



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE INGENIERÍA Y NEGOCIOS  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍAS**

**Tesis**

**Calidad de Servicio en una entidad Pública, Lima 2020**

**Para optar el grado académico de Bachiller en Administración y  
Dirección de Empresas**

**AUTORA**

Quiroz Aviles, Jessica del Pilar

**ORCID**

0000-0002-5332-2746

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GENERAL DE LA UNIVERSIDAD**

Economía, Empresa y Salud

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN ESPECÍFICA DE LA UNIVERSIDAD**

Sistema de calidad

**Lima – Perú**

**2020**

## **Miembros del Jurado**

Dra. Moreno Rodríguez Rosa Ysabel (ORCID: 0000-0002-8357-4514)

Presidente del Jurado

Dr. Dondero Cassano Pietro Pablo Guissepi (ORCID: 0000-0003-3117-0136)

Secretario

Mtro. Bazzetti De los Santos Ernesto Piero (ORCID: 0000-0002-8677-7552)

Vocal

Dr. Nolzco Labajos, Fernando Alexis (ORCID: 0000-0001-8910-222X)

Asesor metodólogo

Asesor temático

Dr. Flores Zafra, David (ORCID: 0000-0001-5846-325X)

## **Dedicatoria**

Con todo mi cariño para mis padres, por su apoyo incondicional, ser el motor, motivo por el cual nunca rendirme y familia en general que siempre tuvieron palabras de aliento y buenos deseos para superarme cada día más

## **Agradecimiento**

En primer lugar, quiero agradecer a Dios por haberme guiado en todo el proyecto y desarrollo de mi tesis, quiero agradecer a mi familia por la motivación constante en cada etapa de mi vida.

Agradezco a mi asesor David Flores Zafra de la facultad de Ingeniería y Negocios de la Universidad Norbert Wiener que me brindo todo su apoyo, por su colaboración y el tiempo brindado en la ejecución del proyecto de Investigación.

## Declaración de autoría

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN DE AUTORIA</b>		
	<b>CODIGO: UPNW-EES- FOR-017</b>	<b>VERSION: 01 REVISION: 01</b>	<b>FECHA: 09/12/2020</b>

Yo, Quiroz Avilés Jessica Del Pilar, estudiante de la escuela académica de Ingeniería y Negocios de la universidad privada Norbert Wiener, declaro que el trabajo académico titulado: "Calidad de servicio en una entidad Pública Lima, 2020" para la obtención del grado académico/bachiller profesional de: Administración y Dirección de Empresa es de mi autoría y declaro lo siguiente:

1. He mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Autorizo a que mi trabajo pueda ser revisado en búsqueda de plagios.
4. De encontrarse uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente y/o autor, me someto a las sanciones que determina los procedimientos establecidos por la UPNW.



.....  
Firma

Jessica Del Pilar Quiroz Avilés.  
DNI: 45774890



Huella

Lima, 21 de Diciembre de 2020.

v

v

## Índice

	Pág.
Portada	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de autoría	v
Índice	vi
Índice de tablas	ix
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Introducción	xiii
CAPITULO I: EL PROBLEMA	15
1.1 Planteamiento del problema	15
1.2 Formulación del problema	17
1.2.1 Problema general	17
1.2.3 Problemas específicos	17
1.3 Objetivos de la investigación	18
1.3.1 Objetivo general	18
1.3.2 Objetivos específicos	18
1.4 Justificación de la investigación	18
1.4.1 Teórica	18
1.4.2 Metodológica	19
1.4.3 Práctica	19
1.5 Limitaciones de la investigación	19
	vi

1.5.1 Temporal	19
1.5.2 Espacial	20
1.5.3 Recursos	20
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>21</b>
2.1 Antecedentes de la investigación	21
2.1.1 Antecedentes internacionales	21
2.1.2 Antecedentes nacionales	23
2.2 Bases teóricas	26
2.2.1 Marco fundamental	26
2.2.2 Marco conceptual	26
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA</b>	<b>30</b>
3.1 Método de investigación	30
3.2 Enfoque	30
3.3 Tipo de investigación	30
3.4 Diseño de la investigación	30
3.5 Población, muestra y unidades informantes	31
3.5.1 Población	31
3.5.2 Muestra	31
3.5.3 Unidades informantes	31
3.6 Dimensiones e indicadores apriorísticos	32
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1. Técnica	33
3.7.2. Descripción	33
3.7.3. Validación	33
3.7.4. Confiabilidad	33
3.8 Procesamiento y análisis de datos	33

3.9 aspectos éticos	34
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	35
4.1 Descripción de resultados	35
4.1.1 Análisis Descriptivo: Establecer los factores a mejorar en la calidad en una entidad Pública, Lima 2020.	35
4.1.2 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión fiabilidad en una entidad Pública, Lima 2020	50
4.1.3 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión empatía en una entidad Pública, Lima 2020.	51
4.1.4 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión elementos tangibles en una entidad Pública, Lima 2020.	52
4.1.5 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión capacidad de respuesta en una entidad Pública, Lima 2020.	53
4.1.6 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión seguridad en una entidad Pública, Lima 2020.	54
4.2 Discusión de resultados	55
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1 Conclusiones	57
5.2 Recomendaciones	59
REFERENCIAS	61
ANEXOS	66
Anexo 1: Matriz de Consistencia	66
Anexo 2: Instrumento cuantitativo	68
Anexo 3: Fichas de validación del instrumento cuantitativo	72
Anexo 4: Base de datos (instrumento cuantitativo)	72
Anexo 5: Pantallazos del SPSS 27 por dimensiones agrupadas	75
Anexo 6: Informe del asesor	78
Anexo 7: Matrices de trabajo	79
	viii

Índice de tablas	Pág.
Tabla 1 Variable Calidad de servicio	32
Tabla 2 Pareto de la categoría Calidad de Servicio	35
Tabla 3 Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión fiabilidad	39
Tabla 4 Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión empatía	41
Tabla 5 Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión elementos tangibles	43
Tabla 6 Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta	45
Tabla 7 Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión seguridad	47
Tabla 8 Dimensión Fiabilidad (Agrupada)	50
Tabla 9 Dimensión Empatía (Agrupada)	51
Tabla 10 Dimensión_Elementos_Tangibles (Agrupada)	52
Tabla 11 Dimensión_Capacidad_de_respuesta (Agrupada)	53
Tabla 12 Dimensión_Seguridad (Agrupada)	54

## Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Pareto de la variable Calidad de servicio.	37
Figura 2. Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión fiabilidad.	40
Figura 3. Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión empatía.	42
Figura 4. Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión elementos tangibles.	44
Figura 5. Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta.	46
Figura 6. Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión seguridad.	48

## Resumen

La presente investigación tiene como finalidad determinar el nivel de la calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020. Para describir la calidad de servicio, se ejecutó una encuesta para medir la variable de estudio. La cual fue expuesta a 60 usuarios que prestaron servicios en la entidad Pública Reniec, Lima.

La metodología utilizada fue a través del enfoque cuantitativo descriptivo. El cuestionario SERVQUAL tiene 22 interrogantes las cuales apoyaran a valorar la calidad idónea y medir la calidad adquirida. Este instrumento utilizado consta de cinco categorías tales como: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo, totalmente de acuerdo. Seguidamente, se empleó el método SPSS 27 para estudiar la variable de investigación y llegar a valorarla.

Por último, las dimensiones afectan significativamente la variable en mención, enfatizando la empatía, capacidad de respuesta y seguridad las que significan gran impacto mientras que las dimensiones elementos tangibles y fiabilidad en menor proporción ya que los usuarios evidencian sus percepciones de acuerdo con el servicio prestado.

**Palabras Clave:** Calidad de servicio, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles, seguridad.

## **Abstract**

The present research aims to determine the level of service quality in a Public entity, Lima 2020. To describe the service quality, a survey was carried out to measure the study variable. Which was exposed to 60 users who provided services in the Public entity Reniec, Lima.

The methodology used was through a descriptive quantitative approach. The SERVQUAL questionnaire has 22 questions which will help to assess the ideal quality and measure the acquired quality. This instrument used consists of five categories such as: totally disagree, agree, neither agree nor disagree, agree, totally agree. Next, the SPSS 27 method was used to study the research variable and get to assess it.

Finally, the dimensions significantly affect the variable in question, emphasizing empathy, responsiveness and security, which mean great impact, while the dimensions tangible elements and reliability to a lesser extent since users evidence their perceptions according to the service provided.

**Keywords:** Quality of service, empathy, responsiveness, tangible elements, security.

## **Introducción**

El presente estudio de investigación, titulado “Calidad de Servicio en una entidad Pública, Lima 2020”, nos hace mención a la calidad que está presente hoy en día en nuestras actividades y que nos posibilita desempeñarnos adecuadamente como colaboradores, componentes de equipos de trabajo y como personas, sin prestar importancia al rubro que ejercemos. En consecuencia constituye uno de los pilares más importantes de una organización tanto a nivel internacional o nacional.

En el capítulo I, describe el problema de investigación ya que hoy en día los usuarios ya no forman parte de un público observador o conformista con los servicios prestados por parte de una entidad pública, sino que constituyen a ser ciudadanos usuarios, que cuentan con la información precisa y saben que pagan sus obligaciones pecuniarias por lo tanto solicitan servicios de calidad. Las entidades públicas se transforman en suministradores de servicios que demandan calidad de servicio para un mercado liberalizado.

El estudio surge ante los sucesos regulares de desagrado en los usuarios por los servicios prestados, tales como: tiempo de espera en exceso para realizar su trámite, trato inadecuado a los ciudadanos, otras y déficit de atención de calidad en la entidad Pública. El objetivo principal de estudio es determinar el nivel de la calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020.

En el capítulo II, se expone la sustentación teórica del estudio donde estimó los trabajos de investigación realizados con anterioridad, el marco teórico más importante y la explicación de conceptos primordiales.

En el capítulo III, metodología de la investigación, está conformado por los métodos, tipo, nivel de la investigación, variable, población y muestra, instrumentos de recolección de datos y procesamiento de análisis de datos. Calidad de servicio es la variable independiente y sus dimensiones fiabilidad, empatía, elementos tangibles, capacidad de respuesta y seguridad.

En el Capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación y se expresa la Discusión, que es originada por los datos obtenidos a través del programa Excel, SPSS la cual me permitió representar a través de gráficos y tablas.

En el Capítulo V, se manifiestan las conclusiones y recomendaciones.

En el capítulo VI se especifican las referencias correspondientes. Y por último en el capítulo VII en la sección anexos se presenta la matriz de categorización, las herramientas cuantitativas, las fichas cuantitativas y matrices del presente estudio.

# CAPITULO I: EL PROBLEMA

## 1.1 Planteamiento del problema

En el país las entidades públicas presentan grandes deficiencias en los servicios ofrecidos a los ciudadanos. Esto origina poca confianza de parte de la población para con las entidades públicas y ello se ve reflejado en la insatisfacción con la calidad percibida. Así mismo es importante mencionar que la Administración Pública tiene como fin proporcionar los servicios al ciudadano con el fin de garantizar que se cumplan todos los derechos fundamentales, proponer el cumplimiento de las obligaciones y no complicarlas. Los servicios que se reciben en la actualidad en las distintas instituciones gubernamentales son cada vez más crecientes y esto debido a que la población requiere mayor demanda de información, ya sea digital o física. Es por ello, que se requiere la iniciativa de una reforma en relación con la satisfacción ciudadana por los servicios públicos que adquiere y por lo tanto la premura de mejorar la calidad del servicio público, conociendo ello, buscar mejorar la calidad de atención.

Así mismo en el estudio internacional sobre la calidad de servicio, satisfacción y precedentes de lealtad en dirección a las compañías de telecomunicaciones de Colombia, concluyen que el modelo Servqual es de gran importancia ya que sirve de apoyo para determinar los elementos que conforman calidad de servicio, expectativas de los usuarios en base al servicio brindado. Este modelo permitió determinar que los clientes consideran más importante el relacionamiento y no la tangibilidad, es decir que para ellos es primordial el servicio brindado desde un inicio con amabilidad, rapidez y que cubra sus expectativas. Por lo cual optan por utilizar diferentes estrategias para entablar una conexión con cada cliente que permita anticiparse a las necesidades de cada uno de ellos para así encontrar posibles errores y cubrirlos con puntos de mejora. Y con ello obtener en cada cliente la confianza absoluta (Henao y Tavera, 2017).

De igual manera Colombia en el 2017, se concluyó que para decidir la satisfacción de los clientes de una prestación en particular es necesario comprender qué elementos o variables forman parte, ya que así determinaremos qué calidad de servicio estamos brindando. Así mismo observamos que las variables demográficas juegan un rol importante ya que la edad, el género,

ocupación, nacionalidad de cada cliente es determinante y su valoración en calidad de servicio es diferenciada. Por lo tanto, se llega a determinar que las variables demográficas con relación a calidad de servicio, y los resultados son diversos, están regulados de acuerdo con la calidad percibida (Vergara, Quesada y Maza, 2017).

Así mismo en Táchira, Venezuela en 2018 se mencionó que la calidad no solo consiste en entregar productos o servicios al cliente en el tiempo correspondiente; sino que requiere conocer cuál es la perspectiva del cliente, mantener un contacto cercano, para ello se llegó a la conclusión en base a los resultados realizados que las empresas del sector servicio de la Municipalidad de San Cristóbal necesita ingresar a un proceso de transformación ya que se encontraron deficiencias en el personal tales como falta de capacitación, insatisfacción con sus incentivos, mal clima laboral que repercuten en brindar una calidad de servicio no óptima. Por lo tanto, se concluye en que la productividad y marcha de la organización obedece en su mayoría por la calidad de servicio prestada hacia el cliente ya que son ellos los determinantes y así alcanzar la eficiencia esperada (Sierra, Madriz y Castillo, 2018).

Empleando los aportes nacionales, según el informe en Lima en el año 2018, se indica que para conseguir la seguridad absoluta del usuario es indispensable que el personal se encuentra constantemente capacitada y actualizada en relación con calidad de servicio, sumado a que tenga conocimientos del área organizacional de la empresa, la operatividad del servicio y así ante cualquier interrogante del cliente, responder con plena seguridad. Si bien la calidad y satisfacción del cliente es prioridad en la empresa y forma atributo primordial es también considerado una herramienta estratégica para la correcta administración de la empresa (Burgos y Morocho, 2018).

Igualmente, según el informe realizado en Puno en el año 2018, se indica que la calidad de servicio y satisfacción del cliente guarda enorme relación, nos ayuda a determinar las falencias de calidad obtenidas en cada servicio brindado. Por lo tanto, cada cliente espera el servicio tal cual se le ha prometido, que cubran todas sus expectativas, lo cual contribuirá a incrementar la rentabilidad en la empresa (Del Pino y Larico, 2018).

Según el informe realizado en la Libertad en el año 2020, se manifiesta que, debido a los constantes cambios e innovación, competitividad entre las empresas los usuarios tienden a

ser más exigentes con la calidad percibida por el servicio brindado. Por lo tanto, la organización pone mayor énfasis en cuidar cada detalle o factor brindado tanto con calidad de servicio, producto, satisfacción del colaborador ya que solo ellos nos garantizan la fidelidad con nuestros clientes y la plena satisfacción (Vigo y González, 2020).

Después de examinar el panorama a nivel internacional y nacional, se inicia la exploración de las cuestiones discutibles que repercuten en la Entidad Pública seleccionada para la investigación. Se identifica que el problema principal corresponde a un alto déficit en calidad a usuarios, el cual genera: (a) Falta de capacitación del personal; (b) Mal clima laboral; (c) Infraestructura no adecuada. Considerando como primera causa: (a) Falta de capacitación del personal, esto se debe a que el trabajador no cuenta con los elementos idóneos para desarrollarse eficientemente, los procesos se vuelven reiterativos y en algunos casos ineficientes porque no cuentan con toda la información pertinente y ello repercute en la demora de sus actividades.

La segunda causa identificada es el mal clima laboral puesto que los trabajadores se sienten desmotivados al ejercer sus funciones debido a falta de compromiso, malas condiciones de trabajo, donde consideran que no cuentan con incentivos u oportunidades para el reconocimiento de sus funciones.

Finalmente, como tercera causa es el desorden en las transacciones de trámites; ello debido a que el trabajador tiene una infraestructura de trabajo deficiente con locales alquilados y oficinas reducidas. Así mismo se requiere orientadores para que faciliten información a los usuarios y sirvan de ayuda para agilizar sus procesos.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020?

### **1.2.3 Problemas específicos**

¿Cuál es el nivel de la dimensión fiabilidad en una entidad Pública, Lima 2020?

¿Cuál es el nivel de la dimensión empatía en una entidad Pública, Lima 2020?

¿Cuál es el nivel de la dimensión capacidad de respuesta en una entidad Pública, Lima 2020?

¿Cuál es el nivel de la dimensión elementos tangibles en una entidad Pública, Lima 2020?

¿Cuál es el nivel de la dimensión seguridad en una entidad Pública, Lima 2020?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de la calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

Establecer los factores a mejorar en la calidad en una entidad Pública, Lima 2020.

Describir la dimensión fiabilidad en una entidad Pública, Lima 2020.

Describir la dimensión empatía en una entidad Pública, Lima 2020.

Describir la dimensión elementos tangibles en una entidad Pública, Lima 2020.

Describir la dimensión capacidad de respuesta en una entidad Pública, Lima 2020.

Describir la dimensión seguridad en una entidad Pública, Lima 2020.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

Este análisis se justifica, a base del uso de la teoría Calidad de servicio que tiene como perspectiva un modelo de calidad de servicio con una estructura multidimensional donde nos informa que las percepciones de los clientes involucran una serie de diferencias que son los gaps que se suscitan en la contraparte. Por lo tanto, el método Servqual determina la calidad de servicio en función a las diversas expectativas que reciben los clientes. Así mismo la teoría de los dos factores Motivación-Higiene nos sirve como apoyo para conocer las características del personal que se encuentra satisfecho con su trabajo y percibir los que no están. Del mismo modo la teoría de la Calidad Total nos ayuda a determinar como la calidad total involucra a los

integrantes de las áreas de una organización incluido el alto mando y de esta manera cubrir todas las perspectivas de los clientes ya que calidad no solo es mejorarla sino alcanzar su plena satisfacción. Finalmente, la teoría Neoclásica nos sirve de apoyo para conocer que los objetivos constituyen el medio para determinar el desempeño en la organización y así verificar que la organización cumpla los niveles de eficiencia propuesto, sumado a que nos permite evaluar si la organización tiene el panorama claro de los propósitos consignados ya que, de no ser así, no podremos evaluar su desempeño ni determinar si está actuando de forma eficiente.

#### **1.4.2 Metodológica**

La investigación se efectúa mediante la metodología con el enfoque cuantitativo, ya que son pasos determinados, identifica una serie de componentes comunes estructurados que encaminan y direccionan nuestra presente investigación. Permite obtener un panorama completo sobre la realidad social, conocer la descripción del componente Calidad de servicio y así explicar los diferentes cambios que atraviesa en su totalidad.

#### **1.4.3 Práctica**

La presente investigación se realiza porque en la entidad Pública se visualiza déficit en la calidad de atención a usuarios, este hecho afecta la productividad de tal manera que perjudica, ya que no se obtiene un servicio eficaz y eficiente. Por otro lado, se realiza con la finalidad de que contribuya de forma efectiva al mejoramiento de la calidad y satisfacción laboral en beneficio de la organización. Finalmente, este estudio tiene como objetivo conocer el nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad percibida, lo cual será determinante ya que se obtendrá información relevante que sea utilizada como herramienta para el servicio público y con ello optar o formular cambios necesarios, tomar decisiones, asegurando un servicio oportuno de acuerdo con sus necesidades.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

#### **1.5.1 Temporal**

El estudio se llevó a cabo en medio de los meses de octubre a diciembre del año 2020.

### **1.5.2 Espacial**

La indagación se realizó en una Entidad Pública ubicada en Lima-Perú.

### **1.5.3 Recursos**

En este estudio se consideró un presupuesto de S/4080 nuevos soles, el cual fue aceptado por el indagador, se busca determinar el vínculo o grado de descripción de la variable en mención.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la investigación**

Seguidamente, se presentan los diversos estudios de investigación a nivel internacional y nacional que son recopilados para observar la relación con la variable del presente estudio.

#### **2.1.1 Antecedentes internacionales**

Empleando las fuentes internacionales, la investigación del autor Besfat (2019) consiste en comprender el impacto de la asistencia de servicios públicos de calidad y la satisfacción del ciudadano en la administración de la localidad. La metodología usada presentó un enfoque cuantitativo y diseño correlacional. Abarcó un conjunto de 88 individuos y las herramientas empleadas comprendieron el cuestionario, muestreo aleatorio simple, técnicas de muestreo aleatorio sistemático. Los resultados obtenidos indican que las dimensiones Servqual se asocian con la variable satisfacción al cliente revelados por Suleiman donde confirma que la confiabilidad del servicio, capacidad de respuesta, tangibilidad y seguridad guardan un efecto positivo con enorme relación con satisfacción del cliente, mientras que la empatía genera un efecto negativo significativo en la satisfacción del cliente. Y esto surge porque existe la posibilidad de que los clientes se encuentren satisfechos cuando existe calidad, la prestación del servicio es de 0,84 (84%) y es demostrado porque cada cliente queda satisfecho con el valor de probabilidad de 0,038948 (3,8948%) en la carencia de asistencia de servicios de calidad. En conclusión, la presente investigación, sostuvo que las variables “Prestación se servicios de calidad “y “Satisfacción” está muy entrelazada por lo tanto se determina que la satisfacción del usuario aumenta por una buena calidad brindada por el caso de la subciudad de Ginbot.

A juicio de Abhinav (2016), cuyo propósito, es diagnosticar la relación sobre calidad de servicio y satisfacción de los empleados en la industria con los servicios bancarios. Aquella metodología empleada presentó enfoque cuantitativo, tipo no experimental, diseño correlacional descriptivo. Abarcó un total de 09 gerentes que representan el 100% de la población y las herramientas usadas son: el cuestionario y metodología Cronbach. Los resultados obtenidos indican que las variables demográficas como el estado civil, el nivel ocupacional y la edad constituyen determinación absoluta en la satisfacción laboral del empleado. Por lo tanto, se

sostiene que mientras el empleado se encuentre satisfecho conducirá a tener un contacto u encuentro satisfactorio con el cliente. En conclusión, de la presente investigación, sostuvo que las variables en mención poseen una relación directamente correlacionada.

Así mismo, se revisaron las investigaciones de Dos Santos, Cunha, Wasner y Silveira(2017) cuyo objetivo, fue determinar, medir la calidad percibida en una institución pública. La metodología utilizada presentó un enfoque cuantitativo, tipo no experimental y diseño correlacional descriptivo. Comprendió un total de 773 personas y las herramientas empleadas fueron el cuestionario estructurado. En consecuencia, se obtuvo que los constructos presentaron valores estadísticamente significativos entre todos ellos, lo que puede indicar que la cadena nomológica mostrada puede eventualmente ser verificada a través de datos empíricos. Su mayor correlación está relacionada con las expectativas fuertemente relacionadas con la calidad percibida, valor percibido y satisfacción, que representan las mayores correlaciones. En conclusión, la variable “Calidad de servicio” obtenida demuestra en general que existe una relación significativa con los diferentes constructos tales como: confianza, lealtad, comunicación boca a boca que podrían ser claves usándolos como una oportunidad de mejora y así mejor aún captar nuevos clientes. Y se afirmó de forma certera la validez del modelo y tomando como base la información experimental obtenida.

Como lo hace notar la investigación de los autores Klein, Pereira y Briao (2019) cuyo objetivo, fue determinar los parámetros para estimar la calidad de vida laboral en una entidad pública. La metodología empleada presentó un enfoque cuantitativo, tipo no experimental y diseño descriptivo. Abarcó un conjunto de 780 docentes y 670 técnicos administrativos y las herramientas usadas: el cuestionario, las Pruebas T y Anova, el Software Microsoft Excel y SPSS 18.0. Los resultados obtenidos indican que los 9 factores obtenidos en este análisis nos permiten identificar diferentes percepciones entre los servidores lo cual nos permite implementar medidas para perfeccionar sus condiciones de trabajo que adopten capacidades motivacionales, creativas y repercutan también en su productividad y alcancen la eficiencia en beneficio de la compañía. En conclusión, la variable “Calidad de vida laboral” obtenida demuestra que la evaluación de calidad laboral se percibe de manera distinta cuando se agrupan en conjuntos con distintas características.

Como afirma la investigación de los autores Guglielmo y Chiara (2015) su finalidad, consiste en identificar la asociación: satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un hospital privado. La metodología utilizada presentó enfoque cuantitativo, tipo no experimental y diseño correlacional descriptivo. Comprendió un conjunto de 70 personas y herramientas usadas: el Cuestionario y la metodología Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos indican que todos los componentes relacionados con la calidad son determinantes para conocer el estado de la satisfacción del paciente. Por lo tanto, las dimensiones que destacan son el cuidado, el respeto y la conveniencia ya constituye el 50% de la varianza con relación a la satisfacción obtenida. En conclusión, las variables que fueron puestas a investigación determinan una asociación positiva con relación a satisfacción general y las dimensiones de calidad de servicio.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Empleando las fuentes nacionales se revisó la investigación del autor Yarahumán (2018) cuyo propósito fue evaluar los niveles de satisfacción de los trabajadores y su compromiso con la institución. La metodología utilizada presentó una estadística descriptiva y diseño correlacional. El estudio comprendió un total de 58 trabajadores y las herramientas usadas: escala de satisfacción laboral SL-SPC, cuestionarios. Gracias a los resultados obtenidos se pudo observar que el 97% del personal se encuentra conforme con sus herramientas de trabajo y las demarcaciones de los ambientes, respecto a las remuneraciones el 69% del personal se encuentra disconforme indican que el personal con mayor tiempo en la institución cuenta con un salario mayor lo cual solicitan se pueda nivel con el tiempo ya que viéndolo por niveles de jerarquía las funciones son similares, en efecto a estos números se esperaba que la gran mayoría de los colaboradores (una media de 75%) no sienta compromiso por la institución y el servicio que ofrecen a los usuarios ya que realizan su trabajo solo por cumplir o porque necesitan satisfacer sus necesidades básicas. Los resultados anteriores demuestran la dejadez en las labores y logros de metas, lo que quizá sea la razón por la que sus empleadores valoran poco o nada sus logros o esfuerzos diarios. En conclusión, las variables que fueron puestas a investigación determinan una asociación positiva entre la satisfacción general y dimensiones con calidad de servicio.

Asimismo, según los autores Velarde, Medina, De La Cruz y Apaza (2020) se enfocaron en identificar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios del centro Productos Unión, Lima-2020. La metodología utilizada presentó un enfoque cuantitativo, tipo no experimental transversal, diseño no experimental y de corte transversal. Comprendió un conjunto de 279 clientes y las herramientas empleadas fueron: cuestionario Servqual, alfa de Cronbach y escala de Likert. Los resultados indican que la comunicación que el personal de atención de la municipalidad mantiene con el usuario es constante lo que permite un mayor entendimiento de los procesos y evita las confusiones y colas de espera. Con respecto al tema de seguridad y fiabilidad obtuvo una media de 2.99 % lo que indica que los usuarios confían en lo explicado por los asesores de atención. En conclusión, la calificación ofrecida por los usuarios de la muestra menciona que la calidad del servicio por parte de la municipalidad en rangos aún es positiva, pero esta podría mejorar ya que el factor precio a pagar por las distintas transacciones o gestiones hechas por los usuarios aún genera malestar lo que podría crear un devenir de la calificación en el pasar del tiempo. Las variables “Calidad de Servicio” y “Satisfacción de los Clientes” poseen una relación directamente proporcional en el centro de aplicación.

