

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS:

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2020**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: HILDEFONZO GUEVARA VÁSQUEZ

Asesor:

Dr. HÉCTOR DIÓMEDES VILLEGAS CHÁVEZ

Cajamarca - Perú

2021

COPYRIGHT © 2021 by
HILDEFONZO GUEVARA VASQUEZ
Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO



**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

TESIS APROBADA:

**LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL
GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2020**

Para optar el Grado Académico de

MAESTRO EN CIENCIAS

MENCIÓN: ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA

Presentada por:

Bachiller: HILDEFONZO GUEVARA VÁSQUEZ

JURADO EVALUADOR

Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Asesor

Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador

Dr. Juan Estenio Morillo Araujo
Jurado Evaluador

Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

Cajamarca – Perú

2021



Universidad Nacional de Cajamarca
LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DE CONSEJO DIRECTIVO N° 080-2018-SUNEDU/CD
Escuela de Posgrado
CAJAMARCA - PERU



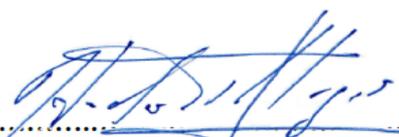
PROGRAMA DE MAESTRÍA EN CIENCIAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN VIRTUAL DE TESIS

Siendo las 17:00 horas del día 21 de setiembre de dos mil veintiuno, reunidos a través de meet.google.com/uhd-mioi-qpb, creado por la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas de la Universidad Nacional de Cajamarca, el Jurado Evaluador presidido por el **Dr. MARCO ANTONIO PAJARES ARANA**, **Dr. JUAN ESTENIO MORILLO ARAUJO**, **Dr. LENNIN RODRÍGUEZ CASTILLO**, y en calidad de Asesor el **Dr. HÉCTOR DIOMEDES VILLEGAS CHÁVEZ**. Actuando de conformidad con el Reglamento Interno de la Escuela de Posgrado y la Directiva para la Sustentación de Proyectos de Tesis, Seminarios de Tesis, Sustentación de Tesis y Actualización de Marco Teórico de los Programas de Maestría y Doctorado, se dio inicio a la Sustentación de la Tesis titulada: **LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL GOBIERNO REGIONAL DE CAJAMARCA, 2020**; presentada por el **Bach. en Contabilidad HILDEFONZO GUEVARA VÁSQUEZ**.

Realizada la exposición de la Tesis y absueltas las preguntas formuladas por el Jurado Evaluador, y luego de la deliberación, se acordó APROBAR con la calificación de 17 diecisiete (EXCELENTE), la mencionada Tesis; en tal virtud, el **Bach. en Contabilidad HILDEFONZO GUEVARA VÁSQUEZ**, está apto para recibir en ceremonia especial el Diploma que lo acredita como **MAESTRO EN CIENCIAS**, de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias Económicas Contables y Administrativas, con Mención en **ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA PÚBLICA**.

Siendo las 18:00 horas del mismo día, se dio por concluido el acto.


.....
Dr. Héctor Diomedes Villegas Chávez
Asesor


.....
Dr. Marco Antonio Pajares Arana
Jurado Evaluador


.....
Dr. Juan Estenio Morillo Araujo
Jurado Evaluador


.....
Dr. Lennin Rodríguez Castillo
Jurado Evaluador

DEDICATORIA

A Dios, por guiarme permanentemente en la vida.

A mis padres por inspirarme siempre y por su apoyo para cumplir mis sueños.

A mi esposa por motivarme cada día.

A toda mis hijos y familia en general por impulsarme para seguir adelante.

El autor

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la U.N.C. por permitir
desarrollarme intelectualmente.

A los docentes de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de
Cajamarca.

A mi asesor por su permanente orientación e incansable preocupación para que
termine mi trabajo de investigación.

El autor

No podemos cambiar la actitud de los demás, pero si podemos elegir no entrar en su juego.

Anónimo.

ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria	v
Agradecimiento	vi
Epígrafe	vii
Índice general	viii
Índice de tablas	xi
Índice de figuras	xii
Lista de abreviaturas	xiii
Glosario	xiv
Resumen	xvi
Abstract	xvii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.1.1. Contextualización	1
1.1.2. Descripción del problema	2
1.1.3. Formulación del problema	2
1.2. Justificación e importancia	2
1.2.1. Justificación científica	2
1.2.2. Justificación técnica- práctica	3
1.2.3. Justificación institucional y personal	3
1.3. Delimitación de la investigación	3
1.3.1. Delimitación espacial	3
1.3.2. Delimitación temporal	3
1.3.3. Delimitación temática	3
1.4. Limitaciones	4
1.5. Objetivos	4
1.5.1. Objetivo general	4
1.5.2. Objetivos específicos	4

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	5
2.1. Marco legal	5
2.2. Antecedentes de la investigación	5
2.2.1. A Nivel Internacional	5
2.2.2. A Nivel Nacional	6
2.2.3. A Nivel Local	7
2.3. Bases teóricas	8
2.3.1. Teoría sobre calidad de Juran	8
2.3.2. Modelo SERVQUAL	11
2.4. Marco conceptual	11
2.4.1. Calidad de servicio	11
2.4.2. Satisfacción de los usuarios	13
CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE LA HIPÓTESIS Y VARIABLES	15
3.1. Hipótesis	15
3.1.1. Hipótesis general	15
3.1.2. Hipótesis específicas	15
3.2. Variables	15
3.3. Operacionalización de los componentes de las Hipótesis	15
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	17
4.1. Ubicación geográfica	17
4.2. Métodos de la investigación	17
4.3. Diseño de investigación	18
4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidad de observación	18
4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información	19
4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información	20
4.7. Equipos, materiales, insumos, etc.	20
4.8. Matriz de consistencia metodológica	21
CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN	23
5.1. Presentación de resultados	23
5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados	25

5.2.1. Discusión de resultados	25
5.3. Contratación de hipótesis	35
CONCLUSIONES	38
RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	40
APÉNDICES	42
Apéndice 1: Cuestionario calidad de servicio	43
Apéndice 2: Cuestionario satisfacción del usuario	45

ÍNDICE DE TABLAS

Nº	Descripción	Pág.
1	Categorías y necesidades clientes y productos	10
2	Operacionalización de componentes de hipótesis	16
3	Matriz de consistencia metodológica	22
4	Calidad de servicio en general	23
5	Satisfacción de los usuarios	24
6	Fiabilidad	25
7	Capacidad de respuesta	26
8	Seguridad	27
9	Empatía	28
10	Elementos tangibles	29
11	Factores relacionados con la satisfacción	30
12	Factores relacionados con la insatisfacción	31
13	Factores independientes	32
14	Tabla de Kolmorov	35
15	Correlación de Spearman entre variables	36
16	Correlación de calidad de servicio y los factores de satisfacción	36
17	Correlación de calidad de servicio y los factores de insatisfacción	37
18	Correlación de calidad de servicio y los factores independientes	37

ÍNDICE DE FIGURAS

Nº	Descripción	Pág.
1	Logo del GORECA	17
2	Calidad de servicio en general	23
3	Satisfacción de los usuarios	24
4	Fiabilidad	25
5	Capacidad de respuesta	26
6	Seguridad	27
7	Empatía	28
8	Elementos tangibles	29
9	Factores relacionados con la satisfacción	30
10	Factores relacionados con la insatisfacción	31
11	Factores independientes	32

LISTA DE ABREVIATURAS

GORECA	Gobierno Regional de Cajamarca
SERVQUAL	Calidad de servicio

GLOSARIO

- **Calidad**

Significa excelencia y se refiere a una cualidad o característica especial de algo o alguien.

- **Conducta**

Es el conjunto de respuestas, bien por presencia o por ausencia, que presenta un ser vivo en relación con su entorno o mundo de estímulos. Puede ser consciente o inconsciente, voluntario o involuntario, etc. según las circunstancias que lo afecten.

- **Desempeño**

Desempeño es el acto y la consecuencia de desempeñar: cumplir una obligación, realizar una actividad, dedicarse a una tarea. Esta acción también puede vincularse a la representación de un papel.

