



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción en trámite documentario de la
gerencia regional de administración de un Gobierno Regional,
2021

AUTORA:

Meza Pablo, Roxana Melva (orcid.org/0000-0002-7523-9361)

ASESOR:

Dr. Rondón Vargas, Freddy (orcid.org/0000-0003-2325-9579)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización Del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Sostenible y Adaptación al Cambio Climático

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

Gracias Dios por esta oportunidad, gracias a mis hijos por ser el apoyo e inspiración para el logro de mis objetivos y a mi familia por su fraternidad en todo momento.

Roxana Melva

Agradecimiento

Expresar mi sincera gratitud a los profesionales que me brindaron su apoyo para el desarrollo de mi investigación, resaltando lo siguiente:

A personal del Gobierno Regional de Ancash por brindarme la información necesaria y facilidades para culminar con éxito la tesis.

A la Universidad Cesar Vallejo, a los docentes por brindarnos conocimientos que hoy en día hacen posible la conclusión de la investigación.

La Autora

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.....	4
III.METODOLOGÍA	13
3.1.Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3.Población, Muestra y muestreo	14
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de Análisis de datos	16
3.7. Aspectos Éticos.....	17
IV.RESULTADOS.....	18
V.DISCUSIÓN.....	37
VI.CONCLUSIONES	43
VII.RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS.....	46
ANEXOS	54

Índice de tablas

Tabla 1. Niveles de los elementos tangibles en la entidad.....	18
Tabla 2. Niveles de la fiabilidad en la entidad	19
Tabla 3. Niveles de la capacidad de respuesta en la entidad.....	20
Tabla 4. Niveles de la seguridad en la entidad.....	21
Tabla 5. Niveles de la empatía en la entidad.....	22
Tabla 6. Niveles de la calidad del servicio en la entidad	23
Tabla 7. Niveles de la calidad funcional percibida.....	24
Tabla 8. Niveles de la calidad técnica percibida.....	25
Tabla 9. Niveles de valor percibido	26
Tabla 10. Niveles de confianza en el servicio recibido	27
Tabla 11. Niveles de expectativas en el servicio recibido	28
Tabla 12. Niveles de satisfacción del usuario.....	29
Tabla 13. Normalidad de datos	30
Tabla 14. Relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario.....	31
Tabla 15. Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción en trámite documentario.....	32
Tabla 16. Relación entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario..	33
Tabla 17. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario.....	34
Tabla 18. Relación entre seguridad y la satisfacción en trámite documentario	35
Tabla 19. Relación entre la empatía y la satisfacción en trámite documentario ...	36

Índice de figuras

Figura 1. El esquema que presenta el estudio correlacional.....	13
---	----

Resumen

El estudio presenta como objetivo general del presente estudio es determinar la relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, 2021, para ello se basó en el tipo básica, con enfoque cuantitativo, por presentar resultados numéricos, con diseño no experimental – Correlacional y alcance transversal, trabajando con una población de 500 usuarios y la muestra se conformó por 217 usuarios, seleccionada de manera probabilística aplicando formulas estadísticas, aplicando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, realizando la validación por 3 expertos y la confiabilidad por el método de Alfa de Cronbach, llegando a la conclusión: Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho= 0.789$; sig. = 0.000) entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios. Además, se realizó el rechazo de la hipótesis nula.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, empatía

Abstract

The study presented as a general objective of the present study is to determine the relationship that exists between the quality of the service and the satisfaction in the documentary process of the regional administration management of the Regional Government of Ancash, 2021, for which it was based on the basic type, with a quantitative approach, for presenting numerical results, with a non-experimental design - Correlational and cross-sectional scope, working with a population of 500 users and the sample was made up of 217 users, selected probabilistically applying statistical formulas, applying the survey as a technique and as an instrument the questionnaire, performing the validation by 3 experts and the reliability by the Cronbach's Alpha method, reaching the conclusion: The existence of a significant relationship ($Rho= 0.789$; $sig. = 0.000$) between service quality and satisfaction was determined. in documentary process of the regional management of administration of the Regional Government of Ancash, m Showing that the entity requires that mechanisms be implemented to strengthen the processes and improve the satisfaction presented by users. In addition, the null hypothesis was rejected.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, empathy

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio es uno de los problemas que se afronta en el sector público y afecta a la satisfacción que presentan los usuarios, es por ello que las entidades públicas en conjunto con el gobierno central deben aplicar estrategias que fortalezca esta debilidad que se evidencia desde años atrás. En el caso Rojas et al. (2020), comenta que en Colombia se afronta problema con la calidad de servicio en las empresas, mostrando que los dueños o gerente se preocupan más por su rentabilidad y dejan de lado al personal, quienes brindan el servicio a los clientes de manera regular, a ello se tiene que las empresas no les proporcionan todos los recursos necesarios para realizar un buen trabajo. Por otro lado, Germán (2014), expresa que los usuarios de las entidades públicas del país son los mayores que presentan incomodidad por los servicios que se brindan, expresando que deben realizar colas muy extensas para realizar sus trámites y el tiempo que son atendidos tarda mucho.

Es así que Arciniegas y Mejías (2017), expresan que la calidad en los servicios que se brindan se ven afectados con el entorno laboral, junto a ello los elementos visibles como es la distribución y ubicación de las oficinas, así también con la atención que se brinda por parte de los trabajadores, relacionando este aspecto con la empatía con la que son atendidos. Estos factores son los afectan de manera positiva o negativa a la satisfacción que presentan a la hora de recibir un servicio de las entidades (Vera y Trujillo, 2018).

En el caso de nuestro país Hernán et al. (2020), hacen mención que los problemas que se afronta en el sector público relacionado a la satisfacción se basan con la calidad que son atendidos, principalmente con la capacidad profesional y el tiempo que les toma en realizar sus trámites. Hernández et al. (2019), menciona que en la ciudad de Lima se enfrenta con los problemas del sector público, evidenciado que los usuarios presentan una mala imagen de los servicios que brindan las entidades, resaltando el tiempo en que son atendidos y el trato que reciben por parte de los trabajadores de las entidades. También La Torre et al. (2017), comentan que se evidencian problemas con los recursos tecnológicos que presentan las entidades

públicas, porque de contar con sistemas como apoyo en los tramites se podría reducir el tiempo de espera y la cantidad de usuarios que recurren hacer trámites.

En el caso de la región Áncash se evidenció los problemas que afrontan los usuarios con las entidades públicas donde tiene que realizar largas esperas para ser atendidos e incluso no logran ser atendidos en el mismo día y tienen que solicitar atención al siguiente día generando aún más incomodidad. Con lo expresado se puede decir que la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash en el servicio que brinda de tramite documentación, se evidencia que los usuarios presentan una inadecuada percepción de la calidad en el servicio por los problemas de demora en sus trámites, la empatía que presentan los trabajadores en la atenciones que realizan, generando que los usuarios presentan malestar con el servicio, junto a ello se tiene que la oficina que atiende cuenta con una capacidad limitada, generando que algunos usuarios no cuenten con un sitio específico para realizar la espera de sus tramite y tengan que esperar parado fuera de la oficina, más aun con la pandemia se ha reducido el aforo por el distanciamiento que deben tener y no se cuenta con el espacio necesario para que todos esperen sentados. Por estos motivos se tiene la iniciativa del estudio.

Con lo expresado se plantea como problema principal o general ¿ Qué relación existe entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, 2021? Luego se establecen como problemas específicos: Primero, ¿ Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción en trámite documentario?; Segundo: ¿ Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario?; Tercero: ¿ Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario?; Cuarto: ¿ Qué relación existe entre seguridad y la satisfacción en trámite documentario?; Quinto: ¿ Qué relación existe entre la empatía tangibles y la satisfacción en trámite documentario?

Al hacer referencia sobre la justificación que se presenta en el estudio se tiene a la relevancia social, sustentada en el análisis de la gerencia analizada y como se administra los recursos, en relación a la satisfacción que presentan los usuarios

que recurren a diario a realizar sus trámites, la justificación a nivel práctico al ser un estudio de la rama cuantitativa se presentan resultados estadísticos que permiten conocer los niveles que se presenta en cada variable, dando a conocer los puntos fuertes y vulnerables del estudio, en el caso del nivel metodológica el estudio plantea instrumentos que permiten el análisis de las variables y podrán ser utilizados en futuros estudios para conocer cómo se presenta la problemática analizada, finalmente en la justificación teórica con los resultados que se encuentren y a las conclusiones que se arriben se podrán utilizar en futuros estudio como antecedentes y continuar profundizando con esta problemática que se encuentra presente en toda entidad pública.

El objetivo general que se plantea en el estudio: Determinar relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, 2021. Luego se establecen como objetivos específicos: Primero, determinar relación entre los elementos tangibles y la satisfacción en trámite documentario. Segundo: Determinar relación entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario. Tercero: Determinar relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario. Cuarto: Determinar relación entre seguridad y la satisfacción en trámite documentario. Quinto: determinar relación entre la empatía tangibles y la satisfacción en trámite documentario.

A modo de hipótesis general se tiene: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, 2021. Luego se establecen como hipótesis específicas: Primero, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en trámite documentario. Segundo: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario. Tercero: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario. Cuarto: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en trámite documentario. Quinto: Existe relación significativa entre la empatía tangibles y la satisfacción en trámite documentario.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes se tiene en el contexto internacional a Hidalgo (2019), desarrolló un estudio el cual se basa en el análisis de la calidad de servicio y la satisfacción del usuarios en una entidad de Abanto – Ecuador, para ello se formuló como objetivo dar a conocer como se presenta la relación de los elementos seleccionados en el estudio, aplicado al diseño no experimental, realizando observaciones que permitan conocer la percepción de los sujetos que conformaron la muestra de 270 clientes, logrando concluir: Se ha evidenciado una relación significativa en el estudio con un valor de significancia de 0.000, ubicada por debajo del 0.05, por lo tanto se procedió a realizar el rechazo de su hipótesis planteada como nula, con ello se logró determinar que la calidad de servicio es determinado por la percepción que presenten los usuarios al momento de recibir el servicio para ello los usuarios se basan en los aspectos tangibles como la distribución y condiciones que presentan al ser atendidos, además en la parte emocional como el trato que reciben.

Otro estudio que presenta concordancia con lo realizado es de Remache (2019), con el análisis para la relación que se presenta entre la calidad de servicio y la atención al usuario en una entidad de Guayaquil – Ecuador, con una muestra censal, se enfocaron en analizar los datos bajo el enfoque cuantitativo, presentando resultados que permitan el análisis de la percepción que se tenga, luego de ello se tiene el diseño no experimental, a través de percepciones que se realicen, logrando concluir: Se ha logrado registrar un valor de relación de 0.579 entre la calidad de servicio con la satisfacción que presentan los usuarios, con un valor de significancia de 0.048, ubicada por debajo del 0.05, logrando realizar la comprobación de la hipótesis del estudio y procediendo con el rechazo planteado en su hipótesis nula.