Teniendo en cuenta la investigación del autor Carrera (2020) su finalidad, fue identificar la asociación entre calidad del servicio de los alojamientos universitarios y la complacencia de los estudiantes internos de una universidad privada. La metodología empleada exhibe un enfoque cuantitativo, tipo no experimental., correlacional, descriptivo. Comprendió un conjunto de 225 estudiantes, las herramientas utilizadas son: el cuestionario Servqual, elementos de satisfacción de Kotler y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados obtenidos informaron que para conocer la valoración de la calidad de servicio se utilizaron 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía. La herramienta que se empleó para determinar la variable calidad de servicio obtuvo una calificación de 0.948 lo cual certifica su fiabilidad. En cuanto a la variable “satisfacción” se obtuvo una calificación promedio de 0.933 lo cual certifica su fiabilidad. En consecuencia, muestran un coeficiente de correlación de 0.778 y un valor de 0,000. Finalmente, se determina una asociación amplia en las variables “Calidad de servicio” y “Satisfacción” lo cual determina una asociación estadísticamente significativa ya que los estudiantes observan que se reconocen sus exigencias,

pero sí poner énfasis al horario de las distintas funciones en las residencias y así nos permita identificar cuáles serían los horarios idóneos

Con base en la investigación del autor Tapia (2016) cuyo objetivo, fue determinar cómo el capital intelectual fomenta la calidad de los servicios de la Municipalidad. La metodología empleada presentó un enfoque cuantitativo, tipo no experimental. Comprendió un conjunto de 9114 personas, las herramientas aplicadas fueron encuestas estructuradas, fichas de revisión documental, cuestionarios y análisis estadístico. Los resultados indican que el capital humano con el que cuenta la municipalidad es el siguiente: 79.1% son de oficina, 17.5% con estudios universitarios donde el 2.8% tienen bachiller, el 11.9% título universitario, 2.3% cuentan con maestría, el 0.6% tiene doctorado y así mismo el 3.4% tienen estudios no universitarios lo cual nos permite identificar que no se realiza una constante capacitación a los trabajadores. En consecuencia, determinamos que la municipalidad no cuenta con una retroalimentación constante. Así mismo se identifica que los usuarios asisten al sitio en mención, pero se sienten no satisfechos con la prestación recibida ya que el proceso de los colaboradores es lento e inestable. En conclusión, se determina que la variable “capital intelectual” sostiene de forma significativa sobre los niveles de satisfacción y calidad. También se confirma que la administración de capital humano supone variación negativa en los clientes, ello evidencia dejadez en la asistencia de prestación de servicios que se facilita a los usuarios. Finalmente se evidencia que la asistencia de servicios ejerce un predominio bajo en relación con los niveles de satisfacción.

Y según los autores Montalvo, Estrada y Mamani (2020), su finalidad es comprender la asociación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de traumatología en un hospital público. La metodología utilizada presentó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo no experimental. Los resultados obtenidos mencionan que el 65.1% de individuos sostienen que la calidad de servicio que obtienen es medianamente aceptable, el 45,4% de individuos indican que están regularmente satisfechos, se afirma que existe una asociación medida entre las variables “Calidad de servicio” y “Satisfacción del usuario”. La prueba estadística de correlación de Spearman arroja un índice de correlación de 0,590 ( $p = 0,001$ ) entre ambas variables. En conclusión, se determina que las variables en mención poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa. Así mismo

permitió identificar que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos. En consecuencia, se precisa que existe una correlación directa con las dimensiones utilizadas.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Marco fundamental**

Las bases teóricas que constituyen el apoyo a la investigación, tenemos la participación: Parasuraman, Berry y Zeithaml (1993), Domínguez (2008) y Cuatrecasas (2012), donde sostienen; calidad de servicio está integrada por cinco dimensiones las cuales nos permiten evaluar la calidad percibida y nos menciona que esta percepción es diferente para un consumidor entre lo que espera y lo que obtiene. Es decir, afirma una asociación con la teoría de la calidad de servicio propuesta por Parasuraman, Berry y Zeithaml.

Asimismo, la calidad de servicio va en función a las actividades que una persona realiza y que si existe una insatisfacción en el cargo u puesto del colaborador se va a ver reflejado al contexto interno donde ejerce sus labores, por lo tanto, la productividad del personal depende del estado ánimo. Por lo cual determinamos que para que exista calidad de servicio idónea es necesario el enriquecimiento de tareas, lo cual supone reemplazar las tareas más simples de su puesto en funciones complejas y así prestemos un servicio de calidad plena. Es decir, guarda una estrecha relación con la teoría de los factores motivación. - higiene propuesta por Frederick Herzberg. Finalmente, la calidad total involucra a todos los integrantes de las áreas de una organización incluido el alto mando, y con ello cubrir todas las perspectivas de los clientes ya que calidad no solo es mejorar sino es llegar a la plena satisfacción en los clientes y así alcanzar una nueva filosofía lo cual permita a nuestra organización obtener servicios o productos que no solo representan costo sino nos conduzca a reducir ese costo mientras los beneficios aumentan. Es decir, confirma vínculo de asociación con la teoría de la calidad total propuesta por Feigenbaum.

### **2.2.2 Marco conceptual**

#### **Calidad de Servicio:**

Según los aportes de Rahmani, Firoozbakht y Taghipoor (2014) sostienen que la calidad de servicio es ajustarse a lo requerido por el cliente y con ello identificar lo que ha percibido.

Asimismo, determinamos que un correcto uso de la calidad se puede constituir como aquel factor diferenciador, el cual se distingue por distintos niveles de satisfacción del cliente. Por lo tanto, la satisfacción es inclusiva ya que influye mucho la apreciación de calidad del producto, del servicio y del precio.

Duque (2005) sostiene que la calidad de servicio es aquel ajuste de servicio facilitado a los asiduos cubriendo todas sus expectativas. El proceso para medir la calidad de servicio contiene que identificando sus características se otorguen distintas medidas para realizar una evaluación que permita tener una visión completa y juicio adecuado.

Asimismo, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993) sostienen que es de gran importancia alcanzar una excelente calidad de servicio y exceder la perspectiva de asistencia del cliente. Esta visión obtenida en función a la calidad percibida sirva de argumento ante la necesidad de los consumidores y con ello obtener una visión externa completa. El modelo Servqual más utilizado para estimar la calificación de la calidad del servicio se transforma en el desencadenante esencial, ya que nos menciona las bases conceptuales, empíricas para medir el servicio obtenido.

A juicio de los autores Quispe y Maza (2018) sostienen que la calidad que perciben los clientes sobre el servicio ofrecido, integra varios aspectos como el desempeño, la satisfacción y empatía hacia el cliente. Esta percepción se basa en las opiniones del desempeño y la satisfacción, pero que no es similar en función a su relación. Es decir, la calidad de servicio está compuesta por el desempeño, la satisfacción y la empatía.

Y según los aportes de Reyes, Mayo y Loredó (2009) sostienen que la calidad que perciben los clientes sobre el servicio ofrecido, integra varios aspectos como el desempeño, la satisfacción y empatía hacia el cliente. Esta percepción se basa en las opiniones del desempeño y la satisfacción, pero que no es similar en función a su relación. Es decir, la calidad de servicio está compuesta por el desempeño, la satisfacción y la empatía. En el mismo contexto, la calidad del servicio se considera como una consecuencia que se da, entre las cualidades del servicio y la perspectiva del cliente, en relación con un producto o servicio que se brinda. Por ello, es importante identificar lo que el cliente necesita. Con esta iniciativa, se podrá realizar los ajustes necesarios para que los clientes puedan cubrir sus expectativas. La calidad de servicio busca

satisfacer al cliente en base a una experiencia agradable en su atención basado en un producto o servicio.

En la investigación, se realizó la construcción de dimensiones enfocadas a la variable Calidad de servicio, las cuales fueron: a) empatía, b) fiabilidad, c) capacidad de respuesta, d) elementos tangibles. Cada uno con sus respectivos indicadores, a) empatía cuenta con los indicadores atención personalizada. Interés en el cliente, amabilidad, cortesía, b) fiabilidad contiene los indicadores eficiencia, eficacia, habilidad, servicio prometido, c) capacidad de respuesta sus indicadores lo comprenden el conocimiento, ayuda, servicio, solución de problemas. Por último, d) elementos tangibles cuenta con instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación, presentación personal.

### **Empatía**

Parasuraman, Berry y Zeithaml (1993) sostienen que la empatía es aquella capacidad de facilitar a los clientes un servicio óptimo y personalizado. Moya (2018) nos confirma que la empatía es ponernos en el sitio del otro, saber entender sus reacciones, ya que con ello nuestro entorno personal o laboral será más ameno y esto repercutirá en la vida de cada uno de nosotros. Prashanthini (2019) nos menciona que la empatía es aquello donde el cliente se siente escuchado y cubre todas sus expectativas, con ello declara y confirma plenamente un servicio de excelencia.

### **Fiabilidad**

Según los autores Gómez, Huerta y Tavares (2008) sostienen que fiabilidad es importante ya que facilita un servicio correcto desde el inicio manteniendo aquella promesa esperada por el cliente dentro del tiempo planificado. Según Prieto y Delgado (2010) la fiabilidad les permite a las organizaciones realizar un servicio idóneo de forma precisa, fiable y cuidadosa. Parasuraman, Berry y Zeithaml (1993), confirman que fiabilidad es la facultad de ejecutar una prestación minuciosa, conveniente con condiciones establecidas.

## **Capacidad de respuesta**

Consideramos que la dimensión capacidad de respuesta según Villalba (2013) es la percepción obtenida de los clientes con relación al nivel de satisfacción referente al servicio obtenido, a su rapidez en la atención, disposición de ayuda y atención que tuvieron al momento de atenderlo. Y según Demuner, Becerril y Ibarra (2020) nos confirma que es la disposición de la organización para ofrecer una respuesta rápida a los usuarios y a su vez facilitar un servicio oportuno, que cubra todas sus necesidades y expectativas. Asimismo, Manene (2017) nos menciona que la capacidad de respuesta es esencial dentro de las organizaciones ya que les permite facilitar una actitud de cooperación y apoyo brindando un servicio raudo.

## **Elementos Tangibles**

Como señala Parasuraman, Berry y Zeithaml (1993) los elementos tangibles los constituyen: las instalaciones e infraestructuras; las cuales deben encontrarse atractivas, pulcras y los trabajadores deben contar con una apariencia física adecuada. Por otro lado, Pérez y González (2017) mencionan que los clientes reciben un servicio tangible, el cual lo conforma un personal con buena apariencia, instalaciones físicas, equipos u otros documentos que sirvan de apoyo para alcanzar un servicio esperado. Y según Molla, Berenguer, Gómez y Quintanilla (2014) precisan que elementos tangibles son las percepciones de la estructura física con materiales, equipos idóneos y con el mejor talento humano.

## **Seguridad**

La dimensión seguridad expuesta por los autores: afirma que es el entendimiento, cuidado expuestos por parte de los trabajadores y las diferentes técnicas que sirven para infundir veracidad según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1993). Asimismo, Arias (2013) menciona que es el pensamiento y delicadeza del trabajador, talento para difundir protección. Finalmente, según Valls, Román, Chica y Salgado (2017) nos mencionan que la dimensión seguridad es el intelecto, observación y destreza expuesta por el subordinado para originar fiabilidad.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Método de investigación**

El método de investigación deductivo es aquel procedimiento que consiste en revisar el conocimiento en general para luego llegar a uno en particular. Y también constituye aquel razonamiento específico que sustrae terminaciones u argumentos lógicos en base a una serie de supuestos (Gómez, 2012; Gómez, 2004; Behar, 2008).

### **3.2 Enfoque**

Constituye un proceso secuencial, probabilístico ya que observa la existencia objetiva. Y se constituye para realizar una medición de fenómenos de la variable, haciendo uso de una estadística inferencial y descriptiva que permite determinar la asociación o relación causa efecto, sus características son predicciones, examinar fenómenos y alegar resultados. Para el presente estudio se utilizará el enfoque cuantitativo por tener una variable de estudio se procederá con una investigación descriptiva (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, y Casana, 2019; Cohen y Gómez 2019).

### **3.3 Tipo de investigación**

Este estudio descriptivo precisa las distintas particularidades de un determinado grupo de estudio. Por lo tanto, es el planteamiento, invención de interrogantes, observación de datos que se dirigirán sobre un contenido en particular y se denomina procedimiento de investigación observacional (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Gómez, 2012; Schumacher y McMillan, 2005).

### **3.4 Diseño de la investigación**

El diseño no experimental es aquella investigación donde se visualiza el panorama constituido por un fenómeno que se procede a estudiar, interpretar para adquirir toda la información necesaria. Una de sus características es que la investigación realizada se basa en hechos u acontecimientos que acontecieron inicialmente para estudiarlos de forma posterior (Hernández, Fernández y Baptista 2014; Briones, 2002; Dzul, 2020).

### **3.5 Población, muestra y unidades informantes**

#### **3.5.1 Población**

La población es aquel grupo constituido por individuos con criterios o características compartidas que forman parte del análisis de estudio (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018; Niño, 2011; Zapata, 2020).

#### **3.5.2 Muestra**

Afirman los ejecutores, que tienen la facultad y albedrío de seleccionar una muestra de la población y expresarla en la investigación, de lo contrario puede hacer uso del total de la población. Ante esta afirmación, se prefirió emplear toda la población como muestra de estudio y está constituido por 60 evaluaciones (Cañadas y San Luis, 2018).

#### **3.5.3 Unidades informantes**

Las unidades informantes nos brindaron los datos necesarios para el estudio de nuestra variable. Los usuarios fueron escogidos debido a sus experiencias dentro de las instalaciones de la entidad en mención, por lo tanto; son los más idóneos para conocer como se ha desarrollado la calidad de servicio en sus respectivas áreas y demás, ya que es ahí donde los usuarios asisten a solicitar un servicio prestado.

### 3.6 Dimensiones e indicadores apriorísticos

*Tabla 1*  
*Variable Calidad de servicio*

<b>Dimensiones</b>		<b>Indicadores</b>	
Código	Nombre	Código	Nombre
<b>D1</b>	Fiabilidad	<b>I.1</b>	Información clara
		<b>I.2</b>	Cumplimiento
		<b>I.3</b>	Habilidad
		<b>I.4</b>	Servicio prometido
<b>D2</b>	Empatía	<b>I.1</b>	Atención personalizada
		<b>I.2</b>	Interés en el cliente
		<b>I.3</b>	Cortesía
		<b>I.4</b>	Amabilidad
<b>D3</b>	Elementos Tangibles	<b>I.1</b>	Instalaciones físicas
		<b>I.2</b>	Equipos
		<b>I.3</b>	Materiales de comunicación
		<b>I.4</b>	Presentación personal
<b>D4</b>	Capacidad de respuesta	<b>I.1</b>	Disposición
		<b>I.2</b>	Ayuda
		<b>I.3</b>	Servicio
		<b>I.4</b>	Solución de problemas
<b>D5</b>	Seguridad	<b>I.1</b>	Confianza
		<b>I.2</b>	Atención
		<b>I.3</b>	Credibilidad
		<b>I.4</b>	Conocimiento

**Nota.** Fuente: Elaboración propia

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La encuesta es aquella habilidad a través de la presentación, indagación de interrogantes a una determinada cantidad de individuos. Y con la finalidad de identificar metodologías supuestas para así contar con información verídica y certera (Niño, 2011; Fachelli y López, 2015; Monje, 2011).

#### **3.7.2. Descripción**

El cuestionario es la presentación de interrogantes para obtener información necesaria de un conjunto de individuos. Así mismo estos datos obtenidos servirán para tabularlos, clasificarlos y constituyan un aporte al análisis de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Briones, 2002; Toledo, 2020).

#### **3.7.3. Validación**

La validez es la explicación de aquella herramienta que mide o calcula de forma apropiada el rasgo donde se destinó la medición inicial para evidenciar o determinar un análisis. Y facilita la obtención de posibles consecuencias a partir de un resultado adquirido (Niño, 2011; Hernández, Fernández y Baptista, 2014; Jiménez, 2004).

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La confiabilidad es aquella capacidad para evidenciar información o medición concerniente a la existencia que se anhela descubrir, es decir la precisión de aquella medición, también la coherencia o solidez de la medición en diferentes ocasiones (Hernández, Fernández y Baptista 2014; Sánchez, Reyes Mejía, 2018; Monje, 2011)

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

La estadística es la expresión o resolución que se utiliza con interpretaciones haciendo uso de determinada información. Constituye aquel procedimiento según sea el caso puede significar de mucha importancia. La estadística descriptiva emplea variadas magnitudes para efectuar la presentación de aquella manifestación donde se muestran los estadígrafos a partir de la

utilización de muestras y se constituyen parámetros al uso de población en cantidad (Baena, 2017; Monje, 2011; Borda, Tunesca y Navarro, 2018).

### **3.9 Aspectos éticos**

Se utilizó el estilo APA, para la composición del trabajo de la presente investigación. Las unidades informantes para efectuar esta investigación son los usuarios que asisten a las instalaciones de la entidad en mención, las cuales contribuyeron con sus estimaciones, vivencias; facilitando todas las indagaciones correspondientes de forma honesta en el desarrollo de la información. Finalmente se empleó el cuestionario.

# CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

## 4.1 Descripción de resultados

### 4.1.1 Análisis Descriptivo: Establecer los factores a mejorar en la calidad en una entidad Pública, Lima 2020.

Tabla 2

*Pareto de la categoría Calidad de Servicio*

Ítem	Puntaje	%	Acumulativo	20 %
14. ¿Los empleados de la entidad pública realizan un servicio rápido a sus clientes?	47	6.96%	6.96%	20%
9. ¿Considera que los empleados de la entidad pública se preocupan por los intereses de sus usuarios?	41	6.07%	13.04%	20%
20. ¿Los empleados de la entidad pública muestran amabilidad y vocación de servicio?	40	5.93%	18.96%	20%
17. ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios?	39	5.78%	24.74%	20%
22. ¿El comportamiento de los empleados de la entidad pública le inspira confianza?	39	5.78%	30.52%	20%
5. ¿La entidad pública insiste en mantener registros exentos de errores?	38	5.63%	36.15%	20%
10. ¿Las instalaciones físicas de la entidad pública son visualmente atractivas?	38	5.63%	41.78%	20%
19. ¿Se siente seguro y satisfecho con el servicio que le ofrece la entidad pública?	38	5.63%	47.41%	20%
7. ¿La entidad pública comprende las necesidades específicas de los usuarios?	37	5.48%	52.89%	20%

15. ¿La entidad pública comprende las necesidades específicas de los usuarios?	37	5.48%	58.37%	20%
1. ¿Cuándo un cliente tiene un problema, la entidad pública muestra sincero interés en solucionarlo?	36	5.33%	63.70%	20%
6. ¿Considera que los empleados de la entidad pública, brinda a sus usuarios una atención personalizada?	36	5.33%	69.04%	20%
08. ¿La entidad pública tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?	36	5.33%	74.37%	20%
18. ¿La entidad pública que le brinda el servicio le brinda atención individualizada?	36	5.33%	79.70%	20%
12. ¿La entidad pública tiene equipos de apariencia moderna?	35	5.19%	84.89%	20%
21. ¿Se siente seguro en esta entidad pública cuando está realizando sus trámites?	35	5.19%	90.07%	20%
13. ¿La entidad pública utiliza instrumentos visualmente adecuados?	34	5.04%	95.11%	20%
2. ¿La entidad pública cuando promete hacer algo en un tiempo determinado, lo hace?	33	4.89%	100.00%	20%
16. ¿Los empleados de la entidad pública están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?	33	4.89%	104.89%	20%
11. ¿La apariencia de los empleados en esta entidad pública es adecuada?	32	4.74%	109.63%	20%
4. ¿La entidad pública concluye el servicio en el tiempo prometido?	29	4.30%	113.93%	20%
3. ¿La entidad pública realiza bien el servicio la primera vez?	26	3.85%	117.78%	20%

---

**Fuente:** Elaboración propia (2020)

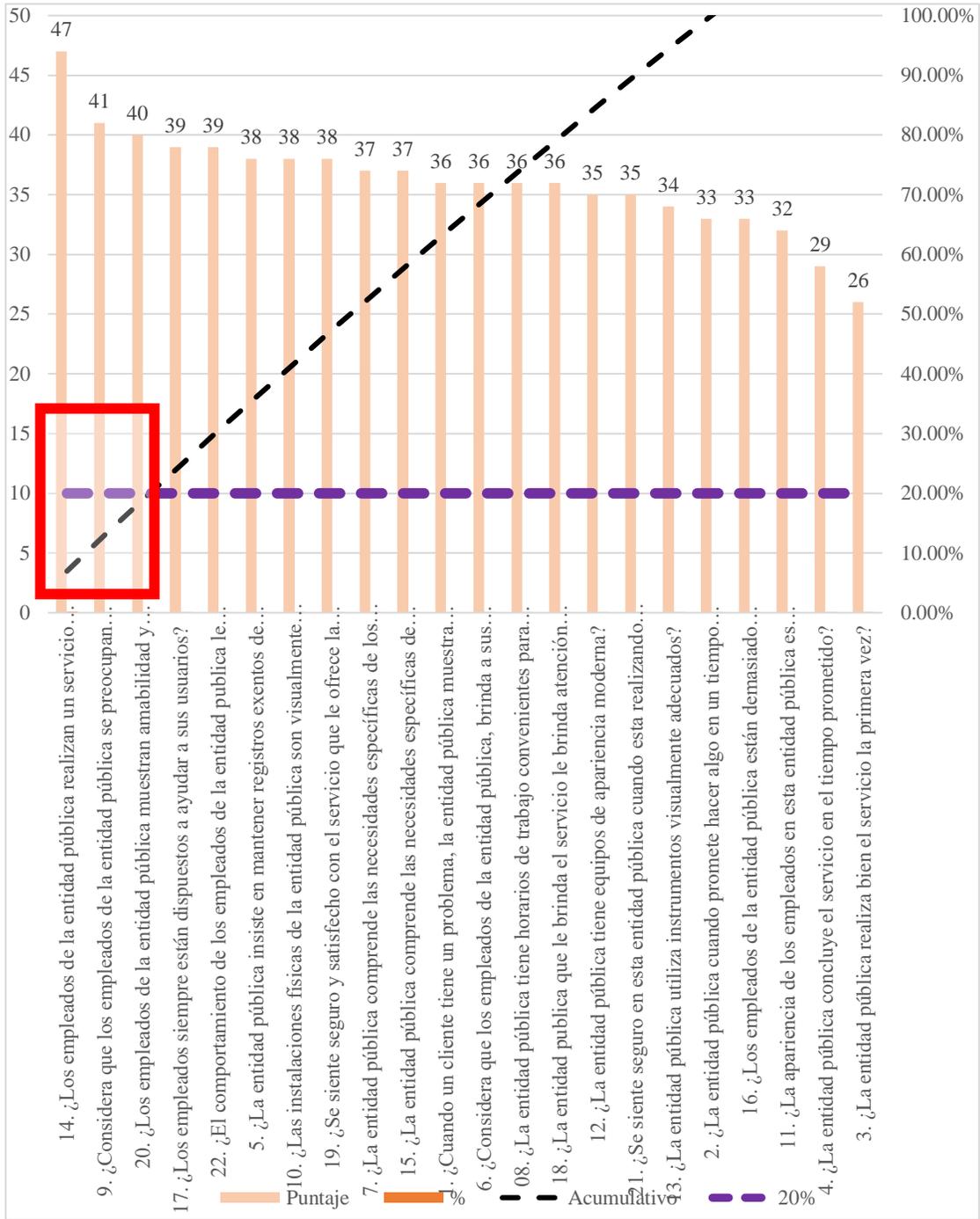


Figura 1: Pareto de la variable Calidad de servicio.

Con respecto al análisis de Pareto, se determinó mediante la tabla 2 y figura 1 sobre las preguntas 14 y 9 que dicen ¿Los empleados de la entidad pública realizan un servicio rápido a sus clientes? y ¿Considera que los empleados de la entidad pública se preocupan por los intereses de sus usuarios? Que en el acumulado se obtiene un 13.04% del total de preguntas formuladas en las escalas de *totalmente en desacuerdo*, *de acuerdo*, *ni de acuerdo ni en desacuerdo*, por lo tanto, se considera que los aspectos relacionados a que si los empleados realizan un servicio rápido a los clientes y si se considera que los empleados se preocupan por los intereses de los usuarios se tiene que perfeccionar pues esto influye de forma negativa en la calidad de servicio, en consecuencia esto ocasiona de forma predominante la percepción de la atención en los usuarios.

Otra de las preguntas que sumada con las anteriores completan un 18.96% en el acumulado del total, es la formulada como ¿Los empleados de la entidad pública muestran amabilidad y vocación de servicio?, obteniendo como resultado que este aspecto de amabilidad, cortesía, compromiso por parte de los empleados hacia los usuarios requieren un mayor enfoque por parte de la organización para así evitar que esto afecte en la calidad de servicio ya que es gran importancia para así conseguir la excelencia en la atención.

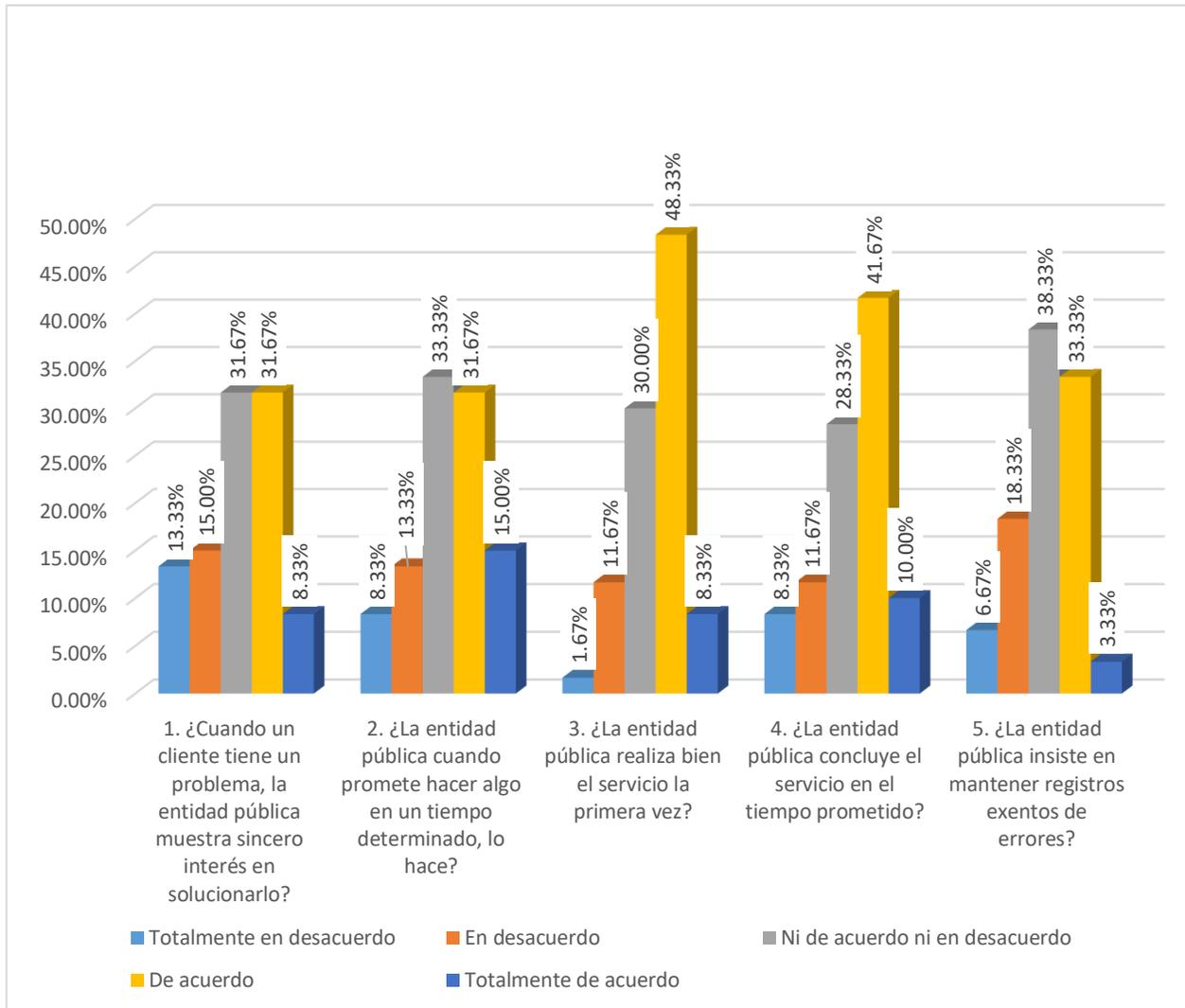
Asimismo, se puede sintetizar que la falta de rapidez en la atención a los clientes, la falta de preocupación por los intereses de los usuarios, la no existencia de amabilidad y vocación de servicio en los empleados, son semblantes que la organización debe perfeccionar estas falencias y así evitar deficiencias en la calidad de atención del servicio prestado, cubrir las expectativas del servicio al cliente y facilitar una calidad de servicio idónea.

Finalmente, a través de los resultados encontrados se puede señalar que es gran importancia tomar en cuenta cualquier indicio de falencia, ya que traería como consecuencia que la interrelación entre los usuarios y empleados se vea afectada. Así mismo nos sirve de apoyo para identificar la posición actual de la calidad de servicio dentro de la entidad y con ello buscar la perfección total.

Tabla 3  
 Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión fiabilidad

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
	1. ¿Cuándo un cliente tiene un problema, la entidad pública muestra sincero interés en solucionarlo?	8	13.33%	9	15.00%	19	31.67%	19	31.67%	5
2. ¿La entidad pública cuando promete hacer algo en un tiempo determinado, lo hace?	5	8.33%	8	13.33%	20	33.33%	19	31.67%	9	15.00%
3. ¿La entidad pública realiza bien el servicio la primera vez?	1	1.67%	7	11.67%	18	30.00%	29	48.33%	5	8.33%
4. ¿La entidad pública concluye el servicio en el tiempo prometido?	5	8.33%	7	11.67%	17	28.33%	25	41.67%	6	10.00%
5. ¿La entidad pública insiste en mantener registros exentos de errores?	4	6.67%	11	18.33%	23	38.33%	20	33.33%	2	3.33%

Fuente: Elaboración propia (2020).