- **Efectividad**

Sumatoria de eficacia y eficiencia. Significa hacer las cosas correctamente.

- **Expectativas**

Se refiere a las aspiraciones, es lo que una persona espera recibir y que está marcada por su deseo personal de acuerdo a lo que comunicaron o piensa.

- **Gobierno Regional**

Los Gobiernos Regionales del Perú son instituciones públicas encargadas de la administración superior de cada uno de los departamentos. Son considerados personas jurídicas de derecho público con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia

- **Motivación**

Es el motivo o la razón que provoca la realización o la omisión de una acción. Es un componente psicológico que orienta, mantiene y determina la conducta humana.

- **Percepciones**

Conjunto apreciaciones u opiniones o ideas que se forman las personas de una experiencia vivida y que puede ocasionarle satisfacción o insatisfacción.

- **Relaciones interpersonales**

Asociaciones que se basan en emociones y sentimientos, como el interés por las actividades sociales. Son las interacciones y formas colaborativas en el trabajo.

- **Satisfacción**

Sentimiento placentero de bienestar que se tiene una persona cuando se ha satisfecho sus necesidades y resulta de la comparación con las expectativas.

- **Servicio**

Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente y que pueden ser industriales y no industriales.

RESUMEN

La investigación buscó determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en el Gobierno Regional de Cajamarca. Encontrándose que la calidad de servicio influye directamente en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca debido a que la calidad de servicio fue calificada por el 65,5% de los usuarios como bajo y la satisfacción de los usuarios fue calificado por el 60,85% también como bajo. Además, se corrobora por el valor del coeficiente de correlación de Spearman que es 0,649 que significa significancia moderada.

La investigación es de tipo aplicada de nivel descriptivo-correlacional y de diseño no experimental y transversal. Utilizó el método inductivo-deductivo.

Se utilizó el instrumento del cuestionario con la técnica de la encuesta que se aplicó a 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca.

Los principales resultados son: En cuanto a la calidad de servicio: Fiabilidad 66,7%; seguridad 73.5; empatía 64.4% y los elementos tangibles son calificados como bajo y la capacidad de respuesta como regular; mientras que la satisfacción del usuario: los factores relacionados con la satisfacción en un 68.6%, los factores de la insatisfacción con 69.6% y los factores independientes con un 76.5% tiene una calificación de insatisfacción.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción, usuario, Gobierno Regional de Cajamarca, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles.

ABSTRACT

The research sought to determine the influence of service quality on user satisfaction in the Cajamarca Regional Government. Finding that the quality of service directly influences user satisfaction of the Regional Government of Cajamarca because the quality of service was rated by 65.5% of users as low and user satisfaction was rated by 60, 85% also as low. In addition, it is corroborated by the value of the Spearman correlation coefficient, which is 0.649, which means moderate significance.

The research is of an applied type of descriptive-correlational level and of a non-experimental and cross-sectional design. He used the inductive-deductive method.

The questionnaire instrument was used with the survey technique that was applied to 306 users of the Regional Government of Cajamarca.

The main results are: Regarding the quality of service: Reliability 66.7%; security 73.5; 64.4% empathy and tangible elements are rated as low and the response capacity as fair; while user satisfaction: factors related to satisfaction with 68.6%, dissatisfaction factors with 69.6% and independent factors with 76.5% has a rating of dissatisfaction.

Keywords: Service quality, satisfaction, user, Cajamarca Regional Government, empathy, reliability, responsiveness, security and tangible elements.

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema

1.1.1. Contextualización

Las organizaciones buscan estrategias efectivas para desarrollar sus actividades de la mejor manera. En este sentido enfatizando fundamentalmente en la adquisición de equipos, mejora de la infraestructura. Los gerentes ignoran otros aspectos no menos importantes como es la calidad de servicio que tiene que ver con la forma como se atiende a los clientes o usuarios que demandan los productos de las organizaciones y que ocasionan satisfacción o insatisfacción en ellos con consecuencia positiva o negativa según sea el caso.

A pesar de su innegable importancia de la calidad de servicio los gerentes no lo atienden porque no dimensionan su importancia, debido a que en su mayoría no tienen la formación administrativa, lo que trae como consecuencia que tengan una baja performance y que se vea afectado el desempeño individual, grupal y por ende el organizacional.

1.1.2. Descripción del problema

El Gobierno Regional de Cajamarca, no es ajeno a este contexto que se vive a nivel mundial y nacional de la evidente omisión a la preocupación por la calidad servicio y de la satisfacción del usuario de parte de sus gerentes y de la gente encargada de la atención, lo cual trae consigo que haya reclamos, baja calidad en el servicio, descontento, críticas a la gestión que muchas veces se refleja en el libro de reclamaciones.

Por lo expuesto, se ha creído conveniente realizar el presente trabajo de investigación titulado: la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.

1.1.3. Formulación del problema

Pregunta general

¿De qué manera influye la calidad de servicio en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020?

Preguntas auxiliares

- ¿Cómo influye la calidad de servicio en los factores asociados a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020?
- ¿Cómo influye la calidad de servicio en los factores asociados a la insatisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020?
- ¿Cómo influye la calidad de servicio en los factores intermedios de la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación teórica – científica

La investigación se justifica porque contribuirá al conocimiento científico en su aplicación en una institución pública, porque se basa en la teoría de la calidad de juran y el modelo de la calidad de SERVQUAL, lo cual mejorará la discusión de la comunidad científica.

Asimismo, servirá como antecedente para futuras investigaciones relacionadas con esta temática.

1.2.2. Justificación técnica-práctica

La investigación permitirá mejorar los procesos de atención a los usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca y consecuentemente su calidad deservicio a la ciudadanía cajamarquina.

1.2.3. Justificación institucional y personal

Desde un punto de vista institucional, la investigación permitirá al Gobierno Regional de Cajamarca, mejorar procesos de atención a los usuarios en beneficio de la sociedad cajamarquina.

Desde un punto de vista personal, la investigación servirá para afianzar mis conocimientos relacionados con la temática con lo cual estaré preparado para un mejor ejercicio profesional, así como para obtener el Grado Académico de Maestro en Ciencias en la Mención de Administración y Gerencia Pública en la Escuela de posgrado de la Universidad Nacional de Cajamarca.

1.3. Delimitación de la investigación

1.3.1. Delimitación Espacial

La investigación se desarrolló en el Gobierno Regional de Cajamarca que se encuentra ubicada en Santa Teresa de Journet 351 del distrito, provincia y departamento de Cajamarca.

1.3.2. Delimitación Temporal

La investigación se desarrolló en el año 2020.

1.3.3. Delimitación Temática

La investigación se enfocó en la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

1.4. Limitaciones

La investigación se enfrentó fundamentalmente a limitaciones de recojo de la información por las restricciones sociales impuestas por el Gobierno central.

1.5. Objetivos de la Investigación

1.5.1. Objetivo General

Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.

1.5.2. Objetivos Específicos

- Determinar la influencia de la calidad de servicio en los factores asociados a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.
- Determinar la influencia de la calidad de servicio en los factores asociados a la insatisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.
- Determinar la influencia de la calidad de servicio en los factores intermedios de la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Marco legal

- Ley N° 27658. Ley Marco de Modernización del Estado.

Impulsa el proceso de Modernización de la Gestión Pública, bajo el enfoque de una gestión para resultados, al servicio de la ciudadanía y que rinda cuentas.

- Decreto Supremo N° 004-2013-PCM, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.

La Modernización de la Gestión Pública comprende un proceso continuo de mejora con el fin de que las acciones del Estado respondan a las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Implica mejorar la forma en la que el Estado hace las cosas, introduce mecanismos transparentes y eficientes, se enfoca en la mejora los procesos de provisión de bienes y servicios, entre etc. Asimismo, lleva se encarga del monitoreo y evaluación para introducir los cambios y ajustes convenientes y con ello mejorar las intervenciones públicas.