Además se tiene el aporte de Rivera (2019), quien desarrollo un estudio que se basaba en conocer cómo se relaciona la calidad del servicio que se brinda en la empresa con la satisfacción que sienten los usuarios, para ello se basó en los lineamientos que se mencionan en los estudios cuantitativos, basados en pruebas estadísticas para analizar los objetivos y en el diseño no experimental por se realiza observaciones evitando intervenir en el comportamiento de la muestra conformada

por 180 clientes, logrando concluir: El valor de p ($\text{sig.} = .000$) es mucho menor que el grado de importancia $.05$, con ello se acepta la especulación propuesta en este vistazo, es decir, el agrado del proveedor influye en el orgullo de los exportadores de la Organización Greenandes en el país de Ecuador, debido a los resultados recibidos dentro de la prueba de hipótesis bajo el coeficiente de Spearman, cuyo resultado cambió a $.0457$, lo que indica que existe una leve datación efectiva entre ambas variables estudiadas por el investigador. En virtud de los resultados, se hizo posible mostrar que cada una de las escalas de la versión muestra valores terribles junto con elementos tangibles con una noción media de $6,36$ sobre una expectativa de 6 , cuarenta y cinco, dando una apertura 0.00 . que, a pesar de ser genuino, ofrece un costo bajo, es lo que más confianza generó en los clientes exportadores.

Bajo lo mencionado se tiene a Ros (2016), con su estudio realizado que se basa en permitir analizar qué relación se presenta entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario de una empresa de Murcia en España, con una muestra de 141 , para ello se planteó como propósito alinearse al enfoque cuantitativo, presentando resultados numéricos para responder a los objetivos establecidos en el estudio con diseño no experimental, logrando concluir: La calidad del servicio y el placer del consumidor son constructos intensamente asociados, a pesar de que comparten algunas similitudes y variaciones. Existe una guerra de palabras positiva en cuanto a la datación causal que ocurre entre ambos conceptos, en particular por cuestiones asociadas a su definición. Algunos autores muestran que la percepción de excelente es un factor determinante de la satisfacción de la persona, mientras que para otros es un resultado muy importante. Esta divergencia en las consecuencias indica que no existe una datación causal inequívoca entre cada uno de los constructos y que la naturaleza de esta datación dependerá de las características del portador bajo evaluación.

En el contexto nacional se tiene la investigación por parte de Troncos et al. (2020), con su estudio el cual se basa en conocer los aspectos resaltantes que se presenta en la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, para ello se enfocaron en analizar los datos bajo el enfoque cuantitativo, presentando resultados que permitan el análisis de la percepción que se tenga, luego de ello se

tiene el diseño no experimental, a través de percepciones que se realicen, logrando concluir: Posterior a la finalización de las pruebas estadísticas realizadas, se ha alcanzado el objetivo principal en el sentido de que, Existe relación altamente significativa entre la CS y SC en una empresa de transporte de cargo en Santa Anita 2018 ($r= 0.854^{**}$; $\text{sig.}=0.000$). con lo mencionado se puede determinar los aspectos relevantes de como los aspectos que conforman a la calidad en el servicio favorecen a la satisfacción que puedan presentar los usuarios.

El aporte de Gonzales y Huanca (2020), desarrollaron su estudio basado en el análisis de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una entidad privada de Arequipa, para ello presentaron como objetivo dar a conocer el nivel de relación presentado en el estudio, aplicando la metodología cuantitativa para mostrar los resultados de su estudio y logrando concluir: Se registró la existencia de relación significativa (0.504 ; $\text{sig.} = 0.000$) entre las variables analizadas, dando a conocer que los factores que determinan la satisfacción en los usuarios se basa en las estrategias que aplique la entidad para fortalecer la calidad en el servicio que se brinda, para ello es importante que la entidad implemente mecanismos que ayuden a fortalecer las competencias de los trabajadores para incrementar la calidad del servicio brindado y con ello mejorar la satisfacción que presenten los usuarios.

El desarrollo del estudio realizado por Rafael (2021), basado en analizar como se presenta la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una entidad de Huaraz, para ello presentaron como objetivo dar a conocer el nivel de relación presentado en el estudio, aplicando la metodología cuantitativa para mostrar los resultados de su estudio y logrando concluir: Se ha obtenido una relación significativa ($Rho = 0.670$; $\text{sig.} = 0.000$) entre la calidad del servicio que se brinda a los usuarios y la satisfacción que sienten al ser atendidos por el personal, de la misma manera se procedió a realizar el rechazo de la hipótesis nula. Con ello se logro dar a conocer que los usuarios requieren que se mejore los servicios que se ofrece para recurrir con la frecuencia a consumir sus productos que se ofrece.

En la misma línea Damiani (2019), desarrollo un estudio que se basa en conocer la relación que presenta la calidad del servicio con la satisfacción que

pueda presentar el usuario, para ello se basó en el enfoque cuantitativo presentando resultados numéricos que respondan a los objetivos del estudio, además alineado al diseño no experimental, donde se evite la manipulación de datos, logrando concluir: Sí, puede haber un impacto de tamaño completo en los elementos tangibles dentro del orgullo del consumidor de la empresa, el Tumi, la confiabilidad tiene un efecto enorme en el orgullo del consumidor de la empresa, si hay un efecto considerable de la Capacidad de respuesta en la Satisfacción del cliente de la organización, el impacto de la Seguridad en la Satisfacción del consumidor de la organización en Los 12 meses 2018 existe, pero de manera tendencial, existe Influencia de la Empatía en la Satisfacción del Cliente de la empresa comercial.

Maturrano (2019), estuvo a cargo del estudio que presentó como finalidad analizar la relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un gobierno regional de Lima, para ello presentaron como objetivo dar a conocer el nivel de relación presentado en el estudio, aplicando la metodología cuantitativa, realizando un análisis a 217 usuarios para determinar los resultados presentados y logrando concluir: Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho = 0.866$; $sig. = 0.000$) entre los elementos seleccionados para el desarrollo del estudio, dando a conocer que las entidades públicas requieren mejorar sus procesos administrativos, debido a que son determinantes para la evaluación de la calidad del servicio por los usuarios y que la percepción que se tiene de los servicios públicos es deficiente, por la imagen que se brinda en distintas entidades públicas del país.

Arbulu y Fernández (2020), durante el estudio se pretendió conocer cómo se relaciona la calidad en el servicio que se brinda en la empresa, en relación a la satisfacción del usuario, para ello se basó en analizar de manera cuantitativa, presentando los resultados numéricos del estudio y basándose en el diseño no experimental, logrando concluir: Si bien, la interacción muestra mejor que la subdimensión con la puntuación más baja es el comportamiento (5,6%), lo que demuestra que esta pequeña pero considerable variedad de clientes confía en que los trabajadores se toman el tiempo para resolver y atender sus solicitudes. , e

incluso en el caso de que no puedan determinarlo personalmente y deberían ir a echarle un vistazo. Lo mismo opina con el rating de experiencia (2,8%), donde esperan que los trabajadores ya no tuvieran la información a la hora de responder determinadas preguntas.

Luego se tiene el fundamento teórico, presentando a la calidad en el servicio, es el potencial para satisfacer a los beneficiarios (clientes) debido a una lista de medidas que simbolizan la manera en que el proveedor se presenta a los clientes, cuyas dimensiones tiene incluidas a: Tangibilidad, seguridad, empatía y confiabilidad (Kotler, 2001). Zeithaml y Parasuraman (2004) describió el proceso en el que los clientes ejecutan una evaluación comparativa de cada uno de los servicios prestados. Mientras que Sureshchandar et al. (2002) dijeron que las empresas de prestación de servicios logran beneficiarse de una ventaja competitiva exitosa sobre la competencia a través de la satisfacción correcta del proveedor.

El significado de la calidad ha sido validado dentro de la disciplina de operaciones, pero poco estudiado y realizado dentro de la zona de proveedores, debido a que dentro de esta última existe una diferencia entre satisfacer las expectativas de los clientes y satisfacer sus deseos. Para las empresas es un impedimento para medir la calidad del servicio que se ofrece a sus clientes porque les resulta muy difícil emitir un juicio sobre algo intangible. En realidad, la heterogeneidad de los servicios hace que todo el mundo entienda de otra manera su primera porque no todo el mundo la valora igual. La calidad se convierte en un reto para este tipo de empresas ya que su sostenibilidad se basa principalmente en su recompra y asesoramiento, entre otros (Berdugo et al., 2016).

Para la selección de las dimensiones se tiene a Silva et al. (2021), menciona a las siguientes dimensiones para analizar la calidad del servicio en una entidad:

La dimensión aspectos tangibles hasta ahora se representa a través de los elementos asociados con el advenimiento de los empleados y la organización. Evalúa la apreciación de los clientes, en el primer ejemplo, con admiración al entorno físico de la empresa, es decir, el equipo utilizado para ofrecer el vehículo y el diseño del desarrollo (Murali y col., 2016).

La dimensión confiabilidad consiste en las competencias de la organización para prestar de forma correcta y fiable los servicios que presta y la voluntad de los empleados para prestar el proveedor (Zhang y Hou, 2013).

La dimensión responsabilidad evalúa la atención del personal con admiración por el deseo y la voluntad de ayudar a los clientes, así como ofrecer chispa y transporte eficiente (Torres et al., 2018).

La dimensión confianza considera la seguridad que el personal transmite a los clientes a través de los conocimientos y habilidades del proveedor suministrado, además de cortesía en el interés, mirada experta, competencia técnica y comportamiento interpersonal (Cervantes et al., 2018).

Finalmente, la dimensión empatía Está relacionado con la atención y el interés personalizado que presenta la organización, considerando factores como el horario del proveedor y las pautas de atención al cliente (Alvarez, 2018).

La calidad referente al servicio ha sido un tema especialmente debatido en los últimos años en la empresa textil, pensando que hay una ampliación de conceptos al respecto. El proveedor de primera se considera como una estrategia primaria para bordear la forma y capacidad organizacional, además toma en cuenta las expectativas y deseos de los clientes y la importancia del recurso humano, lo que permite ofrecer respuestas a esas necesidades y sugerencias. Lo cual garantizará la satisfacción de los servicios que se están ofreciendo (Shagui et al., 2021).

Según Castro y Moros (2015), en el sistema financiero internacional, la calidad es considerada una palabra importante para la supervivencia de un empleador. La primera categoría del servicio es el portador, la provisión, la ayuda, la recomendación, el proveedor después de los ingresos relacionado con el portador principal, de alguna manera la medición humana es A cada segundo del proveedor Lo satisfactorio del proveedor inspira un compromiso con un determinado grado de agrado para un proveedor. El objetivo es vender mediante la presentación de los servicios previstos para cada comprador: desde la recepción, pasando por el asesoramiento, servicio postventa. Este tamaño 2d es visible regularmente en

datos asociados con las infraestructuras de TI. Adicionalmente ubicamos las siglas QoS para calificar este tipo de compromiso (Pollack, 2017).

Landa (2015) citó: Calidad del servicio cada estándar es difícil de disociar en el tiempo que hablamos de un vínculo directo que las instituciones constituyen con los clientes. A veces, se incluyen millas en un artículo en particular, sin distinguirlas de los artículos a los que los clientes pueden acceder. También advirtió que la gestión de portadores agradables es un conglomerado de métodos que los establecimientos de fitness tienen como un excelente régimen, sus funciones y compromisos brindan una forma consistente, un servicio placentero preferido a la competencia. La calidad del control del servicio compromete la organización ideal de la sucesión burocrática.

