización y a los clientes. La labor de la institución es generar una cultura con valores centrados en la generación de relaciones positivas en todo el entorno de la experiencia.

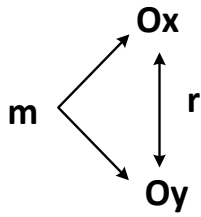
III. METODOLOGÍA

a. Tipo y diseño de la investigación

La investigación es del tipo empírica cuantitativa, debido a que la información recopilada sobre las variables de estudio; siendo una de ellas calidad de la atención y la otra, satisfacción del usuario. Asimismo, ésta se deriva de análisis numérico y estadístico. En razón a ello, Hernández et al (2014, p.3), sostiene la investigación empírica plantea un cuestionamiento delimitado por sus propósitos, sean estos objetivos generales o específicos, y plantean hipótesis para recoger la información y se realiza un procedimiento estadístico. Asimismo, que de las preguntas planteadas se establecieron hipótesis y se determinaron variables; trazándose un diseño con la finalidad de ser probadas. Posteriormente, estas variables serán medidas, analizando las mediciones obtenidas a través de métodos estadísticos para finalmente plantear discusiones y extraer conclusiones en relación a las hipótesis planteadas. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, pág. 4)

De igual manera, Sánchez y Reyes (1998, p.19), afirman, que esta investigación se basa en procesos estadísticos de procesamiento de datos y en razón a ello, se efectúa el uso de la estadística descriptiva e inferencial.

Otro aspecto en la investigación es el diseño utilizado, el cual es el descriptivo correlacional bivariado, éste último debido a que tiene como objetivo recopilar información sobre las dos variables antes señaladas en un solo momento y en una muestra de investigación. Este diseño lo define (Benavente, 2013) como esencia de diseños de única medida. Y, tiene por esquema:



Donde:

m: usuarios que acuden al Módulo Defensorial de Chimbote

Ox: Calidad de atención

Oy: Satisfacción del usuario

r: Relación entre las variables

b. Población, muestra y muestreo.

Respecto a la población en la investigación está constituida por $N = 30$ usuarios que acuden por un servicio de trámite y atención en el Módulo Defensorial de Chimbote. Cabe precisar, que esta población es finita y determinada, éste término se conceptualiza por el autor Ávila (2010, p.20), como aquel grupo delimitado de personas con la finalidad de realizar un análisis de estudio; asimismo Tamayo (2012), quien señala que la población es aquel fenómeno que integra la totalidad de las unidades de análisis y que debe tener una cantidad específica. Por otro lado, Pérez (2013, p.44), precisa que la población es un conjunto de personas que tienen un interés o característica común, con un fin de estudio. En razón a ello, es de utilidad en el presente, debido a que se busca entender la opinión de los elementos de la población respecto a las variables de estudio en el Módulo Defensorial de Chimbote.

La magnitud de la población es igual a la magnitud de la muestra no probabilística por lo que en nuestro estudio se denomina población censal, el cual es definido Hayes (1999, p. 24), citado (Taype y Rojas, 2018) que el muestreo censal es cuando la muestra es toda la población y este tipo de

método se aplica cuando se desea conocer las opiniones o criterios de todos los participantes. En razón a ello, la presente investigación N = n =30 usuarios que acuden al servicio brindado por el personal del Módulo Defensorial de Chimbote”, que fueron elegidos de acuerdo al contexto de la investigación y/o criterio de investigador, para ello se organizó de la siguiente forma:

PARTICIPANTES	TOTAL
Mujeres	18
Varones	12
TOTAL	30

Fuente: Registro del Módulo Defensorial de Chimbote.

El muestreo se realizó aplicando los criterios de inclusión durante 2 semanas de recolección de datos a los usuarios que cumplen con los criterios.

Criterios de Inclusión:

- Usuarios que tengan más de 1 caso.
- Usuarios que asistan en la semana de aplicación de los instrumentos.
- Usuarios que muestren disponibilidad para los instrumentos.

Al respecto, es un método utilizado para seleccionar componentes de la muestra de la población general. Definido como la fase de elección de elementos o unidades en un determinado grupo para la investigación de muestras. (Bolaños Rodríguez, 2012; Instituto de Estudios Sociales Avanzados-IESA, 2015)

c. Técnicas e instrumentos, validez y confiabilidad de los instrumentos.

Al respecto, para la recolección de datos se utilizó la encuesta, que de acuerdo a García (2019, p.127) se trata de un recurso que emplea una fase de procedimientos de estudio estandarizados con la finalidad de recolectar una

colección de datos e información de un grupo determinado de personas y así poder describir aspectos específicos, puntuales y relevantes para nuestro estudio.

De igual forma, según Lopez y Fachelly (2015) señala que la encuesta se considera una técnica de recolección de datos que consiste en cuestionar a los sujetos con el fin de obtener sistemáticamente la medición de conceptos derivados de preguntas de investigación previamente identificadas, y la recaudación de datos se realiza mediante cuestionarios.

Adicionalmente, Hernández Sampieri (1997) señala que probablemente el cuestionario es la herramienta con más utilidad más utilizado para agrupar información y esto incluye preguntas de un grupo sobre una o más variables a medir, considerando que tenemos dos variables se desarrolló dos cuestionarios con preguntas cerradas y se ha elaborado con respuestas con escala Liker; es decir en la siguiente escala valorativa “siempre 3, a veces 2, nunca 1”. Respecto a dicha escala se enmarca como un grupo de ítems planteados como opiniones o aseveraciones en busca de una reacción por parte de los individuos, a quienes va dirigido el instrumento. Aunado a ello, se considera que el número de categorías es de 3 respuestas, las cuales se clasifican en: siempre, a veces, nunca; teniendo las interrogantes un sentido favorable.

El primer cuestionario mide la variable calidad de atención y esta compuesta por 17 ítems; por otro lado, el segundo mide la variable satisfacción al usuario con 16 ítems.

Respecto a la validez, esta fue establecida según criterio de juicio de especialistas para examinar y comprobar la aprobación de los ítems que calcule a las variables de estudio. Es importante añadir que, según Hernández S. (2014) al hablar de validez nos estamos refiriendo a la categoría que posee el instrumento al medir a las variables de estudio, y esto es realizado por

especialistas, docentes con conocimientos superiores o con experiencia en la rama de investigación escogida, con grado superior de maestro o doctor. Asimismo, Palella y Martins (2011) Consideran que los requisitos esenciales para la validación de la muestra definida incluyen: Ser parte de la población, estadísticamente proporcional al tamaño de la población, lo que garantiza su confiabilidad y representatividad en relación con las características de la población.

Según Quero (2010) indica que la confiabilidad se refiere a la consistencia o estabilidad de una medida que es el resultado de la aplicación de una herramienta de recolección de datos. Asimismo, otro concepto que nos ayuda a comprender que entendemos por confiabilidad es el de consistencia o predictibilidad”.

Respecto a la confiabilidad, ésta fue determinada por medio de la prueba de naturaleza estadística denominada Alfa de Cronbach sujeta a una muestra piloto de $n_{\text{piloto}} = 15$. Entonces, se obtuvo en el cuestionario de la primera variable $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.865$, con un rango de confiabilidad de buena a muy buena; asimismo para el instrumento de la segunda variable se alcanzó $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.912$ con un rango de confiabilidad de buena a muy buena. Por dicha razón, los instrumentos han sido ejecutados a la muestra, objeto de nuestro estudio.

d. Método de análisis de los datos.

El método de análisis es el medio a través del cual se realizan el análisis de los datos y/o información recogida en la investigación.

Asimismo, para analizar la información del diseño tipo descriptivo de naturaleza correlacional, se utilizó la estadística tipo descriptiva considerando cada uno de los objetivos descriptivos y la estadística tipo inferencial en relación a los objetivos planteados de forma correlacional; todo ello mediante el paquete estadístico SPSS o el Excel.

Por otro lado, la prueba que determino la correlación es la de Pearson “Método de las puntuaciones directas” (r_{xy}) y respecto a la determinación del grado de significancia se implementó la prueba “t” Student (t_{cal}).

Pívots:

$$S_x = \sqrt{\frac{\sum x^2}{n} - \bar{x}^2}; \quad r_{xy} = \frac{\sum xy - \bar{x}\bar{y}}{S_x S_y}; \quad t_{cal} = \frac{r_{xy} - 0}{\sqrt{\frac{1 - r_{xy}^2}{n - 2}}}$$

e. Procedimientos.

En el progreso de la investigación se desarrolló diversos procedimientos como la creación de la matriz de consistencia que operacionaliza las variables, construcción de los instrumentos de recolección de datos por cada variable, la debida validación y determinación de confiabilidad de éstos, también la aplicación y distribución de los instrumentos a la muestra especificada, análisis de información recolectada mediante el desarrollo de la estadística, presentación de los capítulos resultados, análisis de discusión y luego de éstos se logró la preparación de conclusiones.

f. Aspectos éticos.

En particular, el aspecto moral del investigador está asociada o relacionada con sus valores y ética profesional y según Gurria (1996) refiere que ésta es una de las partes más relevante de la ciencia de la filosofía y se relaciona principalmente con la moral, los valores y la cultura, y se nota en las determinaciones que asume un sujeto que tiene que guardar relación con su comportamiento, conciencia y responsabilidad hacia los demás.

Al respecto, se considera el respeto por la fuente de información y que todo dato recibido es con el debido conocimiento de la unidad de análisis (Módulo

Defensorial de Chimbote), la información recogida solo tendrá uso académico y la aplicación del cuestionario es de carácter anónimo. La información recogida es de fuente primaria y su originalidad se mantiene para todo análisis previsto en los objetivos de la investigación.

IV. RESULTADOS

En relación al análisis tipo estadístico realizado a las dos variables de estudio, obtuvimos los siguientes resultados.

4.1 Análisis Descriptivos

El primer punto que se presenta es el estudio descriptivo de ambas variables de estudio, utilizando como evidencia tablas y porcentajes correspondientes. Por ello, presentamos los resultados de acuerdo con las metas formuladas.

4.1.1. Referente al objetivo general.

Objetivo general: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021.