2.2. Antecedentes de la investigación

2.2.1. A Nivel Internacional

Fernández (2015), “*Calidad de atención a usuarios de la administración pública*”. (Tesis de licenciatura). Universidad F.A.S.T.A., concluye: que las dimensiones de amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta son las que mayor insatisfacción presentan. Esto denota que, la disposición de los empleados a atender a los afiliados de forma cordial, con respeto y consideración, la agilidad y celeridad no están realizándose adecuadamente.

Lavín (2014). *“Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud”* Revista Estado Gobierno y gestión pública, concluye que: la percepción de los usuarios, que los factores que determinan la calidad de los servicios de salud, como un mecanismo externo de evaluación de la efectividad en la administración de los recursos y capacidades de la gerencia pública, el cual es muy sensible para cualquier sociedad, no se están aplicando adecuadamente lo que causa insatisfacción en todos los usuarios y que al personal le falta de capacidades acerca de la empatía, la amabilidad con los pacientes, ya que la calidad no solo debe estar implícita en los procesos médicos, quirúrgicos o administrativos, sino también en el trato y que existe debilidad en los tiempos de espera, por lo que urge mejorarse la capacidad de atención oportuna de pacientes.

Aranguiz (2018), *“Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de los restaurantes de la ciudad de Nicaragua”*. Concluye que: existen falencias en la prestación del servicio, lo que impide tener los mayores beneficios y garantizar las utilidades a largo plazo y que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, y que le falta de capacidad, lo cual deriva en un malestar de los clientes.

2.2.2. A Nivel Nacional:

Arrué (2014). *“análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014”* (Tesis Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, concluye: que la percepción se encuentra en el rango de

satisfacción baja, lo cual no es suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina.

Zamudio (2017), “*Calidad de servicio y su repercusión en la satisfacción de los estudiantes de Administración pública de la Universidad Autónoma, 2018*”, concluye: que existe relación directa y significativamente moderada entre la calidad de servicio, gestión de mantenimiento y la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Administración pública, lo cual afecta la satisfacción de los estudiantes, porque hay diferencias marcadas entre las aspiraciones y las apreciaciones, que causan evidentes y preocupantes molestias.

2.2.3. **A Nivel Local:**

Escalante (2017), “*Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017*”. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte. Concluye: que la calidad de servicio fue calificada como regular, en tanto que la de satisfacción del usuario se percibe también como regular.

Solano y Peláez, (2018), “*Programa de calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los clientes de Librería Hernández, 2017*”. Concluye que: los clientes están disconformes con el trato que reciben por parte del personal y con la ayuda que reciben por parte del mismo y que el personal denota una imagen de desconfianza y que no están capacitados para brindar información relevante y pertinente sobre los productos que se brindan.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Teoría de la Calidad de Juran

Hernández (2012), señala que Juran, al igual que Deming y Crosby reconstruyeron inconscientemente a Japón porque fueron quienes elaboraron y llevaron las filosofías de la calidad clásicas, que sirvieron de base para las filosofías modernas de la calidad en donde resaltan fundamentalmente los autores japoneses, y porque su aportes lograron reducir casi a la mitad de tiempo la reconstrucción de Japón que se había planificado a 50 años, esto quiere decir que, recién el 2000 deberían haber logrado su reconstrucción, sin embargo, ya en los años 80; ya estaban compitiendo en el mundo con mucha competitividad , perjudicando gravemente a la balanza comercial de EEUU.

“Es por ello que los investigadores e historiadores de la calidad señalan que EEUU destruyó a Japón y a la vez los reconstruyó inconscientemente mediante sus filosofías de la calidad total”.

Además, Juran es reconocido por los siguientes aportes.

a) Su definición de calidad

Juran señala que la calidad tiene 3 significados:

- i) Características del bien físico o servicio que responden a las necesidades del cliente,
- ii) Ausencia de ineficiencias y,
- iii) Adecuación al uso.

La calidad productiva depende de los aspectos técnicos y humanos y justamente, este último es el que es más difícil de manejar, habida cuenta que las organizaciones en general están a cargo de profesionales que no

tiene la formación de un licenciado en administración y por lo tanto gerencian mal a sus organizaciones y este contexto es refrendado por lo que dice el señor Peter Drucker en su famosa frase célebre *“No hay países desarrollados y subdesarrollados; sino, países administrados y sub administrados”*.

b) Pasos para la consolidación de la calidad

Tiene que ver con la creación de una nueva religión relacionada con la creación de una conciencia de mejora incesante para todos y todos los días y con una organización que esté monitoreada por un “clan” que promueva el trabajo en equipo, que identifique y solucione problemas en forma correcta y con equidad y obviamente comunicando las causas y soluciones que se implementen lar que predomine la transparencia y con un agregado fundamental que es el reconocimiento en cualquiera de sus formas existente pero enfatizando en los reconocimientos no económicos que son más duraderos y tan igual de importantes como los motivadores económicos.

c) Definición de clientes internos y externos.

Juran, identificó dos clases de clientes: los internos y los externos: El interno pueden ser personas o grupos de personas que están dentro de la organización y sobre quienes recaen los procesos y productos y que necesariamente deben trabajar coordinada, integral y racionalmente. Y al externo son aquellas personas naturales o jurídicas sobre quienes recaen los productos que pueden ser bienes físicos (tangibles) o servicios (intangibles).

d) La “carretera” de la calidad

Es una hoja de ruta que marca y da direccionamiento a todas las actividades que se deben llevar a cabo para conseguir ser más eficientes, productivos y consecuentemente tener una ventaja competitiva. Es decir, marca el camino para la excelencia comprendiendo la estructura de las operaciones productivas.

e) Necesidades de los clientes y sus productos.

Tabla 1.

Categorías y necesidades de clientes externos

	Lo qué nos solicitan:	Solicitamos:
Clientes	Productos de calidad	Ingresos, respeto
Gerentes	eficiencia, calidad	Estabilidad, unidad de mando
Medios de	Noticias, información	Consumo
Organismos estatales	Trabajos, impuestos,	Servicios, seguridad
Público	Producto seguro,	Apoyo.

Nota tomada de Hernández (2012)

f) Costos de la no calidad

Los “costos de no calidad”, conocidos también como costos de “no conformidad”, que tiene que ver con las cifras invisibles que los gerentes omiten peligrosamente y que explican sus grandes problemas.

La no calidad se relaciona tanto con la gente que trabajan la organización como con los clientes, como con los proveedores y grupos de interés.

g) La trilogía de la calidad.

Juran siguiendo una evidente lógica estableció el camino para el gerenciamiento de la calidad con la trilogía: planificación, control y la mejora.

2.3.2. El modelo de SERVQUAL

Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993), señalan que el método SERVQUAL, permite evaluar los factores clave del servicio, para medir su calidad, y que está basados en la evaluación de las apreciaciones del cliente, comparando con las aspiraciones, en donde una superación de las aspiraciones a las apreciaciones; indica una calidad de servicio superior y que sería lo ideal que se presente siempre, porque es muy beneficiosa. El método busca evaluar la calidad de servicio, basándose en cinco factores: Tangibilidad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y la seguridad.

2.4. Marco conceptual

2.4.1. Calidad de servicio

A. Definición

D'Alessio (2012). La calidad de servicio se define: como el nivel de atención que los colaboradores de una entidad, proporcionan al cliente, cuando prestan el servicio en busca de satisfacer sus necesidades. Se comparan las aspiraciones vs apreciaciones del cliente, con lo cual se logra evaluar objetivamente la calidad del servicio.

Esta definición describe de una manera panorámica el contexto general del servicio y que el gerente de toda organización debe tomarlo en cuenta para elegir las estrategias adecuadas que permitan fidelizar al cliente y consecuentemente tener los ingresos necesarios que le permitan crecer y desarrollarse.

B. Dimensiones

Summers (2016), describe a los siguientes:

- **Tangibilidad**

Se refiere a la apariencia de las instalaciones, así como a la presentación del personal y de los equipos y los materiales que se utilizan para prestar el servicio.