Cuando se habla de la calidad en el servicio se construye dentro de la mente de los usuarios de un servicio y se basa totalmente en conocer los deseos de los clientes y superar las expectativas o esperanzas que los usuarios tienen de un servicio determinado. La excepcionalidad del proveedor tiene una relación instantánea con el orgullo del patrón (Izquierdo, 2021), en este buen juicio los usuarios que se exponen a ofertas de alta calidad descubren un mayor deleite, produciéndoles complacencia e infligiéndoles la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como realizar acciones de asesoramiento de la entidad. Para las entidades públicas del Perú es de máxima importancia tener usuarios felices y asegurar los mejores servicios, de acuerdo con el marco de la normativa de modernización de la nación (Arciniegas y Mejías, 2017).

Referente al sustento de la segunda variable que es satisfacción se tiene Landa (2015), es la medida en que un trabajador se reconoce a sí mismo con la entidad y necesita seguir asistiendo enérgicamente a ella. Los trabajadores dedicados a la organización suelen disponer de la información de asistencia adecuada, cumplen espontáneamente las reglas del grupo y sugieren las cotizaciones inferiores de rotación.

Thompson (2015) argumentó que: La satisfacción es un requisito crítico para asegurar un lugar en el intelecto de los clientes y, por lo tanto, dentro del mercado.

El rendimiento general percibido menos las perspectivas proporciona una etapa de placer. Además, el deleite también se considera un deleite efectivo y dinámico del cuidado adquirido.

Malpartida et al. (2021), menciona que la satisfacción que presenta el usuario es una garantía por la destreza y conocimiento del personal que brinda la atención, que se interpreta en la verosimilitud, confianza y de manera tácita un menor riesgo. Varias clínicas y centros hospitalarios no miran la idoneidad del profesional que tienen. La coherencia, trata de la competencia del cuerpo de trabajadores que sirve para ofrecer y ejecutar el proveedor más oportuno. El modelo máximo no inusual es la estancia injustificada en pacientes hospitalizados. La no emisión en vivo es una de las discrepancias fundamentales en la retribución de los establecimientos de cobertura a las deudas del transportista.

Referente al sustento de las dimensiones de la satisfacción del usuario se tiene a lo expresado por Morocho y Santos (2018), quien menciona que la satisfacción se basa en el estado emocional del usuario por la percepción que presenta del servicio, mencionado a lo siguiente: calidad funcional percibida, luego se presenta a calidad técnica percibida, de ahí se presenta a confianza, además de valor percibido y expectativa.

Calidad funcional percibida, hace referencia a la brecha existente entre el precio de las expectativas antes de poder recibir el proveedor y la creencia después de recibirlo. Refiriéndose a la forma en que el proveedor se proporciona y la forma en que percibe el tratamiento y crea una fotografía de la empresa comercial (Álvarez et al., 2021). Se refiere a los procesos que se cuenta en la entidad para realizar a la atención de los usuarios, para ello se debe establecer estrategias que permitan fortalecer optimizar a la hora de atender a los usuarios.

Calidad técnica percibida, está basada en las características inherentes al transportista, en las cuales se cumplen las tácticas importantes para elegir los productos o servicios, sin embargo, el empleado siempre acompaña al cliente hasta lograr su objetivo (García et al., 2020). Se basa en la percepción que presenta el

usuario por parte del personal que lo atiende, enfocado en la capacidad para resolver las dudas surgidas al momento de realizar su trámite.

Valor percibido, como fruto de los antecedentes desencadenantes de la carga percibida: el gran y el sacrificio percibido. Para ellos, el cargo puede ser un indicador del sacrificio que se debe hacer para obtener un producto excelente o, además, exhibirlo de primera. En cuanto a la evaluación de los principios previstos, el valor percibido debe describirse como la valoración global que hace el consumidor de la utilidad de un intercambio de cortejo (Henao, 2021).

Confianza, Según Gordillo et al. (2020), se acepta aproximadamente como verdadero y es el resultado final de una fotografía ofrecida por el empleador, basada principalmente en la reputación, la asistencia social, el placer, entre otros. Lo que resulta en forma de concordia o asociatividad por causa de una persona tanto de la entidad como del adquirente.

Expectativa, los clientes configuran sus expectativas con respecto al desempeño general de las funciones de los servicios o productos antes de realizar una compra. Una vez que los productos o servicios se compran y utilizan, el cliente compara las expectativas de las características de los productos o servicios con el desempeño general real de los servicios o productos, el uso de una calificación de "mejor que" o "peor que". De esta forma, una vez que las agencias cumplen con estas expectativas, construyen la lealtad de los compradores o los convierten en un comprador y un cliente de capacidad (Valdivieso, 2014).

La satisfacción de los servicios públicos del país es uno de los factores más polémicos que se afronta en la gestión pública, muchas de las entidades públicas presentan una mala imagen del servicio que ofrecen a la población y por lo tanto se requiere que se adopten medidas que permitan que se fortalezca los procesos y se logre las expectativas de la población (Flores y Delgado, 2020). En la actualidad las entidades públicas del país no se preocupan por mejorar los servicios y elevar la satisfacción de los usuarios, reflejado en las constantes quejas que realiza la población en los diferentes medios de comunicación sobre su malestar por el servicio que reciben (Ubaldo, 2019).

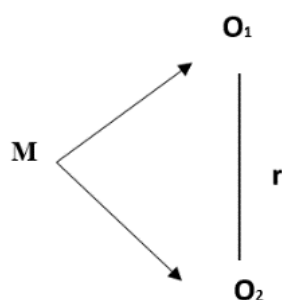
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo, de acuerdo a las particularidades que presenta el estudio se consideró básica, de acuerdo a ello se basa en fuentes teóricas que sirven de respaldo a las variables para analizar un contexto de problemática (Salgado, 2018). En el caso del estudio se realizó una revisión de la literatura que sirvió de sustento a las variables para determinar el análisis requerido. Enfoque, de acuerdo a la finalidad que presenta enfoque cuantitativo, enfocado en la presentación de resultados estadísticos que permitan el análisis de las opiniones de los integrantes de la muestra de estudio (Ochoa, 2019). En el desarrollo del estudio se consideró la aplicación de instrumentos en el proceso de presentación de resultados estadísticos.

Diseño, se considera no experimental – correlacional. Según el autor Neill y Cortez (2018), define al diseño no experimental como estudios enfocados en la observación, evitando distorsionar el contexto y comportamiento de los sujetos que se encuentran involucrados en la problemática analizada. Montalván et al. (2019), define al estudio correlacional como análisis de información por medio de instrumentos con el propósito de conocer el grado de relación que se presente entre dos variables. El alcance temporal que presenta el estudio es transversal, puesto que los instrumentos se aplicaron en un solo momento, determinado entre la investigadora y los sujetos que integren la muestra de análisis (Gallardo, 2017).

Figura 1. El esquema que presenta el estudio correlacional



Dónde:

M: muestra

O1: análisis de la variable calidad de servicio

O2: análisis de la variable satisfacción del usuario

R: Relación de las variables

3.2. Variables y operacionalización

Espinoza (2019), refiere que el proceso de operacionalización de variable presenta como finalidad descomponer en dimensiones e indicadores para poder formular las interrogantes que formaran parte del instrumento.

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: esta se entiende como la brecha existente entre las expectativas que desea percibir el cliente y sus percepciones o mejor dicho aquello que obtiene después de recibir un servicio (Silva et al., 2021).

Definición operacional: se refiere a la percepción que presentan el usuario al momento que es atendido en la entidad y evaluado en sus dimensiones e indicadores establecidas por medio de instrumentos (Ver anexo 01).

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual: Pueda expresarse como una respuesta positiva, puede no significar necesariamente que la calidad del servicio sea buena, llegando a ser lo contrario, que las expectativas son bajas. (Morocho y Santos, 2018).

Definición Operacional: Se considera como un estado emocional relacionado con la atención que recibe, en el estudio se analiza por medio de sus dimensiones e indicadores de acuerdo al instrumento (Ver anexo 01).

3.3. Población, Muestra y muestreo

Población, Según Cohen y Gómez (2019), definen a la población como la agrupación de sujetos dentro de un contexto que presente problemática y el investigador se encuentre analizando, teniendo como referencia si es muy extensa se tiene que extraer una muestra y si se presenta alcance a todos se puede considera una muestra de tipo censo. En el caso del estudio la población la conforman 500 usuarios que son atendidos durante una semana en promedio.

Muestra, De acuerdo a lo definido por Concepción et al (2019), la muestra es una parte representativa de la población y cuando se tiene una cantidad alcanzable por la investigadora se toma como muestra al total de la población,

considerando como muestra de tipo censo. En el caso del estudio se considera como muestra a los sujetos que son 217 usuarios. Para ello se aplicó el muestreo probabilístico aleatorio.

Fórmula para hallar la muestra:	
$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{(N - 1) \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}$	
N= Tamaño de la población.	500 usuarios (población)
Z= Nivel deseado de confianza.	99% [2.58]
P= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
Q= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
E= Error máximo aceptable.	10% [0.1]
Aplicación de la fórmula: $n = \frac{500 \cdot 2.58^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{(500 - 1) \cdot 0.1^2 + 2.58^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5} = 217$ La muestra indica que la aplicación de la encuesta se debe realizar a 217 usuarios.	

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica, se consideró por Cabezas et al. (2018), como la acción que realiza el investigador con la finalidad de obtener los datos necesarios que permitan responder a los objetivos establecidos, para ello aplica su instrumento como medida de anotación. En el caso del estudio se consideró la técnica de la encuesta, bajo los lineamientos del enfoque cuantitativo.

Instrumento, se define por Baena (2017), como un medio digital o escrito donde los sujetos que conforman la muestra realizan las anotaciones de la percepción que tienen, relacionada a la problemática que se encuentra analizando. En el caso del estudio se consideró el cuestionario con opciones cerradas, por estar ubicada dentro del enfoque cuantitativo.

Validez, en este proceso la investigadora tomó como referencia el juicio de 3 expertos (ver anexo 02) para analizar y realizar la valoración de consistencia interna, donde a conocer el grado de pertinencia que presenten los items de los instrumentos evaluados (Cienfuegos y Cienfuegos, 2016).

Confiabilidad, se considera como un proceso estadístico que se basa en realizar una prueba piloto conformada por 15 usuarios que no presenten vinculación con la muestra de estudio, luego se desarrolla la base de datos que permita el cálculo del alfa de Cronbach, considerando confiable cuando su valor se encuentre más cercano a 1. Mostrando la V1 un alfa de Cronbach igual a 0.76 con 22 ítems analizados y en la V2 un alfa de Cronbach igual a 0.82 con 19 ítems analizados (Ver Anexo 03).