Tabla N 1

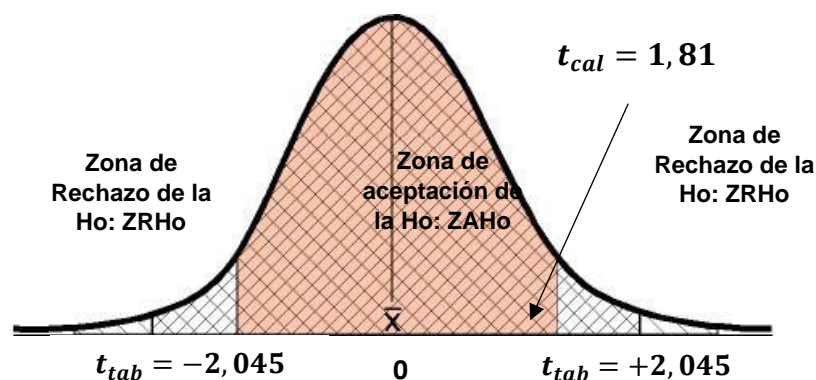
Análisis en relación al objetivo general.

H ₀ : No existe relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021.		
Hipótesis estadística	Coefficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
$r_{xy} = 0$	$r_{xy} = 0,32$ $\alpha = 5\% = 0,05$	$t_{cal} = 1,81 < t_{tab} = 2,045$ $g_l = 29$

Figura N 1

Análisis en relación al objetivo general.

(Curva de Gauss)



Descripción estadística. – De la tabla y figura N 1 de la muestra estudiada, se obtuvo que $r_{xy} = 0,32$ indicando que existe una correlación positiva, directa y pobre entre las variables de estudio en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021, debido a que se desestima la hipótesis H_0 y aprueba la hipótesis de investigación; y, dado que $t_{cal} = 1,81 < t_{tab} = 2,045$, la correlación no es significativa.

4.1.2. Referente al primer objetivo específico.

Objetivo específico 1. Analizar el nivel de calidad de atención del módulo defensorial de Chimbote, 2021.

Tabla N 2

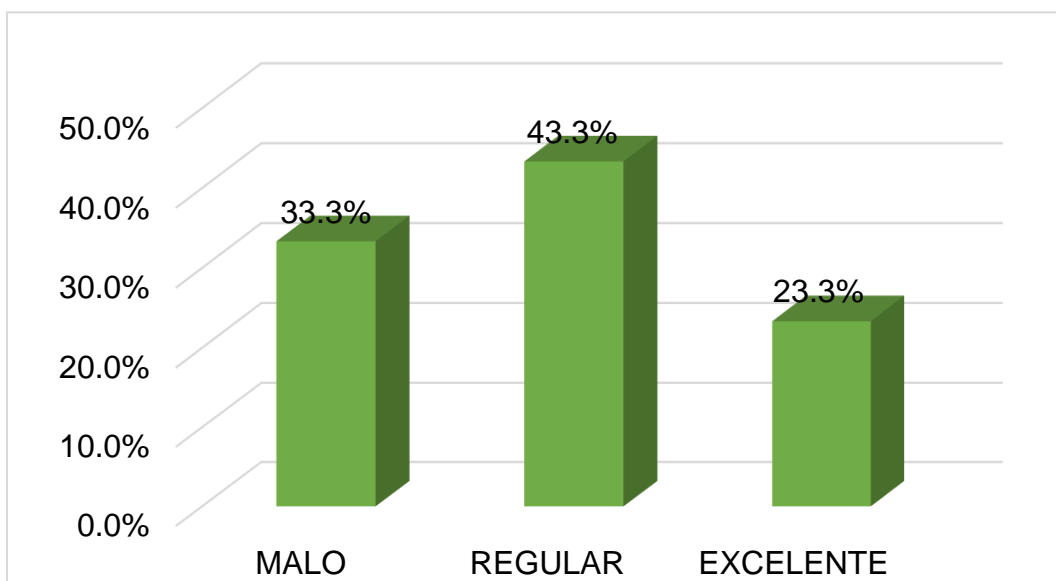
Análisis en relación al objetivo específico 1.- Distribución de frecuencia del nivel de calidad de atención del módulo defensorial de Chimbote, 2021.

Criterio de los usuarios encuestados respecto al nivel de calidad de atención del módulo defensorial.	Clientes Encuestados	
	Nº	%
MALO	10	33,3%
REGULAR	13	43,3%
EXCELENTE	7	23,3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia.

Figura N 02

Criterio de los usuarios encuestados respecto al nivel de calidad de atención del módulo defensorial de Chimbote, 2021.



Fuente: Tabla N 2

Descripción Estadística: De la tabla y figura N 2 se observa que la calidad de atención fue considerada con un nivel alto en un 23,3%, con un nivel medio un 43,3% y con un nivel bajo un 33,3%.

4.1.3. Referente al segundo objetivo específico.

Objetivo específico 2. Analizar el nivel de satisfacción de los clientes del módulo defensorial de Chimbote, 2021.

Tabla N 3

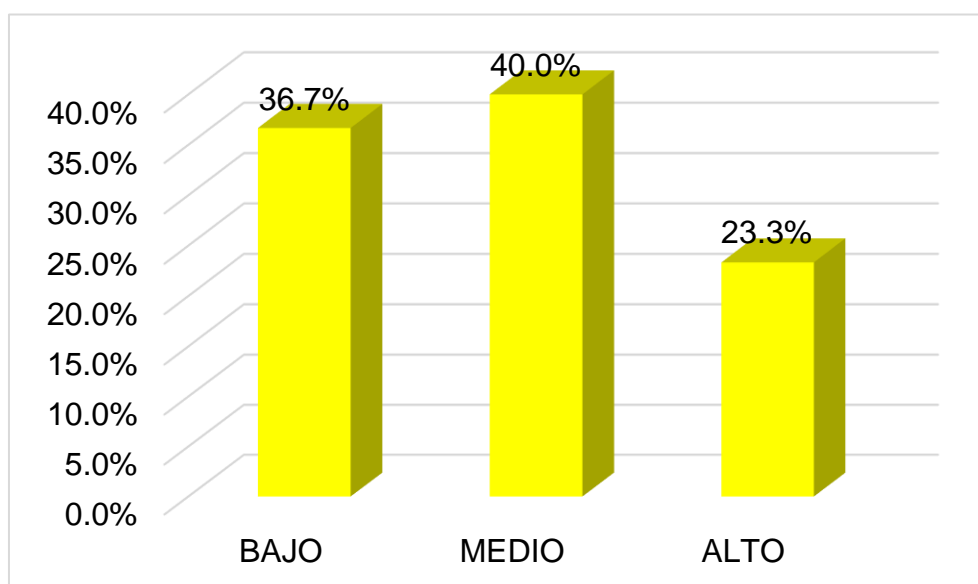
Reparto de regularidad del nivel de satisfacción de los usuarios del módulo defensorial de Chimbote, 2021.

Criterio de los usuarios encuestados en razón al nivel de satisfacción del módulo defensorial.	Clientes Encuestados	
	Nº	%
BAJO	11	36,7%
MEDIO	12	40,3%
ALTO	7	23,3%
TOTAL	30	100%

Fuente: Elaboración propia

Figura N 3

Criterio de los usuarios sobre la satisfacción del módulo defensorial de Chimbote, 2021.



Fuente: Tabla N 3

Descripción Estadística: De la tabla y figura N 3, se observa que la satisfacción por parte de los usuarios fue considerada con un nivel alto en un 23,3%, con un nivel medio un 40% y con un nivel bajo un 36,7%.

4.1.4. En relación al tercer objetivo específico.

Objetivo específico 3. Determinar la relación existente entre fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021.

Tabla N 4

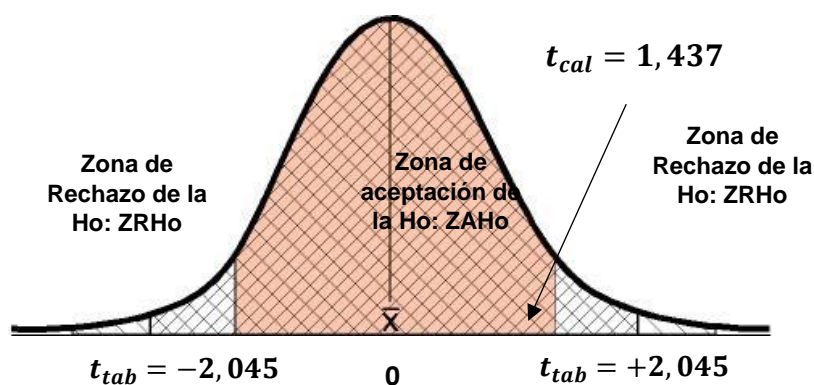
Análisis en relación al objetivo específico 3.

H ₀ : No hay relación significativa entre fiabilidad de la variable calidad de atención y la variable satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021		
Hipótesis estadística	Coeficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
$r_{xy} = 0$	$r_{xy} = 0,26$ $\alpha = 5\% = 0,05$	$t_{cal} = 1,437 < t_{tab} = 2,045$ $g_l = 29$

Figura N 4

Análisis en relación al objetivo específico 3.

(Curva de Gauss)



Descripción estadística. – De la tabla y figura N 4 se obtiene que $r_{xy} = 0,26$ de la muestra estudiada, indicando que hay una correlación positiva, directa y pobre entre la dimensión de fiabilidad de la calidad de la atención y la variable satisfacción del usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021, por ello se rehúsa la hipótesis H_0 y se admite la hipótesis de investigación; y se acepta la hipótesis de investigación; y, como $t_{cal} = 1,437 < t_{tab} = 2,045$, entonces la correlación no es significativa.

4.1.5. En relación al cuarto objetivo específico.

Objetivo específico 4. Determinar la relación que existe entre la sensibilidad de la calidad de atención y la variable satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021.