- **Seguridad**

Se refiere al sentimiento de tranquilidad que percibe el cliente cuando visita a una organización y confía en que sus inquietudes serán resueltas de la mejor manera posible cuando están en el momento de la verdad. De igual modo, se refiere al conocimiento que el personal, así como su actitud y capacidad para ganar confianza.

- **Fiabilidad**

Se refiere a la capacidad que debe tener la organización que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y cuidadosa.

- **Capacidad de respuesta**

Se refiere a cuando el trabajo está listo en el tiempo que la organización lo prometió, abarcando, además, la ayuda y el suministro de un servicio rápido; así como el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

- **Empatía**

Se refiere a que el personal entiende que quiere el cliente y le proporciona lo que necesita como a él le gustaría que lo atiendan, es decir, implica que se ponga en el zapato de los clientes.

2.4.2. Satisfacción del usuario

A. Definición

Vargas (2011), señala que el nivel de satisfacción del cliente es directamente proporcional a la diferencia entre el desempeño percibido de una organización y las expectativas del cliente.

Es la satisfacción que experimenta un cliente en relación a un producto que ha adquirido, consumido, porque precisamente el mismo ha cubierto en pleno las expectativas depositadas en el al momento de adquirirlo.

La satisfacción que un cliente siente al respecto de un producto que consume porque cumple con sus demandas y expectativas.

D'Alessio (2012), señala que la Norma *ISO 9000:2015 "Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario"*, la define a la satisfacción del cliente como la "*percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos*", aclarando además un aspecto muy importante sobre las quejas de los clientes: su existencia es un claro indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del cliente, ya que también podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el cliente y la organización, o que las quejas se realizan pero no se registran adecuadamente, o que simplemente el cliente insatisfecho, en silencio, cambia de proveedor.

B. Dimensiones

Summers (2016), describe a las siguientes:

Dimensión1: Factores asociados a la satisfacción

Conjunto de factores que favorecen al trato y al nivel de servicio e incluye acciones u omisiones que ayudan o desfavorecen a la calidad del servicio.

Indicadores:

Respuesta a necesidades, disponibilidad, trato al usuario, nivel de servicio y acciones/omisiones que benefician o perjudican.

Dimensión 2: Factores asociados a la insatisfacción

Conjunto de factores que desfavorecen al trato y al nivel de servicio e incluye acciones u omisiones que ayudan o desfavorecen a la calidad del servicio.

Indicadores:

Fiabilidad, seguridad, acogida e integridad.

Dimensión 3: Factores intermedios

Conjunto de factores que favorecen fundamentalmente a la prestación del servicio e influye en su calidad y por ende en la satisfacción de los usuarios.

Indicadores:

Rapidez, profesionalidad del personal y atractivo

CAPÍTULO III: PLANTEAMIENTO DE HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.

3.1.2. Hipótesis específicas

- La calidad de servicio influye significativamente en los factores asociados a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.
- La calidad de servicio influye significativamente en los factores asociados a la insatisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.
- La calidad de servicio influye significativamente en los factores intermedios de la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.

3.2. Variables

Variable X

Calidad de servicio

Variable Y:

Satisfacción de los usuarios

3.3. Operacionalización de los componentes de la hipótesis

Tabla 2.

Operacionalización de los componentes de las hipótesis

Título: Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.					
Hipótesis	Definición conceptual	Variables	Definición operacional de las variables		Instrumentos de recolección de datos
			Dimensiones	Indicadores	
<p>Hipótesis General</p> <p>La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.</p>	<p>Calidad de Servicio es un concepto que deriva de la propia definición de Calidad, entendida esta como satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente o, expresado en palabras de J. M. Juran, como aptitud de uso. (Summers, 2016)</p>		Tangibilidad	Infraestructura Aspecto personal Identificación	
			Fiabilidad	Habilidad Ejecución Servicio	
<p>Preguntas auxiliares</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La calidad de servicio influye significativamente en los factores asociados a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020. ▪ La calidad de servicio influye significativamente en los factores asociados a la insatisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020. ▪ La calidad de servicio influye significativamente en los factores intermedios de la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020. 	<p>Se entiende como la acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria. (Robbins, 2010)</p>	Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Disposición Ayudas	La investigación utilizó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos.
			Seguridad	Profesionalismo Cortesía Credibilidad	
			Empatía	Comunicación Acceso Comprensión	
		Satisfacción de los usuarios	Factores asociados a la satisfacción	Respuesta a necesidades, disponibilidad, trato al usuario, nivel de servicio y acciones/omisiones que benefician o perjudican	
			Factores asociados a la insatisfacción	Fiabilidad, seguridad, acogida e integridad.	
			Factores independientes	Rapidez, profesionalidad del personal y atractivo de GORECA	

CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO

4.1. Ubicación Geográfica

La investigación se desarrolló en el Gobierno Regional de Cajamarca, ubicada en Avenida Santa Teresa de Journet 351, distrito, provincia y departamento de Cajamarca.



Figura 1. Logo del GORECA

4.2. Métodos de investigación

Deductivo, porque la investigación partió de información del marco teórico respecto a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario para esquematizar las dimensiones e indicadores que sirvieron para investigar de una manera pertinente y válida. Hernández y Mendoza (2018)

Inductivo, porque la investigación, buscó a partir de los datos recopilados y analizados respecto a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, para luego generalizar sus resultados. Hernández y Mendoza (2018)

4.3. Diseño de la Investigación

Nivel de investigación:

Por su naturaleza tiene un nivel descriptivo y correlacional. Hernández y Mendoza (2018)

Descriptiva, porque, la investigación buscó analizar la calidad de servicio al usuario y la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca.

Correlacional, porque, la investigación buscó identificar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca.

Diseño de la investigación:

La investigación por la naturaleza de su desarrollo fue no experimental y de corte transversal. Hernández y Mendoza (2018)

No experimental, porque la información recopilada y posteriormente procesada solo se analizó en su contexto natural y no se manipuló.

Transversal, porque la investigación se llevó a cabo en un momento determinado del tiempo, en este caso el año 2020.

4.4. Población, muestra, unidad de análisis y unidades de observación

4.4.1. Población

La investigación tuvo como población a los 1500 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca, indicados en la tabla siguiente:

4.4.2. Muestra

La muestra estuvo conformada por los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca, la misma que se calculó con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2N + Z^2 * pq}$$

Donde:

N: Población 1500 usuarios del Gobierno Regional de
Cajamarca.

Z: Nivel de confianza 1.96

p: variabilidad positiva 0.5

q: variabilidad negativa 0.5

e: error de muestra 0.05

$n = 306$ usuarios

4.4.3. Unidad de análisis

La investigación tiene como unidad de análisis al Gobierno Regional de Cajamarca.

4.4.4. Unidad de observación

La unidad de observación está conformada por cada uno de los usuarios, investigados en función de los indicadores de las dimensiones de las variables: calidad del servicio y satisfacción.

4.5. Técnicas e instrumentos de recopilación de información

La investigación utilizó el instrumento del cuestionario con preguntas cerradas en función de los indicadores de las variables: calidad del servicio y satisfacción de los usuarios.

La técnica utilizada fue la encuesta. Se realizó una prueba piloto a 50 usuarios con lo cual se hizo el análisis estadístico de correlación de ítems y el de fiabilidad

mediante el Alfa de Cronbach. Además, se sometió al juicio de dos expertos para luego aplicarlos por el investigador, para lo cual contrato 5 personas que se ubicaron en la puerta del GORECA para aplicar a los usuarios que se acercaban a realizar algún trámite.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

Luego de recopilada la información se procesó en forma manual utilizando el SPSS 22.0 para obtener las tablas y figuras que fueron interpretados y analizados en función de los indicadores de las dimensiones de cada variable.

4.7. Equipos, materiales, insumos

Equipos:

Laptop,

Impresora,

USB

Escáner.