3.5. Procedimientos

Al mencionar a los procedimientos aplicados en el estudio se tiene a la redacción de la carta de presentación para ser ingresada por mesa de partes a la entidad, luego de un periodo se obtiene la respuesta, siendo aceptada y proceder con las coordinaciones necesarias que permitan el ingreso y la extracción de información para realizar el desarrollo de las actividades programadas en la aplicación de los instrumentos. En este proceso se elaboran los instrumentos en un formulario de google para ser aplicados mediante envíos de correo electrónico y WhatsApp, luego de obtener las respuestas se realizan la organización de información en una base de datos y se obtienen los resultados que permitan analizar los objetivos propuestos en el estudio.

3.6. Método de Análisis de datos

En esta fase del estudio se consideran el manejo de los programas de Excel 2019 y el SPSS para la elaboración de la base de datos y obtención de información. En el caso de la estadística descriptiva, fue de gran aporte porque permitió analizar a las variables por medio de tablas de frecuencia y figuras de barra, que permitan evidenciar los niveles en los que se presenta, según la percepción de los sujetos que integren la muestra.

En el caso de la estadística inferencial, se tiene el manejo de la prueba de normalidad para conocer la distribución que presente la muestra y se utilizó el Rho Spearman por ser un método no paramétrico más adecuado que permita analizar los niveles de relación que se presenten en los objetivos propuestos.

3.7. Aspectos Éticos

Las consideraciones éticas consideradas en el estudio es la originalidad, puesto que en todo el desarrollo del estudio se plantean citas que permitan identificar la fuente de la información colocada en el estudio, teniendo como referencias la técnica de citación de APA, otro elemento considerado es el anonimato, puesto que al momento de recoger las opiniones de los sujetos no se registran sus nombres, ni cualquier información que permitan identificarlos.

IV. RESULTADOS

En esta parte del estudio se presentan los hallazgos obtenidos con la aplicación de los instrumentos, para ello se tiene en cuenta los procesos estadísticos que permitieron obtener el análisis pertinente, para ello se detalla lo siguiente:

4.1 Análisis descriptivo

El desarrollo de los resultados se basa en las opiniones proporcionados por los 217 usuarios encuestados, para ello se realizó la tabulación con el programa Excel 2021 y con el SPSS, para presentar los resultados en tablas que permitan su análisis por medio de la estadística descriptiva e inferencial.

Estadística descriptiva

Tabla 1

Niveles de los elementos tangibles en la entidad

Niveles	Fi	%
Deficiente	72	33.2%
Regular	99	45.6%
Eficiente	46	21.2%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

Luego de realizar la tabulación de las opiniones se ha evidenciado que la dimensiones elementos tangibles ha presentado al 45.6% como regular, luego se ha mostrado al 33.2% como deficiente y por último el 21.2% de los usuarios dieron a conocer que es eficiente. Con lo descrito se puede analizar que la distribución de la oficina, además de las condiciones de sala de espera son determinantes para analizar la calidad del servicio que presenta la entidad.

Tabla 2*Niveles de la fiabilidad en la entidad*

Niveles	Fi	%
Deficiente	79	36.4%
Regular	106	48.8%
Eficiente	32	14.7%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

Al mencionar a la dimensión fiabilidad se tiene que el 48.8% lo consideran como regular, mostrando que aún se presentan inconvenientes en la entidad para fortalecer la gestión que se realiza, luego se ha evidenciado que el 36.4% opinaron que es deficiente, luego se ha dado a conocer que el 14.7% lo evalúan como eficiente. Con ello se puede evidenciar que solo una pequeña parte de la población se encuentran conforme con el servicio que ofrece la entidad.

Tabla 3*Niveles de la capacidad de respuesta en la entidad*

Niveles	Fi	%
Deficiente	61	28.1%
Regular	110	50.7%
Eficiente	46	21.2%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados**Interpretación:**

Al realizar el diagnóstico de la capacidad de respuesta se ha registrado que el 50.7% lo perciben como regular, luego se ha dado a conocer que el 28.1% lo encuentran como deficiente, además se ha mostrado que el 21.2% opinan que es eficiente. Con ello se logró dar a conocer que gran parte de los usuarios que realizan tramites de manera cotidiana consideran que aún hace falta implementar estrategias que permitan agilizar los procesos que desarrolla la entidad.

Tabla 4*Niveles de la seguridad en la entidad*

Niveles	Fi	%
Deficiente	67	30.9%
Regular	101	46.5%
Eficiente	49	22.6%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

Al mencionar a la seguridad que se tiene que el 46.5% lo encuentran como regular, luego se ha dado a conocer que el 30.9% lo analizan como deficiente, finalmente se ha registrado que el 22.6% lo perciben como eficiente. Los usuarios sienten que se requiere que la información que se le brinda sea veraz y confiable, muchas veces cuando son informados de sus trámites por el personal de la entidad, no siempre es certera y se demoran en los procesos que se realizan.

Tabla 5*Niveles de la empatía en la entidad*

Niveles	Fi	%
Deficiente	75	34.6%
Regular	106	48.8%
Eficiente	36	16.6%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados**Interpretación:**

A Al mencionar a la empatía se ha mostrado que el 48.8% lo ubica como regular, luego de ello se tiene que el 34.6% lo evalúa como deficiente, además de ello se tiene que el 16.6% lo percibe como eficiente. El trato es uno de los factores determinantes en la satisfacción que presenten los usuarios, por eso los trabajadores deben ser empáticos al momento de tener contacto con los usuarios para que se logre los objetivos institucionales.

Tabla 6*Niveles de la calidad del servicio en la entidad*

Niveles	Fi	%
Deficiente	50	23.0%
Regular	134	61.8%
Eficiente	33	15.2%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados**Interpretación:**

Al realizar el análisis de la calidad de servicio se ha mostrado que el 61.8% lo considera como regular, luego se tiene que el 23.0% lo ubica como deficiente y el 15.2% considera que es eficiente. Como se puede apreciar según los resultados la calidad de servicio que presenta la entidad se percibe de manera regular, por lo tanto, la dirección requiere que se tomen medidas correctivas que ayuden a fortalecer las competencias de los profesionales y mejorar la atención que se brinda a los usuarios.

Tabla 7*Niveles de la calidad funcional percibida*

Niveles	Fi	%
Deficiente	77	35.5%
Regular	105	48.4%
Eficiente	35	16.1%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados**Interpretación:**

Luego de realizar la tabulación de las opiniones se ha evidenciado que la dimensión calidad funcional percibida mostrando que el 48.4% opinan que es regular, luego se tiene que el 35.5% considera que es deficiente, además de ello se tiene que el 16.1% considera es eficiente. Mantener satisfechos a los usuarios implica brindarle el servicio esperado y cumplir con las expectativas que presentan.

Tabla 8*Niveles de la calidad técnica percibida*

Niveles	Fi	%
Deficiente	88	40.6%
Regular	93	42.9%
Eficiente	36	16.6%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados**Interpretación:**

Al mencionar el análisis realizado de la calidad técnica percibida se tiene que el 42.9% considera que es regular, luego se tiene que el 40.6% opina que es deficiente, luego de ello se tiene que el 16.6% considera que es eficiente. Con ello se dio a conocer que los usuarios consideran que la calidad que reciben por parte de los trabajadores de la entidad requiere ser mejorada para tener la información más clara y contar con los alcances necesarios para resolver las dudas de los usuarios.

Tabla 9*Niveles de valor percibido*

Niveles	Fi	%
Deficiente	61	28.1%
Regular	111	51.2%
Eficiente	45	20.7%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados**Interpretación:**

Al mostrar los resultados encontrados del valor percibido se tiene que el 51.2% considera que es regular, luego se ha mostrado que el 28.1% considera que es deficiente, además se evidencia que el 20.7% considera que es eficiente. Con lo demostrado en el estudio se dio a conocer que las expectativas son respondidas de manera regular por los trabajadores, requiriendo que se apliquen medidas correctivas para mejorar la gestión que se realiza.

Tabla 10*Niveles de confianza en el servicio recibido*

Niveles	Fi	%
Deficiente	69	31.8%
Regular	102	47.0%
Eficiente	46	21.2%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados**Interpretación:**

Al mencionar a los valores alcanzados para la confianza se ha mostrado que el 47.0% considera que es regular, luego se ha evidenciado que el 31.8% opina que es deficiente, finalmente se tiene que el 21.2% lo evalúa como eficiente. Con ello se ha dado a conocer lo importante que es reforzar la confianza que sienten los usuarios en el servicio que se brinda por la entidad.

Tabla 11*Niveles de expectativas en el servicio recibido*

Niveles	Fi	%
Deficiente	69	31.8%
Regular	102	47.0%
Eficiente	46	21.2%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados**Interpretación:**

Cuando se realiza la descripción de las expectativas se ha reflejado que el 47.0% opinan que es regular, luego se tiene que el 31.8% consideran que es deficiente, luego el 21.2% lo analizan como eficiente. Con lo desarrollado se ha dado a conocer lo importante que tiene alcanzar las expectativas de los usuarios para ello se debe aplicar estrategias que permitan fortalecer los procesos

Tabla 12*Niveles de satisfacción del usuario*

Niveles	Fi	%
Deficiente	52	24.0%
Regular	133	61.3%
Eficiente	32	14.7%
Total	217	100.0%

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

Al referirse a la satisfacción del usuario se ha mostrado que el 61.3% lo evalúan como regular, luego se ha reflejado que el 24.0% lo encuentran como deficiente y el 14.7% lo ubican como eficiente. Con lo desarrollado se ha dado a conocer que la entidad debe contar con estándares de calidad y analizar de manera constante como se percibe la satisfacción que presentan los usuarios para aplicar estrategias que permitan fortalecer sus competencias.

4.2 Análisis inferencial

Este análisis inicia con la prueba de normalidad de datos para conocer la distribución que presenta la muestra, para ello se ha utilizado el método de Kolmogorov-Smirnov^a para muestras superiores a 50, presentado en la siguiente tabla.

Tabla 13

Normalidad de datos

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,145	217	,000	,915	217	,000
Satisfacción del usuario	,133	217	,000	,917	217	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

Al realizar el análisis de los valores alcanzados para la prueba de normalidad por medio del método de Kolmogorov-Smirnov^a se ha reflejado un valor de sig.= 0.000 para ambas variables, que al ser menor que el margen 0.05 se ubican dentro de la distribución no paramétrica, por lo tanto, el método más adecuado para demostrar la relación que se presenta entre las variables es el Rho de Spearman.

Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, 2021.

Tabla 14

Relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,789**
		N	217
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,789**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	217

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

Interpretación:

De acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.789, interpretada como positiva considerable entre la calidad del servicio y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios. Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis específica 1:

H_i: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en trámite documentario.

H_o: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en trámite documentario.

Tabla 15

Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción en trámite documentario

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,705**
		N	217
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,705**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	217

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

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

De acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.705, interpretada como positiva considerable entre los elementos tangibles y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios.

Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis específica 2:

Hi: Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario.

Ho: No existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario.

Tabla 16

Relación entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,757**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

De acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.757, interpretada como positiva considerable entre la fiabilidad y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios.

Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis específica 3:

H_i: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario.

H_o: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario.

Tabla 17

Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

De acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.720, interpretada como positiva considerable entre la capacidad de respuesta y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios.

Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis específica 4:

Hi: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en trámite documentario.