**Figura 2:** Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión fiabilidad.

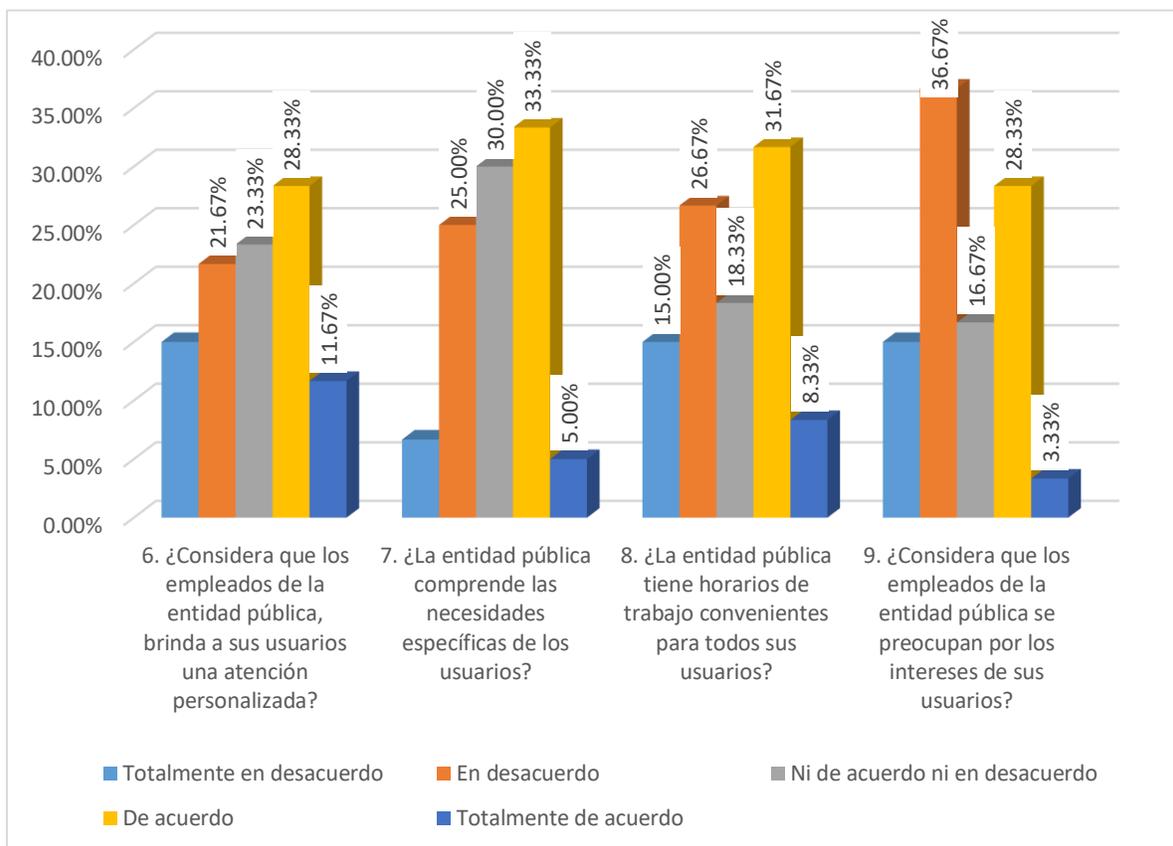
En la tabla 3 y figura 2 se observa que el valor *de acuerdo* tiene una predominancia sobre la pregunta 3 la cual nos dice ¿ la entidad pública realiza bien el servicio la primera vez?, es decir que del total de los encuestados que respondieron la encuesta, 29 personas respondieron que están de acuerdo ya que si se toman acciones para mejorar la calidad de servicio ante las inconformidades que se presentan, además se observa que el valor *ni de acuerdo ni en desacuerdo* cuenta con un porcentaje del 30% de personas encuestadas que representa 18 personas, es decir entre los valores de acuerdo y *ni de acuerdo ni en desacuerdo* representan el

78.33%, ello representa un resultado alarmante ya que son 47 usuarios de 60 del total que consideran que no se lleva a cabo un servicio la primera vez es decir; en la etapa inicial.

Tabla 4  
Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión empatía

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6. ¿Considera que los empleados de la entidad pública, brinda a sus usuarios una atención personalizada?	9	15.00%	13	21.67%	14	23.33%	17	28.33%	7	11.67%
7. ¿La entidad pública comprende las necesidades específicas de los usuarios?	4	6.67%	15	25.00%	18	30.00%	20	33.33%	3	5.00%
8. ¿La entidad pública tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?	9	15.00%	16	26.67%	11	18.33%	19	31.67%	5	8.33%
9. ¿Considera que los empleados de la entidad pública se preocupan por los intereses de sus usuarios?	9	15.00%	22	36.67%	10	16.67%	17	28.33%	2	3.33%

Fuente: Elaboración propia (2020)



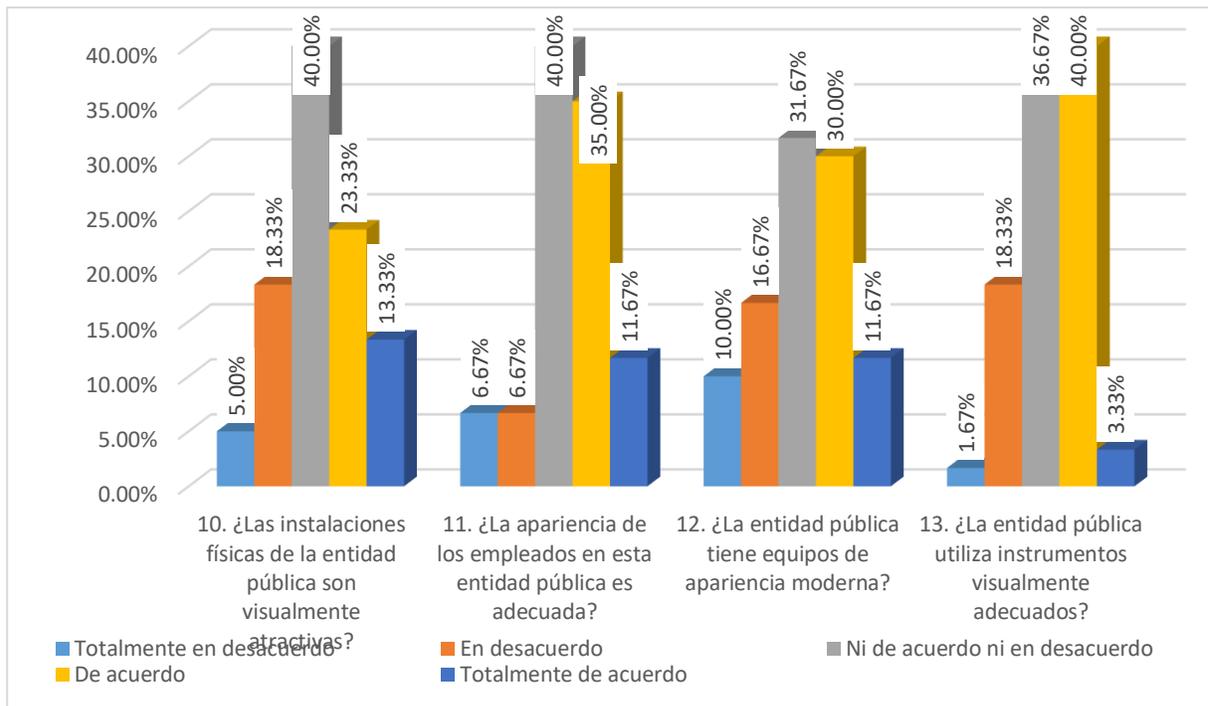
**Figura 3:** Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión empatía.

A través de la tabla 4 y figura 3 se puede interpretar lo siguiente: en referencia a la pregunta 6: ¿Considera que los empleados de la entidad pública, brinda a sus usuarios una atención personalizada?, el 28.33% de usuarios encuestados están de acuerdo, es decir consideran que los empleados si brindan una atención personalizada, además de que un 23.33% consideran que no están en desacuerdo ni de acuerdo. Con relación a la pregunta 7: ¿La entidad pública comprende las necesidades específicas de los usuarios?, un considerable 33.33% refiere que siempre se comunican oportunamente con los clientes, asimismo un 36.67% consideran estar de acuerdo ya que si comprenden e identifican sus necesidades. Asimismo, la pregunta 8: ¿La entidad pública tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios?, nos detalla que el 31.67% de encuestados están de acuerdo ya que si perciben un horario adecuado. Finalmente, la pregunta 9: ¿Considera que los empleados de la entidad pública se preocupan por los intereses de sus usuarios?, un considerable 36.67% de los encuestados manifiestan estar en desacuerdo ya que perciben que los empleados no se preocupan y restan interés a sus inquietudes

Tabla 5  
 Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión elementos tangibles

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10. ¿Las instalaciones físicas de la entidad pública son visualmente atractivas?	3	5.00%	11	18.33%	24	40.00%	14	23.33%	8	13.33%
11. ¿La apariencia de los empleados en esta entidad pública es adecuada?	4	6.67%	4	6.67%	24	40.00%	21	35.00%	7	11.67%
12. ¿La entidad pública tiene equipos de apariencia moderna?	6	10.00%	10	16.67%	19	31.67%	18	30.00%	7	11.67%
13. ¿La entidad pública utiliza instrumentos visualmente adecuados?	1	1.67%	11	18.33%	22	36.67%	24	40.00%	2	3.33%

Fuente: Elaboración propia (2020).



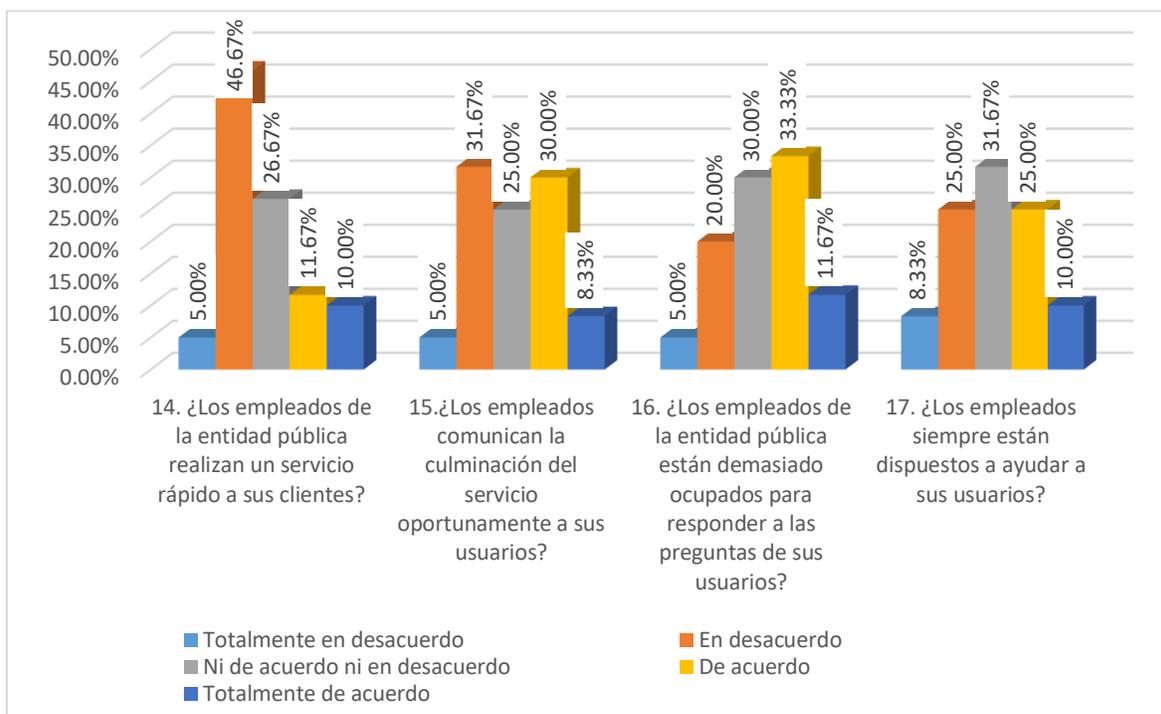
**Figura 4:** Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión elementos tangibles.

A través de la tabla 5 y figura 4 se pueden interpretar lo siguiente: la pregunta 10: ¿Las instalaciones físicas de la entidad pública son visualmente atractivas?, un importante 40% de los encuestados considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con las instalaciones. Respecto de la pregunta 11 ¿La apariencia de los empleados en esta entidad pública es adecuada?, el 40% de encuestados es decir 24 encuestados consideran que apariencia no es la adecuada A su vez la pregunta 12 ¿La entidad pública tiene equipos de apariencia moderna?, indican que el 31.67% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo. Finalmente, la pregunta 13: ¿La entidad pública utiliza instrumentos visualmente adecuados?, un considerable 40% considera estar de acuerdo ya que la organización si hace uso de instrumentos acorde al proceso solicitado, asimismo un 36.67% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 6  
 Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
14. ¿Los empleados de la entidad pública realizan un servicio rápido a sus clientes?	3	5.00%	28	46.67%	16	26.67%	7	11.67%	6	10.00%
15. ¿Los empleados comunican la culminación del servicio oportunamente a sus usuarios?	3	5.00%	19	31.67%	15	25.00%	18	30.00%	5	8.33%
16. ¿Los empleados de la entidad pública están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?	3	5.00%	12	20.00%	18	30.00%	20	33.33%	7	11.67%
17. ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios?	5	8.33%	15	25.00%	19	31.67%	15	25.00%	6	10.00%

*Fuente:* Elaboración propia (2020)



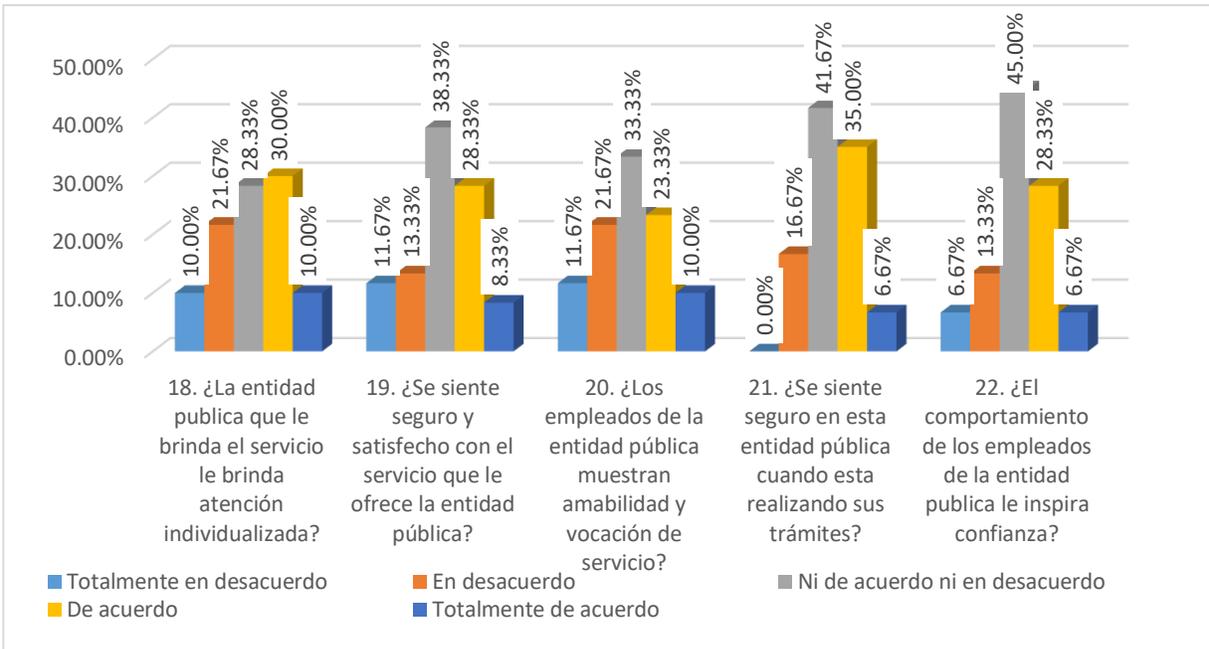
**Figura 5:** Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión capacidad de respuesta.

A través de la tabla 06 y figura 5 se pueden interpretar lo siguiente: la pregunta 14: ¿Los empleados de la entidad pública realizan un servicio rápido a sus clientes?, un importante 46.67% de los encuestados considera estar en desacuerdo ya que identifican lentitud y demora en sus trámites. Respecto de la pregunta 15: ¿Los empleados comunican la culminación del servicio oportunamente a sus usuarios?, el 31.67% de encuestados es decir 19 encuestados consideran que no reciben información de la culminación de sus trámites. A su vez la pregunta 16: ¿Los empleados de la entidad pública están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios?, indica que el 33.33% considera estar de acuerdo ya que aprecian que los empleados se encuentran abrumados por los distintos procesos que realizan. Finalmente, la pregunta 17 ¿Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios?, el 31.67% considera estar ni de acuerdo ni en desacuerdo ya que aprecian que en ocasiones no visualizan interés por absolver sus dudas, asimismo un 25% considera estar de acuerdo con la entidad ya que si identifican apoyo con sus procesos.

Tabla 7  
Frecuencias y porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión seguridad

Ítems	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Ni de acuerdo ni en desacuerdo		De acuerdo		Totalmente de acuerdo	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
18. ¿La entidad pública que le brinda el servicio le brinda atención individualizada?	6	10.00%	13	21.67%	17	28.33%	18	30.00%	6	10.00%
19. ¿Se siente seguro y satisfecho con el servicio que le ofrece la entidad pública?	7	11.67%	8	13.33%	23	38.33%	17	28.33%	5	8.33%
20. ¿Los empleados de la entidad pública muestran amabilidad y vocación de servicio?	7	11.67%	13	21.67%	20	33.33%	14	23.33%	6	10.00%
21. ¿Se siente seguro en esta entidad pública cuando está realizando sus trámites?	0	0.00%	10	16.67%	25	41.67%	21	35.00%	4	6.67%
22. ¿El comportamiento de los empleados de la entidad pública le inspira confianza?	4	6.67%	8	13.33%	27	45.00%	17	28.33%	4	6.67%

Fuente: Elaboración propia (2020).



**Figura 6:** Porcentajes de los ítems correspondientes a la dimensión seguridad.

A través de la tabla 07 y figura 6 se pueden interpretar lo siguiente: De la pregunta 18: ¿La entidad pública que le brinda el servicio le brinda atención individualizada?, se aprecia que el 30% se encuentra de acuerdo, es decir 18 encuestados del total de 60 consideran que si reciben una atención individualizada, a su vez un 28.33% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la atención recibida , lo cual requiere prestar mayor énfasis, La pregunta 19: ¿Se siente seguro y satisfecho con el servicio que le ofrece la entidad pública?, se aprecia que el 38.33% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la seguridad y satisfacción recibida por parte de la entidad, mientras que un 23.33% están de acuerdo con la satisfacción y seguridad del servicio recibido.

A su vez la pregunta 20: ¿Los empleados de la entidad pública muestran amabilidad y vocación de servicio?, un considerable 33.33% de encuestados refieren están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la amabilidad y cortesía en su atención, además el 23.33% de encuestados

consideran estar de acuerdo ya que los empleados muestran vocación y amabilidad al momento de la prestación de su servicio.

La pregunta 21: ¿Se siente seguro en esta entidad pública cuando está realizando sus trámites?, se aprecia que el 41.67% consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la seguridad por parte de la entidad, mientras que un 35% están de acuerdo con la seguridad que facilita la entidad.

Finalmente, la pregunta 22: ¿El comportamiento de los empleados de la entidad pública le inspira confianza?, un considerable 45% de encuestados consideran estar ni de acuerdo ni en desacuerdo con la imagen de confianza por parte de los empleados, mientras que un 28.33% de encuestados si están de acuerdo ya que sienten la confianza plena en los empleados de la entidad. Se requiere poner mayor énfasis en estos indicadores para incrementar la rentabilidad y compromiso con la entidad.

#### 4.1.2 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión fiabilidad en una entidad Pública, Lima 2020

Tabla 8  
*Dimensión Fiabilidad (Agrupada)*

Género			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	Válido	Nivel Bajo	2	7,4	7,4	7,4
		Nivel Medio	22	81,5	81,5	88,9
		Nivel Alto	3	11,1	11,1	100,0
		Total	27	100,0	100,0	
Masculino	Válido	Nivel Bajo	4	12,1	12,1	12,1
		Nivel Medio	26	78,8	78,8	90,9
		Nivel Alto	3	9,1	9,1	100,0
		Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2020)

#### **Interpretación:**

El 78.8% del género masculino y el 81.5% del género femenino de los encuestados representan un nivel medio respecto a la dimensión fiabilidad que perciben los clientes por parte de la entidad pública. Es decir se tiene que mejorar la claridad en información, cumplimiento, el servicio prometido y así los clientes sientan que si se les presta el interés correspondiente en sus trámites, procesos en un tiempo determinado y cumpliendo los tiempos prometidos hacia ellos.

### 4.1.3 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión empatía en una entidad Pública, Lima 2020.

Tabla 9  
Dimensión Empatía (Agrupada)

Género			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	Válido	Nivel Bajo	8	29,6	29,6	29,6
		Nivel Medio	16	59,3	59,3	88,9
		Nivel Alto	3	11,1	11,1	100,0
		Total	27	100,0	100,0	
Masculino	Válido	Nivel Bajo	6	18,2	18,2	18,2
		Nivel Medio	26	78,8	78,8	97,0
		Nivel Alto	1	3,0	3,0	100,0
		Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2020)

#### Interpretación:

El 59.3% del género femenino y el 78.8% del género masculino de los encuestados representan un nivel medio respecto a la dimensión empatía que perciben los clientes por parte de los colaboradores de la entidad pública, lo cual es favorable. En consecuencia tanto en atención personalizada, interés en el cliente, amabilidad, cortesía se buscará perfeccionar estos indicadores a través de la plena satisfacción de sus necesidades específicas, así pueda mejorar la relación entre los usuarios y colaboradores de la entidad.

#### 4.1.4 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión elementos tangibles en una entidad Pública, Lima 2020.

Tabla 10  
Dimensión\_Elementos\_Tangibles (Agrupada)

Género			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	Válido	Nivel Bajo	3	11,1	11,1	11,1
		Nivel Medio	22	81,5	81,5	92,6
		Nivel Alto	2	7,4	7,4	100,0
		Total	27	100,0	100,0	
Masculino	Válido	Nivel Bajo	1	3,0	3,0	3,0
		Nivel Medio	27	81,8	81,8	84,8
		Nivel Alto	5	15,2	15,2	100,0
		Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2020)

#### Interpretación:

El 81.5% del género femenino y el 81.8% del género masculino de los encuestados representan un nivel medio favorable en la dimensión elementos tangibles con relación al servicio adquirido. En consecuencia consideran que se debe mejorar las instalaciones físicas, los equipos brindados, materiales de comunicación y la apariencia personal de cada colaborador para mejorar los resultados y ofrecer una calidad de servicio óptima.

#### 4.1.5 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión capacidad de respuesta en una entidad Pública, Lima 2020.

Tabla 11  
Dimensión\_Capacidad\_de\_respuesta (Agrupada)

Género			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	Válido	Nivel Bajo	4	14,8	14,8	14,8
		Nivel Medio	22	81,5	81,5	96,3
		Nivel Alto	1	3,7	3,7	100,0
		Total	27	100,0	100,0	
Masculino	Válido	Nivel Bajo	2	6,1	6,1	6,1
		Nivel Medio	26	78,8	78,8	84,8
		Nivel Alto	5	15,2	15,2	100,0
		Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2020)

#### Interpretación:

Se aprecia en el género femenino el 81.5% y en el género masculino el 78.8% el cual representa un nivel medio de aceptación y percepción por parte de los encuestados respecto a la dimensión Capacidad de respuesta en relación con el servicio ofrecido. Así mismo existe en promedio un 18.9% aproximadamente entre el género femenino y masculino, que si está de acuerdo con la disposición de los colaboradores en la prestación de su servicio, confirman rapidez en sus gestiones, donde le informan el tiempo de culminación de sus trámites y solución a sus problemas pero es un porcentaje mínimo. En ese sentido, es indispensable prestar énfasis a estos resultados para mejorarlos y obtener una capacidad de respuesta con nivel alto.

#### 4.1.6 Análisis Descriptivo: Describir la dimensión seguridad en una entidad Pública, Lima 2020.

Tabla 12  
Dimensión\_Seguridad (Agrupada)

Género			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	Válido	Nivel Bajo	8	29,6	29,6	29,6
		Nivel Medio	16	59,3	59,3	88,9
		Nivel Alto	3	11,1	11,1	100,0
		Total	27	100,0	100,0	
Masculino	Válido	Nivel Bajo	2	6,1	6,1	6,1
		Nivel Medio	28	84,8	84,8	90,9
		Nivel Alto	3	9,1	9,1	100,0
		Total	33	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia (2020)

#### Interpretación:

Se aprecia en el género femenino el 59.3% y en el género masculino el 84.8% el cual representa un nivel medio de percepción por parte de los encuestados respecto a la dimensión Seguridad en relación con el servicio ofrecido. Así mismo existe en promedio un 20.2% aproximadamente entre el género femenino y masculino, que si está de acuerdo con la confianza brindada por parte de los colaboradores, manifiestan que si reciben una atención individualizada, se sienten seguros realizando sus trámites y que los colaboradores si cuentan con vocación de servicio. En ese sentido, difiere con los resultados obtenidos por lo tanto es indispensable mejorar estos resultados para obtener una calidad de servicio idónea, mejorar la rentabilidad e incrementar el compromiso con la organización.

## 4.2 Discusión de resultados

En el presente estudio de investigación se indagó primordialmente el determinar cuál es el nivel de calidad de servicio que facilita la entidad pública y obtener la plena satisfacción del usuario adquiriendo oportunidades de perfeccionamiento que sean factibles para seguir fidelizando a los clientes ya que se identifica falencias en la rapidez de la prestación del servicio, carencia en la estructura de procesos ya que se evidencia lentitud en la calidad de atención a usuarios. Se utiliza un cuestionario el que buscaba estimar las dimensiones en mención de la variable calidad de servicio.

Destacan los conceptos de los autores Klein, Pereira y Briao (2019) donde confirman que para lograr alcanzar una excelencia en calidad de vida laboral es necesario adoptar medidas motivacionales, recreativas para que así el colaborador se sienta con esa sensación y espíritu de compromiso con su organización lo cual refuerza nuestro estudio ya que en los resultados obtenidos en la dimensión empatía se determinó que los empleados si brindan una atención personalizada a sus clientes y comprende sus necesidades específicas por lo tanto refuerza una asociación positiva entre los integrantes del equipo de trabajo.

Realizada la observación del problema y las dimensiones, se identificó que en la dimensión capacidad de respuesta si se facilita atención a los usuarios pero no en el plazo adecuado en cuanto a rapidez que se necesita para el sector público siendo aquella una entidad regulada que puede entregar una calidad de servicio idónea y con una atención rápida, eficiente. Por lo cual se requiere optar por capacitaciones y retroalimentación constante en beneficio de la entidad. Así mismo los resultados coinciden con el aporte de Velarde Mamani, y otros (2020) donde mencionan que para obtener un proceso de atención adecuado es importante mantener una adecuada comunicación entre el personal y el usuario para así encontrar y cubrir su necesidad específica en el momento de su estancia en la entidad y evitar esperas prolongadas.

Así mismo, según el aporte de Besfat (2019) se coincide y demuestra que las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, tangibilidad y seguridad son directamente predominantes ya que conforme sientan una calidad de servicio plena, la satisfacción del usuario

se irá incrementando ya que determina y juzga de acuerdo cómo percibe la calidad de servicio y atención.

Destacan los aportes de Abhinav (2016) donde mencionan que para una excelente calidad de servicio es necesario que los colaboradores se sientan satisfechos con ellos mismos, comprometidos con la organización, con un ambiente de comunicación, confianza absoluta y ello conduzca a entablar un contacto idóneo con los usuarios. Pero aquí difieren con los resultados obtenidos en la dimensión seguridad ya que como resultado se identifica que la entidad Pública carece de amabilidad y vocación de servicio por parte de los empleados hacia los usuarios, por lo tanto observamos que no existe una buena comunicación interna en la organización, los objetivos en conjunto no están alineados, no se realiza una retroalimentación para identificar estas debilidades que contribuyan a mejorar este proceso de calidad de servicio ofrecido a los usuarios, ello constituye una falencia importante ya que no permite alcanzar objetivos en conjunto para bienestar de los ciudadanos.

## CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

**Primera:** En este estudio realizado se logró diagnosticar la real problemática dentro de la entidad Pública, describiendo el proceso que se va realizando para entregar a los usuarios una calidad de servicio idónea. Para el progreso de información de nuestra variable y dimensiones para el plan de tesis se precisaron en el marco teórico antecedentes internacionales y nacionales que a través de los estudios realizados constituyan una base de soporte y apoyo para enriquecer nuestra presente investigación y perfeccionar nuestra calidad de servicio asistida. Se diagnostican falencias en los colaboradores ya que no muestran amabilidad ni vocación de servicio y esto requiere de mayor énfasis por parte de la organización para que esto no perjudique la calidad de servicio en la entidad Pública. Así mismo se obtiene que los empleados no facilitan un servicio rápido a los usuarios y no se preocupan por sus intereses, lo cual denota gran importancia en este aspecto ya que lo que se busca es una excelencia de calidad prestada.

**Segunda:** La calidad de servicio percibida por los usuarios de la entidad Pública Reniec según los resultados adquiridos de acuerdo con la dimensión Fiabilidad se identificó que el 81.5% del género femenino y el 78.8% del género masculino representan un nivel medio en la entidad Pública. Esto en consecuencia de que los empleados no facilitan un interés en particular en solucionar algún problema expresado por el usuario.

**Tercera:** La calidad de servicio percibida por los usuarios de la entidad Pública Reniec según los resultados adquiridos de acuerdo con la dimensión Empatía obtuvo el género masculino el 78.8 % y el género femenino el 59.3 % los cuales representan un nivel medio. Y ello debido a que los usuarios manifiestan que si reciben una atención personalizada, comprenden sus necesidades específicas y que proporciona horarios de trabajo adecuados para todos sus usuarios.

- Cuarta:** La calidad de servicio percibida por los usuarios de la entidad Pública Reniec según los resultados adquiridos de acuerdo con la dimensión Elementos Tangibles obtuvo el género masculino el 81.8% y el género femenino el 81.5% los cuales representan un nivel medio. Y ello se manifiesta con relación al servicio adquirido. Los usuarios están de acuerdo con los equipos actualizados y con los componentes utilitarios que facilita la entidad.
- Quinta:** La calidad de servicio percibida por los usuarios de la entidad Pública Reniec según los resultados adquiridos de acuerdo con la dimensión Capacidad de respuesta obtuvo un 81.5% de aprobación con nivel medio. Y ello se manifiesta debido a que los colaboradores de la entidad no facilitan rapidez en su servicio y no demuestran disposición de tiempo para responder a diferentes interrogantes en los usuarios.
- Sexta:** La calidad de servicio percibida por los usuarios de la entidad Publica Reniec según los resultados adquiridos de acuerdo con la dimensión Seguridad, el género masculino tiene el 84.8% y el género femenino el 59.3% los cuales representan un nivel medio. Y ello se manifiesta debido a que todavía los colaboradores no facilitan confianza en sus clientes, sumado a que tienen falencias respecto a amabilidad en la prestación de su servicio en la entidad.

## 5.2 Recomendaciones

- Primera:** Las autoridades encargadas de la entidad Pública debe desarrollar y fortalecer el trabajo que se viene siguiendo con la calidad de servicio, se realizará una retroalimentación mensual entre los colabores para identificar posibles debilidades usando como base la mejora constante, ello permite entregar un mejor rendimiento y por consecuencia una superior satisfacción de sus usuarios.
- Segunda:** Se debe prestar mayor énfasis a remediar cualquier incomodidad por parte de los usuarios, diversas inquietudes o malestar que puedan contraer y ello afecte su nivel de satisfacción. Para ello se sugiere que el supervisor a cargo deba realizar un segmento de mercado para conocer las características exactas del consumidor y facilitar capacitaciones del tema en mención.
- Tercera:** La entidad pública debe contar con un colaborador altamente calificado y así facilitar una atención personalizada a los usuarios e ir en busca de satisfacer cada uno de sus intereses.
- Cuarta:** El encargado del área específica debe mantener un seguimiento constante a sus colabores dotando de herramientas necesarias, para que tenga todo en orden, sus materiales de trabajo completos. Y así mismo plantear una mejora en la infraestructura de las instalaciones de la entidad y con ello conseguir la plena satisfacción de los usuarios.
- Quinta:** Se sugiere que el gerente y supervisores a cargo difundan a crear un espíritu de compromiso en sus colaboradores que permitan a que cada uno de ellos tenga definido sus labores y funciones a realizar y no afecten el proceso de atención al momento de su prestación de servicio en la entidad.

**Sexta:** Así mismo se manifiesta que el supervisor a cargo de la entidad considere charlas inter diarias de capacitación para sus trabajadores y en consecuencia puedan absolver con ellos distintas inquietudes e interrogantes de los usuarios y así acelerar el tiempo de atención en visitas a la entidad. También se realizará el envío de encuestas de satisfacción vía email a los usuarios con el fin de conocer si existe una mejora en la atención brindada. Esto creará un patrón de comportamiento, actitudes en los colaboradores que permitan entregar amabilidad, vocación de servicio.

## REFERENCIAS

- Abhinav, G. (2016). Service quality and delivery in banking services- An Indian perspective. *Cogent Business & Management*, 1-15.
- Baena, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Barcellos, M., Fossati, K., & Cunha, V. (2008). The determinants of customer satisfaction with banking services. *Rae electronica*, 7(n2), 1-23.
- Behar, D. (2008). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Venezuela: Editorial Shalom.
- Besfat, E. (2019). The Impact of Quality Public Service Delivery. *Revista Internacional de Administración Pública*, 644-654.
- Borda, M., Tuesca, R., & Navarro, E. (2018). *Métodos Cuantitativos: Herramientas para la investigación en salud*. Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.
- Burgos, S., & Morocho, T. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 22-39.
- Cañadas, I., & San Luis, C. (2018). *Análisis de datos en investigación. Primeros pasos*. Universidad Miguel Hernández.
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología de la investigación holística*. Guayaquil, Ecuador: Departamento de investigación y posgrados Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil.
- Carrera, M. (2020). Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de la Universidad Peruana Unión sede Lima, 2017. *Revista Científica Valor agregado*, 6(1), 1-10.
- Chavez, R. (2015). *Introducción a la Metodología de la Investigación*. Machala, Ecuador: Ediciones Utmach.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Segunda ed.). Distrito Federal, Mexico: Mc Graw Hill.
- Cohen, N., & Gómez, G. (2019). *Metodología de la Investigación ¿Para que? La producción de los datos y los diseños*. Buenos Aires, Argentina: Teseo.
- Cuatrecasas, L. (2012). *Gestión de la Calidad Total*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.

- D. Atwood, J., & Gallo, C. (2011). *The Effects of the Internet on Social Relationships: Therapeutic Considerations*. United States of America: i Universe.
- Del Pino Romero, J. A., & Larico Castellón, L. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en los principales restaurantes del distrito de Juliaca Provincia de San Roman 2018. *Revista Científica Huellas Turísticas*, 1-15.
- Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2020). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de ciencias sociales y humanidades*, 27, 61-77.
- Dos Santos, P., Cunha, L., Wasner, F., & da Silveira, N. (2017). Avaliação da qualidade de serviços educacionais em uma instituição pública de ensino superior e suas consequências. *Simposio de evaluación de educación superior*, 1-15.
- Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15, 64-80.
- Dzul, M. (10 de Setiembre de 2020). Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Presentaciones/licenciatura\\_en\\_mercadotecnia/fundamentos\\_de\\_metodologia\\_investigacion/PRES38.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf)
- Fachelli, S., & López, P. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Creative Commons.
- Gómez, A., Huerta, R., & Tavares, L. (15 de Marzo de 2008). *ReliabilityWeb.com*. Obtenido de <https://reliabilityweb.com/sp/articles/entry/el-calculo-de-la-confiabilidad/>
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red tercer Milenio.
- Guglielmo, E., & Chiara, A. (2015). Qualità del servizio e soddisfazione. Un'indagine su una struttura sanitaria accreditata dalla regione Toscana. *Revista electrónica de gestión*, 03, 1-32.
- Henao, L., & Tavera, J. (2017). *Calidad de servicio, satisfacción y antecedentes de la lealtad hacia las empresas de Telecomunicaciones en Colombia*. México: Congreso Internacional de Contaduría, Administración e Informática.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6 ed.). México: McGraw-Hill.
- Human, E. (19 de mayo de 2019). *Humanresourcesedu*. Obtenido de <https://www.humanresourcesedu.org/benefits-specialist/>
- Jackson, S., Slocum, J., & Hellriegel, D. (2009). *Administración un enfoque basado en competencias* (Vol. 11). Distrito Federal: Cengage Learning Editores S.A.

- Klein, L., Pereira, B., & Briao Lemos, R. (2019). Quality Of Working Life: Parameters And Evaluation In The Public Service. *Revista de Administração Mackenzie*, 20(03), 1-34.
- Koiwe Recursos Humanos. (06 de Setiembre de 2019). *Koiwe Recursos Humanos*. Obtenido de Remuneraciones y beneficios: <http://www.koiwerrhh.com.ar/remuneraciones.html>
- López Rodríguez, C. E. (2019). *Gestión administrativa y la calidad de servicios de tecnología de información*. Tarapoto: Universidad Nacional De San Martin.
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la Investigación Social Cuantitativa*. Barcelona, España: Creative Commons.
- Lozada, A., Gutiérrez, M., Granda, M., Mendiola, C., & Fernández, F. (2019). *Introducción a la Administración*. Lima: Universidad de San Martin de Porres.
- Manene, L. (01 de Mayo de 2017). *Satisfaccion del cliente: Importancia e Infraestructura necesaria*. Obtenido de <http://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/>
- Molla, A., Berenguer, G., Gómez, M., & Quintanilla, I. (2014). *Comportamiento del Consumidor*. Barcelona: UOC.
- Monje, C. (2011). *Metodologia de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Neiba, Colombia: Universidad Surcolombiana.
- Montalvo, S., Estrada, E., & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 1-6.
- Morales, E. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Motowidlo, S., & Harrison, K. (2012). *Job performance* (Vol. 12). John Wiley & Sons. doi:10.1002 / 9781118133880
- Moya, L. (2018). *La Empatía*. Barcelona, España: Plataforma Editorial.
- Niño, V. (2011). *Metodología de la Investigación*. Bogota, Colombia: Ediciones de la U.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. España: Diaz de Santos.
- Pérez, D., & González, R. (2017). *Venta Técnica*. Madrid, España: Paraninfo.
- Prashanthini , M. (15 de Setiembre de 2019). *FreshdeskBlog*. Obtenido de <https://freshdesk.com/customer-service-skills/guide-empathy-customer-service-blog/>

- Prieto, G., & Delgado, A. (2010). Papeles del Psicólogo. *Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 31, 67-74.
- Quispe, O., & Maza, W. (2018). *Calidad de Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C IMPERIAL CARGO SRL., Cusco, 2017*. Cusco: Universidad Peruana Union.
- Rahmani, L., Firoozbakht, Z., & Taghipoor, A. (2014). Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study: Banking). *Scientific Research*, 1-7.
- Reyes, S., Mayo, J., & Loredó, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. *Observatorio de la Economía*, 1-10.
- Robles, P., & Rojas, M. (2015). La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. *Revista Nebrija de Lingüística Aplicada*, 1-16.
- Rubio, P. (2008). *Introducción a la Gestión Empresarial*. Madrid: Instituto Europeo de Gestión Empresarial.
- Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (Junio de 2018). *Manual de terminos en investigacion científica, tecnologica y humanistica*. Lima, Peru: Bussiness Support Aneth.
- Schumacher, S., & McMillan, J. (2005). *Investigación educativa* (5 ed.). Madrid, España: Pearson Educación.
- Sierra, M., Madriz, D., & Castillo, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. *Ciencia Unemi*, 63-78.
- Smith, D. (21 de Agosto de 2020). *Chron*. Obtenido de Smallbusiness.chron: <https://smallbusiness.chron.com/administrative-policies-employees-18826.html>
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos, métodos y estrategias de Investigación Científica. *Pensamiento y Acción*, 145-154.
- Tapia, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. *Revista Comunicacion*, 7(1), 1-11.
- Toledo, N. (2020). Obtenido de <https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. Mexico: Grupo Editorial Patria.
- Valls, W., Román, V., Chica, C., & Valls, L. (2017). *La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad*. (Primera ed.). Manta, Ecuador: Mar Abierto.
- Velarde, C., Medina, D., De La Cruz, A., & Apaza, E. (2020). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 43-60.

- Vergara, J. C., Quesada, V., & Maza, F. (2017). Efecto de los aspectos demográficos en la valoración de la calidad del servicio. Una revisión. *Actualidad&Divulgacion Cientifica*, 457-467.
- Vigo, J., & González, J. (2020). A nivel nacional según el informe realizado en Lima en el año 2018, se indicó. *Ciencia y Tecnología*, 57-66.
- Villalba, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Dialnet*, 51-72.
- W. Slocum, J., & Hellriegel, D. (2009). *Comportamiento Organizacional* (Decimosegunda ed.). Distrito Federal, Mexico: Cengage Learning.
- W.Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimotercera ed.). México: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Yarahumán, E. (2018). *Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación agencia I Cusco, 2017*. Lima: Universidad César Vallejo.
- Zapata , F. (10 de Setiembre de 2020). *lifeder.com*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/>

## ANEXOS

**Anexo 1: Matriz de Consistencia**

Problema general	Objetivo general	Categoría/Variable 1: Calidad de Servicio		
		Dimensiones/Sub categorías	Indicadores	Item
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020?	¿Determinar el nivel de la calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020.	<b>Fiabilidad</b>	1. Información clara	<b>I1</b>
			2. Cumplimiento	<b>I2</b>
			3. Habilidad	<b>I3</b>
			4. Servicio prometido	<b>I4 y I5</b>
		<b>Empatía</b>	5. Atención personalizada	<b>I6</b>
			6. Interés en el cliente	<b>I7</b>
			7. Cortesía	<b>I8</b>
			8. Amabilidad	<b>I9</b>
		<b>Elementos tangibles</b>	9. Instalaciones físicas	<b>I10</b>
			10. Equipos	<b>I11</b>
			11. Materiales de comunicación	<b>I12</b>
			12. Presentación personal	<b>I13</b>
				13. Disposición

		<b>Capacidad de respuesta</b>	14. Ayuda	<b>I15</b>
			15. Servicio	<b>I16</b>
			16. Solución de problemas	<b>I17</b>
		<b>Seguridad</b>	17. Confianza	<b>I18</b>
			18. Atención	<b>I19</b>
			19. Credibilidad	<b>I120</b>
			20. Rentabilidad	<b>I21 y I22</b>
<b>Tipo, nivel y método</b>		<b>Población, muestra y unidad informante</b>	<b>Técnicas e instrumentos</b>	<b>Procedimiento y análisis de datos</b>
Enfoque: Cuantitativo Método: Deductivo Diseño: Experimental		60 clientes encuestados del mes de octubre a diciembre.	Cuestionario Servqual.	Procedimiento: Análisis de datos:

## Anexo 2: Instrumento cuantitativo

**INSTRUCCIONES:** Estimado usuario, el objetivo de este estudio es conocer su opinión sobre la calidad de servicio que le brinda la entidad pública Reniec, Lima y para ello hemos preparado la siguiente encuesta que reunirá información para mejorar el servicio ofrecido. Dicha información es anónima, por lo que se solicita responda las preguntas con total sinceridad y de acuerdo con sus propias experiencias.

**INDICACIONES:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Usted. responder marcando una (x) la respuesta que considere correcta (1 ,2, 3, 4 o 5) 1 significa que usted está totalmente en desacuerdo y 5 significa que usted está totalmente de acuerdo.

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo.	En desacuerdo.	Ni de acuerdo ni en desacuerdo.	De acuerdo.	Totalmente de acuerdo.

### DATOS GENERALES

1. Femenino	<input type="checkbox"/>
2. Masculino	<input type="checkbox"/>

Edad (años)

#### Ocupación

1. Estudiante	<input type="checkbox"/>
2. Trabajador	<input type="checkbox"/>
3. Jubilado	<input type="checkbox"/>
4. Ama de casa	<input type="checkbox"/>
5. Otros(especifique)	<input type="checkbox"/>

#### Grado de instrucción

1. Sin estudios	<input type="checkbox"/>
2. Primaria	<input type="checkbox"/>
3. Secundaria	<input type="checkbox"/>
4. Superior Técnica	<input type="checkbox"/>
5. Superior Universitaria	<input type="checkbox"/>

#### Tipo de Trámite

A. Duplicado Dni	<input type="checkbox"/>
B. Inscripción Dni (menores de edad)	<input type="checkbox"/>
C. Renovación Dni	<input type="checkbox"/>
D. Rectificación de Datos	<input type="checkbox"/>

DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE SERVICIO	1	2	3	4	5
---------------------------------------	---	---	---	---	---

N°	FIABILIDAD					
01	Cuando un cliente tiene un problema, la entidad pública muestra sincero interés en solucionarlo.					
02	La entidad pública cuando promete hacer algo en un tiempo determinado, lo hace.					
03	La entidad pública realiza bien el servicio la primera vez.					
04	La entidad pública concluye el servicio en el tiempo prometido.					
05	La entidad pública insiste en mantener registros exentos de errores.					

N°	EMPATÍA					
06	Considera que los empleados de la entidad pública, brinda a sus usuarios una atención personalizada.					
07	La entidad pública comprende las necesidades específicas de los usuarios.					
08	La entidad pública tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.					

09	Considera que los empleados de la entidad pública se preocupan por los intereses de sus usuarios.					
----	---	--	--	--	--	--

N°	ELEMENTOS TANGIBLES					
10	Las instalaciones físicas de la entidad pública son visualmente atractivas.					
11	La apariencia de los empleados en esta entidad pública es adecuada.					
12	La entidad pública tiene equipos de apariencia moderna.					
13	La entidad pública utiliza instrumentos visualmente adecuados.					

N°	CAPACIDAD DE RESPUESTA					
14	Los empleados de la entidad pública realizan un servicio rápido a sus clientes.					
15	Los empleados comunican la culminación del servicio oportunamente a sus usuarios.					
16	Los empleados de la entidad pública están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios.					
17	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios.					

N°	SEGURIDAD				
18	La entidad pública que le brinda el servicio le brinda atención individualizada.				
19	Se siente seguro y satisfecho con el servicio que le ofrece la entidad pública.				
20	Los empleados de la entidad pública muestran amabilidad y vocación de servicio.				
21	Se siente seguro en esta entidad pública cuando está realizando sus tramites				
22	El comportamiento de los empleados de la entidad pública le inspira confianza.				

### Anexo 3: Fichas de validación del instrumento cuantitativo

### Anexo 4: Base de datos (instrumento cuantitativo)

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda																										
	Nro	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	Genero	Tipodeservicio	
1	6	3	4	4	4	2	1	3	1	1	3	1	3	3	2	1	2	1	1	3	1	3	1	3	Femenino	Duplicado Dni
2	19	1	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	Femenino	Duplicado Dni
3	20	2	3	4	3	3	1	2	1	1	2	3	3	2	1	1	4	3	2	1	1	2	2	Femenino	Duplicado Dni	
4	22	1	3	2	4	2	1	3	1	1	2	3	3	2	2	2	5	2	2	1	2	3	1	Femenino	Duplicado Dni	
5	23	5	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	2	2	2	4	2	4	4	4	5	4	4	Femenino	Duplicado Dni	
6	24	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Femenino	Duplicado Dni
7	29	3	4	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	4	3	4	2	3	4	3	4	4	3	Femenino	Duplicado Dni	
8	37	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	Femenino	Duplicado Dni	
9	38	3	3	2	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Femenino	Duplicado Dni	
10	46	2	3	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	4	3	2	2	2	Femenino	Duplicado Dni	
11	55	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4	2	2	3	3	3	3	Femenino	Duplicado Dni	
12	58	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Femenino	Duplicado Dni	
13	42	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	5	2	3	1	1	2	2	Femenino	Inscripción Dni	
14	54	2	2	3	4	2	2	2	4	2	2	4	2	2	2	2	4	2	2	2	1	2	2	Femenino	Rectificación Dni	
15	17	3	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	Femenino	Renovación Dni	
16	18	3	2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	3	3	Femenino	Renovación Dni	
17	27	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	4	4	Femenino	Renovación Dni	
18	31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	Femenino	Renovación Dni	
19	33	4	3	4	3	3	1	2	1	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	Femenino	Renovación Dni	
20	39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	2	5	5	4	4	4	Femenino	Renovación Dni	
21	45	2	3	4	4	3	2	2	5	2	3	3	4	3	2	2	4	1	3	1	1	3	3	Femenino	Renovación Dni	
22	50	4	5	4	5	1	4	4	5	1	3	1	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	Femenino	Renovación Dni	
23	51	4	5	4	5	1	4	4	5	1	3	1	4	4	2	2	2	4	4	4	4	4	4	Femenino	Renovación Dni	
24	53	3	5	5	5	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Femenino	Renovación Dni	
25	57	4	4	3	4	3	1	3	2	2	1	3	4	3	2	2	4	2	1	2	2	2	1	Femenino	Renovación Dni	
26	59	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	Femenino	Renovación Dni	
27	9	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	Femenino	Renovación Dni	



19 :  V

	Nro	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	Genero	Tipodeservicio
25	57	4	4	3	4	3	1	3	2	2	1	3	4	3	2	2	4	2	1	2	2	2	1	Femenino	Renovación Dni
26	59	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	Femenino	Renovación Dni
27	9	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	Femenino	Renovación Dni
28	7	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	Masculino	Cambio de LE...
29	2	2	2	3	1	2	1	1	2	2	2	4	1	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	Masculino	Duplicado Dni
30	5	3	4	2	4	2	2	2	4	2	4	4	3	4	2	2	4	2	2	2	2	4	3	Masculino	Duplicado Dni
31	10	3	4	3	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4	3	5	4	5	5	4	5	5	5	Masculino	Duplicado Dni
32	11	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	Masculino	Duplicado Dni
33	13	1	3	4	1	4	1	1	1	1	4	4	4	4	2	2	4	5	1	3	3	3	4	Masculino	Duplicado Dni
34	15	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	Masculino	Duplicado Dni
35	28	4	3	3	3	4	5	3	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	Masculino	Duplicado Dni
36	32	4	3	3	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	Masculino	Duplicado Dni
37	43	1	1	3	2	3	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	Masculino	Duplicado Dni
38	48	4	4	2	2	4	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	Masculino	Duplicado Dni
39	49	4	3	4	4	3	5	4	2	2	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4	2	Masculino	Duplicado Dni
40	60	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	Masculino	Duplicado Dni
41	41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	Masculino	Inscripción Dni
42	8	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Masculino	Rectificación Dni
43	14	2	1	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	Masculino	Rectificación Dni
44	56	5	5	4	4	2	5	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Masculino	Rectificación Dni
45	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	Masculino	Renovación Dni
46	3	3	4	3	4	3	4	4	1	3	2	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	Masculino	Renovación Dni
47	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	Masculino	Renovación Dni
48	12	1	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	Masculino	Renovación Dni
49	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Masculino	Renovación Dni
50	21	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	Masculino	Renovación Dni

Vista de datos Vista de variables



19:

Visible: 35 de 35 variables

Nro	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	Genero	Tipodeservicio	Dimensión_F iabilidad	
37	43	1	1	3	2	3	1	1	1	2	3	3	2	1	1	1	2	2	2	3	3	3	Masculino	Duplicado Dni	2,00	
38	48	4	4	2	2	4	4	4	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	4	4	Masculino	Duplicado Dni	3,20	
39	49	4	3	4	4	3	5	4	2	2	4	5	4	3	2	3	4	3	4	4	2	4	2	Masculino	Duplicado Dni	3,60
40	60	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	2	3	4	4	4	Masculino	Duplicado Dni	3,80	
41	41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	Masculino	Inscripción Dni	4,00	
42	8	3	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	Masculino	Rectificación Dni	3,40
43	14	2	1	4	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	Masculino	Rectificación Dni	2,20
44	56	5	5	4	4	2	5	1	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	Masculino	Rectificación Dni	4,00
45	1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	Masculino	Renovación Dni	4,20
46	3	3	4	3	4	3	4	4	1	3	2	3	4	4	2	2	4	3	3	4	3	3	4	Masculino	Renovación Dni	3,40
47	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Masculino	Renovación Dni	4,00
48	12	1	2	2	2	4	3	2	2	3	3	3	1	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	Masculino	Renovación Dni	2,20
49	16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	Masculino	Renovación Dni	3,00	
50	21	3	3	4	3	4	3	3	4	2	2	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	Masculino	Renovación Dni	3,40
51	25	4	3	4	3	4	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	4	2	2	2	2	4	3	Masculino	Renovación Dni	3,60
52	26	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Masculino	Renovación Dni	3,00
53	30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Masculino	Renovación Dni	4,00
54	34	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Masculino	Renovación Dni	3,00
55	36	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Masculino	Renovación Dni	3,40
56	40	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Masculino	Renovación Dni	3,00
57	44	3	4	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	Masculino	Renovación Dni	3,60
58	47	1	1	4	1	1	2	2	3	1	3	4	1	2	2	3	5	1	1	1	1	3	3	Masculino	Renovación Dni	1,60
59	52	3	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	Masculino	Renovación Dni	3,00
60	35	1	1	4	1	1	2	2	3	1	3	4	1	2	2	3	5	1	1	1	1	3	3	Masculino	Renovación Dni	1,60
61																										
62																										

Vista de datos Vista de variables

## Anexo 5: Pantallazos del SPSS 27 por dimensiones agrupadas

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

19 : Visible: 35 de 35 variables

	Dimensión_F fiabilidad	Dimensión_fiabi lidad_Agrupada	Dimensión_E mpatia	Dimensión_empatia_A grupada	Dimensión_Capacitad ad_de_respuesta	Dimensión_Capacitad ad_de_respuesta_A grupada	Dimensión_Eleme ntos_tangibles	Dimensión_Element os_tangibles_Agrup ada	Dimensión_Seguri dad	Dimensión_Seg uridad_Agrupada	var	var
1	3,40	4	1,50	2	2,50	3	1,50	2	1,80	2		
2	2,60	3	2,25	3	2,75	3	3,00	3	2,80	3		
3	3,00	3	1,25	2	2,50	3	2,25	3	1,60	2		
4	2,40	3	1,50	2	2,50	3	2,75	3	1,80	2		
5	4,40	5	4,25	5	3,50	4	3,00	3	4,20	5		
6	3,60	4	3,75	4	4,00	4	4,00	4	4,00	4		
7	2,80	3	2,75	3	4,00	4	3,00	3	3,60	4		
8	4,00	4	3,75	4	3,25	4	3,50	4	3,20	4		
9	2,80	3	3,25	4	3,00	3	3,00	3	3,00	3		
10	3,40	4	2,50	3	2,50	3	2,50	3	2,60	3		
11	3,00	3	2,25	3	2,75	3	2,75	3	2,80	3		
12	4,80	5	5,00	5	5,00	5	5,00	5	5,00	5		
13	2,20	3	1,75	2	1,00	1	2,50	3	1,80	2		
14	2,60	3	2,50	3	2,50	3	2,50	3	1,80	2		
15	3,20	4	3,00	3	4,00	4	3,00	3	3,60	4		
16	3,20	4	3,00	3	4,00	4	3,00	3	3,60	4		
17	4,00	4	4,25	5	4,00	4	3,75	4	4,00	4		
18	2,00	2	2,00	2	2,00	2	2,00	2	2,00	2		
19	3,40	4	1,50	2	3,00	3	2,00	2	2,60	3		
20	4,00	4	4,00	4	4,25	5	3,50	4	4,40	5		
21	3,20	4	2,75	3	3,25	4	2,25	3	2,20	3		
22	3,80	4	3,50	4	3,00	3	2,50	3	4,00	4		
23	3,80	4	3,50	4	3,00	3	2,50	3	4,00	4		
24	4,40	5	3,75	4	2,75	3	3,50	4	4,00	4		
25	3,60	4	2,00	2	2,75	3	2,50	3	1,60	2		
26	1,40	2	1,50	2	1,75	2	1,50	2	1,40	2		

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ACTIVADO



19 :