Materiales:

Engrapador,

Perforador,

Papel A4,

Lapiceros,

Lápiz,

Resaltador,

Corrector y

Fólderes.

Insumos:

tinta para tóner

4.8. Matriz de consistencia metodológica

Tabla 3

Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables	Definición operacional de las variables		Instrumentos de recolección de datos
				Dimensiones	Indicadores	
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		Tangibilidad	Infraestructura	
¿De qué manera influye la calidad de servicio en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020?	Determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.	La calidad de servicio influye significativamente en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020.		Fiabilidad	Aspecto personal Identificación	
Problemas auxiliares	Objetivos específicos	Hipótesis auxiliares			Habilidad Ejecución Servicio	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cómo influye la calidad de servicio en los factores asociados a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020? ▪ ¿Cómo influye la calidad de servicio influye significativamente en los factores asociados a la insatisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020? ▪ ¿Cómo influye la calidad de servicio influye significativamente en los factores intermedios de la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020? 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la influencia de la calidad de servicio en los factores asociados a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020. ▪ Determinar la influencia de la calidad de servicio influye significativamente en los factores asociados a la insatisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020. ▪ Determinar la influencia de la calidad de servicio influye significativamente en los factores intermedios de la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La calidad de servicio influye significativamente en los factores asociados a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020. ▪ La calidad de servicio influye significativamente en los factores asociados a la insatisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020. ▪ La calidad de servicio influye significativamente en los factores intermedios de la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, 2020. 	Calidad de servicio	Capacidad de respuesta	Disposición Ayudas	La investigación utilizó el instrumento del cuestionario y la técnica de la encuesta para la recolección de datos.
				Seguridad	Profesionalismo Cortesía Credibilidad	
				Empatía	Comunicación Acceso Comprensión	
			Satisfacción de los usuarios	Factores asociados a la satisfacción	Respuesta a necesidades, disponibilidad, trato al usuario, nivel de servicio y acciones/omisiones que benefician o perjudican	
				Factores asociados a la insatisfacción	Fiabilidad, seguridad, acogida e integridad.	
				Factores independientes	Rapidez, profesionalidad del personal y atractivo de GORECA	

CAPÍTULO V: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Presentación de resultados

La investigación buscó determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca, 2020; lo cual se corrobora porque la calidad de servicio es percibida como **baja**, en resumen, tiene un porcentaje de 65.7% que lo califican como **baja** y la satisfacción del usuario tiene un porcentaje de 60.8% que lo califican como **baja** también.

Tabla 4.
Calidad de servicio en general

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	201	65,7	65,7
Regular	69	22,5	88,2
Buena	36	11,8	100,0
Total	306	100	

Fuente: encuestas aplicadas

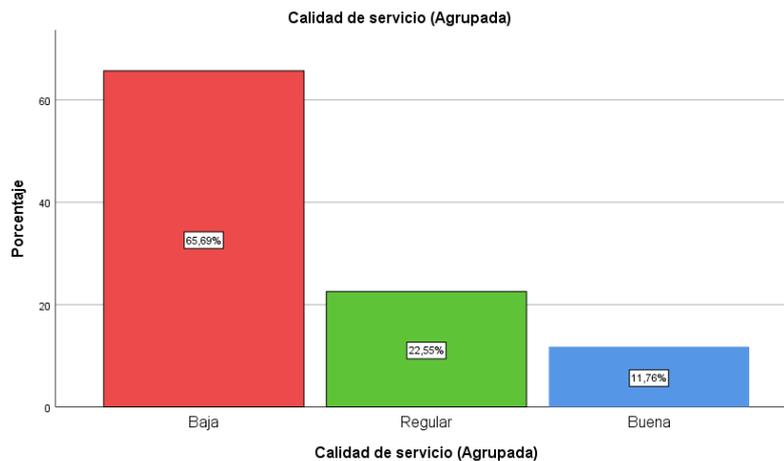


Figura 2: Calidad de servicio

Fuente. Tabla 4

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 65.7% en promedio lo califica como **bajo**, lo cual es preocupante porque produce insatisfacción y descontento.

Tabla 5.

Satisfacción de los usuarios en general

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	186	60,8	60,8
Regular	63	20,6	81,4
Buena	57	18,6	100,0
Total	306	100	

Fuente. Encuestas aplicadas

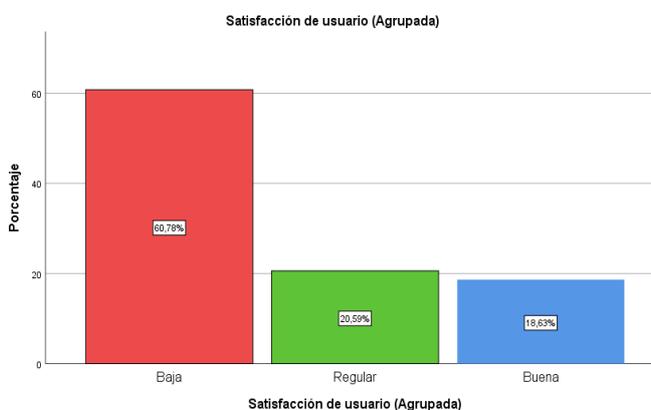


Figura 3. Satisfacción de usuarios en general

Fuente. Tabla 5.

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 60.8% en promedio lo califica como también como **bajo**, lo cual es preocupante porque produce insatisfacción y descontento.

5.2. Análisis, interpretación y discusión de resultados

5.2.1. Análisis, interpretación de resultados

A. Calidad de servicio

Tabla 6.
Fiabilidad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	204	66,7	66,7
Regular	93	30,4	97,1
Buena	9	2,9	100,0
Total	306	100	

Fuente. Encuestas aplicadas

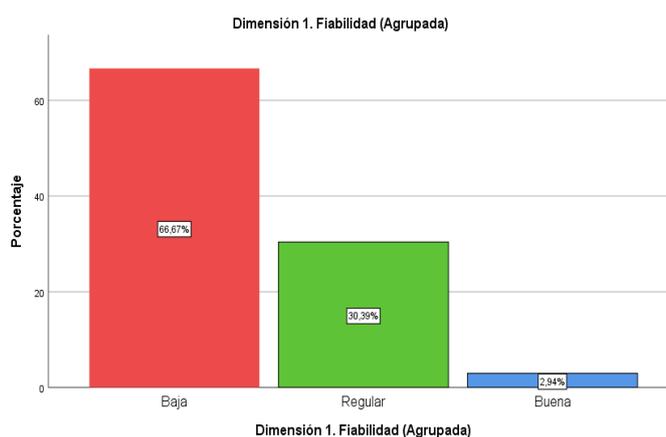


Figura 4. Fiabilidad

Fuente. Tabla 6.

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a la fiabilidad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 66.7% en promedio lo califica como **bajo**, lo cual es preocupante porque produce insatisfacción y descontento. Los funcionarios deben ver las estrategias adecuadas para superar esta debilidad.

Tabla 7.

Capacidad de respuesta

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	91	29,7	29,7
Regular	172	56,2	85,9
Buena	43	14,1	100,0
Total	306	100,0	

Fuente. Encuestas aplicadas

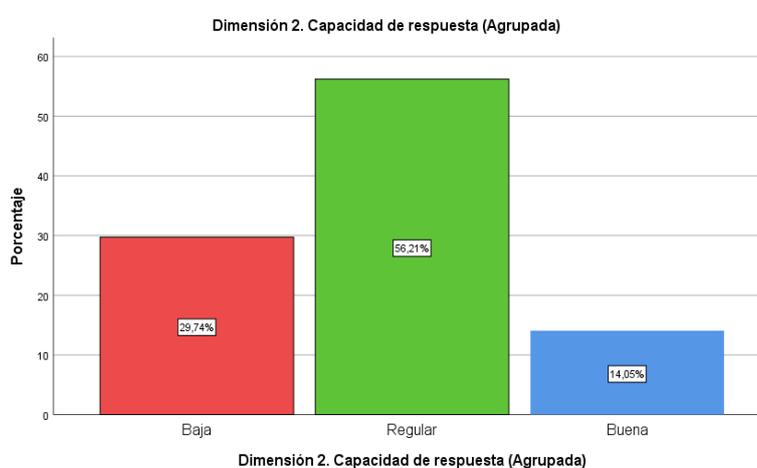


Figura 5. Capacidad de respuesta

Fuente. Tabla 7.