Ho: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en trámite documentario.

Tabla 18

Relación entre seguridad y la satisfacción en trámite documentario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

De acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.745, interpretada como positiva considerable entre la seguridad y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios.

Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

Prueba de hipótesis específica 5:

Hi: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en trámite documentario.

Ho: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en trámite documentario.

Tabla 19

Relación entre la empatía y la satisfacción en trámite documentario

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,755**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	217	217
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,755**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	217	217

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

Nota. datos de acuerdo a resultados

Interpretación:

De acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.755, interpretada como positiva considerable entre la empatía y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios.

Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis de investigación.

V. DISCUSIÓN

Según lo registrado para el objetivo general que fue determinar la relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, de acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.789, interpretada como positiva considerable entre la calidad del servicio y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios. Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula.

Datos que llegaron ser comparados con, Maturrano (2019), quien estuvo a cargo del estudio que presento como conclusión: Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho = 0.866$; $sig. = 0.000$) entre los elementos seleccionados para el desarrollo del estudio, dando a conocer que las entidades públicas requieren mejorar sus procesos administrativos, debido a que son determinantes para la evaluación de la calidad del servicio por los usuarios y que la percepción que se tiene de los servicios publicas es deficiente, por la imagen que se brinda en distintas entidades públicas del país. De la misma manera se aproxima a Hidalgo (2019), desarrolló una investigación que le permitió concluir: Se ha evidenciado una relación significativa en el estudio con un valor de significancia de 0.000, ubicada por debajo del 0.05, por lo tanto se procedió a realizar el rechazo de la hipótesis nula, con ello se logró determinar que la calidad de servicio es determinado por la percepción que presenten los usuarios al momento de recibir el servicio para ello los usuarios se basan en los aspectos tangibles como la distribución y condiciones que presentan al ser atendidos, además en la parte emocional como el trato que reciben. De acuerdo a los datos mostrados de los 3 estudios, se concluye que, toda entidad pública requiere mecanismos que permitan fortalecer o en algunos casos mejorar sus procesos administrativos, puesto que la percepción que se tiene de los servicios que brinda las entidades públicas es deficiente.

La calidad en el servicio, es el potencial para satisfacer a los beneficiarios (clientes) debido a una serie de medidas que simbolizan la manera en que el proveedor se presenta a los clientes, cuyas dimensiones son: Tangibilidad, confiabilidad, seguridad y empatía (Kotler, 2001). Zeithaml y Parasuraman (2004) describió el proceso en el que los clientes realizan una evaluación comparativa de todos los servicios prestados. Mientras que Sureshchandar et al. (2002) dijeron que las empresas de prestación de servicios pueden beneficiarse de una ventaja competitiva exitosa sobre la competencia a través de la satisfacción correcta del proveedor.

Según lo registrado para la hipótesis específica 1 que se basó en, existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción en trámite documentario, de acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.705, interpretada como positiva considerable entre los elementos tangibles y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios. Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula. Los hallazgos mostrados presentan una concordancia con lo registrado por Ros (2016), su estudio le permitió concluir, que la calidad del servicio y el placer del consumidor son constructos intensamente asociados, a pesar de que comparten algunas similitudes y variaciones. Existe una guerra de palabras positiva en cuanto a la datación causal que ocurre entre ambos conceptos, en particular por cuestiones asociadas a su definición. Algunos autores muestran que la percepción de excelente es un factor determinante de la satisfacción de la persona, mientras que para otros es un resultado muy importante. Esta divergencia en las consecuencias indica que no existe una datación causal inequívoca entre cada uno de los constructos y que la naturaleza de esta datación dependerá de las características del portador bajo evaluación. El significado de la calidad ha sido validado dentro de la disciplina de operaciones, pero poco estudiado y realizado dentro de la zona de proveedores, debido a que dentro de esta última existe una diferencia entre satisfacer las expectativas de los clientes y satisfacer sus deseos. Para las

empresas es un impedimento para medir la calidad del servicio que se ofrece a sus clientes porque les resulta muy difícil emitir un juicio sobre algo intangible. En realidad, la heterogeneidad de los servicios hace que todo el mundo entienda de otra manera su primera porque no todo el mundo la valora igual. La calidad se convierte en un reto para este tipo de empresas ya que su sostenibilidad se basa principalmente en su recompra y asesoramiento, entre otros (Berdugo et al., 2016).

Según lo registrado para la hipótesis específica 2 que se basó en, existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario, de acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.757, interpretada como positiva considerable entre la fiabilidad y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios. Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula. Los hallazgos mostrados presentan una concordancia con lo registrado por Troncos et al. (2020), con su estudio que se basó en conocer los aspectos resaltantes que se presenta en la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, quien logró concluir: Posterior a la finalización de las pruebas estadísticas, se ha alcanzado el objetivo general en el sentido de que: Existe relación altamente significativa entre la CS y SC en una empresa de transporte de cargo en Santa Anita 2018 ($r= 0.854^{**}$; sig.=0.000). con lo mencionado se pueden determinar los aspectos relevantes de como los aspectos que conforman a la calidad en el servicio favorecen a la satisfacción que puedan presentar los usuarios. De todo lo manifestado podemos mencionar que, se debe tomar en cuenta la dimensión y la variable estudiada por los responsables y/o representantes de cualquier institución, para así percibir de manera favorable la satisfacción de los usuarios o clientes. La dimensión confiabilidad consiste en las competencias de la organización para prestar de forma correcta y fiable los servicios que presta y la voluntad de los empleados para prestar el proveedor (Zhang y Hou, 2013).

Según lo registrado para la hipótesis específica 3 que se basó en, existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario, de acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.720, interpretada como positiva considerable entre la capacidad de respuesta y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios. Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula. Los hallazgos mostrados presentan una concordancia con lo registrado por Damiani (2019), desarrollo un estudio que se basa en conocer la relación que presenta la calidad del servicio con la satisfacción que pueda presentar el usuario, para ello se basó en el enfoque cuantitativo presentando resultados numéricos que respondan a los objetivos del estudio, logrando concluir: Sí, puede haber un impacto de tamaño completo en los elementos tangibles dentro del orgullo del consumidor de la empresa, el Tumi, la confiabilidad tiene un efecto enorme en el orgullo del consumidor de la empresa, si hay un efecto considerable de la Capacidad de respuesta en la Satisfacción del cliente de la organización, el impacto de la Seguridad en la Satisfacción del consumidor de la organización en Los 12 meses 2018 existe, pero de manera tendencial, existe Influencia de la Empatía en la Satisfacción del Cliente de la empresa comercial. Con los datos de los 2 estudios concluimos que, al tener una mejor capacidad de respuesta también se ve reflejada en una buena satisfacción al cliente o usuario, cual sea el tipo de institución o empresa. La calidad referente al servicio ha sido un tema especialmente debatido en los últimos años en la empresa textil, pensando que hay una ampliación de conceptos al respecto. El proveedor de primera se considera como una estrategia primaria para bordear la forma y capacidad organizacional, además toma en cuenta las expectativas y deseos de los clientes y la importancia del recurso humano, lo que permite ofrecer respuestas a esas necesidades y sugerencias. Lo cual garantizará la satisfacción de los servicios que se están ofreciendo (Shagui et al., 2021).

Según lo registrado para la hipótesis específica 4 que se basó en, existe relación significativa entre seguridad y la satisfacción en trámite documentario, de acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.745, interpretada como positiva considerable entre la seguridad y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios. Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula. Los hallazgos mostrados presentan una concordancia con lo registrado por Arbulu y Fernández (2020), en su estudio correlacional le permitió concluir: Si bien, la interacción muestra mejor que la subdimensión con la puntuación más baja es el comportamiento (5,6%), lo que demuestra que esta pequeña pero considerable variedad de clientes confía en que los trabajadores se toman el tiempo para resolver y atender sus solicitudes. , e incluso en el caso de que no puedan determinarlo personalmente y deberían ir a echarle un vistazo. Lo mismo opina con el rating de experiencia (2,8%), donde esperan que los trabajadores ya no tuvieran la información a la hora de responder determinadas preguntas. La dimensión confianza considera la seguridad que el personal transmite a los clientes a través de los conocimientos y habilidades del proveedor suministrado, además de cortesía en el interés, mirada experta, competencia técnica y comportamiento interpersonal (Cervantes et al., 2018).

Según lo registrado para la hipótesis específica 5 que se basó en, existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción en trámite documentario, de acuerdo a las características presentadas se ha obtenido un valor de relación de 0.755, interpretada como positiva considerable entre la empatía y la satisfacción que presentan los usuarios, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios. Según la prueba de hipótesis se ha alcanzado un valor de significancia de 0.000 considerada como menor al 0.05, por lo tanto, se procede a realizar el rechazo de la hipótesis nula. Los hallazgos mostrados presentan una concordancia con lo registrado por Rafael (2021), basado en analizar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una

entidad de Huaraz, logrando concluir: Se ha obtenido una relación significativa ($Rho = 0.670$; sig. = 0.000) entre la calidad del servicio que se brinda a los usuarios y la satisfacción que sienten al ser atendidos por el personal, de la misma manera se procedió a realizar el rechazo de la hipótesis nula. Con ello se logró dar a conocer que los usuarios requieren que se mejore los servicios que se ofrece para recurrir con la frecuencia a consumir sus productos que se ofrece. Finalmente, la dimensión empatía Está relacionado con la atención y el interés personalizado que presenta la organización, considerando factores como el horario del proveedor y las pautas de atención al cliente (Alvarez, 2018).

VI. CONCLUSIONES

Luego de realizar el análisis del estudio se tiene como conclusiones a los siguientes elementos registrados en el estudio:

1. Se determinó la existencia de relación significativa ($Rho= 0.789$; sig. = 0.000) entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, mostrando que la entidad requiere que se implementen mecanismos que fortalezcan los procesos y se pueda lograr la mejora de la satisfacción que presenten los usuarios. Además, se realizó el rechazo de la hipótesis nula.
2. Se determinó que existe relación significativa ($Rho= 0.705$; sig. = 0.000) entre los elementos tangibles y la satisfacción en trámite documentario, con lo descrito se puede analizar que la distribución de la oficina, además de las condiciones de sala de espera son determinantes para analizar la calidad del servicio que presenta la entidad. Por otro lado, se procedió con el rechazo de la hipótesis específica nula 1.
3. Se determinó que existe relación significativa ($Rho= 0.757$; sig. = 0.000) entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario, mostrando que uno de los factores determinantes en la satisfacción se encuentra en la confiabilidad de información que brindan los trabajadores. Por otro lado, se procedió con el rechazo de la hipótesis específica nula 2.
4. Se determinó que existe relación significativa ($Rho= 0.720$; sig. = 0.000) entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario, con ello se logró dar a conocer que gran parte de los usuarios que realizan tramites de manera cotidiana consideran que aun hace falta implementar estrategias que permitan agilizar los procesos que desarrolla la entidad. Por otro lado, se procedió con el rechazo de la hipótesis específica nula 3.
5. Se determinó que existe relación significativa ($Rho= 0.745$; sig. = 0.000) entre la seguridad y la satisfacción en trámite documentario, los usuarios

sienten que se requiere que la información que se le brinda sea veraz y confiable, muchas veces cuando son informados de sus trámites por el personal de la entidad, no siempre es certera y se demoran en los procesos que se realizan. Por otro lado, se procedió con el rechazo de la hipótesis específica nula 4.