Tabla N 5

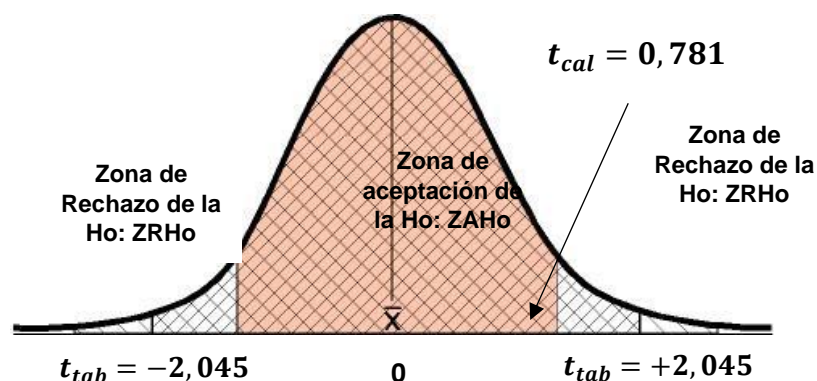
Análisis en relación al objetivo específico 4.

<p>H_0: No existe relación significativa entre sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021</p>		
Hipótesis estadística	Coeficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
<p>$r_{xy} = 0$</p>	<p>$r_{xy} = 0,14$ $\alpha = 5\% = 0,05$</p>	<p>$t_{cal} = 0,781 < t_{tab} = 2,045$ $g_l = 29$</p>

Figura N 5

Análisis en relación al objetivo específico 4.

(Curva de Gauss)



Descripción estadística. – De la tabla y figura N 5 se obtuvo que $r_{xy} = 0,26$ bajo la muestra aplicada, lo cual señala que hay una correlación positiva, directa y pobre entre la dimensión de sensibilidad de la calidad de la atención y la variable satisfacción del usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021, por ello se rehusa la hipótesis de H_0 y se admite la hipótesis de investigación; y, como $t_{cal} = 0,781 < t_{tab} = 2,045$, entonces la correlación no es significativa.

4.1.6. En relación al quinto objetivo específico.

Objetivo específico 5. Determinar la relación que existe entre la seguridad de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021.

Tabla N 6

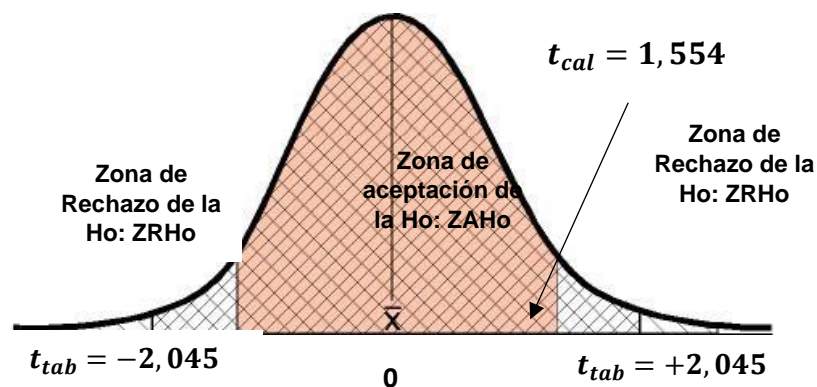
Análisis en relación al objetivo específico 5

<p>H₀: No existe relación significativa entre seguridad de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021</p>		
<p>Hipótesis estadística</p>	<p>Coefficiente de correlación / Nivel de significancia</p>	<p>Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)</p>
<p>$r_{xy} = 0$</p>	<p>$r_{xy} = 0,28$ $\alpha = 5\% = 0,05$</p>	<p>$t_{cal} = 1,554 < t_{tab} = 2,045$ $gl = 29$</p>

Figura N 6

Análisis en relación al objetivo específico 5.

(Curva de Gauss)



Descripción estadística. – De la tabla y figura N 6 se obtuvo que $r_{xy} = 0,28$ de la muestra aplicada, la cual señala que hay una correlación positiva, directa y pobre en medio de la dimensión de seguridad de la calidad de la atención y la variable satisfacción del usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021, por ello se rehúsa la hipótesis H₀ y se admite la hipótesis de

investigación; y, como $t_{cal} = 1,554 < t_{tab} = 2,045$, entonces la correlación no es significativa.

4.1.7. En relación al sexto objetivo específico.

Objetivo específico 6. Determinar la relación que existe entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021.

Tabla N 7

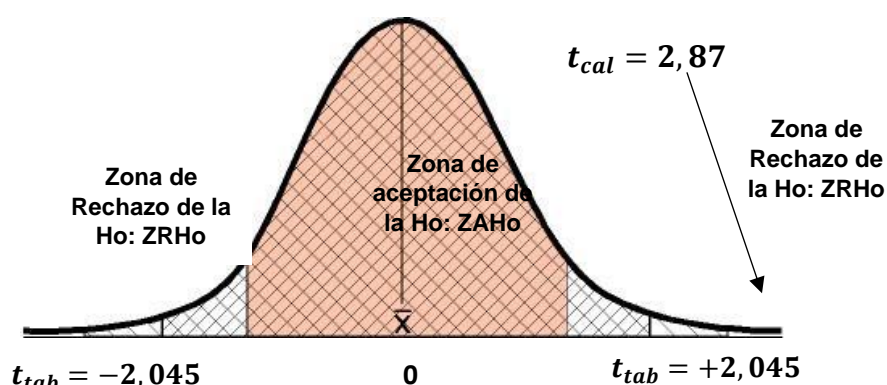
Análisis en relación al objetivo específico 6

H ₀ : No existe relación significativa entre la empatía de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021		
Hipótesis estadística	Coeficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
$r_{xy} = 0$	$r_{xy} = 0,476$ $\alpha = 5\% = 0,05$	$t_{cal} = 2,87 < t_{tab} = 2,045$ $g_l = 29$

Figura N 7

Análisis en relación al objetivo específico 6.

(Curva de Gauss)



Descripción estadística. – De la tabla y figura N 7 obtenemos que $r_{xy} = 0,476$ de la muestra estudiada, lo cual señala que existe una correlación

positiva, directa y buena en medio de la dimensión de empatía de la calidad de atención y la variable satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021, por ello se rehúsa la hipótesis H_0 y admite la hipótesis de investigación; y, como $t_{cal} = 2,87 > t_{tab} = 2,045$, entonces la correlación es significativa.

4.1.8. En relación al séptimo objetivo específico.

Objetivo específico 7. Determinar la relación que existe entre la tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021.

Tabla N 8

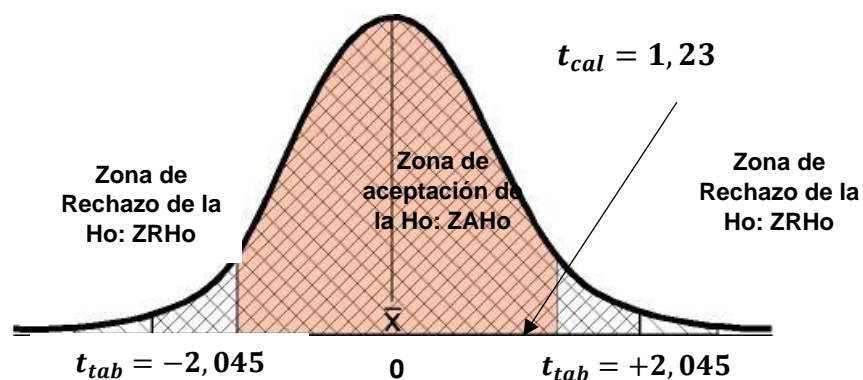
Análisis en relación al objetivo específico 7

<p>H_0: No existe relación significativa entre la tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, año 2021</p>		
Hipótesis estadística	Coeficiente de correlación / Nivel de significancia	Prueba "t" de significatividad / Grado de libertad (gl)
<p>$r_{xy} = 0$</p>	<p>$r_{xy} = 0,22$ $\alpha = 5\% = 0,05$</p>	<p>$t_{cal} = 1,23 < t_{tab} = 2,045$ $g_l = 29$</p>

Figura N 8

Análisis en relación al objetivo específico 7.

(Curva de Gauss)



Descripción estadística. – De la tabla y figura N 8 se obtuvo que $r_{xy} = 0,22$ de la muestra en análisis, lo cual señala que hay una correlación positiva, directa y pobre en medio de la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y la variable satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021, por ello, se rehusó la hipótesis H_0 y admite la hipótesis de investigación; y, como $t_{cal} = 1,23 < t_{tab} = 2,045$, entonces la correlación no es significativa.

5. DISCUSIÓN

Seguidamente, se presenta el estudio e indagación de los datos en relación a los estudios anteriores, teorías que sustentan la presente y los resultados.

Respecto a la tabla N 01 y figura N 01 de la muestra estudiada, se concluyó respecto al objetivo general, se obtuvo que $r_{xy} = 0,32$, lo cual indica que existe una correlación directa, positiva y pobre entre las variables calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo de Defensoría de Chimbote, 2021, por tal razón, se rechaza la hipótesis H_0 y se admite la hipótesis; y, considerando que $t_{cal} = 1,81 < t_{tab} = 2,045$, por consecuencia esta correlación no es relevante. Referidos hallazgos se acoplan en lo señalado por Chiriboga (2018) respecto a la acción de proporcionar una prestación de calidad a los usuarios que se sustenta en dos factores, la satisfacción y la eficacia operacional (p.7). Estudios similares como el análisis de Ortiz (2019), que encontró la existencia de una relación significativa entre la calidad y la satisfacción, con un grado de relación positiva alto $\rho = 0.867$ de la sub gerencia de la SUNAT de la provincia de Santa María-2017, aduciendo que la calidad se valora en relación de la expectativa del usuario luego de la ejecución de la prestación. Así mismo, Cano (2017) en su investigación que tuvo como propósito establecer la conexión en medio de la gestión de calidad de la atención al cliente y satisfacción de la empresa Rinconada, la metodología utilizada fue de tipo cuantitativa, concluyendo que el 43% afirmó que el nivel de atención es muy excelente, en razón a ello se ratificó y reitero que el nivel de satisfacción se considera excelente con un 72%, a la vez se determina que hay relación entre las variables considerando que en la prueba chi-cuadrado se obtuvo 71.058 que es mayor a 9.490. Del mismo modo, Maturrano (2019) en su investigación respecto a la satisfacción concluyeron que si hay una correlación alta (0.866) y significativa entre las variables de estudio, determinando que la medición de la calidad se basa en el de la satisfacción del usuario. De lo descrito, se obtiene que hay una conexión positiva, directa y pobre entre las variables analizadas en el Módulo de Defensoría de Chimbote, 2021; que se obtuvo $r_{xy} = 0,32$, y como $t_{cal} = 1,81 < t_{tab} = 2,045$, la relación no es relevante, esto porque no

otorga un servicio adecuado, el personal del MOD no inspira confianza en su totalidad, posee poca habilidad de comunicación con el usuario y no brinda la información requerida relacionado a lo solicitado.