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a la capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 56.2% en promedio lo califica como **regular**, lo cual es preocupante porque produce insatisfacción y descontento. Los funcionarios deben ver las estrategias adecuadas para superar esta debilidad.

Tabla 8.
Seguridad

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	225	73,5	73,5
Regular	57	18,6	92,2
Buena	24	7,8	100,0
Total	306	100,0	

Fuente. Encuestas aplicadas

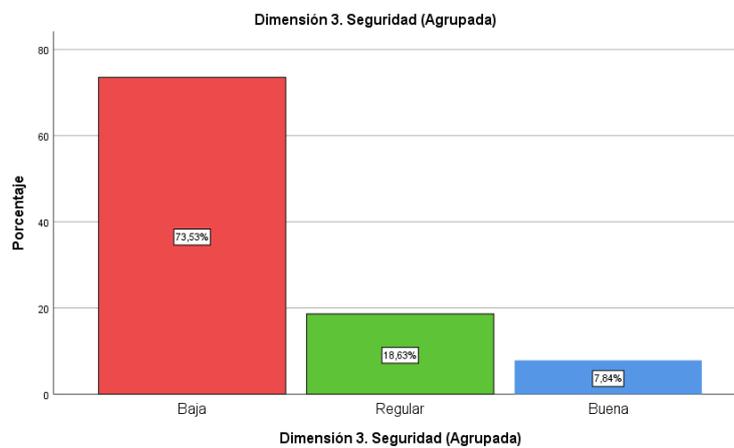


Figura 6. Seguridad

Fuente. Tabla 8.

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a la seguridad de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 73.5% en promedio lo califica como **bajo**, lo cual es muy preocupante porque produce insatisfacción y descontento. Los funcionarios deben ver las estrategias adecuadas para superar esta debilidad.

Tabla 9.

Empatía

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	197	64,4	64,4
Regular	85	27,8	92,2
Buena	24	7,8	100,0
Total	306	100,0	

Fuente. Encuestas aplicadas

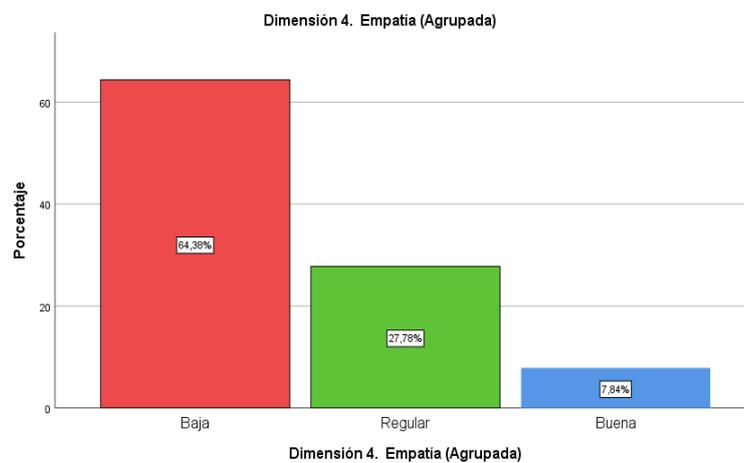


Figura 7. Empatía

Fuente. Tabla 9.

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a la empatía de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 64.4% en promedio lo califica como **bajo**, lo cual es muy preocupante porque produce insatisfacción y descontento. Los funcionarios deben ver las estrategias adecuadas para superar esta debilidad.

Tabla 10.
Elementos tangibles

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Baja	195	63,7	63,7
Regular	90	29,4	93,1
Buena	21	6,9	100,0
Total	306	100,0	

Fuente. Encuestas aplicadas

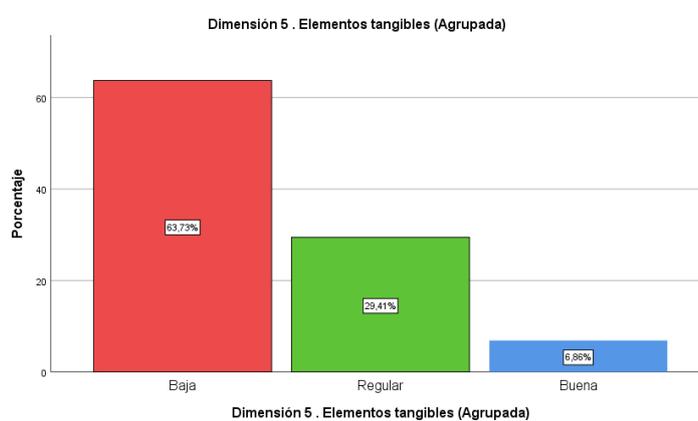


Figura 8. Elementos tangibles
Fuente. Tabla 10.

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a los elementos tangibles de la calidad de servicio en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 63.7% en promedio lo califica como **bajo**, lo cual es muy preocupante porque produce insatisfacción y descontento. Los funcionarios deben ver las estrategias adecuadas para superar esta debilidad.

B. Satisfacción de los usuarios

Tabla 11.

Factores relacionados con la satisfacción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	210	68,6	68,6
Medianamente satisfecho	84	27,5	96,1
Satisfecho	12	3,9	100,0
Total	306	100,0	

Fuente. Encuestas aplicadas

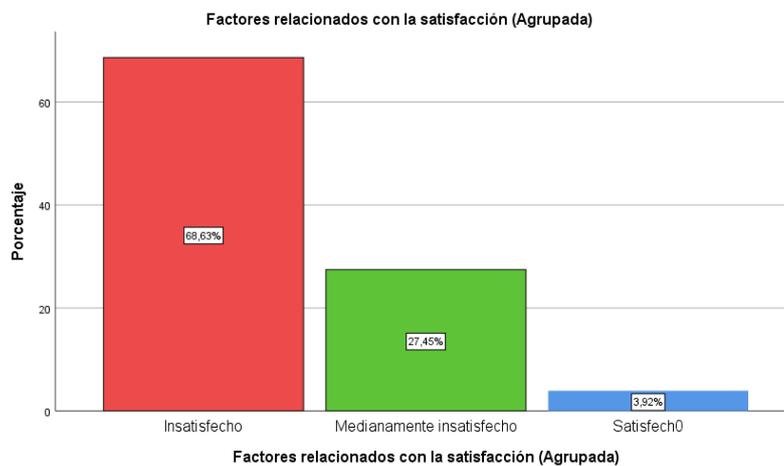


Figura 9. Factores relacionados con la satisfacción

Fuente. Tabla 11.

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a la a los factores asociados a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 68.6% en promedio lo percibe como **insatisfecho**, lo cual es perjudicial para la imagen institucional.

Tabla 12.

Factores relacionados con la insatisfacción

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	213	69,6	69,6
Medianamente insatisfecho	66	21,6	91,2
Satisfecho	27	8,8	100,0
Total	306	100,0	

Fuente. Encuestas aplicadas

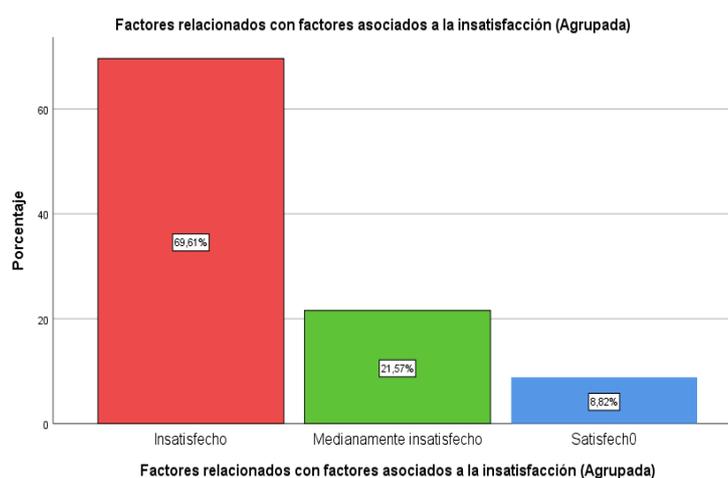


Figura 10. Factores relacionados con la insatisfacción

Fuente. Tabla 12.

