



UNIVERSIDAD JOSÉ CARLOS MARIÁTEGUI

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, EMPRESARIALES Y

PEDAGÓGICAS

CARRERA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y

MARKETING ESTRATÉGICO

TESIS

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL
ÁREA ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO REGIONAL DE TACNA, 2020**

PRESENTADO POR:

**BACH.MARIA NANCY ALVÁN RUBIO
BACH CARLOS DAVID COAQUIRA ALVÁN**

ASESOR

MGR. GUILIAN CALANCHO MAMANI

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y MARKETING
ESTRATÉGICO**

MOQUEGUA- PERÚ

2021

ÍNDICE DE CONTENIDO

| | |
|--|------|
| DEDICATORIA | I |
| AGRADECIMIENTO | II |
| ÍNDICE DE CONTENIDO..... | III |
| INDICE DE TABLAS Y GAFICOS | VI |
| RESUMEN..... | VIII |
| ABSTRACT | IX |
| INTRODUCCIÓN | IX |
| CAPÍTULO I..... | 1 |
| 1.1 Descripción de la Realidad Problemática..... | 1 |
| 1.2. Definición del Problema. | 3 |
| 1.2.1 Problema general..... | 3 |
| 1.2.2 Problema específico. | 3 |
| 1.3. Objetivos de la Investigación..... | 4 |
| 1.3.2 Objetivo general. | 4 |
| 1.3.2 Objetivos específicos..... | 4 |
| 1.4. Justificación e Importancia de la Investigación | 5 |
| 1.5 Variables | 7 |

| | | |
|---------------|---|----|
| 1.5.1 | Operacionalización | 7 |
| 1.6 | Hipótesis de la Investigación | 8 |
| 1.6.1 | Hipótesis general. | 8 |
| 1.6.2. | Hipótesis específica. | 8 |
| CAPÍTULO II | | 10 |
| 2.1 | Antecedentes de la Investigación | 10 |
| 2.1.1. | Antecedentes internacionales. | 10 |
| 2.1.2 | Antecedentes nacionales. | 12 |
| 2.2 | Bases Teóricas | 13 |
| 2.2.1 | Calidad de servicio | 13 |
| 2.2.2 | Satisfacción al usuario. | 19 |
| 2.3 | Marco Conceptual | 23 |
| CAPITULO III: | | 26 |
| 3.1. | Tipo de investigación | 26 |
| 3.2. | Diseño de investigación | 26 |
| 3.4. | Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 27 |
| 3.5. | Técnica de procesamiento y análisis de datos..... | 28 |
| CAPITULO IV: | | 29 |
| 4.1. | Presentación de resultados por variable y dimensiones | 29 |

| | |
|--|----|
| 4.2. Contratación de hipótesis | 42 |
| 4.3. Discusión de resultados..... | 54 |
| CAPITULO V: | 55 |
| 5.1. Conclusiones | 55 |
| 5.1. Recomendaciones..... | 57 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 59 |
| ANEXOS | 62 |
| ANEXO N °1 CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO | 62 |
| ANEXO N °2 CUESTIONARIO SATSIFACCIÓN DEL USUARIO | 64 |

INDICE DE TABLAS Y GAFICOS

INDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1 <i>Operacionalización de Variables</i> | 7 |
| Tabla 2 <i>Gobierno Regional de Tacna</i> | 27 |
| Tabla 3 <i>Variable 1 calidad de servicio – dimensión 1 fiabilidad</i> | 29 |
| Tabla 4 <i>Variable 1 calidad de servicio – dimensión 2 sensibilidad</i> | 31 |
| Tabla 5 <i>Variable 1 calidad de servicio – dimensión 3 seguridad</i> | 32 |
| Tabla 6 <i>Variable 1 calidad de servicio – dimensión 4 empatía</i> | 34 |
| Tabla 7 <i>Variable 1 calidad de servicio</i> | 35 |
| Tabla 8 <i>Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 1 expectativas</i> | 37 |
| Tabla 9 <i>Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 2 percepción</i> | 38 |
| Tabla 10 <i>Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 3 atención de quejas</i> | 40 |
| Tabla 11 <i>Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 4 conformidad</i> | 41 |
| Tabla 12 <i>Variable 2 satisfacción del usuario</i> | 43 |
| Tabla 13 <i>Prueba Rho Pearson entre calidad de servicio y satisfacción del usuario</i> | 46 |
| Tabla 14 <i>Prueba Rho Pearson entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario</i> | 48 |
| Tabla 15 <i>Prueba Rho Pearson entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario</i> .. | 49 |
| Tabla 16 <i>Prueba Rho Pearson entre la seguridad y la satisfacción del usuario</i> | 51 |
| Tabla 17 <i>Prueba Rho Pearson entre la empatía y la satisfacción del usuario</i> | 52 |

INDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 <i>Variable 1 calidad de servicio – dimensión 1 fiabilidad</i> | 30 |
| Gráfico 2 <i>Variable 1 calidad de servicio – dimensión 2 sensibilidad</i> | 31 |
| Gráfico 3 <i>Variable 1 calidad de servicio – dimensión 3 seguridad</i> | 33 |
| Gráfico 4 <i>Variable 1 calidad de servicio – dimensión 3 empatía</i> | 34 |
| Gráfico 5 <i>Variable 1 calidad de servicio</i> | 36 |
| Gráfico 6 <i>Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 1 expectativas</i> | 37 |
| Gráfico 7 <i>Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 2 percepción</i> | 39 |
| Gráfico 8 <i>Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 3 atención de quejas</i> ... | 40 |
| Gráfico 9 <i>Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 4 conformidad</i> | 42 |
| Gráfico 10 <i>Variable 2 satisfacción del usuario</i> | 43 |

RESUMEN

La investigación consistió en encontrar como objetivo general el demostrar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna en el año 2020.

El enfoque metodológico que se empleó en esta investigación corresponde a un tipo de investigación aplicativo y toda la información se recogió en campo mediante la aplicación de los instrumentos para medir las variables, siendo de diseño no experimental con un corte transversal de nivel descriptivo correlacional de los cuales participaron un total de 217 personas.

Al concluir la investigación se pudo determinar que la relación fue significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna siendo este un grado de correlación positivo y según la escala alto siendo el valor de (0,886). Como conclusión final se demostró que si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna.

Palabras claves; calidad de servicio, satisfacción al usuario, empatía.

ABSTRACT

The research consisted of finding the general objective of demonstrating the relationship between the quality of the service and user satisfaction in the administrative area of the Regional Government of Tacna in 2020.

The methodological approach used in this research corresponds to a type of applicative research and all the information was collected in the field by applying the instruments to measure the variables, being of a non-experimental design with a cross-sectional descriptive correlation level of the variables. which participated a total of 217 people.

At the conclusion of the research, it was possible to determine that the relationship was significant between the quality of the service and user satisfaction in the administrative area of the Regional Government of Tacna, this being a positive degree of correlation and according to the high scale, the value being (0.886). As a final conclusion, it was demonstrated that there is a relationship between the quality of the service and user satisfaction in the administrative area of the Regional Government of Tacna.

Keywords; quality of service, user satisfaction, empathy.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se distribuirá por capítulos en los cuales se toman en cuenta puntos importantes de la investigación con la finalidad de segmentar y dar un orden adecuado a la investigación según indica el reglamento de vuestra universidad detallando el Capítulo I, que discurre en plantear el problema de la investigación explicando por qué se quiere investigar el problema comprendiendo de preguntas, objetivos e hipótesis consideradas en la operacionalización de las variables de estudio.

Capitulo II: entabla una búsqueda de información respecto a las variables de investigación siendo estas importantes para identificar conceptos y definiciones, también considera antecedentes en referencia a las variables de estudio conjuntamente con la definición de los términos para una mejor comprensión de la investigación.

Capitulo III: entabla una búsqueda de información respecto a la metodología investigativa que toma en torno referencia del diseño y tipo investigativo, adicionando la búsqueda de la población y su muestra respectiva, considerando las técnicas e instrumentos.