De la tabla N 02 y figura N 02, de acuerdo al primer objetivo específico, se resolvió que la variable calidad de atención fue considerada con un nivel “bueno” en un 23,3%, “regular” en un 43,3% y “malo” en un 33,3%. Aquel descubrimiento se ampara con la teoría de Huancayo (2017) que refiere que la calidad del servicio está relacionada al usuario, acorde a sus requerimientos extendiéndose a una alta expectativa que el usuario espera recibir. Asimismo coincide con el argumento expuesto por Huancollo (2018), en su investigación, que resolvieron que las variables de estudio en las prestaciones de la Municipalidad de Taraco tienen influencia, basado en que el 94.39% de los usuarios lograron un nivel “medio” en relación a calidad, especificando que el personal es empático, presentable, están a su cuidado, oportunos, transmiten confiabilidad y respecto a la infraestructura todo el equipamiento es ideal para la prestación. De lo descrito se puede afirmar que existe una regular calidad en la prestación puesto que ésta fue considerada con un nivel bueno en un 23,3%, regular en un 43,3% y malo en un 33,3%, lo que indica que la atención brindada es regular pero no lo suficiente buena para tener la aceptación de los usuarios, por lo que el Módulo defensorial debe estar enfocada en brindar un servicio adecuado basados en la correcta asesoría en temas jurídicos propios de las consultas, quejas que se puedan presentar.

De la tabla N 03 y figura N 03, respecto al segundo objetivo específico se concluyó que la satisfacción por parte de los usuarios fue considerada con un nivel Satisfecho en un 23,3%, con un nivel poco satisfecho un 40% e insatisfecho con un 36,7%. Estos hallazgos se respaldan con la teoría de Zavaleta y García (2018) quienes mencionan que engloba a la satisfacción todo lo relacionado con la superación de las esperanzas de los usuarios, por lo que los prestadores de servicio deben estar enfocados siempre en indagar sus deseos y necesidades. Asimismo lo cual coincide con la investigación de

Maldonado (2017) en su investigación realizada en la municipalidad de San Antonio en relación a la satisfacción al usuario, concluyo que la satisfacción en la negociación de naturaleza extrajudicial, el 14% de la muestra señala que es desfavorable, por otro lado, el 24% de señala que es favorable y un 62% considero muy favorable, argumentando que no presenta una asesoría adecuada en términos de conciliación extrajudicial que resuelva de manera rápida sus solicitudes. De lo descrito se puede afirmar que la satisfacción de los usuarios del módulo defensorial es mayoritariamente presentó un nivel bajo, pues el valor percibido, la experiencia y el servicio brindado no son los adecuados.

De la tabla N 04 y la figura N 04 respecto al tercer objetivo específico, se concluyó de la muestra analizada que $r_{xy} = 0,26$, lo cual indica que hay una relación directa, positiva y pobre entre fiabilidad de la calidad de atención y la variable de satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021, por ello se rechaza la hipótesis H_0 y se admite la hipótesis de investigación; y considerando que $t_{cal} = 1,437 < t_{tab} = 2,045$, tenemos que la relación entre ambas no es significativa. Lo cual coincide por lo expuesto por Paredes (2018), quien hace referencia que la capacidad para efectuar el servicio que se ofrece de manera confiable; ejecutando sus compromisos y que, proporcionando una resolución a la problemática entre otras situaciones, resalta la calidad en sus procesos y genera confianza en los usuarios. Así mismo coincide con los hallazgos de Roncal (2017) quien, en su investigación respecto al predominio en la satisfacción de los ciudadanos que acuden al Ministerio Público en el distrito de Trujillo, concluyó respecto a uno de sus objetivos específicos que hay relación positiva muy baja entre la confiabilidad de la variable calidad de la prestación y la satisfacción porque el coeficiente de Pearson fue de 0.179 con una significancia bilateral de 0.45 ($p < 0.05$). De lo descrito se tiene $r_{xy} = 0,26$, lo cual indica que hay una conexión positiva, directa pero pobre en medio de la fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, por dicha razón se rechaza la hipótesis H_0 y admite la hipótesis de investigación; y, como $t_{cal} =$

$1,437 < t_{tab} = 2,045$, tenemos que la relación no es relevante, esto porque la calidad de atención no es la más adecuada, no es satisfactorio desde la percepción de los usuarios, pues el personal no brinda una atención rápida, atento y adecuado, lo cual estaría relacionado a la fiabilidad con la que se brinda el servicio.

De la tabla N 05 y la figura N 05 respecto al cuarto objetivo específico, se concluyó según la muestra estudiada que $r_{xy} = 0,26$, lo cual indica que hay una relación positiva, directa y pobre en medio de la sensibilidad de la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021, por ello se rechaza la hipótesis H_0 y admite la hipótesis de investigación; y, considerando $t_{cal} = 0,781 < t_{tab} = 2,045$, tenemos que la relación no es significativa. Lo cual se sostiene en la teoría de Cakici et al. (2019) quien enfatiza que, la satisfacción del cliente en cualquiera entidad está ligada directamente con la resolución de solucionar problemas de los usuarios respecto al producto o servicio que se brinde, respondiendo oportunamente a las inquietudes de manera eficiente. Así mismo coincide con los descubrimientos de Martínez (2018) tuvo como uno de los objetivos establecer la conexión entre la sensibilidad de la calidad y la satisfacción de los usuarios, concluyendo que hay conexión directa entre la sensibilidad de los trabajadores y satisfacción del usuario de la municipalidad de Tinguíña, resultado reflejado por medio de coeficiente de relación obtenido $r=0,564$ y con significancia de 0,000. También de lo descrito se obtuvo que $r_{xy} = 0,26$, lo cual señala que hay una relación positiva, directa pero pobre entre la sensibilidad de la calidad y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, por ello se rechaza la hipótesis H_0 y admite la hipótesis de investigación; y, considerando $t_{cal} = 0,781 < t_{tab} = 2,045$, por lo cual la correlación no es significativa, esto debido que si bien la calidad de atención enfocada en la sensibilidad no es la más adecuada, dado que no hay una aptitud de apoyar y asistir a las personas con un servicio rápido considerando sus necesidades, lo cual genera disconformidad entre los usuarios.

De la tabla y la figura N 06 respecto a nuestro quinto objetivo específico, se concluyó de la muestra analizada que $r_{xy} = 0,28$, lo cual indica que hay una relación positiva, directa pero pobre en medio de la seguridad de la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote; por ello se rehúsa la hipótesis H_0 y admite la hipótesis de investigación; y, considerando $t_{cal} = 1,554 < t_{tab} = 2,045$, entonces la correlación no es significativa. Lo cual se sostiene en lo argumentado por García (2016) quien sostiene que, la seguridad que se brinda en una empresa, es parte importante dentro del servicio brindado pues esto se enlaza con la satisfacción y proporciona ventaja que ayuda al cliente a tener confianza en el servicio que adquieren. Asimismo coincide con los hallazgos de López (2020) en su investigación realizada en la Defensoría Municipal del distrito de Santa (DEMUNA); la cual tuvo como objetivos determinar la conexión entre la dimensión seguridad de la calidad de la prestación y satisfacción del usuario, concluyendo que hay una relación relevante ($Rho = 0.630$; sig. = 0.000) y rechazando la hipótesis nula, verificando que la seguridad que brinda esta institución en los trámites mantiene la reserva y tolerancia a los derechos de las personas, siendo propicio para que estos últimos manifiesten conformidad en el servicio prestado. Además de lo descrito se tiene que $r_{xy} = 0,28$, lo cual indica que hay una relación positiva, directa pero pobre entre la seguridad de la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, por ello se rechaza la hipótesis H_0 y admite la hipótesis de investigación; y, considerando $t_{cal} = 1,554 < t_{tab} = 2,045$, tenemos que la relación no es relevante, si bien la calidad de atención enfocada en la seguridad no es la más adecuada, puesto que el personal posee poca habilidad de comunicación y el servicio prestado no inspira confianza, lo cual no es satisfactorio para el usuario.

De tabla N 07 y la figura N 07 de acuerdo al sexto objetivo específico, se obtuvo de la muestra analizado que $r_{xy} = 0,476$, lo cual indica que hay relación positiva, directa, buena entre la empatía de la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, por ello se rehúsa la hipótesis

Ho y admite la hipótesis de investigación; además considerando $t_{cal} = 2,87 > t_{tab} = 2,045$, entonces la correlación es significativa. Lo cual se sostiene por lo expuesto por Bernal (2018) sostiene que, la interacción que hay entre clientes y prestadores de servicios resulta importante a la hora de fidelizar al cliente, pues atención personalizada que proporcionan las empresas a los usuarios, de manera individualizada y que se adapte a los gustos, conlleva a la su satisfacción. También coincide con los hallazgos de Lezcano y Novoa (2019) cuya investigación tuvo como uno de sus objetivos establecer la relación que hay en medio de la dimensión empatía de calidad de servicio y satisfacción de clientes de la empresa Calzature, su estudio fue no experimental y correlacional. Concluyendo a través de la correlación de Spearman existió una conexión entre satisfacción y empatía, teniendo como resultado 0.588, representando que existió una correlación positiva moderada, se admitió la hipótesis alternativa porque se demostró la relación entre las variables. Asimismo de lo descrito obtuvo que $r_{xy} = 0,476$, lo cual indica que hay relación positiva, directa, buena en medio de la empatía de la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, por ello se rehúsa la hipótesis Ho y admite la hipótesis de investigación; también considerando $t_{cal} = 2,87 > t_{tab} = 2,045$, entonces la correlación es significativa, si bien la calidad de atención enfocada en la empatía es adecuada, pues el Módulo defensorial a través de su personal brinda un servicio personalizado considerando la situación que presenta cada usuario, lo cual no genera su total satisfacción.