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a la a los factores asociados a la insatisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 69.6% en promedio lo percibe como **insatisfecho**, lo cual es perjudicial para la imagen institucional.

Tabla 13.
Factores independientes

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	234	76,5	76,5
Medianamente insatisfecho	69	19,6	96,1
Satisfecho	12	3,9	100,0
Total	306	100,0	

Fuente. Encuestas aplicadas

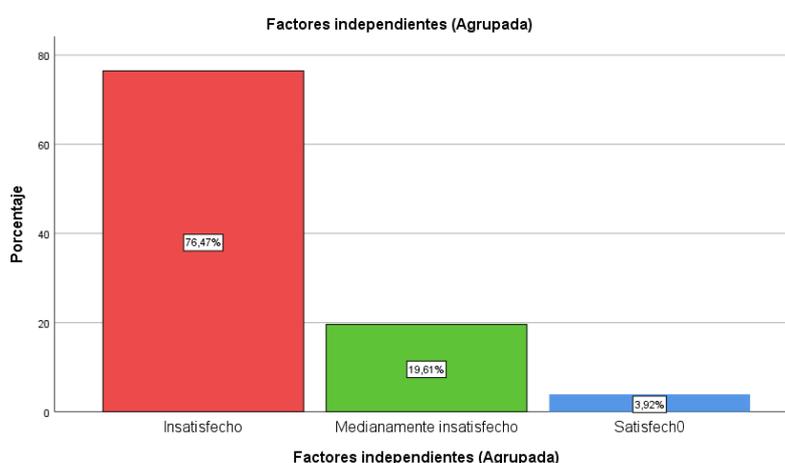


Figura 11. Factores independientes
Fuente. Tabla 13.

Análisis e interpretación

De los 306 usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca encuestados respecto a la a los factores asociados a la satisfacción en el Gobierno Regional de Cajamarca, el 76.5% en promedio lo percibe como **insatisfecho**, lo cual es perjudicial para la imagen institucional.

5.2.2. Discusión de resultados

La investigación buscó determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Regional de Cajamarca 2020, lo cual se corroboró, porque existe una correlación directa y alta; porque así lo

demuestran los resultados, en donde la calidad de servicio en promedio es calificada como **bajo** con un promedio ponderado de (65.7%) y la satisfacción de los usuarios (60.8%), es calificada como **bajo**.

Los resultados coinciden con las conclusiones de las tesis de:

Fernández (2015), "*Calidad de atención a usuarios de la administración pública*", que concluye: Que las dimensiones de amabilidad y cortesía, capacidad de respuesta son las que mayor insatisfacción presentan. Esto denota que, la disposición de los empleados a atender a los afiliados de forma cordial, con respeto y consideración, la agilidad y celeridad no están realizándose adecuadamente.

Lavín (2014). "*Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*" Revista Estado Gobierno y gestión pública, concluye: la percepción de los usuarios, que los factores que determinan la calidad de los servicios de salud, como un mecanismo externo de evaluación de la efectividad en la administración de los recursos y capacidades de la gerencia pública, el cual es muy sensible para cualquier sociedad, no se están aplicando adecuadamente lo que causa insatisfacción en todos los usuarios y que al personal le falta de capacidades acerca de la empatía, la amabilidad con los pacientes, ya que la calidad no solo debe estar implícita en los procesos médicos, quirúrgicos o administrativos, sino también en el trato y que existe debilidad en los tiempos de espera, por lo que urge mejorarse la capacidad de atención oportuna de pacientes.

Aranguiz (2018), “*Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de los restaurantes de la ciudad de Nicaragua*”. Concluye que existen falencias en la prestación del servicio, lo que impide tener los mayores beneficios y garantizar las utilidades a largo plazo y que el personal de servicio no brinda un trato personalizado, y que le falta de capacidad, lo cual deriva en un malestar de los clientes.

Arrué (2014). “*análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*”, concluye: la percepción se encuentra en el rango de satisfacción baja, lo cual no es suficiente respecto al servicio recibido en todo el proceso en la oficina.

Zamudio (2017), “*Calidad de servicio y su repercusión en la satisfacción de los estudiantes de Administración pública de la Universidad Autónoma, 2018*”, concluye: que existe relación directa y significativamente moderada entre la calidad de servicio, gestión de mantenimiento y la satisfacción de los estudiantes de la Carrera de Administración pública, lo cual afecta la satisfacción de los estudiantes, porque hay diferencias marcadas entre las aspiraciones y las apreciaciones, que causan evidentes y preocupantes molestias.

Escalante (2017), “*Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017*”. Concluye: que la calidad de servicio fue calificada como regular, en tanto que la de satisfacción del usuario se percibe también como regular.

Solano y Peláez (2018), “Programa de calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los clientes de Librería Hernández, 2017”. Concluye que: los clientes están disconformes con el trato que reciben por parte del personal y con la ayuda que reciben por parte del mismo y que el personal denota una imagen de desconfianza y que no están capacitados para brindar información relevante y pertinente sobre los productos que se brindan.

5.3. Contrastación de hipótesis

Las hipótesis se contrastaron con los resultados de una forma estadística, en primer lugar, se aplicó la Prueba de Kolmogorov-Smirnov, logrando determinarse que la prueba de correlación pertinente a emplearse es la de Pearson, porque, los valores sigs. son mayores a 0.05

Tabla 14.
Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
N		306	306
Parámetros normales	Media	32,1	19,49
	Desv. Estan.	6,847	5,776
Máximas diferencias extremas	Absoluto	0,215	0,216
	Positivo	0,215	0,216
	Negativo	-0,118	-0,171
Estadístico de prueba		0,215	0,216
Sig. asintótica		0,000	0,000

Los valores Sig. (p valor) al ser menores a 0.05; indican que la distribución de los datos no es normal y por lo tanto se debe utilizar el coeficiente Rho de Spearman.

Tabla 15.*Prueba de Correlación de Pearson entre variables*

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. bilateral	1,000	0,649
		N	- 306	0,000 306
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación Sig, bilateral N	0,649 0,000 306	1,000 306

El valor de Correlación es significativo en el nivel 0,01

Tabla 16.*Prueba de Correlación de calidad de servicio y factores asociados con la satisfacción*

			Calidad de servicio	Factores asociados a la Satisfacción
Rho Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. bilateral	1,000	0,609
		N	- 306	0,000 306
	Factores asociados a la Satisfacción	Coefficiente de correlación Sig, bilateral N	0,609 0,000 306	1,000 306

El valor de Correlación es significativo en el nivel 0,01

Tabla 17.

Prueba de Correlación de calidad de servicio y factores asociados con la insatisfacción

			Calidad de servicio	Factores asociados a la insatisfacción
Rho Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. bilateral	1,000	0,578
		N	- 306	0,000 306
	Factores asociados a la insatisfacción	Coefficiente de correlación Sig, bilateral N	0,578 0,000 306	1,000 306

El valor de Correlación es significativo en el nivel 0,01

Tabla 18.

Prueba de Correlación de calidad de servicio y factores independientes

			Calidad de servicio	Factores independientes
Rho Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Sig. bilateral	1,000	0,705
		N	- 306	0,000 306
	Factores independientes	Coefficiente de correlación Sig, bilateral N	0,705 0,000 306	1,000 306

El valor de Correlación es significativo en el nivel 0,01

CONCLUSIONES

La investigación encontró los siguientes resultados:

Respecto al objetivo general: Se encontró que la calidad de servicio influye directamente en la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca debido a que la calidad de servicio fue calificada por el 65,5% de los usuarios como bajo y la satisfacción de los usuarios fue calificada por el 60,85% también como bajo. Además, se corrobora por el valor del coeficiente de correlación de Spearman que es 0,649 que significa significancia moderada.