6. Se determinó que existe relación significativa ($Rho = 0.755$; sig. = 0.000) entre la empatía y la satisfacción en trámite documentario, el trato es uno de los factores determinantes en la satisfacción que presenten los usuarios, por eso los trabajadores deben ser empáticos al momento de tener contacto con los usuarios para que se logre los objetivos institucionales. Por otro lado, se procedió con el rechazo de la hipótesis específica nula 5.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** Al gerente de la entidad aplicar estrategias que permitan fortalecer las competencias de los trabajadores para que se mejore el servicio que se ofrece a los usuarios, aplicando charlas motivacionales para mejorar el trato.
- 2.** Al jefe de personal aplicar capacitaciones relacionadas a atención al usuario para que los trabajadores conozcan los mecanismos para atender a los usuarios y poder solucionar contextos de problemáticas.
- 3.** Al jefe de la gerencia regional de administración motivar a sus trabajadores para que se involucren con los procesos administrativos que realizan de manera cotidiana y observar las situaciones de conflictos para brindarles soluciones oportunas y se evite repercusiones futuras al servicio recibido.
- 4.** A los trabajadores realizar capacitaciones externas a la entidad relacionada a la atención a los usuarios para conocer las estrategias que pueden adoptar cuando se presenten situaciones de conflictos con los usuarios.
- 5.** A los usuarios realizar sus reclamos pertinentes por insatisfacción que sientan en el servicio recibido por la gerencia regional de administración para dar a conocer su incomodidad y se puedan aplicar medidas correctivas de los eventos sucedidos.
- 6.** A la comunidad científica continuar realizando investigaciones en entidades públicas para dar a conocer como se presenta la gestión, por ser uno de los puntos más vulnerables de nuestro país.

REFERENCIAS

- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression. 8(1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Álvarez et al. (2021). *La Atención al usuario en los sistemas de Salud*. 3 (1).
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/384/491>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. 8 (1).
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Arbulu, I. y Fernández, M. (2020). *Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en el restaurante fiesta gourmet de Chiclayo*. Tesis. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2793/3/TL_ArbuluVillanuevaIngrid_FernandezOtoyaMaria.pdf
- Alvarez, D. (2018). *The paradigm of quality and individualization devices: the attributes valued in dispute*. 31 (43).
http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?pid=S0797-55382018000200015&script=sci_arttext
- Berdugo et al. (2016). *Relevant variables in the measuring of the perceived quality in bank service*.
<https://revistas.unal.edu.co/index.php/dyna/article/view/55426/60483>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. ISBN ebook: 978-607-744-748-1.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf

- Castro, G. y Moros, M. (2015). Las TIC en la calidad de servicio ofrecida por los profesores para el desarrollo de competencias de los alumnos universitarios. 18(35). <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199004.pdf>
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cervantes et al. (2018). *Quality of service in higher education institution in the city of barranquilla*. 11 (1). http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2314-37382018000200027&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo. http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf
- Concepción, D., González, E., García, R. y Miño, J. (2019). Investigation methodology: Origin and construction of a doctoral thesis. 6(1). 76-87. <http://scielo.iics.una.py/pdf/uksa/v6n1/2409-8752-uksa-6-01-76.pdf>
- Cienfuegos, M. y Cienfuegos, A. (2016). The quantitative and qualitative in research. Support for its teaching. 7(13). <http://www.scielo.org.mx/pdf/ride/v7n13/2007-7467-ride-7-13-00015.pdf>
- Damiani, J. (2019). *Calidad de servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la empresa el Tumi Perú S.R.L. en el año 2018*. Tesis. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1836/1/TL_DamianiArellanoJavier.pdf

- Espinoza, E. (2019). Las variables y su operacionalización en la investigación educativa. Segunda parte. Revista Conrado, 15(69), 171-180. <http://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado>
- Flores, C. y Delgado, J. (2020). *Management by results to improve the quality of service in public entities*. 4 (2). <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/150/181>
- Gallardo, E. (2017). Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo. ISBN electrónico n.º 978-612-4196. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
- Germán, R. (2014). Customer Service Quality in Large Supermarkets in Ibagué, Colombia: Analysis through the SERVQUAL Multidimensional Scale. 30(52). <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>
- García et al. (2020). *Validity and consistency of an outpatient department user satisfaction rapid scale*. 156 (1). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132020000100047
- Gonzales, L. y Huanca, E. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*. [Tesis de posgrado; Universidad Tecnológica del Perú]. <https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Lucero%20Gonzales%20Elena%20Huanca%20Tesis%20Titulo%20Profesional%20Profesional%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gordillo et al. (2020). *Educational Marketing as a Strategy for the Satisfaction of University Students*. 8 (1). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2307-79992020000100006&script=sci_arttext

- Hernán, E., Maguiña, M. y Huerta, R. (2020). Attitude, satisfaction and loyalty of customers in Municipal Savings Banks of Peru. 10(20). http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1390-86182020000200329
- Henao, L. (2021). *Service quality and perceived value as users' satisfaction antecedents of Colombia's telecommunications enterprises*. 65 (3). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422020000300010&script=sci_arttext_plus&tlng=es
- Hernández, A., Rojas, C., Prado F. y Bendezu, G. (2019). External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors. 36(4). <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>
- Hidalgo, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. [Tesis de maestría; Universidad Técnica De Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Izquierdo, J. (2021). *The quality of service in public administration*. 8 (1). <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2401>
- Kotler, P. (2001). DIRECCIÓN DE MERCADOTECNIA. <https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf>
- Landa, O. (2015). La calidad de servicio en la satisfacción que obtienen los usuarios de las entidades prestadoras de salud. Recuperado de http://www.academia.edu/11120546/Proyecto_tesis_CALIDAD_DE_SERVICIO_EN_LA_SATISFACCION_DE_LOS_USUARIOS_DE_LAS_ENTIDADES_PRESTADORAS_DE_SALUD_3
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). *Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica*. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestigacionCientifica.pdf>

- Malpartida et al. (2021). *Study on the quality of customer service to EsSalud patients.* 2 (1).
<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>
- Maturrano, J. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de lima sede huacho 2019.* [Tesis de posgrado; Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión].
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS%20FINAL%20-%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morocho, S. y Santos, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Murali, S., Pugazhendhi, S., and Muralidharan, C. (2016). *Modelling and investigating the relationship of after sales service quality with customer satisfaction, retention and loyalty - A case study of home appliances business.* *Journal of Retailing and Consumer Services.* 30(1): 67-83
- Ochoa, C. (2019). *Diseño y análisis en investigación.* ISBN: 978-84-7867-685-9.
https://www.aepap.org/sites/default/files/documento/archivos-adjuntos/artl_2019_libro_diseno_y_analisis_de_investigacion.pdf
- La Torre, A., Rojas, C. Prado, F. y Bendezu, G. (2017). Associated Factors to the satisfaction degree of the user of the external gastroenterology clinic of the Central Hospital of the Peruvian Air Force. *May, 2014.* 17(34).
<http://www.scielo.org.co/pdf/rqps/v17n34/1657-7027-rqps-17-34-00059.pdf>
- Pollack, R. (2017). *Knowing vs. Seeing.* 66(3).
<https://onlinelibrary.wiley.com/doi/epdf/10.1111/cros.12198>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador.* (Tesis de pos grado). Universidad Católica de

Santiago de Guayaquil.

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rafael, K. (2021). *Relación entre calidad de servicio, satisfacción y lealtad de cliente en la estación de servicio Montealegre – Huaraz 2020*. [Tesis; Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/72685994-d8fc-4a69-ac07-d9a28f19b630/content>

Remache, S. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la empresa Sipecom SA. de la ciudad de Guayaquil - Ecuador, período 2018*. [Tesis de posgrado; Universidad César Vallejo].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36211/Remache_YSS.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis de doctorado). Universidad católica san Antonio.

<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. 31(4). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>

Salgado, C. (2018). *Manual de investigación. Teoría y práctica para hacer la tesis según la metodología cuantitativa*. Universidad Marcelino Champagnat.

Silva et al. (2021). *The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a trading company in Mexico*. 15(2): 85-101. <http://www.scielo.org.mx/pdf/cuat/v15n2/2007-7858-cuat-15-02-85.pdf>

Shagui et al. (2021). *Influence of service quality on the loyalty and brand image of the main textile fashion chains*. 11 (2).

https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/958/100

3

- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anatharaman, R. N. (2002). The relationship between service quality. *The Journal of Marketing*, 16(4), 363-379. <https://doi.org/10.1108/08876040210433248>
- Torres et al. (2018). *Perception of service quality at a primary chilean health care center*. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/3812/3613>
- Thompson, I. (2015). La satisfacción del cliente. Promonegocios.net .Recuperado de <http://www.Promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion -cliente>.
- Troncos, (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa transporte cruz del sur cargo S.A.C. Santa Anita 2018. (Tesis de maestría). Universidad Peruana De Las Américas. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ubaldo, A. (2019). *Plan of improvement of the quality of the service of attention to the user of the Víctor Ramos Guardia Hospital, Huaraz -2018*. 6 (1). <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/124/111>
- Valdivieso, O. (2014). *Design of a multidimensional measurement instrument for student perceived value class service*. 2 (14). http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2518-44312014000200005
- Vera, J. y Trujillo, A. (2018). *El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México*. 63 (2). http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422018000200002

Zhang, S. and Hou, Y. (2013). *A SERVQUAL model for assessment of service quality in supply chain*. *Information Technology Journal*. 12(15): 3472-3475.

Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: service quality*. Cambridge, Mass: Marketing Science Institute.