La tabla N 08 y la figura N 08 respecto a séptimo objetivo específico, se concluyó de la muestra estudiada que $r_{xy} = 0,22$, lo que indica que hay una relación positiva, directa pero pobre en medio de los elementos tangibles de calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, por ello se rechaza la hipótesis Ho y admite la hipótesis de investigación; también considerando que $t_{cal} = 1,23 < t_{tab} = 2,045$, se tiene que la relación no es relevante. Lo cual se sostiene por lo expuesto por Rivas (2016) quien sostiene que la satisfacción del usuario se caracteriza por la

arquitectura percibida del lugar donde se brinda la prestación (espacios amplias y cómodas, equipamiento adecuado, con ventilación y otros aspectos), y también toma en cuenta la calidad y calidez con la que brindan el servicio, la eficiencia, la efectividad que percibe y la oportunidad con la que fue tratado es importante para la satisfacción. De igual forma, coincide con los hallazgos de Torres (2020) en su investigación realizada en la Municipalidad de Yauya, el cual tuvo como uno de sus objetivos precisar la conexión en medio de los elementos tangibles y satisfacción al usuario, donde el coeficiente alcanzado fue ($Rho = ,467$), representando que hay una relación de volumen moderada y positiva entre las variables de estudio. De lo referido se obtuvo $r_{xy} = 0,22$, lo cual indica que hay relación positiva, directa pero pobre en medio de los elementos tangibles de calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, por ello se rechaza la hipótesis H_0 y admite la hipótesis de investigación; también considerando $t_{cal} = 1,23 < t_{tab} = 2,045$, debido a que la calidad de atención enfocada en los elementos tangibles no es buena, pues la arquitectura, equipamiento y materiales del Módulo defensorial, no ayudan para brindar un servicio adecuado.

6. CONCLUSIONES

Habiendo analizado la información y resultados de la presente investigación, concluimos lo siguiente:

Primera. Se halló una correlación positiva, directa y pobre ($r_{xy}=0,32$) entre la calidad de atención y la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021. Asimismo, que esta relación no es relevante considerando $t_{cal}=1,81 < t_{tab}= 2,045$.

Segunda. La calidad de atención en el Módulo Defensorial de Chimbote es regular con un porcentaje del 43,3%; es decir que la atención no es satisfactoria para las expectativas de los usuarios.

Tercera. Por lo tanto, considerando lo antes detallado el nivel de la satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote es regular con 40%; seguido a ello, tenemos un nivel bajo con un 36.7%.

Cuarta. Se halló una relación entre la fiabilidad de calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021; siendo esta positiva, directa y pobre ($r_{xy}=0,26$) y considerando que $t_{cal}=1,437 < t_{tab}= 2,045$ tenemos que la correlación no es relevante, porque los usuarios consideraron que no hay calidad de proceso, habilidad y solución de problemas en la prestación que ofrece los trabajadores de referida institución.

Quinta. Igual forma, se halló relación entre la sensibilidad de la calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021; siendo esta positiva, directa y pobre ($r_{xy}=0,14$); sin embargo, no se logró la significancia considerando que $t_{cal}=0,781 < t_{tab}= 2,045$ y en razón a ello, las personas consideraron que los trabajadores de la institución no cumple satisfactoriamente con los indicadores de disposición, ayuda y atención pronta.

Sexta. Se halló conexión entre la seguridad de calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021; siendo ésta positiva, directa y pobre ($r_{xy}=0,28$); y considerando $t_{cal}=1,554 < t_{tab}= 2,045$ tenemos que la relación entre ambas no es

relevante y ello, se debe a que los usuarios señalaron que los trabajadores que prestan el servicio no cumplen satisfactoriamente los indicadores de conocimiento, habilidades, confianza y credibilidad.

Séptima. Se halló conexión entre la empatía de calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021; siendo ésta positiva, directa y buena ($r_{xy}=0,476$); y considerando que $t_{cal}= 2,87 > t_{tab}= 2,045$ tenemos que la relación es relevante y ello, es debido a que los usuarios indicaron que los trabajadores que prestan el servicio cumplen con el indicador de percepción.

Octava. Se halló relación entre la tangibilidad de calidad de atención y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, 2021; siendo ésta positiva, directa y pobre ($r_{xy}=0,22$); y considerando que $t_{cal}=1,23 < t_{tab}= 2,045$ tenemos que la relación no es relevante porque los usuarios consideraron que el servicio que se brinda no cumple satisfactoriamente y de forma eficiente los indicadores de infraestructura, materiales y equipo y recurso humano.

7. RECOMENDACIONES

Primera. La coordinadora del Módulo Defensorial de Chimbote, la Dra. Roslin Villanueva Ramírez, debe considerar el aporte y participación de los usuarios que acuden a las oficinas en relación a la mejoría en el servicio que se brinda a la población, teniendo en cuenta la visión de la institución.

Segunda. La persona responsable de Administración del Módulo Defensorial de Chimbote y a conocimiento de la coordinadora, la Dra. Roslin Villanueva Ramírez, deben tener en cuenta la sugerencia y propuestas por parte del personal en primera línea del Módulo Defensorial de Chimbote con la finalidad de perfeccionar la prestación del servicio.

Tercera. La persona responsable de Administración del Módulo Defensorial de Chimbote debe plantear estrategias administrativas y de gestión al área de Jefatura del Módulo Defensorial de Chimbote a fin de perfeccionar la prestación y de esta manera, superar las esperanzas puestas por las personas que acuden a dicha institución.

Cuarta. La coordinadora del Módulo Defensorial de Chimbote, Dra. Roslin Villanueva Ramírez, debe impulsar la capacitación continua en servicio al usuario, sensibilización considerando la misión institucional y en temas relacionados a los casos más recurrentes de la localidad.

Quinta. La coordinadora del Módulo Defensorial, Dra. Roslin Villanueva Ramírez, debe considerar realizar supervisión interna al personal del desarrollo del servicio de atención tanto en primera línea de forma presencial como en el celular de emergencia.

8. REFERENCIAS

- Abd-El-Salam, E. M., Shawky, A. Y., & El-Nahas, T. (2013). The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: testing the mediating role. Case analysis in an international service company. *The Business & Management Review*, 3(2), 177.
- Alor Llañez, M. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia – Ancash. Recuperado en <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3982>
- Andara Martos, A (2016). Midiendo la calidad democrática de la gestión pública de los gobiernos locales de América Latina. Recuperado en <https://www.redalyc.org/jatsRepo/555/55548904002/html/index.html>
- Ávila, R. (2010). Estadística elemental. Editorial Estudios y ediciones.
- Benavente, Ana (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en Psicología, Universidad de Murcia, España, pág. 1052.
- Bolaños Rodríguez, E. (2012). Muestra y Muestreo. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. Recuperado de http://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf
- Brady, M., y Cronin, J. (2001). Algunas reflexiones nuevas sobre la conceptualización de la calidad de servicio percibida: un enfoque jerárquico. *Diario de Marketing*. Vol. 65. No 3. 2001, p. 34-49.

Cano Saldaña ,D. (2017) . Gestión De Calidad de la atención al cliente y la satisfacción en la micro y pequeñas empresas del sector servicios, Rubro Restaurantes: Caso Restaurante “La Rinconada” en la ciudad de Huarney, 2016. (Tesis de maestria,Univeridad Catolica los angeles de chimbote ,chinbote). Recuperado en http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/11939/SATISFACCION_%20CANO_SALDANA_DORIS_MARGARITA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chávez Soto, E. Chávez Soto,M. (2019). La nueva gestión pública y su relación con la modernidad del estado para mejorar la atención al ciudadano Mac/Reniec Lima norte 2016-2018. (Tesis de pregrado, universidad San Martin de Porras). Recuperado en https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5665/trab_inv_mae_Chavez_abierto.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Chiriboga, E., Guaman, M., Mérez, J. Hidalgo, F. y Mora, M. (2018). Quality service and relevance in the cultural tourism: case of study Museum Municipal. Revista espacios. Vol 39(19), 1-9. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/FernandoChiriboga/publication/331086631_Calidad_del_servicio_y_su_impacto_en_el_turismo_cultural_estudio_de_caso_Museo_Municipal_Quality_service_and_relevance_in_the_cultural_tourm_case_of_study_Museum_Municipal_Contento/links/5c64d014a6fdccb608c117e1/Calidad-del-servicio-y-su-impacto-en-el-turismo-cultural-estudio-de-caso-Museo-Municipal-Qualityservice-and-relevance-in-the-cultural-tourism-case-of-study-Museum-MunicipalContenido.pdf

De Zela,H. (2016). Desigualdad e Inclusión Social en las Américas. Recuperado en <https://www.oas.org/docs/desigualdad/libro-desigualdad.pdf>

Duc, L. Hong, T. Hoang, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics* Volume 36, Issue 2, June 2020, Pages 89-103. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>

Fernández Eliana (2015). Calidad en atención a usuarios de la administración pública. Recuperado en http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/852/2015_AD_001.pdf?sequence=1

Flores Murayari, Marjorie Alexis (2020). Satisfacción de los usuarios en consultorio externo en tiempos de Covid 19, IPRESS I-2 LOS DELFINES, SAN JUAN BAUTISTA, AÑO 2020. Iquitos, Perú.

García Ferrando M. La encuesta. En: Garcia M, Ibáñez J, Alvira F. *El análisis de la realidad social. Métodos y técnicas de Investigación*. Madrid: Alianza Universidad Textos, 1993; p. 141-70.

Gilmore, C., y Moraes, H. *Manual de Gerencia de la Calidad*. Ob.Cit. 2009, p.2,3. Instituto Salvadoreño del Seguro Social. Instructivo para la Consulta Subsecuente Especializada dentro del Plan Integral de Acortamiento de Citas, 2003. (En línea) Salvador: <http://www.gerenciasalud.com/art.260.htm>

Gurria. (1996). Obtenido de http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/gonzalez_a_m/capitulo2.pdf

Gutierrez Gomez, Javer Daniel (2019). *Importancia de la Gestión de la Calidad en el Mejoramiento del Servicio del Cliente*. Universidad Santiago de Cali.

- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A.
- Huancollo Chambi, J. (2018). Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de taraco – huancané – puno, 2017. (Tesis de pregrado, Universidad nacional .José Faustino Sánchez Carrión, Huacho). Recuperado de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ibarra Picón ,A. Edwin Rúa Remírese (2017). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. Recuperado en <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
- Jaya Veloz, E. (2017). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los centros de salud tipo c en la zona 3 del ecuador. (Tesis de maestría, Universidad técnica de ambato, Ecuador).Recuperado de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26421/1/42%20GIS.pdf>.
- Karatepe, O. M. (2011). Service quality, customer satisfaction and loyalty: the moderating role of gender. *Journal of Business Economics and Management*, 12(2), 278-300.
- Khan, M. M., & Fasih, M. (2014). Impact of service quality on customer satisfaction and customer loyalty: Evidence from banking sector. *Pakistan Journal of Commerce and Social Sciences*, 8(2), 331.

Lezcano Cruz A, & Novoa Sánchez, E. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción del cliente de la empresa calzature gianella, en la ciudad de Trujillo 2019. (Tesis de pregrado, Universidad privada del norte, Trujillo). Recuperado de https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/23299/Novoa%20Sanchez_Lezcano%20Cruz.pdf?sequence=7&isAllowed=y.

Lizana Ubaldo, Delia .Piscoya Valdivieso, F. Quichiz Campos, S. (2018). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de emergencia de un hospital de Lima – Perú 2018. Recuperado en https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López Vásquez, L. & Olivera, Hospinal, S. & Tinoco Reyes, D. (2018). Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado ciudadanos: Políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria. (Tesis de maestría, Universidad ESAN, Lima). Recuperado de https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1377/2018_MAGEM_16-3_04_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lopez y Fachelli (2015). METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA. Universidad Autónoma de Barcelona. https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163567/metinvsoccua_a2016_cap2-3.pdf

López, E. (2020) Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chimbote). Recuperado de

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/62954/Sol%C3%B3rzano_LJE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Maldonado, E. (2017) Conciliación extrajudicial y satisfacción del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima – 2016. (Tesis de maestría, Universidad cesar vallejo, Lima). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/6553/Maldonado_AE.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Martínez, A. (2016). La prestación de los servicios públicos de calidad en el siglo XXI. Recuperado en https://www.researchgate.net/publication/307513438_LA_PRESTACION_DE_LOS_SERVICIOS_PUBLICOS_DE_CALIDAD_EN_EL_SIGLO_XXI

Martínez, L. (2018) Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y

MATA, María Cristina; 1994 Cómo conocer la audiencia de una emisora, los sondeos de audiencia. Cuadernos de investigación No. 3. ALER, Quito.

Maturrano Villanueva, J. (2019). Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de empleo del Gobierno Regional de Lima Sede Huacho 2019.(Tesis maestría, Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho). Recueprado en <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS>

%20FINAL%20%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20
ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Meléndez García (2016). Nivel de satisfacción del usuario del seguro integral de salud según las expectativas y percepciones de la calidad de atención. Recuperado en http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/628/T_MAES.GSRRHH_06599223_MELENDEZ_GARCIA_CARMEN%20MAR%C3%8DA%20DEL%20PILAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Morales Vallejo, P. (2007): La fiabilidad de los test y escalas. Madrid: Universidad Ponticia Comillas.

Nunkoo ,R. Teeroovengadam, V. Ringle ,C. Sunnassee ,V.(2020). Service quality and customer satisfaction: The moderating effects of hotel star rating. International Journal of Hospitality Management Volume 91, October 2020, 102414. Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.102414>

Ortiz .J (2019). Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la sub gerencia de administración tributaria y rentas de la municipalidad distrital de santa maría – 2017. (Tesis de maestría, Univeridad José Faustino Sánchez Carrión, huacho). Recuperado en <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Palella, S. y Martins, F. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa. (3ª ed.). Caracas: Fedupel.

Pérez, L. (2013). Estadística básica. Editorial San Marcos.

Quero Virla, Milton (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbac. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín. <https://www.redalyc.org/pdf/993/99315569010.pdf>

Rodriguez Acevedo,N. (2017). El servicio al cliente y su problemática en el sector público. Recuperado en <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/15888/RodriguezAcevedoNataliaJuliana2017.pdf?sequence=1>

Roncal, M. (2017) Calidad de prestación de servicios y su influencia en la satisfacción de usuarios del Ministerio Público en el distrito de Trujillo, 2017. (tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Trujillo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/17694/roncal_tm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ruelas Barajas, Enrique. Zurita Garza, Beatriz. Nuevos horizontes de la calidad de la atención a la salud. Salud pública de México. Mayo-Junio 1993. Volumen 35 numero 003. Instituto Nacional de Salud Pública. Cuernavaca México pg. 235-237

Sánchez, H., y Reyes, C. (1998). Metodología y diseños en la investigación científica. Editorial Mantaro.

Suresh, S. (2021). *Influence of logistics service quality among customer satisfaction using IOT based techniques*. Available online 27 February 2021 Recuperado de <https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.11.764>

- Taibe Soto Y Rojas Paytan (2018). Sistemas Contables utilizados en los Sectores Empresariales. Universidad Nacional de Huancavelica. <https://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/2126/TESIS-CONTABILIDAD-2018-TAIBE%20Y%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tamayo, M. (2012). El Proceso de la Investigación Científica. México: Limusa, p. 180.
- Torres, A. (2020) *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavaleta Correa. E. & García Saldaña. L. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del Minsa y Essalud Chota 2018” (Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo). Recuperado de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXO 01


MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	NIVEL DE MEDICIÓN
Variable independiente: CALIDAD DE ATENCIÓN	Según (Gutierrez, 2019) señala que la calidad de servicio aspira o tiene como expectativa cumplir con las necesidades del cliente, en precio, plazos y adecuación a sus objetivos. Es decir, cumplir satisfactoriamente una variedad criterios en relación al servicio brindado.	La calidad de atención se basa en cumplir con las expectativas del cliente considerando una serie de criterios como fiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía.	Fiabilidad	- Calidad del proceso - Habilidad - Solución de problemas.	Ordinal Buena: [41-51] Regular: [29-40] Deficiente: [17-28]
			Sensibilidad	- Disposición - Ayuda - Atención pronta.	
			Seguridad	- Conocimiento - Habilidades - Confianza - Credibilidad	
			Empatía	- Percepción	

				- Servicio individualizado	
			Elementos tangibles	- Infraestructura - Materiales - Equipo - Recurso Humano	
Variable dependiente: SATISFACCIÓN AL USUARIO	Según (Flores, 2020) la satisfacción al usuario es el cumplimiento de las expectativas que sostiene el usuario, es decir si el servicio que solicita genera bienestar o placer cuando se ha cubierto un deseo o necesidad.	La satisfacción al usuario es la percepción del usuario al servicio brindado de acuerdo a las experiencias pasadas en relación al servicio brindado, teniendo como resultado la satisfacción de la necesidad del usuario y cumpliendo con las expectativas del mismo.	Valor percibido	- Resultado - Desempeño	Ordinal Buena: [38-48] Regular: [27-37] Deficiente: [16-26]
			Expectativas	- Esperanza - Experiencia	
			Conformidad	- Expectativa superada - Lealtad	
			Experiencia	- conocimiento global - Compromiso institucional	

ANEXO 02 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO N° 01

	<p>Estimado (a):</p> <p>El presente cuestionario con fines académicos o de estudio, trata de recoger información en relación a la calidad del servicio que brinda el personal del MOD Chimbote. Por ello, agradecemos tu amabilidad de leer cada uno de los ítems y marcar con una equis (X) la alternativa o respuesta que se ajuste a la realidad.</p> <p>De antemano, agradecemos tu colaboración.</p>
---	--

- Teniendo en cuenta, la variable de “CALIDAD DEL SERVICIO” que brinda el Módulo Defensorial de Chimbote (MOD Chimbote en adelante), tenemos los siguientes ítems:

D1: FIABILIDAD				
N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
1	El servicio que brinda la institución suele ser fiable y cuidadosa.			
2	El personal que brinda el servicio cumple oportunamente con lo prometido u acordado.			
3	El personal del MOD Chimbote tiene la habilidad de brindar el servicio a la población.			
4	El personal del MOD Chimbote suele tener la capacidad de solución de conflictos.			
D2: SENSIBILIDAD				
N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
5	El personal del MOD Chimbote tiene la disposición de ayudar a los usuarios.			
6	El personal del MOD Chimbote presta un servicio atento y adecuado.			

7	En los casos de emergencia, el personal brinda una atención rápida.			
D3: SEGURIDAD				
N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
8	El personal del MOD Chimbote tiene conocimientos en los temas jurídicos propio de las consultas, quejas y petitorios que se presentan.			
9	El personal del MOD Chimbote posee habilidad de comunicación al usuario.			
10	El servicio prestado por el personal le inspira confianza.			
11	El servicio prestado le trasmite credibilidad en la atención de sus casos.			
D4: EMPATÍA				
N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
12	El personal del MOD Chimbote presta un servicio personalizado considerando la situación que presenta.			
13	El personal del MOD Chimbote brinda un servicio a su gusto y comodidad.			
D4: ELEMENTOS TANGIBLES				
N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
14	El servicio se brinda en las instalaciones físicas adecuadas, considerando que acuden poblaciones vulnerables.			
15	El servicio se brinda con los materiales y equipos necesarios.			
16	El personal del MOD Chimbote tiene la apariencia física correcta y acorde a sus funciones.			
17	El MOD Chimbote tiene el personal necesario para brindar un servicio de calidad.			

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1.