Capitulo IV: entabla la interpretación de los resultados obtenidos mediante los gráficos y tablas.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción de la Realidad Problemática.

El gobierno regional de Moquegua tiene por finalidad impulsar el desarrollo integral y sostenible a lo que se refiere al ámbito regional de Moquegua de manera competitiva, integrada y transparente, para lo cual tiene que prestar servicios y atención de calidad para todos sus usuarios que requieran información o algún otro trámite que corresponde a esta Institución brindar, como se puede visualizar en el organigrama de la Institución se puede verificar que se cuentan con diferentes dependencias en el Gobierno Regional de Moquegua cada una de ellas con personal administrativo que tiene por bien brindar atención información y lo que se requiera a la comunidad, por lo que se puede identificar muchas veces el servicio que ofrecen no es el más óptimo por lo que se esta investigación quiere identificar las causas de ello mediante la relación de variables que se escogieron para esta investigación.

En la Región de Moquegua la población no está informada sobre todas las obligaciones que tiene con la colectividad el Gobierno Regional de Moquegua, la localidad no sabe de todos los tramites que debe de cumplir con la población el Gobierno Regional de Moquegua, y se puede observar que es por falta de criterio por las autoridades y trabajadores que la población desconoce mencionadas funciones y tramites documentarios.

Esto trae consigo como consecuencia que la población en general cree cierta incertidumbre y descontento por parte del Gobierno Regional de Moquegua hacia sus usuarios por una mala información y atención que tienen los trabajadores administrativos con la comunidad y colectividad.

Por lo que por este motivo la presente investigación decide investigar estos problemas planteándose el objetivo de poder determinar cómo mejorar las actividades en base a servicios que brinda a todos los beneficiarios del Gobierno Regional de Moquegua, verificando factores como una mejor comunicación, capacitación generando confianza en la población para generar un buen clima y trato

entre trabajadores administrativos y usuario del Gobierno Regional de Moquegua.

1.2. Definición del Problema.

1.2.1 Problema general.

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020?

1.2.2 Problema específico.

- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020?

- ¿Qué relación existe entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020?

- ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020?

- ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.2 Objetivo general.

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

1.3.2 Objetivos específicos.

- Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

- Determinar la relación que existe entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

- Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

- Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación Teórica:

La mayoría de las instituciones públicas dirigidas por el gobierno peruano tienen ciertas deficiencias en la calidad de atención a todos los usuarios de la colectividad o jurisdicción, lo que permite por medio de esta investigación obtener información que determinara los niveles de la calidad de atención y la satisfacción al usuario de los asistentes administrativos, servidores públicos y funcionarios públicos del Gobierno Regional de Tacna y poder intervenir para su mejora continua en atención a la colectividad.

Justificación Práctica:

La mayor parte de los datos obtenidos por medio de esta investigación quedase como antecedente para próximas investigaciones que se realicen en la región Tacna o en otras regiones del País para poder debatir y discutir los resultados posteriores, de igual manera servirá para el Gobierno Regional de Tacna sepa sus deficiencias y virtudes por parte de sus trabajadores y de esa manera pueda generar estrategias que les permita mejorar como organización.

Justificación Metodológica:

Permitirá que futuras investigaciones tomen como referencia las variables de estudios y a su vez sus dimensiones e indicadores por lo que la confiabilidad y validez de los instrumentos serán garantizadas para ser modelo de otros investigadores que realicen temas similares para sus investigaciones.

Justificación Social:

Se requiere verificar cual es las consecuencias que trae consigo la calidad del servicio que presta el Gobierno Regional de Tacna y como es que reacciona sus usuarios a través de la satisfacción que siente ellos por la atención brindada.