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad de servicio (X)	La “calidad en el servicio” se entiende como la brecha que existe entre las expectativas del cliente (lo que quiere) y sus percepciones (lo que obtiene) después de recibir un servicio (Silva et al., 2021).	Se refiere a la percepción que presentan los usuarios al momento de ser atendidos en la entidad y evaluado en sus dimensiones establecidas por medio de instrumentos.	X1 Elementos tangibles	X1.1. Instalaciones físicas X1.2. Equipos de oficina X1.3. Formalidad de personal X1.4. Material de comunicación	Ordinal
			X2. Fiabilidad	X2.1. No cometer errores X2.2. Interés en la resolución de problemas X2.3. Concluir en el plazo prometido	
			X3. Capacidad de respuesta	X3.1. Colaboradores comunicativos X3.2. Colaboradores rápidos X3.3. Colaboradores dispuestos a ayudar	
			X4. Seguridad	X4.1. Colaboradores transmiten confianza X4.2. Clientes se sienten seguros X4.3. Colaboradores bien formados	
			X5. Empatía	X5.1. Comprensión por las necesidades de los clientes X5.2. Preocupación por los intereses de los clientes X5.3. Horarios de trabajo convenientes para los clientes	
Variable 2:	La satisfacción que pueda expresar el	Se considera com un estad	Y1. Calidad funcional percibid	Y1.1 Solución de consultas Y1.2 Respuesta de reclamos	

Satisfacción en trámite documentario (Y)	cliente puede no significar necesariamente que, por ejemplo, la calidad del servicio sea buena, sino que las expectativas son bajas. Por tanto, los operadores no deben suponer que los servicios prestados son adecuados únicamente porque los clientes no se quejen (Morocho y Santos, 2018).	emocional relacionado con la atención que recibe, en el estudio se analiza por medio de su instrumento		Y1.3 Intereses y necesidades Y1.4. Nivel de atención	Ordinal
			Y2. Calidad técnica percibida	Y2.1 Calidad profesional Y2.2 Servicios automatizados Y2.3 Aplicación de tecnología por la entidad	
			Y3. Valor percibido	Y3.1 Confianza en la entidad Y3.2 Problemas o inconvenientes presentados	
			Y4. Confianza	Y4.1. Recomendaciones del servicio que se brinda Y4.2. Preocupación de las necesidades de los usuarios	
			Y5. Expectativas	Y5.1. Cumplimiento de la expectativa Y5.2. Empatía en el servicio Y5.3. Conocimiento del personal	

Matriz de consistencia

Calidad de servicio y satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración de un Gobierno Regional, 2021

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, 2021?</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la 	<p>General</p> <p>Determinar la relación que se presenta entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, 2021.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Estudiar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción 	<p>General</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción en trámite documentario de la gerencia regional de administración del Gobierno Regional de Ancash, 2021.</p> <p>Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción 	<p>Calidad de servicio (X)</p>	<p>X1 Elementos tangibles</p> <p>X2. Fiabilidad</p> <p>X3. Capacidad de respuesta</p> <p>X4. Seguridad</p>	<p>X1.1. Instalaciones físicas X1.2. Equipos de oficina X1.3. Formalidad de personal X1.4. Material de comunicación</p> <p>X2.1. No cometer errores X2.2. Interés en la resolución de problemas X2.3. Concluir en el plazo prometido</p> <p>X3.1. Colaboradores comunicativos X3.2. Colaboradores rápidos X3.3. Colaboradores dispuestos a ayudar</p> <p>X4.1. Colaboradores transmiten confianza X4.2. Clientes se sienten seguros</p>	<p>TIPO DE ESTUDIO</p> <p>El tipo de estudio a realizarse es de tipo aplicada.</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO</p> <p>El tipo de diseño aplicado es no experimental: transversal correlacional, con enfoque cuantitativo.</p> <p>POBLACIÓN Y MUESTRA</p> <p>Se utilizará toda la población de la institución.</p>

<p>satisfacción en trámite documentario?;</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario? • ¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario? • ¿Cuál es la relación entre seguridad y la satisfacción en trámite documentario? • ¿Cuál es la relación entre la empatía tangibles y la satisfacción en trámite documentario? 	<p>en trámite documentario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario. • Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario. • Estudiar la relación entre seguridad y la satisfacción en trámite documentario. • Conocer la relación entre la empatía tangibles y la satisfacción en trámite documentario 	<p>en trámite documentario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción en trámite documentario. • Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en trámite documentario. • Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción en trámite documentario. • Existe relación significativa entre la empatía tangibles y la 	<p>Satisfacción en trámite documentario (Y)</p>	<p>X5. Empatía</p> <p>Y1. Calidad funcional percibida</p> <p>Y2. Calidad técnica percibida</p> <p>Y3. Valor percibido</p>	<p>X4.3. Colaboradores bien formados</p> <p>X5.1. Comprensión por las necesidades de los clientes</p> <p>X5.2. Preocupación por los intereses de los clientes</p> <p>X5.3. Horarios de trabajo convenientes para los clientes</p> <p>Y1.1 Solución de consultas</p> <p>Y1.2 Respuesta de reclamos</p> <p>Y1.3 Intereses y necesidades</p> <p>Y1.4. Nivel de atención</p> <p>Y2.1 Calidad profesional</p> <p>Y2.2 Servicios automatizados</p> <p>Y2.3 Aplicación de tecnología por la entidad</p> <p>Y3.1 Confianza en la entidad</p> <p>Y3.2 Problemas o inconvenientes presentados</p>	<p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</p> <p>Técnica: La técnica a utilizar será la encuesta.</p> <p>Instrumentos: Los instrumentos serán los cuestionarios, y las aplicaciones Google Forms y Microsoft Excel.</p>
---	--	--	---	--	---	---

Anexo 02: Instrumento

Cuestionario de la calidad de servicio

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la calidad del servicio** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles					
1.	Los equipos que se utilizan dentro de la entidad son modernos.					
2.	Las instalaciones en la entidad son visualmente atractivas					
3.	Los empleados de la entidad tienen buena presentación					
4.	Las instalaciones de la entidad presentan orden y limpieza para atender a los usuarios.					
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	1	2	3	4	5
5.	Se cumplen con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio dentro de la entidad					
6.	Cuando usted tiene un problema el personal muestra interés genuino en resolverlo					
7.	Los trabajadores proporcionan un buen servicio a la primera					
8.	La atención al cliente dentro de la entidad se realiza en un tiempo razonable					

9.	Se esfuerzan para no cometer errores en el servicio					
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
10.	El cliente sabe exactamente el tiempo en que tardarán en proporcionar el servicio					
11.	El servicio en la entidad con relación al número de clientes es relativamente rápido					
12.	Los trabajadores de la entidad siempre están dispuestos a proporcionar ayuda					
13.	Los trabajadores de la entidad atienden las solicitudes de los clientes rápidamente					
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	1	2	3	4	5
14.	Los trabajadores inspiran confianza a los clientes					
15.	Te sientes seguro y en la entidad cuando interactúas con los trabajadores de la papelería					
16.	Los empleados son educados y corteses					
17.	Los empleados de la entidad están capacitados					
	DIMENSIÓN 5: Empatía	1	2	3	4	5
18.	La entidad brinda atención personalizada					
19.	Los trabajadores de la entidad brindan atención personal					
20.	Los trabajadores de la entidad atienden sus necesidades específicas					
21.	Los trabajadores muestran interés genuino para atender					
22.	Las horas de servicio que la entidad ofrece son adecuadas					

Cuestionario de la satisfacción del usuario

Considerado usuario, el siguiente cuestionario tiene la intención de evaluar **la satisfacción del usuario** de la entidad. Las opiniones podrían ayudar a optimizar la gestión, en lo que se pueda perfeccionar, ese es el motivo principal para que conteste con la sinceridad del caso. Debe marcar sólo una de las alternativas, poniendo una equis (x) en el cuadro que suponga.

Opciones de respuesta:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	DIMENSIONES / ítems	Opciones de respuesta				
	DIMENSIÓN 1: Calidad funcional percibida	1	2	3	4	5
1.	El personal de la entidad ha solucionado satisfactoriamente mis consultas.					
2.	El personal de la entidad ha solucionados satisfactoriamente los reclamos producidos.					
3.	El personal de la entidad conoce mis intereses y necesidades como usuario.					
4.	Me siento seguro del servicio que brinda la entidad.					
5.	La entidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras entidades públicas.					
	DIMENSIÓN 2: Calidad técnica percibida	1	2	3	4	5
6.	Se ha observado mejora en el servicio ofrecido por la entidad					
7.	Ca calidad de los servicios automatizados son buenos (Teléfono, redes sociales, email, etc)					
8.	Sus expectativas son satisfechas por los servicios prestados en la entidad.					

	DIMENSIÓN 3: Valor percibido	1	2	3	4	5
9.	Se ha observado confianza en la entidad					
10.	La cantidad de los servicios prestados en la entidad satisfacen las expectativas					
11.	Se ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios que brinda la entidad.					
12.	Existe otra entidad que pueda brindar los mismos servicios.					
	DIMENSIÓN 4: Confianza	1	2	3	4	5
13.	Con la entidad sé que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios prestados.					
14.	Recomendaría a otros usuarios los servicios que brinda la entidad.					
15.	Los servicios prestados por la entidad están cerca de los ideales de los usuarios.					
16.	La entidad se preocupa por las necesidades de los usuarios.					
	DIMENSIÓN 5: Expectativas	1	2	3	4	5
17.	El servicio que se ofrece en la entidad se adapta a mis necesidades como usuarios.					
18.	El personal de la entidad es claro en sus explicaciones o información que brinda.					
19.	El personal de la entidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados.					

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles							
1	Los equipos que se utilizan dentro de la entidad son modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones en la entidad son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los empleados de la entidad tienen buena presentación	X		X		X		
4	Las instalaciones de la entidad presentan orden y limpieza para atender a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad							
5	Se cumplen con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio dentro de la entidad	X		X		X		
6	Cuando usted tiene un problema el personal muestra interés genuino en resolverlo	X		X		X		
7	Los trabajadores proporcionan un buen servicio a la primera	X		X		X		
8	La atención al cliente dentro de la entidad se realiza en un tiempo razonable	X		X		X		
9	Se esfuerzan para no cometer errores en el servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta							
10	El cliente sabe exactamente el tiempo en que tardarán en proporcionar el servicio	X		X		X		
11	El servicio en la entidad con relación al número de clientes es relativamente rápido	X		X		X		
12	Los trabajadores de la entidad siempre están dispuestos a proporcionar ayuda	X		X		X		
13	Los trabajadores de la entidad atienden las solicitudes de los clientes rápidamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Seguridad							
14	Los trabajadores inspiran confianza a los clientes	X		X		X		
15	Te sientes seguro y entada cuando interaccionas con los trabajadores de la papelería	X		X		X		
16	Los empleados son educados y corteses	X		X		X		
17	Los empleados de la entidad están capacitados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Empatía							

18	La entidad brinda atención personalizada	X		X		X	
19	Los trabajadores de la entidad brindan atención personal	X		X		X	
20	Los trabajadores de la entidad atienden sus necesidades específicas	X		X		X	
21	Los trabajadores muestran interés genuino para atender	X		X		X	
22	Las horas de servicio que la entidad ofrece son adecuadas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Sánchez Muñoz Víctor Alejandro DNI: 18091999

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Calidad funcional percibida								
1	El personal de la entidad ha solucionado satisfactoriamente mis consultas.	X		X		X		
2	El personal de la entidad ha solucionados satisfactoriamente los reclamos producidos.	X		X		X		
3	El personal de la entidad conoce mis intereses y necesidades como usuario.	X		X		X		
4	Me siento seguro del servicio que brinda la entidad.	X		X		X		
5	La entidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras entidades públicas.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Calidad técnica percibida		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se ha observado mejora en el servicio ofrecido por la entidad	X		X		X		
7	Ca calidad de los servicios automatizados son buenos (Teléfono, redes sociales, email, etc)	X		X		X		
8	Sus expectativas son satisfechas por los servicios prestados en la entidad.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Valor percibido		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se ha observado confianza en la entidad	X		X		X		
10	La cantidad de los servicios prestados en la entidad satisfacen las expectativas	X		X		X		
11	Se ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios que brinda la entidad.	X		X		X		
12	Existe otra entidad que pueda brindar los mismos servicios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Confianza		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Con la entidad se que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios prestados.	X		X		X		
14	Recomendaría a otros usuarios los servicios que brinda la entidad.	X		X		X		
15	Los servicios prestados por la entidad esta cerca de los ideales de los usuarios.	X		X		X		
16	La entidad se preocupa por las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 Expectativas		Si	No	Si	No	Si	No	
17	El servicio que se ofrece en la entidad se adapta a mis necesidades como usuarios.	X		X		X		
18	El personal de la entidad es claro en sus explicaciones o información que brinda.	X		X		X		
19	El personal de la entidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: *Sánchez Muñoz Víctor Alejandro* DNI: *18091999*