Título de la investigación	La calidad de Atención y satisfacción al Usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, Año 2021.
Variable (s) en estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de atención. • Satisfacción al usuario.
Responsable	Br. Gonzales Beltrán, Mercedes Beatriz
Instrumento (s)	Cuestionario de preguntas cerradas
Número de ítems	Calidad de atención
	Dimensiones:
	<ul style="list-style-type: none"> a. Fiabilidad: 04 ítems b. Sensibilidad: 03 ítems c. Seguridad: 04 ítems d. Empatía: 02 ítems e. Elementos Tangibles: 04 ítems
	Nro total de ítems: 17
Confiabilidad	Prueba Alfa de Cronbach $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.86$
Validez	Criterio de juicio de expertos Docente de la asignatura: Dr. Nicolas Álvarez Carrillo Especialista externo: Magister en Gestión Pública Mg. Jeysi Rodríguez Araujo.
Tipo de respuestas	De Escala de Likert: Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
Nivel de medición del instrumento	Buena: [41-51] Regular: [29-40] Deficiente: [17-28]

MATRIZ DE VALIDACIÓN



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: La calidad de Atención y satisfacción al usuario en el Modulo Defensorial de Chimbote, Año 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES				
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta						
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	- Calidad del proceso.	1.																
			2.																
		- Habilidad	3.				X				X			X					
		- Solución de problemas	4.								X			X					
	Sensibilidad	- Disposición	5.				X				X			X					
		- Ayuda	6.								X			X					
		- Atención pronta	7.								X			X					
	Seguridad	- Conocimiento	8.								X			X					
		- Habilidades	9.								X			X					
		- Confianza	10.								X			X					
		- Credibilidad	11.								X			X					
	Empatía	- Percepción	12.								X			X					
		- Servicio Individualizado	13.								X			X					
	Elementos Tangibles	- Infraestructura	14.								X			X					
		- Materiales y equipo	15.								X			X					
		- Recurso Humano	16.											X					
			17.											X					
SATISFACCIÓN AL USUARIO	Valor Percibido	- Desempeño	1.																
			2.																
			3.																
		- Resultado	4.																
			5.																
	Expectativa	- Esperanza	6.																
			7.																

		- Experiencia	8						X		X		X			
			9								X		X			
	Conformidad	- Expectativa superada.		10						X		X		X		
				11								X		X		
				12				X				X		X		
				13						X		X		X		
	Experiencia	- Conocimiento global		14						X		X		X		
				15								X		X		
			- Compromiso institucional	16				X			X		X		X	



Ing. Jeisy Matilde Rodríguez Araujo
DNI 46589556

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Recoger información en relación a la calidad del servicio y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote.

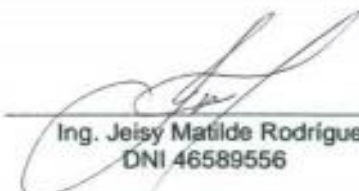
DIRIGIDO A: Los usuarios que acuden al Módulo Defensorial de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rodríguez Araujo Jeisy Matilde

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg. Gestión Pública


Ing. Jeisy Matilde Rodríguez Araujo
DNI 46589556

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TITULO DE LA TESIS: La calidad de Atención y satisfacción al usuario en el Modulo Defensorial de Chimbote, Año 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	- Calidad del proceso.	1.						X		X					
			2.						X		X					
		- Habilidad	3				X		X		X					
		- Solución de problemas	4				X		X		X					
	Sensibilidad	- Disposición	5				X		X		X					
		- Ayuda	6				X		X		X					
		- Atención pronta	7				X		X		X					
	Seguridad	- Conocimiento	8				X		X		X					
		- Habilidades	9				X		X		X					
		- Confianza	10				X		X		X					
		- Credibilidad	11				X		X		X					
	Empatía	- Percepción	12				X		X		X					
		- Servicio Individualizado	13				X		X		X					
	Elementos Tangibles	- Infraestructura	14				X		X		X					
- Materiales y equipo		15				X		X		X						
- Recurso Humano		16				X		X		X						
		17				X		X		X						
SATISFACCIÓN AL USUARIO	Valor Percibido	- Desempeño	1				X		X		X		X			
			2				X		X		X		X			
		3				X		X		X		X				
	- Resultado	4				X		X		X		X				
		5				X		X		X		X				
	Expectativa	- Esperanza	6				X		X		X		X			
			7				X		X		X		X			

		- Experiencia	8						X		X		X				
			9								X		X				
	Conformidad	- Expectativa superada.		10					X	X		X		X			
				11								X		X			
				12									X		X		
				13								X		X		X	
	Experiencia	- Conocimiento global		14					X	X		X		X			
				15								X		X			
			- Compromiso institucional	16								X		X		X	



Nicolás Álvarez Carrillo
 DNI 32736800

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Recoger información en relación a la calidad del servicio y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote.

DIRIGIDO A: Los usuarios que acuden al Módulo Defensorial de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Nicolás Álvarez Carrillo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Nicolás Álvarez Carrillo
DNI 32736800

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Alfa de Cronbach de Calidad de atención

Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	SUMA ITEMS
1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	50
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	45
3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	45
4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	49
5	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	46
6	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	48
7	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	46
8	2	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	37
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	47
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	51
11	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	33
12	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	47
13	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	42
14	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	44
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	47
Varianza	0.24	0.52	0.21	0.41	0.21	0.21	0.38	0.12	0.21	0.21	0.24	0.24	0.26	0.17	0.21	0.17	0.21	22.6952381
Promedio	2.67	2.33	2.73	2.47	2.73	2.73	2.33	2.87	2.73	2.73	2.67	2.67	2.40	2.80	2.73	2.80	2.73	
suma de var/item	4.22																	
k	17																	
alfa	0.865																	

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
 K - Número de ítems
 V_i - Varianza de cada ítem
 V_t - varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<= 0,5	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 17 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de likert de 1 a 3, desde la categoría siempre, a veces, nunca, el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

CUESTIONARIO N° 02



Estimado (a):

El presente cuestionario con fines académicos o de estudio, trata de recoger información en relación a la calidad del servicio que brinda el personal del MOD Chimbote. Por ello, agradecemos tu amabilidad de leer cada uno de los ítems y marcar con una equis (X) la alternativa o respuesta que se ajuste a la realidad.

- Teniendo en cuenta, la variable de “SATISFACCIÓN AL USUARIO” del Módulo Defensorial de Chimbote (MOD Chimbote en adelante), tenemos los siguientes ítems:

D1: VALOR PRECIBIDO				
N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
01	El personal del MOD Chimbote se expresa con claridad y precisión.			
02	El personal del MOD Chimbote precisa y orienta sus funciones de acuerdo a Ley			
03	El personal del MOD Chimbote brinda la información requerida en relación a lo solicitado.			
04	El personal del MOD Chimbote brinda información en el plazo legal establecido, en relación a su procedimiento.			
05	El servicio que brinda el personal del MOD Chimbote es ágil y eficiente.			
D2: EXPECTATIVA				
N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
06	La atención que brinda el personal del MOD Chimbote fue satisfactorio en relación a lo solicitado.			
07	Considera que las orientaciones brindadas por el personal del MOD Chimbote cumplen sus expectativas solicitadas.			

08	Considera que existe buen trato y amabilidad en la atención del personal del MOD Chimbote.			
09	El tiempo que resolvió su solicitud, el personal del MOD Chimbote fue la adecuada.			
D3: CONFORMIDAD				
N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
10	El servicio que brinda el personal del MOD Chimbote atiende mis necesidades correctamente.			
11	El personal del MOD Chimbote demuestra interés por mi caso.			
12	El personal del MOD Chimbote brinda el tiempo suficiente para atender mi caso.			
13	El personal del MOD Chimbote brinda un servicio de calidad, lo cual genera respeto y lealtad a la institución.			
D4: EXPERIENCIA				
N°	ITEMS	ESCALA DE MEDICIÓN		
		Siempre (3)	A veces (2)	Nunca (1)
14	Del servicio en general, concluye que el servicio brindado por el personal del MOD Chimbote ha sido agradable y satisfactorio de acuerdo a sus necesidades.			
15	De su experiencia en el servicio que brinda el personal del MOD Chimbote, solicitaría nuevamente el servicio.			
16	Recomendaría el servicio que brinda el personal del MOD Chimbote			

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO 1.

Título de la investigación	La calidad de Atención y satisfacción al Usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote, Año 2021.
Variable (s) en estudio	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de atención. • Satisfacción al usuario.
Responsable	Br. Gonzales Beltrán, Mercedes Beatriz
Instrumento (s)	Cuestionario de preguntas cerradas
Número de ítems	Satisfacción al usuario
	Dimensiones:
	<ul style="list-style-type: none"> a. Valor Percibido: 05 ítems b. Expectativa: 04 ítems c. Conformidad: 04 ítems d. Experiencia: 03 ítems
	Nro total de ítems: 16
Confiability	Prueba Alfa de Cronbach $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.912$
Validez	Criterio de juicio de expertos Docente de la asignatura: Dr. Nicolas Álvarez Carrillo Especialista externo: Magister en Gestión Pública Mg. Jeysi Rodríguez Araujo.
Tipo de respuestas	De Escala de Likert: Siempre (3) A veces (2) Nunca (1)
Nivel de medición del instrumento	Buena: [38-48] Regular: [27-37] Deficiente: [16-26]

MATRIZ DE VALIDACIÓN



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: La calidad de Atención y satisfacción al usuario en el Modulo Defensorial de Chimbote, Año 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES														
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta																
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO															
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	- Calidad del proceso.	1.																										
			2.																										
		- Habilidad	3.				X				X		X		X														
		- Solución de problemas	4.								X		X		X														
	Sensibilidad	- Disposición	5.																										
		- Ayuda	6.							X		X		X		X													
		- Atención pronta	7.																										
	Seguridad	- Conocimiento	8.																										
		- Habilidades	9.							X				X		X													
		- Confianza	10.																										
		- Credibilidad	11.																										
	Empatía	- Percepción	12.																										
		- Servicio Individualizado	13.							X				X		X													
	Elementos Tangibles	- Infraestructura	14.																										
		- Materiales y equipo	15.																										
		- Recurso Humano	16.																										
			17.																										
SATISFACCIÓN AL USUARIO	Valor Percibido	- Desempeño	1.																										
			2.																										
			3.																										
	- Resultado	4.								X				X															
		5.																											
		6.																											
		7.																											
Expectativa	- Esperanza	6.																											
		7.								X				X															

		- Experiencia	8							X		X		X			
			9									X		X			
	Conformidad	- Expectativa superada.		10									X		X		
				11							X		X		X		
				12					X				X		X		
				13							X		X		X		
	Experiencia	- Conocimiento global		14							X		X		X		
				15							X		X		X		
				16					X			X		X		X	



Ing. Jeisy Matilde Rodríguez Araujo
DNI 46589556

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Recoger información en relación a la calidad del servicio y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote.