Visible: 35 de 35 variables

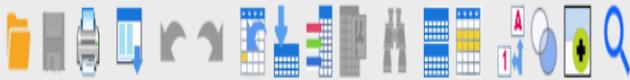
	Dimensión_F iabilidad	Dimensión_fiabi lidad_Agrupada	Dimensión_E mpatía	Dimensión_empatía_A grupada	Dimensión_Capacitad ad_de_respuesta	Dimensión_Capacitad ad_de_respuesta_A grupada	Dimensión_Eleme ntos_tangibles	Dimensión_Element os_tangibles_Agrupada	Dimensión_Seguri dad	Dimensión_Seg uridad_Agrupada	var	var
25	3.60	4	2.00	2	2.75	3	2.50	3	1.60	2		
26	1.40	2	1.50	2	1.75	2	1.50	2	1.40	2		
27	3.60	4	2.75	3	3.00	3	2.50	3	3.00	3		
28	4.80	5	5.00	5	4.75	5	4.75	5	5.00	5		
29	2.00	2	1.50	2	2.50	3	2.00	2	2.20	3		
30	3.00	3	2.50	3	3.75	4	2.50	3	2.60	3		
31	3.40	4	4.00	4	4.50	5	4.25	5	4.80	5		
32	5.00	5	4.00	4	4.50	5	3.50	4	3.80	4		
33	2.60	3	1.00	1	4.00	4	3.25	4	2.80	3		
34	2.60	3	2.00	2	2.75	3	2.25	3	2.80	3		
35	3.40	4	4.00	4	4.00	4	4.25	5	4.00	4		
36	3.60	4	2.75	3	3.75	4	3.75	4	3.40	4		
37	2.00	2	1.25	2	2.75	3	1.25	2	2.60	3		
38	3.20	4	3.25	4	5.00	5	5.00	5	4.00	4		
39	3.60	4	3.25	4	4.00	4	3.00	3	3.20	4		
40	3.80	4	3.25	4	3.00	3	3.00	3	3.40	4		
41	4.00	4	3.75	4	3.75	4	3.00	3	3.60	4		
42	3.40	4	2.50	3	2.75	3	3.50	4	3.00	3		
43	2.20	3	3.50	4	4.00	4	3.00	3	3.20	4		
44	4.00	4	3.50	4	4.75	5	5.00	5	5.00	5		
45	4.20	5	4.00	4	4.00	4	3.50	4	4.00	4		
46	3.40	4	3.00	3	3.25	4	2.75	3	3.40	4		
47	4.00	4	3.75	4	3.50	4	3.75	4	3.60	4		
48	2.20	3	2.50	3	2.50	3	3.25	4	3.00	3		
49	3.00	3	3.00	3	3.00	3	3.25	4	3.20	4		
50	3.40	4	3.00	3	2.50	3	2.50	3	2.80	3		

Vista de datos Vista de variables

Office

IBM SPSS Statistics Processor está listo

Unicode:ACTIVADO



19 :

Visible: 35 de 35 variables

	Dimensión_F fiabilidad	Dimensión_fiabili dad_Agrupada	Dimensión_E mpatía	Dimensión_empatía_A grupada	Dimensión_Capacid ad_de_respuesta	Dimensión_Capacid ad_de_respuesta_A grupada	Dimensión_Eleme ntos_tangibles	Dimensión_Element os_tangibles_Agrup ada	Dimensión_Seguri dad	Dimensión_Seg uridad_Agrupada	var	var
37	2,00	2	1,25	2	2,75	3	1,25	2	2,60	3		
38	3,20	4	3,25	4	5,00	5	5,00	5	4,00	4		
39	3,60	4	3,25	4	4,00	4	3,00	3	3,20	4		
40	3,80	4	3,25	4	3,00	3	3,00	3	3,40	4		
41	4,00	4	3,75	4	3,75	4	3,00	3	3,60	4		
42	3,40	4	2,50	3	2,75	3	3,50	4	3,00	3		
43	2,20	3	3,50	4	4,00	4	3,00	3	3,20	4		
44	4,00	4	3,50	4	4,75	5	5,00	5	5,00	5		
45	4,20	5	4,00	4	4,00	4	3,50	4	4,00	4		
46	3,40	4	3,00	3	3,25	4	2,75	3	3,40	4		
47	4,00	4	3,75	4	3,50	4	3,75	4	3,60	4		
48	2,20	3	2,50	3	2,50	3	3,25	4	3,00	3		
49	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,25	4	3,20	4		
50	3,40	4	3,00	3	2,50	3	2,50	3	2,80	3		
51	3,60	4	2,50	3	1,75	2	2,50	3	2,60	3		
52	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3		
53	4,00	4	4,00	4	4,00	4	4,00	4	4,00	4		
54	3,00	3	3,25	4	2,75	3	3,00	3	3,00	3		
55	3,40	4	3,00	3	3,75	4	3,25	4	3,20	4		
56	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3	3,00	3		
57	3,60	4	2,25	3	3,00	3	2,75	3	2,60	3		
58	1,60	2	2,00	2	2,50	3	2,75	3	1,80	2		
59	3,00	3	3,75	4	3,25	4	2,50	3	2,60	3		
60	1,60	2	2,00	2	2,50	3	2,75	3	1,80	2		
61												
62												

Vista de datos Vista de variables

## **Anexo 6: Informe del asesor**

Fechas:

### **Para las Tesis de Título Profesional**

Plan de Tesis con fecha 18 de septiembre del 2020

Tesis con fecha 18 de diciembre del 2020

### **Para las Tesis de Bachiller**

Plan de Tesis con fecha 16 de octubre del 2020

Tesis con fecha 5 de diciembre del 2020

## Anexo 7: Matrices de trabajo

Problema de investigación a nivel internacional					
Informe mundial 1		Informe mundial 2		Informe mundial 3	
<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad de servicio, satisfacción, lealtad, telecomunicaciones.	<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad del servicio, aspectos demográficos, satisfacción, intenciones futuras, percepción.	<b>Palabras claves del informe</b>	Productividad, sistema de gestión, sector servicio, calidad de servicio, Táchira
<b>Título del informe</b>	Calidad de servicio, satisfacción y antecedentes de la lealtad hacia las empresas de telecomunicaciones en Colombia.	<b>Título del informe</b>	Efecto de los aspectos demográficos en la valoración de la calidad del servicio. Una revisión.	<b>Título del informe</b>	Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela.

En el estudio internacional sobre la calidad de servicio, satisfacción y antecedentes de la lealtad hacia las empresas de telecomunicaciones de Colombia concluye que el modelo Servqual es de gran importancia ya que sirve de apoyo para determinar los componentes de calidad de servicio y expectativas de los clientes de aquel servicio brindado. Así mismo permitió determinar que los clientes consideran más importante el relacionamiento y no la tangibilidad; es decir para ellos es primordial el servicio brindado desde un inicio con amabilidad, rapidez y que cubra sus expectativas.

Por lo cual optan por utilizar diferentes estrategias para entablar una conexión con cada cliente que permita anticiparse a las necesidades de cada uno de ellos para así encontrar posibles errores y cubrirlos con puntos de mejora. Y con ello obtener en cada cliente la confianza absoluta.

A nivel internacional en Colombia en 2017, se concluyó que para determinar la satisfacción de los usuarios de un servicio en particular es necesario comprender que elementos u variables forman parte, ya que así determinaremos que calidad de servicio estamos brindando. Así mismo observamos que las variables demográficas juegan un rol importante ya que la edad, el género, ocupación, nacionalidad de cada cliente es determinante y su valoración en calidad de servicio es diferenciada. Por lo tanto, se llega a determinar que las variables demográficas en relación con calidad de servicio, los efectos son diversos y están regulados de acuerdo con la calidad percibida.

A nivel internacional en Táchira, Venezuela en 2018 se mencionó que la calidad no solo consiste en entregar productos o servicios al cliente en el tiempo correspondiente; sino que requiere conocer cuál es la perspectiva del cliente, mantener un contacto cercano para ello se llegó a la conclusión en base a los resultados realizados que las empresas del sector servicio de la Municipalidad de San Cristóbal necesita ingresar a un proceso de transformación ya que se encontraron deficiencias en el personal tales como falta de capacitación, insatisfacción con sus incentivos, mal clima laboral que repercuten en brindar una calidad de servicio no optima.

Por lo tanto, se concluye en que la productividad y marcha de la empresa depende en gran parte de la calidad de servicio prestada hacia los clientes ya que son ellos los determinantes y así alcanzar la eficiencia esperada.

<p><b>Evidencia del registro en Ms word</b></p>	<p>Henao Colorado, L. C., &amp; Tavera Mesias, J. F. (2017). <i>Calidad de servicio, satisfaccion y antecedentes de la lealtad hacia las empresas de Telecomunicaciones en Colombia.</i> Mexico: Congreso Internacional de Contaduria, Administracion e Informatica.</p>	<p>Vergara Schmalbach, J. C., Quesada Ibargüen, V. M., &amp; Maza Ávila, F. J. (2017). Efecto de los aspectos demograficos en la valoracion de la calidad del servicio. Una revision. <i>Actualidad&amp;Divulgacion Cientifica</i>, 457-467.</p>	<p>Sierra Parada, M., Madriz Rodriguez, D., &amp; Castillo Pedraza, M. (2018). Sistema de gestión de la productividad del sector servicio en el municipio San Cristóbal del estado Táchira, Venezuela. <i>Ciencia Unemi</i>, 63-78.</p>
---	--	--	---

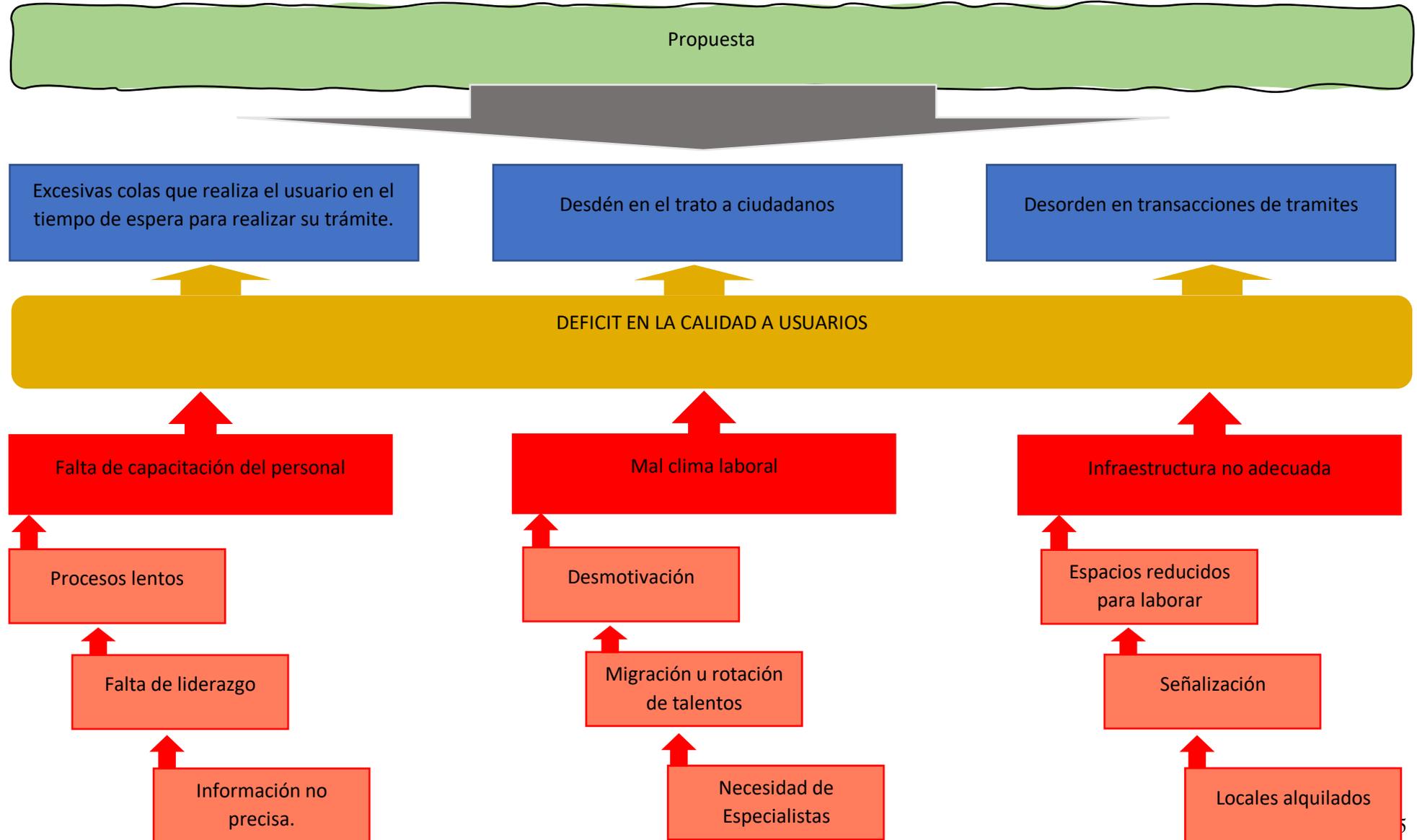
**Matriz 1. Fuentes de información para el problema a nivel nacional**

<b>Problema de investigación a nivel nacional</b>					
<b>Informe nacional 1</b>		<b>Informe nacional 2</b>		<b>Informe nacional 3</b>	
<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad de servicio, satisfacción del cliente, fiabilidad, elementos tangibles	<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad de servicio, satisfacción del cliente.	<b>Palabras claves del informe</b>	Calidad de servicio; Satisfacción del cliente; Elementos tangibles y Fiabilidad
<b>Título del informe</b>	Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018	<b>Título del informe</b>	Calidad de servicio y satisfacción del cliente en los principales restaurantes del distrito de Juliaca de San Román 2018.	<b>Título del informe</b>	Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo.

<p>A nivel nacional según el informe realizado en Lima en el año 2018, se indicó que para obtener la seguridad absoluta del cliente es necesario que el personal se encuentra constantemente capacitado y actualizado en relación con calidad de servicio, sumado a que tenga conocimientos del área organizativa de la empresa, la operatividad del servicio y así ante cualquier interrogante del cliente, responder con plena seguridad. Así mismo se concluye que si bien la calidad y satisfacción del cliente es prioridad en la empresa y forma atributo primordial es también considerado una herramienta estratégica para la correcta administración de la empresa.</p>	<p>A nivel nacional según el informe realizado en Puno en el año 2018, se indicó que la calidad de servicio y satisfacción del cliente guardan una enorme relación ya que nos ayuda a determinar las falencias de calidad obtenidas en cada servicio brindado.</p> <p>Por lo tanto, cada cliente espera el servicio tal cual se le ha prometido, que cubran todas sus expectativas, lo cual contribuirá a incrementar la rentabilidad en la empresa.</p>	<p><i>Consolidación del problema</i></p> <p>A nivel nacional según el informe realizado en La Libertad en el año 2020, se manifestó que debido a los constantes cambios e innovación, competitividad entre las empresas los usuarios tienden a ser mas exigentes con la calidad percibida por el servicio brindado.</p> <p>Por lo tanto, la organización pone mayor énfasis en cuidar cada detalle u factor brindado tanto con calidad de servicio, producto, satisfacción del colaborador ya que solo ello nos garantiza la fidelidad con nuestros clientes y la plena satisfacción.</p>	
<p><b>Evidencia del registro en Ms word</b></p>	<p>Burgos Chavez, S. V., &amp; Morocho Revollo, T. C. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. <i>Revista de Investigación</i></p>	<p>Del Pino Romero, J. A., &amp; Larico Castellón, L. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en los principales restaurantes del distrito de Juliaca Provincia de San Roman 2018. <i>Revista Científica Huellas Turísticas</i>, 1-15</p>	<p>Vigo Cancino, J. M., &amp; González Vásquez, J. A. (2020). A nivel nacional según el informe realizado en Lima en el año 2018, se indicó. <i>CIENCIA Y TECNOLOGÍA</i>, 57-66.</p>

	<i>Valor Agregado, 22-39.</i>		
--	-----------------------------------	--	--

## Matriz 2. Árbol de problemas a nivel local – organización



#### Matriz 4. Matriz de problema a nivel local

Causa	Sub causa	¿Porqué?	Problema general
			Categoría problema
Causa 1  <b>Falta de capacitación del personal</b>	Procesos lentos	Porque el personal no cuenta con toda la información completa.	En la entidad pública seleccionado para la presente investigación se determinan las causas que afectan la calidad de servicio y satisfacción laboral, Considerando como primera causa (a) Falta de capacitación del personal ,esto se debe a que el trabajador no cuenta con las herramientas necesarias para desarrollarse eficientemente, los procesos se vuelven reiterativos y en algunos casos ineficientes ya que no disponen de toda la información necesaria y ello repercute en la demora de sus actividades.
		Por demora en la gestión de actividades.	
	Falta de liderazgo	Por falta de entendimiento entre trabajadores.	
		Porque no proponen acciones por iniciativa propia.	
	Información no precisa.	Por falta de capacitaciones.	
		Porque la evaluación a los trabajadores no es constante.	
Causa 2  <b>Mal clima laboral</b>	Desmotivación	Por falta de incentivos los trabajadores no tienen el sentido de compromiso.	La segunda causa identificada es el mal clima laboral puesto que los trabajadores se sienten desmotivados a ejercer sus funciones correctamente debido a falta de compromiso producto de malas condiciones de trabajo donde
		Por falta de evaluaciones de clima laboral dentro de la organización para medir su nivel de satisfacción.	

	Migración u rotación de talentos	Porque no existe una buena gestión para identificar oportunidad de mejora en los empleados.	<p>consideran que no cuentan con incentivos u oportunidades para el reconocimiento de sus funciones.</p> <p>Finalmente, como tercera causa es el desorden en las transacciones de tramites; ello debido a que el trabajador tiene una infraestructura de trabajo deficiente con locales alquilados y oficinas reducidas. Así mismo se requiere orientadores para que faciliten de información a los usuarios y sirvan de ayuda para agilizar sus procesos.</p>
		Por escasez de mecanismos para establecer reconocimientos.	
	Necesidad de Especialistas	Para fortalecer el proceso en la selección del personal idóneo.	
		Para tener profesionales idóneos en cada área de la entidad.	
<b>Causa 3</b> <b>Desorden en transacciones de tramites</b>	Espacios reducidos para laborar	Oficinas pequeñas.	
		Porque no invierten en mejorar la infraestructura.	
	Falta de Señalización	Por falta de módulos y orientadores dentro de las oficinas.	
		Porque no se toma en cuenta las necesidades de los usuarios.	
	Locales alquilados	Porque no existe presupuestos establecidos para comprar inmuebles propios.	
		Porque no encuentran oficinas semejantes a su requerimiento.	

## Matriz 5. Antecedentes

### Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020

Datos del antecedente Internacional X: INGLES			
Título	The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city	Metodología	
Autor	<a href="#">Besfat Dejen, Engdaw</a>	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Etiopia	Tipo	-
Año	2019		
Objetivo	Determinar y conocer el impacto de prestación de servicios públicos de calidad y la satisfacción del cliente en la administración de la ciudad de Bahir Dar: el caso de la subciudad de Ginbot.	Diseño	Correlacional.
Resultados	La investigación nos arrojó importantes hallazgos donde visualizamos que la percepción que tiene un cliente y un proveedor acerca de la calidad de servicio prestado es distinta. Asimismo, refleja que las dimensiones del cuestionario Servqual si se asocian con la variable satisfacción al cliente revelados por Suleiman lo cual confirma que la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la tangibilidad y la	Método	-
		Población	Clientes (68) y proveedores de servicios (20) Igual a 88 Personas
		Muestra	100% de la población

	<p>seguridad guardan un efecto positivo con enorme relación con la satisfacción del cliente mientras que la empatía tiene un efecto negativo significativo en la satisfacción del cliente. Por lo tanto, todas las dimensiones tienen una relación significativa con la satisfacción de los clientes, pero mencionar que la empatía se asocia en forma negativa con la satisfacción del cliente. Y esto surge porque existe la posibilidad de que los clientes se encuentren satisfechos cuando existe calidad</p> <p>la prestación del servicio es de 0,84 (84%) y es demostrado porque cliente queda satisfecho con el valor de probabilidad de 0,038948 (3,8948%) en la carencia de prestación de servicios de calidad.</p>	Unidades informantes	
Conclusiones	Las variables “Prestación se servicios de calidad” y “satisfacción” está muy entrelazada por lo tanto se determina que la satisfacción del cliente aumenta en base a una buena calidad brindada en el caso de la subciudad de Ginbot.	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Muestreo aleatorio simple y técnicas de muestreo aleatorio sistemático.
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando los antecedentes internacionales, se revisó la investigación del autor Besfat (2019) cuyo objetivo fue conocer el impacto de la prestación de servicios públicos de calidad y la satisfacción del cliente en la administración de la ciudad. La metodología usada presenta un enfoque cuantitativo y diseño correlacional. El estudio comprendió un total de 88 personas y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, muestreo aleatorio simple y técnicas de muestreo aleatorio sistemático. Los resultados obtenidos indican que las dimensiones Servqual si se asocian con la variable satisfacción al cliente revelados por Suleiman lo cual confirma		

	<p>que la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la tangibilidad y la seguridad guardan un efecto positivo con enorme relación con la satisfacción del cliente mientras que la empatía tiene un efecto negativo significativo en la satisfacción del cliente. Y esto surge porque existe la posibilidad de que los clientes se encuentren satisfechos cuando existe calidad la prestación del servicio es de 0,84 (84%) y es demostrado porque cliente queda satisfecho con el valor de probabilidad de 0,038948 (3,8948%) en la carencia de prestación de servicios de calidad. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que las variables “Prestación se servicios de calidad “y “Satisfacción” está muy entrelazada por lo tanto se determina que la satisfacción del cliente aumenta en base a una buena calidad brindada en el caso de la subciudad de Ginbot.</p> <p>Los resultados obtenidos indican que las dimensiones Servqual si se asocian con la variable satisfacción al cliente revelados por Suleiman lo cual confirma que la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta, la tangibilidad y la seguridad guardan un efecto positivo con enorme relación con la satisfacción del cliente mientras que la empatía tiene un efecto negativo significativo en la satisfacción del cliente. Y esto surge porque existe la posibilidad de que los clientes se encuentren satisfechos cuando existe calidad la prestación del servicio es de 0,84 (84%) y es demostrado porque cliente queda satisfecho con el valor de probabilidad de 0,038948 (3,8948%) en la carencia de prestación de servicios de calidad. En la conclusión de la presente investigación, sostuvo que las variables “Prestación se servicios de calidad “y “satisfacción” está muy entrelazada por lo tanto se determina que la satisfacción del cliente aumenta en base a una buena calidad brindada en el caso de la subciudad de Ginbot.</p>
Referencia	Besfat Dejen, E. (2019). The Impact of Quality Public Service Delivery. <i>Revista Internacional de Administración Pública</i> , 644-654.

### Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020

Datos del antecedente Internacional X: INGLES			
Título	Service quality and delivery in banking services. An Indian perspective.	Metodología	
Autor	Abhinav, Gupta	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	India	Tipo	No experimental
Año	2016		
Objetivo	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los empleados en la industria de los servicios bancarios India, 2016.	Diseño	Correlacional – descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que las variables demográficas como el estado civil, el nivel ocupacional y la edad constituyen determinación absoluta en la satisfacción laboral del empleado. Por lo tanto, se sostiene que mientras el empleado se encuentre satisfecho conducirá a tener un contacto u encuentro satisfactorio con el cliente.	Método	
		Población	09 gerentes 100% de la población
		Muestra	Estratificado
		Unidades informantes	

Conclusiones	En conclusión, de la presente investigación, sostuvo que las variables “Calidad de Servicio” y Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente correlacional.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Software MS-office (Excel). Cuestionario Coeficiente Cronbach
		Método de análisis de datos	SPSS _v 12.0
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Abhinav, Gupta (2016) Revisando las fuentes internacionales, se revisó la investigación del autor Abhinav (2016) cuyo objetivo, fue determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los empleados en la industria de los servicios bancarios. La metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional descriptivo. El estudio comprendió un total de 09 personas y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la metodología Cronbach. Los resultados obtenidos indican que las variables demográficas como el estado civil, el nivel ocupacional y la edad constituyen determinación absoluta en la satisfacción laboral del empleado. Por lo tanto, se sostiene que mientras el empleado se encuentre satisfecho conducirá a tener un contacto u encuentro satisfactorio con el cliente. En conclusión, de la presente investigación, sostuvo que las variables “Calidad de Servicio” y Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente correlacional.</p> <p>Abhinav (2016). Los resultados obtenidos indican que las variables demográficas como el estado civil, el nivel ocupacional y la edad constituyen determinación absoluta en la satisfacción laboral del empleado. Por lo tanto, se sostiene que mientras el empleado se encuentre satisfecho conducirá a tener un contacto u encuentro satisfactorio con el cliente. En conclusión, de la presente investigación, sostuvo que las variables “Calidad de Servicio” y Satisfacción Laboral” poseen una relación directamente correlacional.</p>		

Referencia	Abhinav, G. (2016). Service quality and delivery in banking services- An Indian perspective. <i>Cogent Business &amp; Management</i> , 1-15.

**Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020**

Datos del antecedente Internacional X: PORTUGUES			
Título	Avaliação da qualidade de serviços educacionais em uma instituição pública de ensino superior e suas consequências	Metodología	
Autor	Dos Santos, Paulo Enrique Cunha Moura, Luiz Rodrigo Wasner Vasconcelos, Fernanda Carla Da Silveira Cunha, Nina Rosa	Enfoque	Cuantitativo

Lugar:	Brasil	Tipo	No experimental
Año	2017		
Objetivo	El objetivo de este trabajo fue medir la calidad percibida por los estudiantes de una IES y sus consecuencias en Brasil, 2017.	Diseño	Correlacional – descriptivo.
Resultados	<p>Los resultados obtenidos indican que los constructos presentaron valores estadísticamente significativos entre todos ellos, lo que puede indicar que la cadena nomológica mostrada puede eventualmente ser verificado a través de datos empíricos.</p> <p>Su mayor correlación es relacionada con las expectativas fuertemente relacionado con la Calidad Percibida, el valor percibido y la satisfacción, que representan las mayores correlaciones.</p> <p>.</p>	Método	Exploratorio
		Población	773 encuestados
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	Grupo de estudiantes.
Conclusiones	En conclusión, la variable “Calidad de servicio” obtenida demuestra en general que existe una relación significativa con los diferentes constructos tales como: confianza, lealtad, comunicación boca a boca que podrían ser claves usándolos como una oportunidad de mejora y así mejor aún captar nuevos	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	cuestionario estructurado
		Método de análisis de datos	La escala ECSI SPSS

	<p>clientes. Y se afirmó de forma certera la validez del modelo y tomando como base la información experimental obtenida.</p>		
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Revisando las fuentes Internacionales, se revisó la investigación de Dos Santos, Cunha Moura, Wasner Vasconcelos, &amp; Silveira Cunha, (2017) cuyo objetivo, fue determinar y medir la calidad percibida en una institución pública. La metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional descriptivo. El estudio comprendió un total de 773 personas y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario estructurado. Los resultados obtenidos indican que los constructos presentaron valores estadísticamente significativos entre todos ellos, lo que puede indicar que la cadena nomológica mostrada puede eventualmente ser verificado a través de datos empíricos.</p> <p>Su mayor correlación es relacionada con las expectativas fuertemente relacionado con la Calidad Percibida, el Valor Percibido y la Satisfacción, que representan las mayores correlaciones. En conclusión, la variable “Calidad de servicio” obtenida demuestra en general que existe una relación significativa con los diferentes constructos tales como: confianza, lealtad, comunicación boca a boca que podrían ser claves usándolos como una oportunidad de mejora y así mejor aún captar nuevos clientes. Y se afirmó de forma certera la validez del modelo y tomando como base la información experimental obtenida.</p> <p>Dos Santos, Cunha Moura, Wasner Vasconcelos, &amp; Silveira Cunha, (2017) Los resultados obtenidos indican que los constructos presentaron valores estadísticamente significativos entre todos ellos, lo que puede indicar que la cadena nomológica mostrada</p>		

	<p>puede eventualmente ser verificado a través de datos empíricos. Su mayor correlación es relacionada con las expectativas fuertemente relacionado con la “calidad Percibida”, el “valor percibido” y la "satisfacción”, que representan las mayores correlaciones. En conclusión, la variable “calidad de servicio” obtenida demuestra en general que existe una relación significativa con los diferentes constructos tales como: confianza, lealtad, comunicación boca a boca que podrían ser claves usándolos como una oportunidad de mejora y así mejor aún captar nuevos clientes. Y se afirmó de forma certera la validez del modelo y tomando como base la información experimental obtenida.</p>
Referencia	<p>Dos Santos, P., Cunha Moura, L., Wasner Vasconcelos, F., &amp; Silveira Cunha, N. (2017). Avaliação da qualidade de serviços educacionais em uma instituição pública de ensino superior e suas consequências. <i>Simposio de evaluación de educación superior</i>, 1-15.</p>

### Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020

Datos del antecedente Internacional X: PORTUGUES			
Título	Qualidade de vida no trabalho: parâmetros e avaliação no serviço público.	Metodología	
Autor	Klein Leander Pereira Breno Briao Lemos Ricardo	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	São Paulo	Tipo	No experimental
Año	2019		
Objetivo	Determinar los parámetros para estimar la calidad de vida laboral en una entidad pública y conocer cuál es la apreciación de los trabajadores con relación a ello, Sao Paulo 2019.	Diseño	descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que los 9 factores obtenidos en este análisis nos permiten identificar diferentes percepciones entre los servidores lo cual nos permite implementar medidas para perfeccionar sus condiciones de trabajo que adopten capacidades motivacionales, creativas y repercutan también en su productividad y alcancen la eficiencia en beneficio de la organización.	Método	
		Población	780 docentes y 670 técnicos administrativos.
		Muestra	
		Unidades informantes	

Conclusiones	En conclusión, la variable “Calidad de vida laboral” obtenida demuestra en general que la evaluación de calidad laboral se percibe de manera distinta cuando se agrupan en conjuntos con distintas características.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario
		Método de análisis de datos	Pruebas T y ANOVA. Software Microsoft Excel SPSS 18.0
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	<p>Revisando las fuentes internacionales, se revisó la investigación de los autores Klein, Pereira y Briao (2019) cuyo objetivo, fue Determinar los parámetros para estimar la calidad de vida laboral en una entidad pública. La metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo. El estudio comprendió un total de 780 docentes y 670 técnicos administrativos y los instrumentos utilizados fueron el cuestionario, las Pruebas T y ANOVA, el Software Microsoft Excel y SPSS 18.0. Los resultados obtenidos indican que los 9 factores obtenidos en este análisis nos permiten identificar diferentes percepciones entre los servidores lo cual nos permite implementar medidas para perfeccionar sus condiciones de trabajo que adopten capacidades motivacionales, creativas y repercutan también en su productividad y alcancen la eficiencia en beneficio de la organización. En conclusión, la variable “Calidad de vida laboral” obtenida demuestra en general que la evaluación de calidad laboral se percibe de manera distinta cuando se agrupan en conjuntos con distintas características.</p> <p>Klein, Pereira y Briao (2019). Los resultados obtenidos indican que los 9 factores obtenidos en este análisis nos permiten identificar diferentes percepciones entre los servidores lo cual nos permite implementar medidas para perfeccionar sus condiciones de trabajo que adopten capacidades motivacionales, creativas y repercutan también en su productividad y alcancen la eficiencia en beneficio de la organización. En conclusión, la variable “Calidad de vida laboral” obtenida demuestra en general que la evaluación de calidad laboral se percibe de manera distinta cuando se agrupan en conjuntos con distintas características.</p>		

Referencia	Klein, L., Pereira, B., & Briao Lemos, R. (2019). Quality Of Working Life: Parameters And Evaluation In The Public Service. <i>Revista de Administração Mackenzie</i> , 20(03), 1-34.

### Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020

Datos del antecedente Internacional X: ITALIANO			
Título	Qualità del servizio e soddisfazione. Un'indagine su una struttura sanitaria accreditata dalla regione Toscana	Metodología	
Autor	Chiara Lorini, Anna Romiti. Guglielmo Bonaccorsi, Elettra Pellegrino	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Toscana	Tipo	No experimental
Año	2015		
Objetivo	Determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un hospital privado, 2015.	Diseño	Correlacional – descriptivo.
Resultados	Los resultados obtenidos indican que todos los componentes relacionados con la calidad son determinantes para conocer el estado de la satisfacción del paciente. Por lo tanto, las dimensiones que destacan son el cuidado, el respeto y la conveniencia ya constituye el 50% de la varianza con relación a la satisfacción obtenida.	Método	
		Población	70 pacientes
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones		Técnicas	Encuesta

	<p>En conclusión, las variables que fueron puestas a investigación determinan una correlación positiva entre la satisfacción general y las dimensiones de la calidad de servicio.</p>	<p>Instrumentos</p>	<p>Cuestionario Alfa de Cronbach</p>
		<p>Método de análisis de datos</p>	<p>Escalas de la KQCAH SPSS 22 Stata IC 11</p>
<p>Redacción final al estilo artículo (5 líneas)</p>	<p>Revisando las fuentes internacionales, se revisó la investigación de los autores Chiara, Guglielmo (2015) cuyo objetivo, fue determinar la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de servicio en un hospital privado. La metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño correlacional descriptivo. El estudio comprendió un total de 70 personas y los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario y la metodología Alfa de Cronbach. Los resultados obtenidos indican que todos los componentes relacionados con la calidad son determinantes para conocer el estado de la satisfacción del paciente. Por lo tanto, las dimensiones que destacan son el cuidado, el respeto y la conveniencia ya constituye el 50% de la varianza con relación a la satisfacción obtenida. En conclusión, las variables que fueron puestas a investigación determinan una correlación positiva entre la satisfacción general y las dimensiones de la calidad de servicio.</p> <p>Chiara, Guglielmo (2015). Los resultados obtenidos indican que todos los componentes relacionados con la calidad son determinantes para conocer el estado de la satisfacción del paciente. Por lo tanto, las dimensiones que destacan son el cuidado, el</p>		

	respeto y la conveniencia ya constituye el 50% de la varianza con relación a la satisfacción obtenida. En conclusión, las variables que fueron puestas a investigación determinan una correlación positiva entre la satisfacción general y las dimensiones de la calidad de servicio.
Referencia	Guglielmo Bonaccorsi , E. P., & Chiara Lorini, A. R. (2015). Qualità del servizio e soddisfazione.Un'indagine su una struttura sanitaria accreditata dalla regione Toscana. <i>Revista electrónica de gestión</i> , 03, 1-32

### Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020

Datos del antecedente nacional			
Título	Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación agencia 1 Cusco	Metodología	
Autor	Yarahuamán Loayza, Esther Guadalupe	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Cusco, Perú	Tipo	No experimental
Año	2018		
Objetivo	Medir los niveles de satisfacción de los trabajadores y su compromiso con el Banco de la Nación, 2017.	Diseño	Correlacional
Resultados	Se pudo observar que el 97% del personal se encuentra conforme con sus herramientas de trabajo y las demarcaciones de los ambientes, respecto a las remuneraciones el 69% del personal se encuentra disconforme indican que el personal con mayor tiempo en la institución cuenta con un salario mayor lo cual solicitan se pueda nivel con el tiempo ya que viéndolo por niveles de jerarquía las funciones son similares, en efecto a estos números se esperaba que la gran mayoría de los colaboradores (una media de 75%)no sienta compromiso por la institución y el servicio que ofrecen a los usuarios ya que realizan su trabajo solo por cumplir o porque necesitan satisfacer sus necesidades básicas. Los resultados anteriores demuestran la dejadez en las labores y	Método	descriptiva
		Población	58 trabajadores
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	

	logros de metas lo que quizá sea la razón que sus empleadores valoren poco o nada sus logros o esfuerzos diarios.		
Conclusiones	Los resultados indican que la satisfacción de los trabajadores con los ambientes y herramientas de trabajo es la mejor, mas no quizá con uno de los aspectos más importante y que motivan al colaborador que es el salario, esto influye a que el servicio ofrecidos a los usuarios sean de nivel medio a bajo. Este aspecto debería ser observado y mejorado de forma gradual para que así tanto el personal como el usuario se ven beneficiados.	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC Cuestionarios
		Método de análisis de datos	Tablas estadísticas de doble entrada
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales se revisó la investigación de los autores Yarahuamán Loayza, Esther Guadalupe (2018) cuyo objetivo, fue medir los niveles de satisfacción de los trabajadores y su compromiso con la institución. La metodología utilizada presento una estadística descriptiva y diseño correlacional. El estudio comprendió un total de 58 trabajadores y los instrumentos utilizados fueron Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC y cuestionarios. Los resultados obtenidos Se pudo observar que el 97% del personal se encuentra conforme con sus herramientas de trabajo y las demarcaciones de los ambientes, respecto a las remuneraciones el 69% del personal se encuentra disconforme indican que el personal con mayor tiempo en la institución cuenta con un salario mayor lo cual solicitan se pueda nivel con el tiempo ya que viéndolo por niveles de jerarquía las funciones son similares, en efecto a estos números se esperaba que la gran mayoría de los colaboradores (una media de 75%) no sienta compromiso por la institución y el servicio que ofrecen a los usuarios ya que realizan su trabajo solo por cumplir o porque necesitan satisfacer sus necesidades básicas. Los resultados anteriores demuestran la dejadez en las labores y logros de metas lo que quizá sea la razón		

	<p>que sus empleadores valoren poco o nada sus logros o esfuerzos diarios. En conclusión, las variables que fueron puestas a investigación determinan una asociación positiva entre la satisfacción general y las dimensiones de la calidad de servicio.</p> <p>Yarahuamán Loayza, (2018). Los resultados obtenidos, Se pudo observar que el 97% del personal se encuentra conforme con sus herramientas de trabajo y las demarcaciones de los ambientes, respecto a las remuneraciones el 69% del personal se encuentra disconforme indican que el personal con mayor tiempo en la institución cuenta con un salario mayor lo cual solicitan se pueda nivel con el tiempo ya que viéndolo por niveles de jerarquía las funciones son similares. En conclusión, las variables que fueron puestas a investigación determinan una asociación positiva entre la satisfacción general y las dimensiones de la calidad de servicio.</p>
Referencia	<p>Yarahuamán Loayza, E. (2018). <i>Niveles de satisfacción laboral de los trabajadores del Banco de la Nación agencia I Cusco, 2017</i>. Lima: Universidad César Vallejo.</p>

### Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020

Datos del antecedente nacional			
Título	Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016	Metodología	
Autor	Velarde Mamani, Camila Winy Medina Gutiérrez, Daniel De La Cruz Vargas, Alexander David Apaza Tarqui, Edison Effer	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	San Juan de Lurigancho, Lima	Tipo	Correlacional
Año	2020		
Objetivo	Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, Lima-2020.	Diseño	No experimental-transversal
Resultados	Según los resultados indican que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente, a través de un estudio estadístico chi cuadrado con el factor de	Método	Deductivo

	178,314 y un p valor de 0.000. Se determina que si aumenta la calidad de servicio dentro de una organización esto contribuirá a generar un aumento en la satisfacción del cliente.	Población	279 clientes
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	Las variables “Calidad de Servicio” y “Satisfacción de los Clientes” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa en el centro de aplicación Productos Unión-Lima 2020.	Técnicas	Encuesta
		Instrumentos	Cuestionario Servqual Alfa de Cronbach Escala de Likert
		Método de análisis de datos	Estadística descriptiva Coeficiente de correlación de chi-cuadrado
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación de los autores Velarde Mamani, Medina Gutiérrez, De La Cruz Vargas, & Apaza Tarqui, (2020), cuyo objetivo; fue determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, Lima-2020. La metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental transversal, diseño no experimental y de corte transversal. El estudio comprendió un total de 279 clientes y los instrumentos utilizados fueron: cuestionario Servqual, alfa de Cronbach y escala de Likert. Los resultados indica que la comunicación que el personal de atención de la municipalidad mantiene con el usuario es constante lo que permite un mayor entendimiento de los procesos y evita las confusiones y colas de espera. Con respecto al tema de seguridad y fiabilidad obtuvo una media del 2.99 % lo que indica que los usuarios confían que lo explicado por los asesores de atención. En conclusión, la calificación ofrecida por los usuarios de la muestra, indica que la calidad del servicio por parte de la municipalidad en rangos aun		

	<p>es positiva, pero esta podría mejorar ya que el factor precio a pagar por las distintas transacciones o gestiones hechas por los usuarios aun genera malestar lo que podría crear un devenir de la calificación en el pasar del tiempo. Las variables “Calidad de Servicio” y “Satisfacción de los Clientes” poseen una relación directamente proporcional en el centro de aplicación.</p> <p>Velarde Mamani, Medina Gutiérrez, De La Cruz Vargas, &amp; Apaza Tarqui, (2020) Los resultados indican que existe una relación significativa entre la variable calidad de servicio y satisfacción del cliente, a través de un estudio estadístico chi cuadrado con el factor de 178,314 y un p valor de 0.000. Se determina que si aumenta la calidad de servicio dentro de una organización esto contribuirá a generar un aumento en la satisfacción del cliente. Las variables “Calidad de Servicio” y “Satisfacción de los Clientes” poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa en el centro de aplicación Productos Unión-Lima 2020.</p>
Referencia	<p>Velarde Mamani, C., Medina Gutiérrez, D., De La Cruz Vargas, A., &amp; Apaza Tarqui, E. (2020). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. <i>Revista de Investigación Valor Agregado</i>, 43-60.</p>

### Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020

Datos del antecedente nacional			
Título	Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de la Universidad Peruana Unión sede Lima, 2017	Metodología	
Autor	Carrera Fernández, Mirla	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	San Juan de Lurigancho - Chosica, Lima	Tipo	No experimental
Año	2020		
Objetivo	Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de la Universidad Peruana Unión, Lima- 2017.	Diseño	Correlaciona-descriptivo
Resultados	Los resultados obtenidos informaron que para realizar la evaluación de la calidad de servicio se utilizaron 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía. La herramienta que se utilizó para medir la variable calidad de servicio obtuvo una calificación de 0.948 lo cual certifica su fiabilidad. En cuanto a la variable “satisfacción” se obtuvo una calificación promedio de 0.933 lo cual certifica su fiabilidad. En	Método	Deductivo
		Población	225 estudiantes
		Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	

	consecuencia, muestran un coeficiente de correlación de 0.778 y un valor de 0,000.		
Conclusiones	En conclusión, se determina que existe una relación amplia en las variables “Calidad de servicio” y “Satisfacción” lo cual permite afirmar que existe una relación estadísticamente significativa ya que los estudiantes observan que se reconocen sus exigencias, pero si poner énfasis al horario de las distintas funciones en las residencias y así nos permita identificar cuales serían los horarios idóneos.	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionario Servqual
		Método de análisis de datos	Elementos de satisfacción de Kotler. Coeficiente de correlación Rho de Spearman
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación del autor Carrera Fernandez, Mirla, (2020) cuyo objetivo, fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de una universidad privada. La metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental., correlacional, descriptivo. El estudio comprendió un total de 225 estudiantes y los instrumentos utilizados fueron cuestionario Servqual, elementos de satisfacción de Kotler y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. Los resultados obtenidos informaron que para realizar la evaluación de la calidad de servicio se utilizaron 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía. La herramienta que se utilizó para medir la variable calidad de servicio obtuvo una calificación de 0.948 lo cual certifica su fiabilidad. En cuanto a la variable “satisfacción” se obtuvo una calificación promedio de 0.933 lo cual certifica su fiabilidad. En consecuencia, muestran un coeficiente de correlación de 0.778 y un valor de 0,000.		

	<p>En conclusión, se determina que existe una relación amplia en las variables “Calidad de servicio” y “Satisfacción” lo cual permite afirmar que existe una relación estadísticamente significativa ya que los estudiantes observan que se reconocen sus exigencias, pero si poner énfasis al horario de las distintas funciones en las residencias y así nos permita identificar cuales serían los horarios idóneos.</p> <p>Carrera Fernandez, Mirla, (2020) Los resultados obtenidos informaron que para realizar la evaluación de la calidad de servicio se utilizaron 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía. En consecuencia, muestran un coeficiente de correlación de 0.778 y un valor de 0,000. En conclusión, se determina que existe una relación amplia en las variables “Calidad de servicio” y “Satisfacción” lo cual permite afirmar que existe una relación estadísticamente significativa ya que los estudiantes observan que se reconocen sus exigencias, pero si poner énfasis al horario de las distintas funciones en las residencias y así nos permita identificar cuáles serían los horarios idóneos.</p>
Referencia	<p>Carrera Fernandez, Mirla. (2020). Calidad del servicio de las residencias universitarias y la satisfacción de los estudiantes internos de la Universidad Peruana Unión sede Lima, 2017. <i>Revista Científica Valor agregado</i>, 6(1), 1-10.</p>

### Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020

Datos del antecedente nacional			
Título	El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno.	Metodología	
Autor	Tapia Cruz, Mauro Octavio	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Puno, 2020	Tipo	No experimental
Año	2016		
Objetivo	Evaluar en qué medida el capital intelectual impulsa la calidad de los servicios de la Municipalidad Provincial de Puno, 2020.	Diseño	Correlacional
Resultados	Los resultados indican que el capital humano con el que cuenta la municipalidad es el siguiente: 79.1% son de oficina, 17.5% tienen estudios universitarios de los cuales 2.8% tienen bachiller, el 11.9% título universitario, 2.3% cuentan con maestría, el 0.6% tiene doctorado y así mismo el 3.4% tienen estudios no universitarios lo cual nos permite identificar que no	Método	Multivariado
		Población	9114 personas
		Muestra	100% de la población

	se realiza una constante capacitación a los trabajadores. En consecuencia, determinamos que la municipalidad no cuenta con una retroalimentación constante. Así mismo se identifica que los usuarios asisten al sitio en mención, pero se sienten no satisfechos con la prestación recibida ya que el proceso de los colaboradores es lento e inestable.	Unidades informantes	
Conclusiones	En conclusión, se determina que la variable “capital intelectual” sostiene de forma significativa sobre los niveles de satisfacción y calidad. También se confirma que la gestión de capital humano supone una variación negativa en los clientes, ya que se identifica evidencias de dejadez en la asistencia de prestación de servicios que se facilita a los usuarios.  Y finalmente se evidencia que la asistencia de servicios ejerce un predominio bajo en relación con los niveles de satisfacción.	Técnicas	Encuestas estructuradas
		Instrumentos	Fichas de revisión documental. Cuestionarios.
		Método de análisis de datos	Análisis Estadístico
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación del autor Tapia Cruz, (2016), cuyo objetivo, fue evaluar en qué medida el capital intelectual impulsa la calidad de los servicios de la Municipalidad. La metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental. El estudio comprendió un total de 0114 personas y los instrumentos utilizados fueron encuestas estructuradas, fichas de revisión documental, cuestionarios y análisis estadístico .Los resultados indican que el capital humano con el que cuenta la municipalidad es el siguiente: 79.1% son de oficina, 17.5% tienen estudios universitarios de los cuales 2.8% tienen bachiller, el 11.9% título universitario, 2.3% cuentan con maestría, el 0.6% tiene doctorado y así mismo el 3.4% tienen estudios no universitarios lo cual nos permite identificar que no se realiza una constante capacitación a los trabajadores. En		

	<p>consecuencia, determinamos que la municipalidad no cuenta con una retroalimentación constante. Así mismo se identifica que los usuarios asisten al sitio en mención, pero se sienten no satisfechos con la prestación recibida ya que el proceso de los colaboradores es lento e inestable. En conclusión, se determina que la variable “capital intelectual” sostiene de forma significativa sobre los niveles de satisfacción y calidad. También se confirma que la gestión de capital humano supone una variación negativa en los clientes, ya que se identifica evidencias de dejadez en la asistencia de prestación de servicios que se facilita a los usuarios. Y finalmente se evidencia que la asistencia de servicios ejerce un predominio bajo en relación con los niveles de satisfacción.</p> <p>Tapia Cruz, (2016). Los resultados obtenidos indican que todos los componentes relacionados con la calidad son determinantes para conocer el estado de la satisfacción del paciente. Por lo tanto, las dimensiones que destacan son el cuidado, el respeto y la conveniencia ya constituye el 50% de la varianza con relación a la satisfacción obtenida. En conclusión, se determina que la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional es positiva, aun así, hay factores que ponen en riesgo esta evaluación como son el tema remunerativo, o la estabilidad o que en el futuro podría presentar un problema en el desempeño de las funciones del personal policial.</p>
Referencia	<p>Tapia Cruz, M. (2016). El capital intelectual factor elemental para la calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Puno. <i>Revista Comuniacion</i>, 7(1), 1-11.</p>

**Calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020**

Datos del antecedente nacional			
Título	Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado	Metodología	
Autor	Montalvo, Susan Estrada, Edwin Mamani, Helen	Enfoque	Cuantitativo
Lugar:	Puerto Maldonado	Tipo	No experimental
Año	2020		
Objetivo	Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología del Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado- 2020.	Diseño	Correlacional
Resultados	Los resultados obtenidos mencionan que el 65.1% de individuos sostienen que la calidad de servicio que obtienes es medianamente aceptable, el 45,4% de individuos indican que	Método	Deductivo
		Población	152 usuarios

	están regularmente satisfechos y por lo cual se determina que existe una correlación medida, significativa entre las variables “Calidad de servicio” y “Satisfacción del usuario”. La prueba estadística de correlación de Spearman arroja un índice de correlación de 0,590 ( $p = 0,001$ ) entre ambas variables.	Muestra	100% de la población
		Unidades informantes	
Conclusiones	En conclusión, se determina que las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa. Así mismo permitió identificar que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos. En consecuencia, se precisa que existe una correlación directa con las dimensiones utilizadas.	Técnicas	Encuestas
		Instrumentos	Cuestionarios
		Método de análisis de datos	Software SPSS versión 22 Tablas de frecuencias Prueba no paramétrica rho de Spearman
Redacción final al estilo artículo (5 líneas)	Revisando las fuentes nacionales, se revisó la investigación de los autores Montalvo, Estrada, & Mamani, (2020), cuyo objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de traumatología en un hospital público. La metodología utilizada presento un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, tipo no experimental. Los resultados obtenidos mencionan que el 65.1% de individuos sostienen que la calidad de servicio que obtienes es medianamente aceptable, el 45,4% de individuos indican que están regularmente satisfechos y por lo cual se determina que existe una correlación medida, significativa entre las variables “Calidad de servicio” y “Satisfacción del usuario”. La prueba estadística de correlación de Spearman arroja un índice de correlación de 0,590 ( $p = 0,001$ ) entre ambas variables. En conclusión, se determina que las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa.		

	<p>Así mismo permitió identificar que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos. En consecuencia, se precisa que existe una correlación directa con las dimensiones utilizadas.</p> <p>Montalvo, Estrada, &amp; Mamani, (2020) Los resultados obtenidos mencionan que el 65.1% de individuos sostienen que la calidad de servicio que obtienes es medianamente aceptable, el 45,4% de individuos indican que están regularmente satisfechos y por lo cual se determina que existe una correlación mesurada, significativa entre las variables “Calidad de servicio” y “Satisfacción del usuario”. La prueba estadística de correlación de Spearman arroja un índice de correlación de 0,590 (<math>p = 0,001</math>) entre ambas variables. En conclusión, se determina que las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario poseen una relación directamente proporcional fuerte estadísticamente significativa. Así mismo permitió identificar que los usuarios se encuentran medianamente satisfechos. En consecuencia, se precisa que existe una correlación positiva y directa con las dimensiones utilizadas.</p>
Referencia	<p>Montalvo, S., Estrada, E., &amp; Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. <i>Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas</i>, 1-6.</p>

### **Matriz 6. Esquema de Teorías**

**Calidad de servicio en una empresa Pública, Lima 2020**

<b>Teorías administrativas</b>			
<b>Teoría</b>	<b>Representante</b>	<b>Fundamento</b>	<b>¿Por qué incluir en la investigación?</b>

<p><b>1. Teoría Neoclásica</b></p>	<p><b>Peter Druker (1954)</b></p>	<p>La teoría neoclásica se fundamenta que el ser humano es un ser administrativo y organizacional. (Torres, 2014) Peter Druker fundamenta su teoría mencionando que la administración es un proceso operacional compuesto de funciones como a) planeación, b) organización, c) dirección y d) control. Dado que la administración abarca distintas situaciones empresariales. (Lozada, Gutiérrez, Granda, Mendiola, &amp; Fernández, 2019). Es decir la teoría neoclásica tiene presente que tanto directivos como gerentes son los responsables de la motivación de sus empleados, facilitarles los recursos necesarios guiarlos y plantear diferentes estrategias en beneficio de la organización trazadas con eficiencia y eficacia.</p>	<p>Porque mi variable en mención guarda relación con la teoría Neoclásica propuesta por Peter Druker. La teoría Neoclásica nos dice que el minimizar la mano de obra lograra una automatización en los procesos para mejorar la eficiencia en una organización. Y con ello posibilita al equipo de trabajo alcanzar los objetivos con recursos mínimos.</p>
<p><b>2. Teoría de la Administración Científica</b></p>	<p><b>Frederick Taylor (1903)</b></p>	<p>La teoría Científica se fundamenta con una perspectiva con énfasis en las tareas y una organización formal. Frederick Taylor fundamenta su teoría enfocado en la gestión de los trabajadores y el trabajo, en la cual menciona que se tiene que aplicar métodos de la ciencia a los distintos problemas en la administración para alcanzar la eficiencia. Donde para ello menciona usar cuatro principios como: a) planeación, b) preparación, c) control, d) ejecución. (Chiavenato, Introducción a la Teoría General de la Administración, 2007). Es decir, este análisis permitirá a la</p>	<p><b>Porque mi variable calidad de servicio guarda relación con la teoría de la Administración Científica propuesta por Frederick Taylor.</b></p>

		<p>organización realizar las tareas de tal forma que no se desperdician los tiempos por aquellos desplazamientos de trabajadores y establecer el sueldo por la cantidad de producción que realizó.</p>	
<p><b>3. Teoría de la Calidad Total</b></p>	<p><b>Armand V. Feigenbaum (1951)</b></p>	<p>La teoría de la Calidad Total se fundamenta con un enfoque sistémico en la cual menciona que la calidad total involucra a todos los departamentos de una organización, afectando a todos los colaboradores (factor humano) y los altos mandos. Y determina que la calidad no consiste en mejorar, sino que es cubrir y satisfacer todas las expectativas para el cliente. (Cuatrecasas, 2012)</p> <p>Es decir, este análisis permitirá a nuestra organización lograr una nueva filosofía en el modo de gestionar una entidad que brinde productos o servicios, viéndolo de esa forma la calidad total ya no representa un costo y pasa a ser una característica que nos permitirá reducir el costo mientras aumenta los beneficios.</p>	<p>Porque mi variable Calidad de servicio guarda relación con la teoría Calidad Total propuesta por Feigenbaum donde nos menciona que la Calidad total es el conjunto de procedimientos que permite a la organización controlar las diferentes etapas del proceso hasta alcanzar el producto final con la calidad anhelada. Por lo tanto, los responsables de un buen servicio de calidad al consumidor les corresponden a todos los integrantes de las distintas áreas en una organización.</p>

<p><b>4. Teoría de los factores motivación – higiene</b></p>	<p><b>Frederick Hezberg (1959)</b></p>	<p>Frederick Herzberg sostiene que esta teoría se divide en 02 factores como son; ambientales y motivadores. Donde menciona que la satisfacción en su puesto de trabajo es en función a las actividades que una persona ejerce y la insatisfacción en el puesto es en función a contexto interno donde ejerce su trabajo. (Rubio, 2008) Es decir, la teoría de Motivación-higiene tiene como perspectiva que el nivel de consideración de las personas se encuentra sujeto y varía en función al nivel de satisfacción, es decir que la productividad de su trabajo depende de su estado de ánimo. Y que para facilitar motivación es necesario el enriquecimiento de tareas, el cual consiste en sustituir las tareas mas simples de su puesto en funciones mas complejas donde nos permite obtener plena satisfacción laboral.</p>	<p>Porque mi variable Satisfacción laboral guarda relación con la teoría de los factores motivación. Higiene propuesta por Frederick Herzberg donde nos dice que la satisfacción laboral va en función a la satisfacción de los trabajadores ya que constituye un elemento importante en la organización y depende mucho sus objetivos personales, sus obligaciones, además de la motivación del trabajo y sus factores para alcanzarlos. Donde también nos menciona que los factores que originan insatisfacción en los empleados son bastante distintos que de los factores que producen satisfacción.</p>
--	--	--	--

<p><b>5. Teoría de la Calidad de Servicio</b></p>	<p><b>Parasuraman, Zeithaml &amp; Berry (1993)</b></p>	<p>Parasuraman, Zeithaml y Berry sostienen que el Servqual tiene como propósito determinar la calidad de servicio administrada por una entidad la cual está constituida por cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y seguridad. (Parasuraman, Berry, &amp; Zeithaml, Calidad total en la gestión de servicios, 1993) . Es decir, la Teoría de calidad de servicio tiene como perspectiva un modelo de calidad de servicio con un constructo multidimensional donde nos informa que las percepciones de los clientes involucran una serie de diferencias que son los gaps que se suscitan en la contraparte. Por lo tanto, el método Servqual determina que los clientes determinan la calidad de servicio en función a las diversas expectativas que reciben.</p>	<p>Porque mi variable Satisfacción laboral guarda relación con la teoría de los factores motivación. Higiene propuesta por Frederick Herzberg donde nos dice que la satisfacción laboral va en función a la satisfacción de los trabajadores ya que constituye un elemento importante en la organización y depende mucho sus objetivos personales, sus obligaciones, además de la motivación del trabajo y sus factores para alcanzarlos. Donde también nos menciona que los factores que originan insatisfacción en los empleados son bastante distintos que de los factores que producen satisfacción.</p>
---	--	--	--