Respecto al objetivo específico 1: La investigación Se encontró que la calidad de servicio influye directamente en la en los factores asociados con la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca debido a que el valor del coeficiente de correlación de Spearman que es 0,609; que significa significancia moderada.

Respecto al objetivo específico 2:

La investigación Se encontró que la calidad de servicio influye directamente en la en los factores asociados con la insatisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca debido a que el valor del coeficiente de correlación de Spearman que es 0,578; que significa significancia moderada.

Respecto al objetivo específico 3: La investigación Se encontró que la calidad de servicio influye directamente en la en los factores independientes con la satisfacción del usuario del Gobierno Regional de Cajamarca debido a que el valor del coeficiente de correlación de Spearman que es 0,705; que significa significancia moderada.

RECOMENDACIONES

Al gerente del gobierno Regional de Cajamarca:

Proponer un plan de capacitación para fortalecer el compromiso e identidad del personal abordando los factores extrínsecos que son controlables por la institución y factores intrínsecos que son controlables por los colaboradores que redundara en beneficio de los clientes internos y externos: En los temas que se propones tenemos: relaciones humanas, relaciones públicas, trabajo en equipo, liderazgo, calidad de servicio, actitud mental positiva, compromiso.

Al director e la oficina general de Recursos Humanos

Implementar el plan de capacitación para fortalecer la actitud y aptitud de los colaboradores que beneficie a todos los grupos de interés en general y del Gobierno Regional en particular.

REFERENCIAS

- Aranguiz (2018), “*Relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de los restaurantes de la ciudad de Nicaragua*”.
- Arrué (2014). “*análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de OSIPTEL Loreto desde la percepción del usuario período junio a setiembre de 2014*” (Tesis Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- D’Alessio (2012). *Administración de operaciones productivas*. México: Mc Graw Hill.
- Hernández y Mendoza (2018). *Metodología de la investigación científica*. México: Mc Graw Hill.
- Robbins (2010). *Comportamiento organizacional*. México: Mc Graw Hill.
- Summers. (2006). *La calidad*. México: Prentice Hall.
- Escalante (2017), “*Relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Cajamarca, 2017*”. (Tesis de maestría). Universidad Privada del Norte.
- Fernández (2015), “*Calidad de atención a usuarios de la administración pública*”. (Tesis de licenciatura). Universidad F.A.S.T.A.
- Lavín (2014). “*Evaluación de la calidad del servicio en la administración pública en México: Estudio multicaso en el sector salud*” Revista Estado Gobierno y gestión pública.
- Solano y Peláez (2018), “*Programa de calidad del servicio para mejorar la satisfacción de los clientes de Librería Hernández, 2017*”.

Zamudio (2017), *“Calidad de servicio y su repercusión en la satisfacción de los estudiantes de Administración pública de la Universidad Autónoma, 2018.*

APÉNDICES

Apéndice 1. Cuestionario sobre calidad de servicio



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL GORECA

Estimado usuario:

Califique según su opinión a cada una de los siguientes ítems relacionados con el servicio que usted espera recibir en el GORECA.

	Variable X: calidad de servicio	No (Bajo)	A veces (Regular)	Si (bueno)
	Dimensión Fiabilidad			
	Indicador: Cumplimiento			
E1	Cuando el personal del GORECA, promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.			
	Indicador: Sinceridad			
E2	Cuando el usuario tiene un problema, el personal de GORECA muestra interés sincero en solucionarlo			
	Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez			
E3	El personal del GORECA, brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.			
	Indicador: Servicio sin errores			
E4	El personal del GORECA, mantiene el servicio exento de errores.			
	Dimensión: Capacidad de respuesta			
	Indicador: Cumplir plazos prometidos			
E5	El personal del GORECA, promete a sus usuarios y brindan los servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir			
	Indicador: Prontitud en el servicio			
E6	El personal del GORECA, está dispuesto y disponible durante la entrega del servicio.			
	Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre			
E7	El personal del GORECA, siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus usuarios.			
	Dimensión: Seguridad			
	Indicador: Inspirar confianza			
E8	El comportamiento del personal del GORECA, inspiran confianza en los usuarios.			
	Indicador: Inspirar seguridad			
E9	Los usuarios del GORECA se sienten seguros en sus gestiones y/o transacciones.			
	Indicador: Cortesía			
E10	El personal del GORECA, trata con cortesía a los usuarios			
	Indicador: Conocimiento para responder preguntas			

E11	El personal de GORECA, tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los usuarios.			
	Dimensión: Empatía			
	Indicador: Horarios convenientes			
E12	El GORECA, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para los usuarios.			
	Indicador: Atención personalizada			
E13	El GORECA, tiene personal que brinda atención personalizada a sus usuarios cuando es requerida.			
	Indicador: Enfocados en el servicio			
E14	El GORECA, se esmera en brindar el mejor servicio a sus usuarios.			
	Indicador: Interés y preocupación genuina			
E15	El GORECA, entiende las necesidades específicas de sus usuarios.			
	Indicador: Compromiso de necesidades			
E16	El GORECA, muestra interés en los usuarios y los toman en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.			
	Dimensión: Elementos tangibles			
	Indicador: Atracción visual de instalaciones físicas			
E17	El GORECA, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.			
	Indicador: Apariencia de equipos			
E18	El GORECA, tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda			
	Indicador: Aspecto personal			
E19	En el GORECA el personal se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo			
	Indicador: Materiales asociado al servicio			
E20	En el GORECA los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia.			

Muchas gracias

Apéndice 2. Cuestionario para la Satisfacción de los usuarios



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CAJAMARCA

ESCUELA DE POSGRADO

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DIRIGIDA A LOS USUARIOS DEL GORECA

Estimado usuario:

Califique según su opinión a cada una de los siguientes ítems relacionados con el servicio que usted espera recibir en el Gobierno Regional de Cajamarca (GORECA).

Mala 1
Regular 2
Buena 3

	Dimensión: Factores relacionados con factores asociados a la satisfacción			
	Indicador: Respuesta a necesidades y peticiones particulares del cliente			
	El personal de la GORECA, responde adecuadamente a las necesidades de los usuarios			
	Indicador: Disponibilidad			
	El personal de la GORECA, muestra permanentemente disponibilidad para atender a sus usuarios			
	Indicador: Trato al usuario			
	El personal de la GORECA, trata bien a sus usuarios			
	Indicador: Nivel de servicio			
	El personal de la GORECA, ofrece a sus usuarios las mejores atenciones			
	Indicador: Acciones/omisiones que benefician/perjudican al cliente			
	El personal de la GORECA, se preocupa por las acciones u omisiones que benefician a los usuarios			
	El personal de la GORECA, se preocupa por las omisiones que perjudican a los usuarios			
	Dimensión: Factores relacionados con factores asociados a la insatisfacción			
	Indicador: Fiabilidad			
	El personal de la GORECA, cumple de manera fiable y cuidadosa lo prometido a sus usuarios			
	Indicador: Seguridad			
	El personal de la GORECA cumple de manera segura lo prometido a sus usuarios			
	Indicador: Respuesta a errores en la prestación del servicio			

	El personal de la GORECA se preocupa por responder inmediatamente a sus errores en la prestación del servicio a los usuarios			
	Indicador: Acogida			
	El personal de la GORECA, da buena acogida de los usuarios			
	Indicador: Integridad			
	El personal de la GORECA, es integro en la atención a los usuarios			
	Dimensión: Factores independientes			
	Indicador: Rapidez			
	El personal de la GORECA, atiende con rapidez a los usuarios			
	Indicador: Profesionalidad del personal			
	El personal de la GORECA, es profesional en la atención a los usuarios			
	Indicador: Atractivo de GORECA como lugar			
	El personal de la GORECA, atiende en local atractivo a los usuarios			

Muchas gracias