DIRIGIDO A: Los usuarios que acuden al Módulo Defensorial de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Rodríguez Araujo Jeisy Matilde

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Mg. Gestión Pública


Ing. Jeisy Matilde Rodríguez Araujo
DNI 46589556

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo
NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
TITULO DE LA TESIS: La calidad de Atención y satisfacción al usuario en el Modulo Defensorial de Chimbote, Año 2021.

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES	
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
CALIDAD DE SERVICIO	Fiabilidad	- Calidad del proceso.	1.						X		X		X			
			2.						X		X		X			
		- Habilidad	3				X		X		X		X			
		- Solución de problemas	4				X		X		X		X			
	Sensibilidad	- Disposición	5				X		X		X		X			
		- Ayuda	6				X		X		X		X			
		- Atención pronta	7				X		X		X		X			
	Seguridad	- Conocimiento	8				X		X		X		X			
		- Habilidades	9				X		X		X		X			
		- Confianza	10				X		X		X		X			
		- Credibilidad	11				X		X		X		X			
	Empatía	- Percepción	12				X		X		X		X			
		- Servicio Individualizado	13				X		X		X		X			
	Elementos Tangibles	- Infraestructura	14				X		X		X		X			
		- Materiales y equipo	15				X		X		X		X			
		- Recurso Humano	16				X		X		X		X			
			17				X		X		X		X			
SATISFACCIÓN AL USUARIO	Valor Percibido	- Desempeño	1				X		X		X		X			
			2				X		X		X		X			
		- Resultado	3				X		X		X		X			
			4				X		X		X		X			
			5				X		X		X		X			
	Expectativa	- Esperanza	6				X		X		X		X			
			7				X		X		X		X			

		- Experiencia	8						X		X		X				
			9								X		X				
	Conformidad	- Expectativa superada.		10						X	X		X				
				11								X		X			
				12									X		X		
				13									X		X		
	Experiencia	- Lealtad		14						X	X		X				
				15									X		X		
				16									X		X		
			- Conocimiento global														
		- Compromiso institucional															



Nicolás Álvarez Carrillo
DNI 32736800

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario

OBJETIVO: Recoger información en relación a la calidad del servicio y satisfacción al usuario en el Módulo Defensorial de Chimbote.

DIRIGIDO A: Los usuarios que acuden al Módulo Defensorial de Chimbote.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Nicolás Álvarez Carrillo

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Doctor



Nicolás Álvarez Carrillo
DNI 32736800

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Alfa de Cronbach de Satisfacción al usuario.

Nº ENCUESTADO	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	SUMA ITEMS
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	43
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	47
5	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	46
6	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	43
7	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	43
8	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	35
9	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	38
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48
11	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	33
12	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47
13	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	36
14	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
15	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	43
Varianza	0.21	0.24	0.21	0.26	0.26	0.21	0.12	0.26	0.27	0.24	0.17	0.24	0.12	0.24	0.24	0.21	23.98095238
Promedio	2.73	2.67	2.73	2.40	2.40	2.73	2.87	2.40	2.53	2.67	2.80	2.67	2.87	2.67	2.67	2.73	
suma de var/item	3.49																
k	16																
ALFA	0.912																

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

α - Alfa de Cronbach
 K - Número de ítems
 V_i - Varianza de cada ítem
 V_t - varianza del total

α	Interpretación
> 0,9	excelente
> 0,8	bueno
> 0,7	aceptable
> 0,6	cuestionable
> 0,5	malo
<= 0,5	inaceptable

El presente cálculo corresponde a un instrumento de 16 preguntas y se realizó a una muestra piloto de 15 personas, con una escala de likert de 1 a 3, desde la categoría siempre, a veces, nunca, el orden es indistinto, pueden hacerlo en el orden contrario, el cálculo será el mismo

ANEXO 03



CP2021-016

Chimbote, 25 de junio del 2021.

SRA. JEALINE ROSLIN VILLANUEVA RAMIREZ
COORDINADORA
MODULO DEFENSORIAL DE CHIMBOTE- DEFENSORIA DEL PUEBLO

CHIMBOTE
SANTA- ANCASH

Presente

De mi especial consideración:

Es grato expresarle mis saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote y desearle todo tipo de éxitos en su gestión al frente de su representada.

La Escuela de Posgrado ha previsto en su plan de estudios el desarrollo de Informes de Investigación, las mismas que estamos seguros contribuirán a la consolidación del aprendizaje de nuestros estudiantes.

Por esta razón, es nuestro interés solicitarle las facilidades para que el alumno GONZALES BELTRÁN MERCEDES BEATRIZ, identificado con DNI Nro.: 48337258 estudiante del Programa Académico de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA del periodo 2021-1, pueda acceder a información o aplicar sus instrumentos de recolección de datos a fin de estudiar alguna problemática de interés para su institución y por consiguiente logre desarrollar su Informe de Tesis por lo que solicitamos nos brinde su apoyo en la realización de la misma.

Seguros de contar con su apoyo, nos suscribimos de Usted reiterando nuestro afán por trabajar mancomunadamente por el desarrollo y bienestar de la comunidad.

Atentamente

Mg. JORGE VARGAS LLUMPO
COORDINADOR DE INVESTIGACIÓN
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO - CHIMBOTE



ANEXO 04

BASE DE DATOS - VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Di	D1: Fiabilidad				D1	D2: Sensibilidad			D2	D3: Seguridad				D3	D4: Empatía		D4	D5: Elementos Tangibles				D5	V1
Ítems	1	2	3	4	D1	5	6	7	D2	8	9	10	11	D3	12	13	D4	14	15	16	17	D5	V1
1	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	3	12	50
2	3	3	3	2	11	2	2	3	7	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	2	2	10	45
3	2	3	2	3	10	3	2	3	8	3	2	3	3	11	3	3	6	3	2	2	3	10	45
4	3	3	3	3	12	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	3	3	12	49
5	2	3	2	3	10	2	3	2	7	3	2	3	3	11	3	3	6	3	3	3	3	12	46
6	3	2	3	3	11	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	3	3	11	48
7	3	2	3	2	10	3	3	2	8	3	3	2	2	10	3	3	6	3	3	3	3	12	46
8	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	3	2	2	9	2	2	4	2	3	3	3	11	37
9	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	2	2	4	2	2	3	3	10	47
10	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	3	12	51
11	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	2	8	2	2	4	3	3	2	2	10	33
12	3	2	3	2	10	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	3	3	12	47
13	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	2	3	2	10	2	2	4	3	3	3	2	11	42
14	3	2	3	2	10	3	3	2	8	3	3	2	2	10	3	2	5	3	3	3	2	11	44
15	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	2	2	4	2	2	3	3	10	47
16	3	3	3	3	12	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	3	3	12	49

17	3	3	3	2	11	2	2	3	7	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	2	2	10	45
18	2	1	2	2	7	2	2	2	6	2	3	2	2	9	2	2	4	2	3	3	3	11	37
19	3	2	3	3	11	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	3	6	3	2	3	3	11	48
20	2	3	2	3	10	2	3	2	7	3	2	3	3	11	3	3	6	3	3	3	3	12	46
21	2	3	2	3	10	3	2	3	8	3	2	3	3	11	3	3	6	3	2	2	3	10	45
22	3	2	3	2	10	3	3	2	8	3	3	2	2	10	3	2	5	3	3	3	2	11	44
23	3	2	3	2	10	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	3	3	12	47
24	3	2	3	3	11	3	3	3	9	3	3	3	3	12	3	3	6	3	3	3	3	12	50
25	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	2	8	2	2	4	3	3	2	2	10	33
26	2	1	2	1	6	2	2	1	5	2	2	2	2	8	2	2	4	3	3	2	2	10	33
27	3	2	3	2	10	3	3	2	8	3	3	3	3	12	3	2	5	3	3	3	3	12	47
28	2	2	3	2	9	3	3	2	8	3	2	3	2	10	2	2	4	3	3	3	2	11	42
29	3	2	3	2	10	3	3	2	8	3	3	2	2	10	3	2	5	3	3	3	2	11	44
30	3	3	3	3	12	3	3	3	9	3	3	3	3	12	2	2	4	2	2	3	3	10	47

BASE DE DATOS – SATISFACCIÓN AL USUARIO

Di	D1: Valor Percibido						D2: Expectativa					D3: Conformidad					D5: Experiencia				
Ítems	1	2	3	4	5	D1	6	7	8	9	D2	10	11	12	13	D3	14	15	16	D4	V2
1	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
2	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	9	46
3	3	2	3	3	2	13	3	3	2	2	10	2	3	3	3	11	3	3	3	9	43
4	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	3	3	11	3	3	3	9	47
5	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	11	3	3	2	3	11	3	3	3	9	46
6	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	8	43
7	3	2	3	2	2	12	3	3	2	3	11	3	3	3	3	12	2	3	3	8	43
8	3	2	2	2	2	11	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	3	2	7	35
9	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	2	2	6	38
10	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
11	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	33
12	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	47
13	2	2	2	2	2	10	2	3	3	2	10	2	3	2	3	10	2	2	2	6	36
14	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	9	42
15	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	8	43
16	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	8	43
17	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	11	3	3	3	3	12	3	3	3	9	46
18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48

19	3	3	3	2	2	13	3	3	2	2	10	3	3	3	3	12	3	2	3	8	43
20	3	3	2	3	3	14	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	47
21	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
22	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	33
23	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	9	42
24	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
25	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	2	2	6	38
26	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
27	2	2	2	2	2	10	2	3	2	2	9	2	2	2	2	8	2	2	2	6	33
28	2	3	3	2	2	12	2	3	2	3	10	3	3	2	3	11	3	3	3	9	42
29	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	12	3	3	3	9	48
30	2	3	3	2	2	12	3	2	2	2	9	2	3	3	3	11	2	2	2	6	38