**Matriz 7. Sustento teórico**

<b>Teoría XX:</b>			
<b>Autor de mayor relevancia o creador de la teoría:</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Teoría Calidad de Servicio</b>	<b>Teoría de los factores</b>	<b>Teoría de la Calidad Total</b>
<b>Cita textual</b>	<p>La calidad del servicio produce beneficios porque crea verdaderos clientes: clientes que se sienten contentos al seleccionar una empresa después de experimentar sus servicios, clientes que utilizaran la empresa de nuevo y que hablaran de la empresa en términos positivos con otras personas. (Parasuraman, Berry, &amp; Zeithaml, Calidad total en la gestión de servicios, 1993)</p>	<p>El hombre tiene dos categorías diferentes de necesidades que son independientes una de la otra y que influyen en la conducta de manera distinta. La primera está formada por los llamados factores motivadores, los cuales se centran en el contenido del trabajo, ellos son: a) logro, b) reconocimiento, c) progreso, d) el trabajo mismo, e) posibilidad de desarrollo y f) responsabilidad. La segunda, se refiere a los factores insatisfactorios, los cuales no son muy fuertes como motivadores, pero producen insatisfacción en el empleo, ya que se ocupan del ambiente externo del mismo, ellos son: a) política de la organización, b) calidad de la supervisión, c) relaciones con los compañeros, d) supervisores ,e) subordinados)</p>	<p>La calidad afecta a todos los departamentos de la empresa, involucrando a todos los recursos humanos y liderados por la alta dirección. Se aplica a la calidad desde la planificación y diseño de productos y servicios, dando lugar a una nueva filosofía de la forma de gestionar una empresa; con ello, calidad deja de representar un coste y representa una característica que permite la reducción de costes y el aumento de beneficios. Se ha convertido en la estrategia de Calidad total preside en toda la gestión de las empresas y se ha convertido en estrategias clave, el camino hacia la competitividad mejorando los costes y los plazos, al mismo tiempo que el servicio al cliente y la capacidad de respuesta frente a la demanda. (Cuatrecasas, 2012)<sup>3</sup></p>

		salario, g)seguridad en el empleo, h) condiciones de trabajo y g)posición social. (Rubio, 2008)	
<b>Paraf65/*+ +raseo</b>	Parasuraman, Zeithaml y Berry sostienen que el Servqual tiene como propósito determinar la calidad de servicio administrada por una entidad la cual está constituida por cinco dimensiones: capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía, elementos tangibles y seguridad. (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, Calidad total en la gestión de servicios, 1993) . Es decir, la teoría la Teoría de calidad de servicio tiene como perspectiva un modelo de calidad de servicio con un constructo multidimensional donde nos informa que las percepciones de los clientes involucran una serie de diferencias que son los gaps que se suscitan en la contraparte. Por lo tanto, el método Servqual determina que los clientes determinan la calidad de	Frederick Herzberg sostiene que esta teoría se divide en 02 factores como son; ambientales y motivadores. Donde menciona que la satisfacción en su puesto de trabajo es en función a las actividades que una persona ejerce y la insatisfacción en el puesto es en función a contexto interno donde ejerce su trabajo. (Rubio, 2008) Es decir, la teoría de Motivación-higiene tiene como perspectiva que el nivel de consideración de las personas se encuentra sujeto y varía en función al nivel de satisfacción, es decir que la productividad de su trabajo depende de su estado de ánimo.  Y que para facilitar motivación es necesario el enriquecimiento de tareas, el cual consiste en sustituir las tareas más simples de su puesto en funciones más complejas donde nos permite obtener plena satisfacción laboral.	La teoría de la Calidad Total se fundamenta con un enfoque sistémico en la cual menciona que la calidad total involucra a todos los departamentos de una organización, afectando a todos los colaboradores (factor humano) y los altos mandos. Y determina que la calidad no consiste en mejorar, sino que es cubrir y satisfacer todas las expectativas para el cliente. (Cuatrecasas, 2012)  Es decir, este análisis permitirá a nuestra organización lograr una nueva filosofía en el modo de gestionar una entidad que brinde productos o servicios, viéndolo de esa forma la calidad total ya no representa un costo y pasa a ser una característica que nos permitirá reducir el costo mientras aumenta los beneficios.

	servicio en función a las diversas expectativas que reciben.		
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Parasuraman, A., Berry, L. I., & Zeithaml, V. A. (1993). <i>Calidad total en la gestion de servicios</i> . Madrid, España: Ediciones Dias de Santos.	Rubio Dominguez, P. (2008). <i>Introduccion a la Gestion Empresarial</i> . Madrid: Instituto Europeo de Gestion Empresarial.	Cuatrecasas Arbós, L. (2012). <i>Gestion de la Calidad Total</i> . Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.
<b>Relación de la teoría con el estudio</b>	<p>Según (Parasuraman, Berry, &amp; Zeithaml, Calidad total en la gestión de servicios, 1993) sostiene que la calidad de servicio está integrada por cinco dimensiones la cual nos permite evaluar la calidad percibida y nos menciona que esta percepción es lo diferente para un consumidor entre lo que espera y lo que obtiene. Es decir, guarda una estrecha relación con la Teoría de la Calidad de la Calidad de servicio propuesta por Parasuraman, Berry y Zeithaml.</p> <p><b>Según (Rubio, 2008) sostiene que la satisfacción laboral va en función a las actividades que una persona realiza y la insatisfacción en el cargo u puesto va en función al contexto interno donde ejerce sus labores, por lo tanto, la productividad del personal depende del estado ánimo. Por lo cual determinamos que para que exista motivación es necesario el enriquecimiento de tareas, lo cual supone reemplazar las tareas mas simples de su puesto en funciones complejas donde alcancemos una satisfacción laboral plena. Es decir, guarda una estrecha relación con la teoría de los factores motivación. - higiene propuesta por Frederick Herzberg</b></p>		

	<p>Según (Cuatrecasas, 2012) sostiene que la calidad total involucra a todos los integrantes de las áreas de una organización incluido el alto mando, para con ello cubrir todas las expectativas de los clientes ya que la calidad no solo es mejorarla sino la plena satisfacción en los clientes y así alcanzar una nueva filosofía lo cual permita a nuestra organización obtener servicios o productos que no solo representen costo sino nos conduzca a reducir ese costo mientras los beneficios aumentan. Es decir, guarda una estrecha relación con la teoría de la calidad total propuesta por Feigenbaum.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Redacción final</b></p>	<p>Revisando las bases teóricas que dan soporte a la presente investigación. Tenemos el aporte de los siguientes autores como: Parasuraman, Berry y Zeithaml (1993), Domínguez (2008) y Cuatrecasas (2012), donde sostienen que la calidad de servicio está integrada por cinco dimensiones la cual nos permite evaluar la calidad percibida y nos menciona que esta percepción es lo diferente para un consumidor entre lo que espera y lo que obtiene. Es decir, guarda una estrecha relación con la Teoría de la Calidad de servicio propuesta por Parasuraman, Berry y Zeithaml. Así mismo la satisfacción laboral va en función a las actividades que una persona realiza y la insatisfacción en el cargo u puesto va en función al contexto interno donde ejerce sus labores, por lo tanto, la productividad del personal depende del estado ánimo. Por lo cual determinamos que para que exista motivación es necesario el enriquecimiento de tareas, lo cual supone reemplazar las tareas más simples de su puesto en funciones complejas donde alcancemos una satisfacción laboral plena. Es decir, guarda una estrecha relación con la teoría de los factores motivación. - higiene propuesta por Frederick Herzberg. Y finalmente la calidad total involucra a todos los integrantes de las áreas de una organización incluido el alto mando, para con ello cubrir todas las expectativas de los clientes ya que la calidad no solo es mejorarla sino la plena satisfacción en los clientes y así alcanzar una nueva filosofía lo cual permita a nuestra organización obtener servicios o productos que no solo representen costo sino nos conduzca a reducir ese costo mientras los beneficios aumentan. Es decir, guarda una estrecha relación con la teoría de la calidad total propuesta por Feigenbaum.</p>

### Matriz 8. Construcción de la variable

Variable: Calidad de servicio					
Criterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3	Fuente 4	Fuente 5
<b>Cita textual</b>	<p>La calidad del servicio es</p> <p>También se define como la diferencia entre las expectativas del cliente y la percepción de la calidad del servicio. (Rahmani, Firoozbakht, &amp; Taghipoor, 2014)</p>	<p>Según (Duque, 2005) La medición de la calidad del servicio ha suscitado algunas diferencias de criterio. La principal hace referencia a qué es lo que realmente se está midiendo. En general se encuentran tres tendencias de constructos que se usan para evaluar la calidad del servicio: calidad, satisfacción y valor.</p>	<p>La calidad percibida del servicio es una función que obedece a diferentes criterios. Muchos empleados del área de servicios no pueden satisfacer todos esos criterios al mismo tiempo. En consecuencia, es absolutamente esencial que la dirección establezca prioridades para esos empleados, dándoles mensajes claros sobre cuáles son los aspectos más importantes del servicio. (Parasuraman, Zeithaml, &amp; Berry, Calidad total en la gestión de servicios, 1993)</p>	<p>La calidad percibida del servicio por los clientes es un juicio que engloba varios aspectos tales como el desempeño del servicio entre otros. Ellos afirman que dicha percepción es el resultado de la comparación de expectativas con opiniones sobre el desempeño, y que la calidad en el servicio se relaciona con la satisfacción pero que no es equivalente. (Quispe &amp; Maza, 2018)</p>	<p>Según (Reyes, Mayo, &amp; Loredó, 2009) sostienen que la calidad que se percibe de una empresa, producto o servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del servicio percibidas por el cliente. De ahí la importancia de conocer lo que el cliente espera: solo así se pueden tomar decisiones correctivas destinadas a hacer que el producto o servicio se oriente a satisfacer dichas expectativas.</p>

<p><b>Parafraseo</b></p>	<p>La calidad de servicio es ajustarse a lo requerido por el cliente y con ello identificar lo que ha percibido. Así mismo determinamos que un correcto uso de la calidad se puede constituir como aquel factor diferenciador, el cual se distingue por distintos niveles de satisfacción del cliente. Por lo tanto, la satisfacción es inclusiva ya que influye mucho la percepción de la calidad del producto, del servicio y del precio.</p>	<p>La calidad de servicio es el ajuste de servicio facilitado a los clientes cubriendo todas sus expectativas. El proceso para medir la calidad de servicio contiene que identificando sus características se otorguen distintas medidas para realizar una evaluación que permita tener una visión completa y juicio adecuada.</p>	<p>Es importante para alcanzar una excelente calidad de servicio exceder las expectativas de servicio del cliente. Y esta visión obtenida en función a la calidad percibida sirvan de argumento ante la necesidad de los consumidores y con ello obtener una visión externa completa. Así mismo el modelo Servqual más utilizado para evaluar la percepción de la calidad del servicio se transforma en el desencadenante esencial, ya que nos menciona las bases conceptuales, empíricas para medir el servicio obtenido.</p>	<p>La calidad que perciben los clientes sobre el servicio ofrecido, integra distintos aspectos como el desempeño, la satisfacción y empatía hacia el cliente. Esta percepción se basa en las opiniones del desempeño y la satisfacción, pero que no es similar en función a su relación. Es decir, la calidad de servicio está constituida por el desempeño, la satisfacción y la empatía.</p>	<p>La calidad del servicio se considera como una consecuencia que se da, entre las cualidades del servicio y las expectativas del cliente, en relación con un producto o servicio que se brinda. Por ello, es importante identificar lo que el cliente necesita. Con ello, se podrá realizar los ajustes necesarios para que los clientes puedan cubrir sus expectativas. Es decir, la calidad de servicio busca satisfacer al cliente en base a una experiencia agradable en su atención basado en un producto o servicio.</p>
<p><b>Evidencia de la referencia</b></p>	<p>Rahmani, L., Firoozbakht, Z., &amp; Taghipoor, A. (2014).</p>	<p>Duque, E. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio</p>	<p>Zeithaml, V., Parasuraman, A., &amp; Berry, L.</p>	<p>Quispe, O., &amp; Maza, W. (2018). <i>Calidad de</i></p>	<p>Reyes, S., Mayo, J., &amp; Loredó, N. (2009). La evaluación de la calidad de los servicios a partir</p>

<b>utilizando Ms word</b>	Service Quality, Relationship Quality and Customer Loyalty (Case Study: Banking. <i>Scientific Research</i> , 1-7	y sus modelos de medición. <i>Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales</i> , 15, 64-80	(1993). <i>Calidad total en la gestión de servicios</i> . España: Diaz de Santos.	<i>Servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&amp;C IMPERIAL CARGO SRL, Cusco, 2017.</i> Cusco: Universidad Peruana Union.	de la satisfacción de los clientes: una mirada desde el entorno empresarial cubano. <i>Observatorio de la Economía</i> , 1-10
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Los conceptos recopilados, ayudaran a comprender mejor sobre la calidad de servicio en las empresas. Me servirá para poder fundamentar mi marco conceptual.				
<b>Redacción final</b>	<p>Según los aportes de Rahmani, Firoozbakht y Taghipoor (2014) sostiene que la calidad de servicio es ajustarse a lo requerido por el cliente y con ello identificar lo que ha percibido. Así mismo determinamos que un correcto uso de la calidad se puede constituir como aquel factor diferenciador, el cual se distingue por distintos niveles de satisfacción del cliente. Por lo tanto, la satisfacción es inclusiva ya que influye mucho la percepción de la calidad del producto, del servicio y del precio.</p> <p>Según el aporte de Duque (2005) sostiene que La calidad de servicio es el ajuste de servicio facilitado a los clientes cubriendo todas sus expectativas. El proceso para medir la calidad de servicio contiene que identificando sus características se otorguen distintas medidas para realizar una evaluación que permita tener una visión completa y juicio adecuada.</p> <p>Así mismo revisando los aportes de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) sostiene que Es importante para alcanzar una excelente calidad de servicio exceder las expectativas de servicio del cliente. Y esta visión obtenida en función a la calidad percibida sirvan de argumento ante la necesidad de los consumidores y con ello obtener una visión externa completa. Así mismo el modelo Servqual más</p>				

	<p>utilizado para evaluar la percepción de la calidad del servicio se transforma en el desencadenante esencial, ya que nos menciona las bases conceptuales, empíricas para medir el servicio obtenido.</p> <p>Y según los aportes de Quispe y Maza (2018) sostienen que la calidad que perciben los clientes sobre el servicio ofrecido, integra varios aspectos como el desempeño, la satisfacción y empatía hacia el cliente. Esta percepción se basa en las opiniones del desempeño y la satisfacción, pero que no es similar en función a su relación. Es decir, la calidad de servicio está compuesta por el desempeño, la satisfacción y la empatía.</p> <p>Y según los aportes de Reyes, Mayo y Loredo (2009) sostienen que la calidad que perciben los clientes sobre el servicio ofrecido, integra varios aspectos como el desempeño, la satisfacción y empatía hacia el cliente. Esta percepción se basa en las opiniones del desempeño y la satisfacción, pero que no es similar en función a su relación. Es decir, la calidad de servicio está compuesta por el desempeño, la satisfacción y la empatía. En el mismo contexto, la calidad del servicio se considera como una consecuencia que se da, entre las cualidades del servicio y las expectativas del cliente, en relación con un producto o servicio que se brinda. Por ello, es importante identificar lo que el cliente necesita. Con esta iniciativa, se podrá realizar los ajustes necesarios para que los clientes puedan cubrir sus expectativas. Es decir, la calidad de servicio busca satisfacer al cliente en base a una experiencia agradable en su atención basado en un producto o servicio.</p>
<b>Fuente de mayor relevancia para el estudio (cuantitativo)</b>	<p>Es importante para alcanzar una excelente calidad de servicio exceder las expectativas de servicio del cliente. Y esta visión obtenida en función a la calidad percibida sirvan de argumento ante la necesidad de los consumidores y con ello obtener una visión externa completa. Así mismo el modelo Servqual más utilizado para evaluar la percepción de la calidad del servicio se transforma en el desencadenante esencial, ya que nos menciona las bases conceptuales, empíricas para medir el servicio obtenido. (Parasuraman, Berry, &amp; Zeithaml, 1993)</p>

<b>Construcción de las dimensiones</b>										
<b>Construcción de las dimensiones según la fuente elegida</b>	Dimensión 1:		Dimensión 2:		Dimensión 3:		Dimensión 4:		Dimensión 5:	
		Empatía		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Elementos tangibles		Seguridad
<b>Construcción de los indicadores</b>	I1	Atención personalizada	I5	Eficiencia	I9	Disposición	I13	Instalaciones físicas	I17	Confianza
	I2	Interés en el cliente	I6	Eficacia	I10	Ayuda	I14	Equipos	I18	Atención
	I3	Cortesía	I7	Habilidad	I11	Servicio	I15	Materiales de comunicación	I19	Credibilidad
	I4	Amabilidad	I8	Servicio prometido	I12	Solución de problemas	I16	Presentación del personal	I20	Conocimiento
<b>Cita textual de la</b>	Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes.		Es la probabilidad de que un sistema, activo o componente		Es la disposición para ayudar a los clientes y proporcionar rápido servicio. (Villalba, 2013)		Elementos tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y		Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y	

<b>dimensión</b>	(Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1993)	lleve a cabo su función adecuadamente durante un período bajo condiciones operacionales previamente definidas y constantes. (Gomez, Huerta, & Tavares, 2008)		materiales de comunicación. (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1993)	confianza. (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1993)
	La empatía nos permite entender mejor a los otros y nos ayuda a alcanzar tanto el éxito personal en las relaciones con la familia y los amigos, como el profesional, favoreciendo que seamos mas sensibles a las necesidades con los que trabajamos. (Moya, 2018)	La fiabilidad se concibe como la consistencia o estabilidad de las medidas cuando el proceso de medición se repite. (Prieto & Delgado, 2010)	Según (Demuner, Becerril, & Ibarra, 2020) La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas	Los elementos tangibles pueden ser vitales para la percepción que el cliente tenga de la calidad de servicio.  La presencia positiva de estos elementos genera expectativa en el cliente, lo que en sentido contrario significa una mala gestión. (Pérez & González, 2017)	Conocimientos, atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza. (Arias, 2013)

	<p>La empatía es la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de otra persona. Es el acto de ponerse en el lugar de los demás y ver un problema desde su punto de vista. (Prashanthini , 2019)</p>	<p>Habilidad para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.</p> <p>(Parasuraman, Zeithaml, &amp; Berry, Calidad total en la gestión de servicios, 1993)</p>	<p>Los empleados siempre están dispuestos a suministrar el servicio al solicitarse. (Manene, 2017)</p>	<p>Sostiene que la tangibilidad “viene determinada tanto por las propiedades físicas y materiales como por las características funcionales y estéticas percibidas por el consumidor en un producto” (Molla, Berenguer, Gómez, &amp; Quintanilla, 2014)</p>	<p>Conocimiento y cortesía de empleados, así como la habilidad para transmitir seguridad. (Valls, Román, Chica, &amp; Valls, 2017)</p>
<b>Parafraseo</b>	<p>Afirma (Parasuraman, Berry, &amp; Zeithaml, Calidad total en la gestión de servicios, 1993) que es la capacidad de facilitar a los clientes un servicio optimo y personalizado.</p>	<p>Según (Gómez, Huerta, &amp; Tavares, 2008) menciona que es importante facilitar un servicio correcto desde el inicio manteniendo aquella promesa esperada por el cliente dentro del tiempo planificado.</p>	<p>Según (Villalba, 2013) es la percepción obtenida de los clientes con relación al nivel de satisfacción referente al servicio obtenido, a su rapidez en la atención, disposición de ayuda y atención que tuvieron al momento de atenderlo.</p>	<p>Según (Parasuraman, Zeithaml, &amp; Berry, Calidad total en la gestión de servicios, 1993) las instalaciones e infraestructuras deben encontrarse atractivos, pulcros y los trabajadores deben contar con una apariencia física adecuada.</p>	<p>Según (Parasuraman, Berry, &amp; Zeithaml, 1993) es el entendimiento, cuidado expuestos por parte de los trabajadores y las diferentes técnicas que sirven para infundir veracidad.</p>

	<p>Nos afirma (Moya, 2018) que la empatía es ponernos en el sitio del otro, saber entender sus reacciones, ya que con ello nuestro entorno personal o laboral será más ameno y esto repercutirá en la vida de cada uno de nosotros.</p>	<p>Según (Prieto &amp; Delgado, 2010) nos afirma que los usuarios desean que las organizaciones realicen un servicio idóneo de forma precisa, fiable y cuidadosa.</p>	<p>Sostiene (Demuner, Becerril, &amp; Ibarra, 2020) es la disposición de la organización para ofrecer una respuesta rápida a los usuarios y a su vez facilitar un servicio oportuno, que cubra todas sus necesidades y expectativas.</p>	<p>Según (Pérez &amp; González, 2017) sostiene que los clientes reciben un servicio tangible, el cual lo conforma un personal con buena apariencia, instalaciones físicas, equipos u otros documentos que sirvan de apoyo para alcanzar un servicio esperado.</p>	<p>Pensamiento y delicadeza del trabajador, talento para difundir protección. (Arias, 2013)</p>
	<p>Según (Prashanthini, 2019) nos menciona que la empatía es el hecho donde el cliente se siente escuchado y cubre todas sus expectativas, con ello manifestar un servicio de excelencia.</p>	<p>Según (Parasuraman, Zeithaml, &amp; Berry, 1993) es la facultad para ejecutar un servicio minucioso de forma precisa y</p>	<p>Según (Manene, 2017) las organizaciones deben facilitar una actitud de cooperación y apoyo brindando un servicio raudo.</p>	<p>Según Molla, Berenguer, Gómez y Quintanilla (2014) menciona que es la percepción de la estructura física con materiales u equipos idóneos y con el mejor talento humano.</p>	<p>Es el intelecto, observación y destreza expuesta por el subordinado para originar fiabilidad. (Valls, Román, Chica, &amp; Valls, 2017)</p>

		condiciones establecidas.			
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Parasuraman, A., Berry, L. I., & Zeithaml, V. A. (1993). <i>Calidad total en la gestion de servicios</i> . Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.	Gomez, A., Huerta, R., & Tavares, L. (15 de Marzo de 2008). <i>ReliabilityWeb.com</i> . Obtenido de <a href="https://reliabilityweb.com/sp/articulos/entry/el-calculo-de-la-confiabilidad/">https://reliabilityweb.com/sp/articulos/entry/el-calculo-de-la-confiabilidad/</a>	Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. <i>Dialnet</i> , 51-72.	Parasuraman, A., Berry, L. I., & Zeithaml, V. A. (1993). <i>Calidad total en la gestion de servicios</i> . Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.	Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (1993). <i>Calidad total en la gestion de servicios</i> . Madrid, España: Ediciones Diaz de Santos.
	Moya, L. (2018). <i>La Empatía</i> .	Prieto, G., & Delgado,	Demuner, M., Becerril, O., & Ibarra, M. (2020). Capacidad de	Perez, D., & González, R. (2017). <i>Venta</i>	Arias, A. (Febrero de 2013). Calidad

	Barcelona, España: Plataforma Editorial.	A. (2010). Papeles del Psicólogo. <i>Revistas Cientificas de America Latina y el Caribe, España y Portugal</i> ., 31, 67-74.	respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. <i>Nósis. Revista de ciencias sociales y humanidades</i> , 27, 61-77.	<i>Tecnica</i> . Madrid, España: Paraninfo.	de los servicios y satisfacción del usuario. Madrid, España: Universidad Complutense de Madrid.
	Prashanthini , M. (15 de Setiembre de 2019). <i>FreshdeskBlog</i> . Obtenido de <a href="https://freshdesk.com/customer-service-">https://freshdesk.com/customer-service-</a>	Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). <i>Calidad total en</i>	Manene, L. (01 de Mayo de 2017). <i>Satisfacción del cliente: Importancia e Infraestructura necesaria</i> . Obtenido de <a href="http://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/">http://actualidadempresa.com/satisfaccion-del-cliente-importancia-e-infraestructura-necesaria/</a>	Molla, A., Berenguer, G., Gómez, M., & Quintanilla, I. (2014). <i>Comportamiento del Consumidor</i> . Barcelona: UOC.	Valls, W., Román, V., Chica, C., & Valls, L. (2017). <i>La calidad del servicio. Vía segura para alcanzar la competitividad</i>

	skills/guide-empathy-customer-service-blog/	<i>la gestión de servicios</i> . España: Diaz de Santos.			. (Primera ed.). Manta, Ecuador: Mar Abierto.
<b>Redacción final</b>	En la información de la dimensión Empatía sostiene (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1993) sostiene que empatía es la capacidad de facilitar a los clientes un servicio optimo y personalizado. Y (Moya, 2018) nos confirma que la empatía es ponernos en el sitio del otro, saber entender sus reacciones, ya que con ello nuestro entorno personal o	En la información de la dimensión Fiabilidad nos confirma (Gomez, Huerta, & Tavares, 2008) donde nos menciona que es importante facilitar un servicio correcto desde el inicio manteniendo aquella promesa esperada por el cliente dentro del tiempo	Consideramos que la información de la dimensión Capacidad de respuesta (Villalba Sánchez, 2013) sostiene que es la percepción obtenida de los clientes con relación al nivel de satisfacción referente al servicio obtenido, a su rapidez en la atención, disposición de ayuda y atención que tuvieron al momento de atenderlo. Y según (Demuner, Becerril, & Ibarra, 2020) nos confirma que es la disposición de la organización para ofrecer una respuesta rápida a los usuarios y a su vez facilitar un servicio oportuno, que cubra todas sus necesidades y expectativas. Así mismo (Manene, 2017) confirma que las	En la información de la dimensión Elementos tangibles (Parasuraman, Berry, & Zeithaml, 1993) sostiene que las instalaciones e infraestructuras deben encontrarse atractivos, pulcros y los trabajadores deben contar con una apariencia física adecuada. Y (Perez & González, 2017) menciona que los clientes reciben un servicio tangible, el cual lo conforma un personal con buena apariencia, instalaciones físicas,	La dimensión seguridad expuestas por los autores: afirma que es el entendimiento, cuidado expuestos por parte de los trabajadores y las diferentes técnicas que sirven para infundir veracidad. Parasuraman, Berry, & Zeithaml (1993). Y Arias (2013) menciona que es el pensamiento y delicadeza del trabajador, talento para difundir protección.