Especialidad del validador: *Gestión Pública*

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

18 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	SICHEZ MUÑOZ
Nombres	VICTOR ALEJANDRO
Tipo de Documento de Identidad	DNI
Numero de Documento de Identidad	18091999

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO
Rector	LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION
Secretario General	SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL
Director	MORENO RODRIGUEZ ROSA YSABEL

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	MAESTRO
Denominación	MAESTRO/MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
Fecha de Expedición	15/04/17
Resolución/Acta	0076-2017-UCV
Diploma	052-006698
Fecha Matrícula	27/04/2015
Fecha Egreso	31/12/2016

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 22 de Mayo de 2022

**CÓDIGO VIRTUAL 000744937****JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**
JEFAUnidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu

Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/05/2022 18:23:44-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles							
1	Los equipos que se utilizan dentro de la entidad son modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones en la entidad son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los empleados de la entidad tienen buena presentación	X		X		X		
4	Las instalaciones de la entidad presentan orden y limpieza para atender a los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Fiabilidad							
5	Se cumplen con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio dentro de la entidad	X		X		X		
6	Cuando usted tiene un problema el personal muestra interés genuino en resolverlo	X		X		X		
7	Los trabajadores proporcionan un buen servicio a la primera	X		X		X		
8	La atención al cliente dentro de la entidad se realiza en un tiempo razonable	X		X		X		
9	Se esfuerzan para no cometer errores en el servicio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta							
10	El cliente sabe exactamente el tiempo en que tardarán en proporcionar el servicio	X		X		X		
11	El servicio en la entidad con relación al número de clientes es relativamente rápido	X		X		X		
12	Los trabajadores de la entidad siempre están dispuestos a proporcionar ayuda	X		X		X		
13	Los trabajadores de la entidad atienden las solicitudes de los clientes rápidamente	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Seguridad							
14	Los trabajadores inspiran confianza a los clientes	X		X		X		
15	Te sientes seguro y entidad cuando interaccionas con los trabajadores de la papelería	X		X		X		
16	Los empleados son educados y corteses	X		X		X		
17	Los empleados de la entidad están capacitados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Empatía							

18	La entidad brinda atención personalizada	X		X		X	
19	Los trabajadores de la entidad brindan atención personal	X		X		X	
20	Los trabajadores de la entidad atienden sus necesidades específicas	X		X		X	
21	Los trabajadores muestran interés genuino para atender	X		X		X	
22	Las horas de servicio que la entidad ofrece son adecuadas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Narváez Salazar Demetrio Alberto

DNI: 31672090

Especialidad del validador: Gestión pública

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

20 de Mayo del 2022



LIC. DEMETRIO A. NARVAEZ SALAZAR¹
CLAD-04326

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Calidad funcional percibida							
1	El personal de la entidad ha solucionado satisfactoriamente mis consultas.	X		X		X		
2	El personal de la entidad ha solucionados satisfactoriamente los reclamos producidos.	X		X		X		
3	El personal de la entidad conoce mis intereses y necesidades como usuario.	X		X		X		
4	Me siento seguro del servicio que brinda la entidad.	X		X		X		
5	La entidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras entidades públicas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Calidad técnica percibida	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Se ha observado mejora en el servicio ofrecido por la entidad	X		X		X		
7	La calidad de los servicios automatizados son buenos (Teléfono, redes sociales, email, etc)	X		X		X		
8	Sus expectativas son satisfechas por los servicios prestados en la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Valor percibido	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Se ha observado confianza en la entidad	X		X		X		
10	La cantidad de los servicios prestados en la entidad satisfacen las expectativas	X		X		X		
11	Se ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios que brinda la entidad.	X		X		X		
12	Existe otra entidad que pueda brindar los mismos servicios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4 Confianza	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Con la entidad se que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios prestados.	X		X		X		
14	Recomendaría a otros usuarios los servicios que brinda la entidad.	X		X		X		
15	Los servicios prestados por la entidad esta cerca de los ideales de los usuarios.	X		X		X		
16	La entidad se preocupa por las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Expectativas	Si	No	Si	No	Si	No	
17	El servicio que se ofrece en la entidad se adapta a mis necesidades como usuarios.	X		X		X		
18	El personal de la entidad es claro en sus explicaciones o información que brinda.	X		X		X		
19	El personal de la entidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Narváez Salazar Demetrio Alberto DNI: 31672090

Especialidad del validador: Gestión Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Mayo del 2022



LIC. DEMETRIO A. NARVAEZ SALAZAR
CLAD - 04326

Firma del Experto Informante.

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **NARVAEZ SALAZAR**
Nombres **DEMETRIO ALBERTO**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **31672090**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL SANTIAGO ANTÚNEZ DE MAYOLO**
Rector **GUILLERMO JACINTO GOMERO CAMONES**
Secretario General **Mg. EVA DELFINA ZARZOSA MARQUEZ**
Director De La Epg **TEOFANES MEJIA ANAYA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**
Denominación **MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN CON MENCIÓN EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS, MBA**
Fecha de Expedición **28/11/14**
Resolución/Acta **449-2014-UNASAM**
Diploma **A01538408**
Fecha Matricula **03/06/2011**
Fecha Egreso **09/05/2013**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia
Santiago de Surco, 22 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000744039

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/05/2022 18:25:39 -0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 Elementos tangibles								
1	Los equipos que se utilizan dentro de la entidad son modernos.	X		X		X		
2	Las instalaciones en la entidad son visualmente atractivas	X		X		X		
3	Los empleados de la entidad tienen buena presentación	X		X		X		
4	Las instalaciones de la entidad presentan orden y limpieza para atender a los usuarios.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2 Fiabilidad								
5	Se cumplen con los tiempos de espera cuando solicita algún servicio dentro de la entidad	X		X		X		
6	Cuando usted tiene un problema el personal muestra interés genuino en resolverlo	X		X		X		
7	Los trabajadores proporcionan un buen servicio a la primera	X		X		X		
8	La atención al cliente dentro de la entidad se realiza en un tiempo razonable	X		X		X		
9	Se esfuerzan para no cometer errores en el servicio	X		X		X		
DIMENSIÓN 3 Capacidad de respuesta								
10	El cliente sabe exactamente el tiempo en que tardarán en proporcionar el servicio	X		X		X		
11	El servicio en la entidad con relación al número de clientes es relativamente rápido	X		X		X		
12	Los trabajadores de la entidad siempre están dispuestos a proporcionar ayuda	X		X		X		
13	Los trabajadores de la entidad atienden las solicitudes de los clientes rápidamente	X		X		X		
DIMENSIÓN 4 Seguridad								
14	Los trabajadores inspiran confianza a los clientes	X		X		X		
15	Te sientes seguro y entiendo la entidad cuando interactúas con los trabajadores de la papelería	X		X		X		
16	Los empleados son educados y corteses	X		X		X		
17	Los empleados de la entidad están capacitados	X		X		X		
DIMENSIÓN 5 Empatía								

18	La entidad brinda atención personalizada	X		X		X	
19	Los trabajadores de la entidad brindan atención personal	X		X		X	
20	Los trabajadores de la entidad atienden sus necesidades específicas	X		X		X	
21	Los trabajadores muestran interés genuino para atender	X		X		X	
22	Las horas de servicio que la entidad ofrece son adecuadas	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable | Aplicable después de corregir | No aplicable |

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Pérez Robinsony Sandra Liset

DNI: 70003683

Especialidad del validador: Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

20 de 05 del 2022

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Sandra Liset

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 Calidad funcional percibida							
1	El personal de la entidad ha solucionado satisfactoriamente mis consultas.	X		X		X		
2	El personal de la entidad ha solucionados satisfactoriamente los reclamos producidos.	X		X		X		
3	El personal de la entidad conoce mis intereses y necesidades como usuario.	X		X		X		
4	Me siento seguro del servicio que brinda la entidad.	X		X		X		
5	La entidad presta un servicio satisfactorio en comparación con otras entidades públicas.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2 Calidad técnica percibida							
6	Se ha observado mejora en el servicio ofrecido por la entidad	X		X		X		
7	Ca calidad de los servicios automatizados son buenos (Teléfono, redes sociales, email, etc)	X		X		X		
8	Sus expectativas son satisfechas por los servicios prestados en la entidad.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3 Valor percibido							
9	Se ha observado confianza en la entidad	X		X		X		
10	La cantidad de los servicios prestados en la entidad satisfacen las expectativas	X		X		X		
11	Se ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios que brinda la entidad.	X		X		X		
12	Existe otra entidad que pueda brindar los mismos servicios.							
	DIMENSIÓN 4 Confianza							
13	Con la entidad se que no tendré problemas o inconvenientes con los servicios prestados.	X		X		X		
14	Recomendaría a otros usuarios los servicios que brinda la entidad.	X		X		X		
15	Los servicios prestados por la entidad esta cerca de los ideales de los usuarios.	X		X		X		
16	La entidad se preocupa por las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5 Expectativas							
17	El servicio que se ofrece en la entidad se adapta a mis necesidades como usuarios.	X		X		X		
18	El personal de la entidad es claro en sus explicaciones o información que brinda.	X		X		X		
19	El personal de la entidad posee los conocimientos necesarios acerca de los servicios prestados.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Pérez Rodríguez Sandra DNI: 70003683

Especialidad del validador: Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

20 de Mayo del 2022

Sandra

Firma del Experto Informante.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **PEREZ RODRIGUEZ**
Nombres **SANDRA LISSET**
Tipo de Documento de Identidad **DNI**
Número de Documento de Identidad **70003683**

INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO**
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**
Decano **TANTALEÁN RODRÍGUEZ JEANNETTE CECILIA**

INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Título profesional **ABOGADA**
Fecha de Expedición **10/12/18**
Resolución/Acta **0411-2018-UCV**
Diploma **052-047935**

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:
Santiago de Surco, 22 de Mayo de 2022



CÓDIGO VIRTUAL 0000744941

JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA
JEFA

Unidad de Registro de Grados y Títulos
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:
Superintendencia Nacional de Educación
Superior Universitaria
Motivo: Servidor de
Agente automatizado.
Fecha: 22/05/2022 18:28:32-0600

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu (www.sunedu.gob.pe), utilizando lectores de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

ANEXO 03: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Confiabilidad Alfa de Cronbach de la V1

Instrumento	Número de elementos	Número de Ítems	ALFA DE CRONBACH
Calidad de servicio	15	22	0.76

Confiabilidad Alfa de Cronbach de la V2

Instrumento	Personas	Número de Ítems	ALFA DE CRONBACH
Satisfacción del usuario	15	19	0.82