	<p>laboral será más ameno y esto repercutirá en la vida de cada uno de nosotros. Así mismo (Prashanthini , 2019) nos menciona que es el hecho donde el cliente se siente escuchado y cubre todas sus expectativas, con ello declare, confirme plenamente un servicio de excelencia.</p>	<p>planificado. Y (Prieto &amp; Delgado, 2010) menciona que fiabilidad afirma que los usuarios desean que las organizaciones realicen un servicio idóneo de forma precisa, fiable y cuidadosa. Así mismo (Zeithaml, Parasuraman, &amp; Berry, 1993) nos confirma que es la facultad para ejecutar un servicio minucioso de forma precisa y condiciones establecidas.</p>	<p>organizaciones deben facilitar una actitud de cooperación y apoyo brindando un servicio raudo.</p>	<p>equipos u otros documentos que sirvan de apoyo para alcanzar un servicio esperado. Y según (Molla, Berenguer, Gómez, &amp; Quintanilla, 2014) precisa que es la percepción de la estructura física con materiales u equipos idóneos y con el mejor talento humano.</p>	<p>Finalmente, Valls, Román, Chica, &amp; Valls (2017) afirma es el intelecto, observación y destreza expuesta por el subordinado para originar fiabilidad.</p>
--	---	--	---	---	---

### Matriz 10. Justificación

<b>Justificación teórica</b>	
<b>¿Qué teorías sustentan la investigación?</b>	<b>¿Cómo estas teorías aportan a su investigación?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. . Teoría de la Calidad de Servicio</li> <li>2. . Teoría de los dos Factores Motivación-Higiene</li> <li>3. . Teoría de la Calidad Total</li> <li>4. . Teoría Neoclásica</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque demuestra que, si existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral, ambos claves para el desarrollo organizacional</li> <li>2. .Porque nos sirve como apoyo para conocer las características del personal que se encuentra satisfecho con su trabajo y percibir los que no están satisfechos con su trabajo.</li> <li>3. . Porque ayudara a determinar como la calidad total involucra a los integrantes de las áreas de una organización incluido el alto mando y de esta manera cubrir todas las expectativas de los clientes ya que la calidad no solo es mejorarla sino alcanzar su plena satisfacción.</li> <li>4. Porque nos sirve de apoyo para conocer que los objetivos constituyen el medio para determinar el desempeño en la organización y así verificar que la organización cumpla los niveles de eficiencia propuesto, sumado a que nos permitirá evaluar si la organización tiene el panorama claro de los propósitos consignados ya que, de no ser así, no podremos evaluar su desempeño ni determinar si está actuando de forma eficiente.</li> </ol>

<b>Redacción final</b>	<p>La teoría de la Calidad de servicio demuestra que, si existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral, ambos claves para el desarrollo organizacional. Así mismo la teoría de los dos factores Motivación-Higiene nos sirve como apoyo para conocer las características del personal que se encuentra satisfecho con su trabajo y percibir los que no están satisfechos con su trabajo. Del mismo modo la teoría de la Calidad Total nos ayudara a determinar como la calidad total involucra a los integrantes de las áreas de una organización incluido el alto mando y de esta manera cubrir todas las expectativas de los clientes ya que la calidad no solo es mejorarla sino alcanzar su plena satisfacción. Y finalmente la teoría Neoclásica nos sirve de apoyo para conocer que los objetivos constituyen el medio para determinar el desempeño en la organización y así verificar que la organización cumpla los niveles de eficiencia propuesto, sumado a que nos permitirá evaluar si la organización tiene el panorama claro de los propósitos consignados ya que de no ser así, no podremos evaluar su desempeño ni determinar si está actuando de forma eficiente.</p>
------------------------	---

<b>Justificación práctica</b>	
<b>¿Por qué realizar el trabajo de investigación?</b>	<b>¿Cómo el estudio aporta a la organización?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque con la información que se obtendrá esta será puesta a disposición de las personas interesadas.</li> <li>2. Porque determinaremos que factores se encuentran relacionados explícitamente con la calidad de servicio en una entidad Pública</li> <li>3. Contribuirá como pauta para que otras organizaciones similares realicen estudios con las mismas semejanzas.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque servirá como aporte efectivo al mejoramiento de la calidad de servicio en una entidad Pública.</li> <li>2. . Porque con los resultados obtenidos contribuirá como mejora continua al momento de la toma de decisiones en la organización.</li> <li>3. . Contribuirá a conocer si las variables de esta investigación se pueden implementar o introducir procesos eficientes para aumentar la productividad.</li> <li>4. . Porque con el conocimiento del nivel de satisfacción de la calidad de servicio de los usuarios permitirá conseguir información significativa.</li> </ol>

<p>4. . Porque vivimos en una sociedad cambiante constantemente.</p>	
<p><b>Redacción final</b></p>	<p>El trabajo de investigación se realiza porque en la entidad Publica se observa un déficit en la calidad de atención a usuarios, este hecho afecta la productividad de tal manera que perjudica, ya que no se obtiene un servicio eficaz y eficiente. Por otro lado, se realiza con la finalidad de que contribuya de forma efectiva al mejoramiento de la calidad y satisfacción laboral en beneficio de la organización.</p> <p>Y finalmente, esta investigación se realiza con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción del usuario en relación con la calidad percibida, lo cual será determinante ya que se obtendrá información relevante que sea utilizada como herramienta para el servicio público y con ello optar o formular cambios necesarios, tomar decisiones, asegurando un servicio oportuno de acuerdo con sus necesidades.</p>

<b>Justificación metodológica</b>	
<b>¿Por qué realizar la investigación bajo el enfoque cuantitativo?</b>	<b>¿Cómo las técnicas e instrumentos permitieron realizar la investigación?</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque permitirá obtener un proceso optimizado y ordenado con relación a la información registradas de la calidad de servicio.</li> <li>2. Porque permitirá tener un proceso formal y estructurado dentro de la organización.</li> <li>3. Porque permitirá obtener un panorama completo sobre la realidad social, conocer la correlación entre sus componentes y explicar los diferentes cambios que atraviesa en su totalidad.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Realizando técnicas estadísticas para identificar las falencias dentro de la organización.</li> <li>5. Seleccionando la población y muestra que son nuestro objeto de estudio</li> <li>6. Demostrando explícitamente técnicas de recolección de datos tanto para mi variable Calidad de servicio.</li> </ol>
<b>Redacción final</b>	<p>El desarrollo de la investigación se realizó mediante la metodología con el enfoque cuantitativo, ya que es un proceso sistemático donde nos permitirá identificar una serie de componentes comunes estructurados que nos permitirá encaminar y direccionar nuestra presente investigación. Y con ello nos permitirá obtener un panorama completo sobre la realidad social, conocer la correlación entre sus componentes Calidad de servicio y Satisfacción Laboral donde explicaremos los diferentes cambios que atraviesa en su totalidad.</p>

**Matriz 11. Matriz de problemas y objetivos**

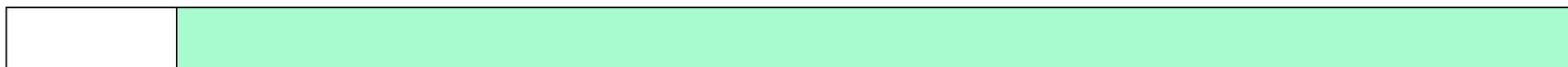
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020?	¿Determinar el nivel de la calidad de servicio en una entidad Pública, Lima 2020?	No aplica
<b>Problemas específicos</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>
¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020 con respecto a la dimensión fiabilidad?	¿Establecer el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020 con respecto a la dimensión fiabilidad?	No aplica

<p>¿Cuál es el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020 con respecto a la dimensión empatía?</p>	<p>¿Identificar el nivel de la calidad de servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020 con respecto a la dimensión empatía?</p>	<p>No aplica</p>
<p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020 con respecto a la dimensión capacidad de respuesta?</p>	<p>¿Establecer el nivel de la calidad del servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020 con respecto a la dimensión capacidad de respuesta?</p>	<p>No aplica</p>
<p>¿Cuál es el nivel de la calidad del servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020 con respecto a la dimensión elementos tangibles?</p>	<p>¿Identificar el nivel de la calidad del servicio que brinda la entidad Pública, Lima 2020 con respecto a la dimensión elementos tangibles?</p>	<p>No aplica</p>

### Matriz 12. Método – cuantitativo

<b>Enfoque de investigación</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	<p>El enfoque cuantitativo (que representa, como dijimos, un conjunto de procesos) es secuencial y probatorio. Cada etapa precede a la siguiente y no podemos “brincar” o eludir pasos.<sup>3</sup> El orden es riguroso, aunque desde luego, podemos redefinir alguna fase. Parte de una idea que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. . (Hernández , Fernández, &amp; Baptista, 2014)</p>	<p>La investigación social cuantitativa está directamente basada en el paradigma explicativo. Este paradigma, ya presentado en el primer módulo de este curso, utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable para describir o tratar de explicar los fenómenos que estudia, en las formas que es posible hacerlo en el nivel de estructuración lógica en el cual se encuentran las ciencias sociales actuales. ( Carhuancho, Nolazco, Sicheri, Guerrero, &amp; Casana, 2019).</p>	<p>En la investigación cuantitativa, hay una relación entre muestreo predeterminado, instrumento de registro estructurado y trabajo de campo pautado y muy dirigido. (Cohen &amp; Gómez, 2019)</p>
<b>Parafraseo</b>	<p>Los enfoques de investigación son el cuantitativo, cualitativo y mixto, los cuales permiten profundizar el estudio, proponer o solucionar problemas. Según (Hernández , Fernández, &amp; Baptista, 2014) sostienen que las investigaciones con enfoque cuantitativo esta conformado por un conjunto de procesos para</p>	<p>Se realiza una medición de fenómenos de la variable, haciendo uso de una estadística inferencial u descriptiva que permite determinar la asociación o relación causa efecto, sus características son predicciones, examinar fenómenos y</p>	<p>El enfoque cuantitativo es un proceso secuencial, probabilístico ya que observa la existencia objetiva. Cohen &amp; Gómez( 2019)</p>

	poder solucionar un problema, es secuencial y se tiene que probar mediante la estadística descriptiva e inferencial.	alegar resultados. Carhuancho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero, & Casana, (2019)	
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodologia de la Investigacion</i> (6 ed.). México: McGrawl-Hill.	Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheiri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). <i>Metodología de la investigación holística</i> . Guayaquil, Ecuador: Departamento de investigación y posgrados Universidad Internacional del Ecuador, extensión Guayaquil.	Cohen, N., & Gómez, G. (2019). <i>Metodologia de la Investigacion ¿Para que? La produccion de los datos y los diseños</i> . Buenos Aires, Argentina: Teseo.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	La investigación por tener una variable de estudio se procederá con una investigación descriptiva.		
<b>Redacción final</b>	Según Hernández , Fernández, & Baptista (2014), Carhuancho, Nolazco, Sicheiri, Guerrero, & Casana(2019) y Cohen & Gómez (2019) sostienen que el enfoque cuantitativo es un proceso secuencial, probabilístico ya que observa la existencia objetiva. Y se constituye por realizar una medición de fenómenos de la variable, haciendo uso de una estadística inferencial u descriptiva que permite determinar la asociación o relación causa efecto, sus características son predicciones, examinar fenómenos y alegar resultados. Para el presente estudio se utilizará el enfoque cuantitativo por tener una variable de estudio se procederá con una investigación descriptiva.		



<b>Tipo de investigación: Descriptivo</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	<p>Busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población. Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar</p>	<p>Se refiere a la interpretación concreta de la naturaleza o sociedad actual. Trabaja con realidades del fenómeno u objeto de estudio. (Gómez S. , 2012)</p>	<p>La investigación descriptiva se ocupa de la situación actual o pasada de algo. Este tipo de investigación simplemente describe la realización, las actitudes, los comportamientos u otras características de un grupo de sujetos. Un estudio descriptivo pregunta qué es o qué fue; presenta las cosas de la manera cómo son o eran. La investigación descriptiva no implica el manejo de variables independientes. (Schumacher &amp; McMillan, 2005)</p>

	cómo se relacionan éstas. (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014)		
<b>Parafraseo</b>	Sostiene que la investigación de tipo descriptiva se basa en aquella indagación donde se precisa rasgos o cualidades de consideración en relación con algún fenómeno que se investigue.	Es aquella investigación cuyo objetivo es estudiar, analizar y resolver problemas a través de la exploración continua.	Es aquella investigación que comprende una visión amplia de la presente investigación que nos permita identificar sus posibles causas.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la Investigacion</i> (6 ed.). México: McGrawl-Hill.	Gómez, S. (2012). <i>Metodología de la investigacion</i> . Mexico: Red tercer Milenio.	Schumacher, S., & McMillan, J. (2005). <i>Investigación educativa</i> (5 ed.). Madrid, España: Pearson Educación.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Ayudará a establecer la correlación de fenómeno en particular a través de la indagación, identificación de las causales en la esencia principal de la problemática.		
<b>Redacción final</b>	Según Hernández , Fernández, & Baptista ( 2014), Gómez S. (2012), Schumacher & McMillan (2005), sostienen que la investigación de tipo descriptiva es precisar las distintas particularidades de un determinado grupo de estudio. Por lo tanto, es el planteamiento, invención de interrogantes, observación de datos que se dirigirán sobre un contenido en particular y se denomina procedimiento de investigación observacional.		

<b>Diseño de investigación: No experimental</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014)	Las investigaciones no experimentales son aquellas en las cuales el investigador no tiene el control sobre la variable independiente, que es una de las características de las investigaciones experimentales y cuasiexperimentales, como tampoco conforma a los grupos del estudio. (Briones, 2002)	Es aquel que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Se basa fundamentalmente en la observación de fenómenos tal y como se dan en su contexto natural para después analizarlos. (Dzul Escamilla, 2020) (Dzul, 2020)
<b>Parafraseo</b>	Sostienen (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014) que el diseño no experimental es aquella investigación donde se visualiza el panorama constituido por un fenómeno que se procede a estudiar, interpretar para adquirir toda la información necesaria.	Constituye aquella investigación donde la investigación no ejerce ningún tipo de control sobre aquella variable autónoma. Briones(2002).	Según (Dzul, 2020), una de sus características es que la investigación realizada se basa en hechos u acontecimientos que acontecieron inicialmente para estudiarlos de forma posterior.
<b>Evidencia de la referencia utilizand</b>	Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). <i>Metodología de la Investigacion</i> (Sexta ed.). Mexico: McGraw-Hill.	Briones, G. (2002). <i>Metodología de la investigacion cuantitativa en la ciencias sociales</i> . Bogota, Colombia: Arfo Editores e Impresores.	Dzul, M. (10 de Setiembre de 2020). Obtenido de <a href="https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_merc">https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_merc</a>

<b>o Ms word</b>			adotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
<b>Utilidad/aporte del concepto</b>	La investigación por ser descriptiva permitirá conocer los resultados mediante el uso de la estadística inferencial.		
<b>Redacción final</b>	Según (Hernández , Fernández, & Baptista(2014), Briones,(2002), Dzul(2020) ,sostienen que el diseño no experimental es aquella investigación donde se visualiza el panorama constituido por un fenómeno que se procede a estudiar, interpretar para adquirir toda la información necesaria. Una de sus características es que la investigación realizada se basa en hechos u acontecimientos que acontecieron inicialmente para estudiarlos de forma posterior.		

<b>Método de investigación: Hipotético-deductivo</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Este método, a diferencia del inductivo, es el procedimiento racional que va de lo general a lo particular. Posee la característica de que las conclusiones de la	En el método deductivo, se suele decir que se pasa de lo general a lo particular, de forma que partiendo de unos enunciados de carácter universal y utilizando instrumentos científicos, se infieren enunciados particulares, pudiendo ser	En el método hipotético-deductivo (o de contrastación de hipótesis) se trata de establecer la verdad o falsedad de las hipótesis (que no podemos comprobar directamente, por su carácter de enunciados generales, o sea leyes, que incluyen términos

	deducción son verdaderas, si las premisas de las que se originan también lo son. (Gómez, 2012)	axiomático-deductivo, cuando las premisas de partida están constituidas por axiomas, es decir, proposiciones no demostrables, o hipotéticos-deductivo, si las premisas de partida son hipótesis contrastables. (Gómez R. , 2004)	teóricos), a partir de la verdad o falsedad de las consecuencias observacionales, unos enunciados que se refieren a objetos y propiedades observables, que se obtienen deduciéndolos de las hipótesis y, cuya verdad o falsedad estamos en condiciones de establecer directamente. (Behar, 2008)
<b>Parafraseo</b>	Es aquella suposición general para conseguir argumentos u proposiciones de forma particular. (Gómez, 2012)	El método deductivo se utilizará en la investigación por que consiste en revisar el conocimiento en general para luego llegar a uno en particular. (Gómez R. , 2004)	Constituye aquel razonamiento específico que sustrae terminaciones u argumentos lógicos en base a una serie de supuestos. (Behar, 2008)
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Gómez, S. (2012). <i>Metodología de la investigacion</i> . Mexico: Red tercer Milenio.	Gómez, R. (2004). <i>Evolucion Científica y Metodologica de la Economía</i> . Malaga, España: Eumed.	Behar, D. (2008). <i>Introducción a la Metodología de la Investigación</i> . Venezuela: Editorial Shalom.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>			
<b>Redacción final</b>	Sostienen Gómez (2012), Gómez R. (2004) y Behar (2008 ) que el método de investigación deductivo es aquel procedimiento que consiste en revisar el conocimiento en general para luego llegar a uno en particular. Y también constituye aquel razonamiento específico que sustrae terminaciones u argumentos lógicos en base a una serie de supuestos.		

**Operacionalización de la variable Calidad de Servicio**

Dimensión	Indicador	Ítem	Escala
<b>D1: Empatía</b>	Atención personalizada, interés en el cliente, amabilidad, cortesía.		
<b>D2: Fiabilidad</b>	Eficacia, eficiencia, habilidad, servicio prometido.		
<b>D3: Capacidad de respuesta</b>	Conocimiento, ayuda, servicio, solución de problemas.		
<b>D4: Elementos tangibles</b>	Instalaciones físicas, equipos, materiales de comunicación, presentación personal.		

<b>Población – muestra - muestreo</b>			
Crterios	Fuente 1	Fuente 2	Fuente 3
<b>Cita textual</b>	Conjunto formado por todos los elementos que posee una serie de características comunes. (Sanchez, Reyes, & Mejía, 2018, pág. 174). (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014) sostuvo que “es el conjunto de todos los casos que	Constituida por una totalidad de unidades, vale decir, por todos aquellos elementos (personas, animales, objetos, sucesos, fenómenos, etcétera) que pueden conformar el ámbito de una investigación. (Niño, 2011)	Una población se asocia a la cantidad de habitantes de un país o una ciudad, sin embargo, una población estadística puede consistir en personas y seres vivos, pero también objetos grandes y pequeños, partículas, eventos, sucesos e ideas.

	concuerdan con una serie de especificaciones”, la población de estudio estará integrada por el conjunto de personas o empresas que comparten características comunes y que es medible.		(Zapata , 2020)
<b>Parafraseo</b>	<p>La población se denomina al conjunto de elementos que presentan ciertas características.</p> <p>En la presente investigación, se consideró como parte de la población 80 clientes de la Entidad Pública.</p>	Se denomina población al conjunto conformado por todos los componentes con características en común.	La población es el grupo constituido por individuos con criterios o características compartidas.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (Junio de 2018). <i>Manual de terminos en investigacion científica, tecnologica y humanistica</i> . Lima, Peru: Bussiness Support Aneth.	Niño, V. (2011). <i>Metodologia de la Investigación</i> . Bogota, Colombia: Ediciones de la U.	Zapata , F. (10 de Setiembre de 2020). <i>lifeder.com</i> . Obtenido de <a href="https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/">https://www.lifeder.com/poblacion-muestra/</a>

<b>Indicar el tamaño de la población de estudio</b>	<p style="text-align: center;">80 clientes encuestados</p>
<b>Indicar el método de muestreo, pegar la fórmula</b>	<p style="text-align: center;">La investigación no considera técnicas de muestreo debido a que se consideró a toda la población</p>
<b>Tamaño de la muestra</b>	<p style="text-align: center;">80 cliente encuestados</p> <p style="text-align: center;">Cañadas &amp; San Luis( 2018) sostuvieron que el investigador, tiene la potestad y libertad de seleccionar una muestra de la población y plasmarla en la investigación, de lo contrario puede hacer uso del total de la población. Ante esta premisa, se optó por utilizar toda la población como muestra de estudio, el cual está conformado por 80 evaluaciones.</p>

<b>Redacción final</b>	Según Sanchez, Reyes, & Mejía(2018), Niño(2011) y Zapata(2020), sostienen que población es aquel grupo constituido por individuos con criterios o características compartidas que forman parte del análisis de estudio.

<b>Técnica de recopilación de datos: Encuesta</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Los cuestionarios son un conjunto de preguntas técnicamente estructuradas y ordenadas, que se presentan escritas e impresas, para ser respondidas igualmente por escrito o a veces de manera oral. De los instrumentos para recoger información, los cuestionarios son los más	La encuesta es una de las técnicas de investigación social de más extendido uso en el campo de la Sociología que ha trascendido el ámbito estricto de la investigación científica, para convertirse en una actividad cotidiana de la que todos	El método de la encuesta resulta adecuado para estudiar cualquier hecho o característica que las personas estén dispuestas a informar. (Monje, 2011)

	utilizados y se aplican tanto la entrevista como en la encuesta. (Niño, 2011)	participamos tarde o temprano. (Fachelli & López, 2015)	
<b>Parafraseo</b>	Según Niño(2011), sostiene que es aquel conjunto de interrogantes que son facilitados a los individuos a través de forma on line u presencial para obtener información fidedigna.	Sostiene (Fachelli & López, 2015), que la encuesta es aquella habilidad a través de la presentación, indagación de interrogantes a una determinada cantidad de individuos.	Sostiene Monje (2011), que la encuesta surge con la finalidad de identificar metodologías supuestas para así contar con información verídica y certera.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Niño, V. (2011). <i>Metodología de la Investigación</i> . Bogota, Colombia: Ediciones de la U.	Fachelli, S., & López, P. (2015). <i>Metodología de la Investigacion Social Cuantitativa</i> . Barcelona, España: Creative Commons.	Monje, C. (2011). <i>Metodología de la investigacion cuantitativa y cualitativa</i> . Neiba, Colombia: Universidad Surcolombiana.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	Para el presente estudio se utilizará la encuesta como una de las técnicas para la obtención de datos.		
<b>Redacción final</b>	Según Niño(2011), Fachelli & López (2015) y Monje (2011), sostienen que la encuesta es aquella habilidad a través de la presentación, indagación de interrogantes a una determinada cantidad de individuos. Y con la finalidad de identificar metodologías supuestas para así contar con información verídica y certera.		

<b>Instrumento de recopilación de datos: Cuestionario</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir. (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014)	El cuestionario es el componente principal de una encuesta. Al respecto, se ha dicho que ninguna encuesta es más que su cuestionario. Sin embargo, no hay, por decirlo de alguna manera, una	La población de una investigación está compuesta por todos los elementos (personas, objetos, organismos, historias clínicas) que participan del fenómeno que fue definido y delimitado en el análisis del problema de investigación. (Toledo, 2020)

		teoría que nos diga cómo debe prepararse. (Briones, 2002)	
<b>Parafraseo</b>	Según (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014) es la presentación de interrogantes para obtener información necesaria de un conjunto de individuos.	Según Briones(2002),sostiene que es el conjunto de	Según (Toledo, 2020) así mismo estos datos obtenidos servirán para tabularlos, clasificarlos y constituyan un aporte al análisis de estudio.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la Investigacion</i> (6 ed.). México: McGrawl-Hill.	Briones, G. (2002). <i>Metodología de la investigación cuantitativa en la ciencias sociales</i> . Bogota, Colombia: Arfo Editores e Impresores.	Toledo Diaz, N. (2020). Obtenido de <a href="https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf">https://core.ac.uk/download/pdf/80531608.pdf</a>
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>			
<b>Redacción final</b>	Sostienen Hernández , Fernández, & Baptista( 2014), Briones(2002) y Toledo (2020) , que el cuestionario es la presentación de interrogantes para obtener información necesaria de un conjunto de individuos. Así mismo estos datos obtenidos servirán para tabularlos, clasificarlos y constituyan un aporte al análisis de estudio.		
<b>Ficha técnica del instrumento</b>	Nombre: Autor: Año: Dimensiones – ítems:		

	Niveles - Baremos:
--	--------------------

<b>Validez del instrumento</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	La validez es una cualidad del instrumento que consiste en que este sirva para medir la variable que se busca medir, y no otra, es decir, que sea el instrumento preciso, el adecuado. (Niño, 2011)	Grado en que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir. (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014)	Se trata de establecer un criterio para la valoración de un sistema de registro de datos que nos informa del grado en el que el sistema consigue observar lo que pretendía. (Jiménez, 2004)

<b>Parafraseo</b>	Es la explicación de aquella herramienta que mide o calcula de forma apropiada el rasgo donde se destinó la medición inicial.	Es el nivel en la cual determinamos una medición.	Facilita la obtención de posibles consecuencias a partir de un resultado adquirido.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Niño, V. (2011). <i>Metodología de la Investigación</i> . Bogota, Colombia: Ediciones de la U.	Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodología de la Investigacion</i> (6 ed.). México: McGrawl-Hill.	Jiménez, E. (2004). <i>Análisis de la Investigación Cuantitativa: Metodos clasicos</i> . Zaragoza: Investigacion Comercial.
<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>			
<b>Redacción final</b>	Sostienen Niño (2011), Hernández , Fernández, & Baptista(2014) y Jiménez(2004) que la validez es la explicación de aquella herramienta que mide o calcula de forma apropiada el rasgo donde se destinó la medición inicial para evidenciar o determinar un análisis. Y facilita la obtención de posibles consecuencias a partir de un resultado adquirido.		
<b>Expertos que validaron el instrumento</b>	<b>Apellidos y nombres</b>	<b>Especialidad</b>	<b>Opinión</b>

<b>Confiabilidad del instrumento</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	Grado en que un instrumento produce resultados consistentes y coherentes. (Hernández , Fernández, & Baptista, 2014)	Implica las cualidades de estabilidad, consistencia, exactitud, tanto de los instrumentos como de los datos y las técnicas de investigación. (Sanchez, Reyes, & Mejía, 2018)	La confiabilidad se refiere a la capacidad del instrumento para arrojar datos o mediciones que correspondan a la realidad que se pretende conocer, o sea, la exactitud de la medición, así como a la consistencia o estabilidad de la medición en diferentes momentos. (Monje, 2011)
<b>Parafraseo</b>	La confiabilidad es aquella capacidad para evidenciar información o medición concerniente a la existencia que se anhela descubrir.	Es aquella capacidad para evidenciar información	Es la precisión de aquella medición, también la coherencia o solidez de la medición en diferentes ocasiones.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Hernández , R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). <i>Metodologia de la Investigacion</i> (6 ed.). México: McGrawl-Hill.	Sanchez, H., Reyes, C., & Mejía, K. (Junio de 2018). <i>Manual de terminos en investigacion cientifica, tecnologica y humanistica</i> . Lima, Peru: Bussiness Support Aneth.	Monje, C. (2011). <i>Metodologia de la investigacion cuantitativa y cualitativa</i> . Neiba, Colombia: Universidad Surcolombiana.

<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>	
<b>Redacción final</b>	Sostienen Hernández , Fernández, & Baptista (2014), (Sánchez, Reyes, & Mejía (2018) y Monje (2011), que la confiabilidad es aquella capacidad para evidenciar información o medición concerniente a la existencia que se anhela descubrir, es decir la precisión de aquella medición, también la coherencia o solidez de la medición en diferentes ocasiones.
<b>Confiabilidad del instrumento</b>	Valor calculado:  Print pantalla del cálculo en Ms Excel o SPSS:

<b>Procedimiento</b>	
<b>Paso 1:</b>	Se elaboró las matrices 1 y 2, donde se mencionan las fuentes de información para el problema a nivel internacional y nacional.
<b>Paso 2:</b>	Se elaboró el árbol de problemas del área de atención al cliente, del mismo modo se elaboró la matriz del problema a nivel local.
<b>Paso 3:</b>	Se elaboró la matriz de los antecedentes internacionales y nacionales.
<b>Paso 4:</b>	Se elaboró las teorías y la matriz del sustento teórico.
<b>Paso 5:</b>	Se elaboró la construcción de la variable calidad de servicio.

<b>Paso 6:</b>	Se elaboró la matriz de justificación, la matriz problemas y objetivos
<b>Paso 7:</b>	Finalmente se procedió a elaborar la matriz de método cuantitativo, en conjunto con la población-muestreo y su respectiva validación.

<b>Método de análisis de datos: Estadística</b>			
<b>Criterios</b>	<b>Fuente 1</b>	<b>Fuente 2</b>	<b>Fuente 3</b>
<b>Cita textual</b>	La investigación social recurre a los métodos de estadística descriptiva de la misma manera que el biólogo. Para las ciencias sociales, la estadística constituye una “disciplina-recurso” la cual, según sean las investigaciones, puede ser absolutamente indispensable o perfectamente superflua. (Baena, 2017)	La estadística descriptiva utiliza diversas medidas para realizar la descripción de un fenómeno, denominándose estadígrafos cuando se trabaja con muestras; o parámetros cuando se trabaja con poblaciones completas. ( Monje, 2011)	La estadística se divide en dos campos: estadística descriptiva, entendida como el proceso de recolección, procesamiento, presentación y análisis de datos; y estadística diferencial, que comprende un conjunto de procedimientos y técnicas estadísticas necesarias para generalizar o sacar conclusiones con base en los datos de una muestra o varias muestras. (Borda, Tuesca, & Navarro, 2018).
<b>Parafraseo</b>	Es la expresión o resolución que se utiliza con interpretaciones haciendo uso de determinada información.	La estadística descriptiva emplea variadas magnitudes para efectuar la presentación de aquella manifestación.	Es aquella donde se muestran los estadígrafos a partir de la utilización de muestras y se constituyen parámetros al uso de población en cantidad.
<b>Evidencia de la referencia utilizando Ms word</b>	Baena, G. (2017). <i>Metodología de la Investigación</i> (Tercera ed.). México: Grupo Editorial Patria.	Monje, C. (2011). <i>Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa</i> . Neiba, Colombia: Universidad Surcolombiana.	Borda, M., Tuesca, R., & Navarro, E. (2018). <i>Metodos Cuantitativos: Herramientas para la investigación en salud</i> . Barranquilla, Colombia: Universidad del Norte.

<b>Utilidad/ aporte del concepto</b>			
<b>Redacción final</b>	Sostienen Baena (2017), Monje (2011) y Borda, Tuesca, & Navarro (2018) que la estadística es la expresión o resolución que se utiliza con interpretaciones haciendo uso de determinada información. Constituye aquel procedimiento según sea el caso puede significar de mucha importancia. La estadística descriptiva emplea variadas magnitudes para efectuar la presentación de aquella manifestación donde se muestran los estadígrafos a partir de la utilización de muestras y se constituyen parámetros al uso de población en cantidad.		

**Cuadro 1:** Aspectos éticos

<b>Aspectos éticos</b>	
<b>APA</b>	Se utilizará el estilo APA, para la redacción de los trabajos de la presente investigación.
<b>Muestra</b>	La investigación no considera técnicas de muestreo debido a que se consideró a toda la población
<b>Data</b>	Se utilizará los resultados del cuestionario.