1.5 Variables

1.5.1 Operacionalización

Tabla 1
Operacionalización de Variables

| VARIABLE | DIMENSIONES | INDICADORES | ITEMS | ESCALA |
|--------------------------|---------------------|---|--------------|------------------|
| CALIDAD DE SERVICIO | Fiabilidad | • Intereses por resolver los problemas | | |
| | Sensibilidad | • Información de la ejecución del servicio, disposición de ayudar a los usuarios. | | Ordinal |
| | Seguridad | • seguridad en os procedimientos documentarios o de información | Cuestionario | Escala Likert de |
| | Empatía | • Comprender las necesidades de los usuarios. | | |
| | Elementos tangibles | • Infraestructura, tecnología en beneficio de los usuarios. | | |
| SATISFACCIÓN DEL USUARIO | Expectativas | • Servicio prestados si errores | | Ordinal |
| | Percepciones | • Calidad y costo | Cuestionario | Escala Likert de |
| | Atención de quejas | • Solución de problemas | | |
| | Conformidad | • Satisfacción del servicio | | |

Fuente: Elaboración propia

1.6 Hipótesis de la Investigación

1.6.1 Hipótesis general.

H₁ Existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

H₀ No existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

1.6.2. Hipótesis específica.

- HE₁ Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

- HE₂ Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

- HE₃ Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

- HE₄ Existe relación entre la empatía y los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales.

(Alvarez,2012); lleva por nombre de tesis, “Satisfacción de los clientes y los usuarios de la cadena de supermercados gubernamentales”, con objetivo general tuvo la investigación fue determinar el nivel de satisfacción de todos los clientes en repercusión de la calidad de servicio ofrecido por una cadena de supermercados gubernamentales, para lo cual se decidio realizar una investigación con la siguiente metodología que lleva un tipo de investigación aplicada, desarrollandose un diseño que es considerado no experimental, considerado en la investigación relacional siendo esta considerada de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones que la relación entre la satisfacción de los clientes con la cadena de supermercados gubernamentales se relacionan ya que los usuarios perciben características por parte del personal que genera satisfacción.

(Porrás,2013); su investigación titulada “Sistema de gestión de calidad en las instituciones públicas de educación preescolar en Colombia”, el objetivo general de la investigación es reconocer las variables de tipo administrativo , cultural,organizacional y de calidad en las instituciones públicas de educación preescolar en Colombia, para lo cual se decidió realizar una investigación con la siguiente metodología que lleva un tipo de investigación aplicada, desarrollándose un diseño que es considerado no experimental, considerado en la investigación relacional siendo esta considerada de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones, que las dimensiones muestran alta incidencia con la satisfacción a lo que refleja un buen Sistema de gestión de calidad en las instituciones públicas de educación preescolar en Colombia.

(García,2012); su investigación titulada “Evaluación de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud el bosque”, su objetivo fue evaluar la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud el bosque, para lo cual se decidió realizar una investigación con la siguiente metodología que lleva un tipo de investigación aplicada, desarrollándose un diseño que es considerado no experimental, considerado en la investigación relacional siendo esta considerada de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones, existe una evaluación positiva significativa de la calidad y calidez de atención a los usuarios del subcentro de salud el bosque.

2.1.2 Antecedentes nacionales.

(Rojas, 2017), su investigación titulada “Influencia de la calidad del servicio en los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo en chincha”, se tuvo como objetivo general determinar la Influencia de la calidad del servicio en los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo en chincha, para lo cual se decidió realizar una investigación con la siguiente metodología que lleva un tipo de investigación aplicada, desarrollándose un diseño que es considerado no experimental, considerado en la investigación relacional siendo esta considerada de corte transversal, llegando a las siguientes conclusiones, que por medio del coeficiente de correlación se determina una relación positiva alta entre Influencia de la calidad del servicio en los usuarios de la municipalidad distrital de pueblo nuevo en chincha.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Calidad de servicio

(Marsumoto,2014); manifiesta en sus artículos que la calidad de servicio se considera a la elaboración de bienes o servicios en optimas situaciones que conllevan a realizar las cosas de forma correcta, y que la persona que reciba este bien o servicio como realmente lo desea.

La producción de bienes o servicios deben de contener características que deslumbren al cliente o al usuario, superando sus expectativas del producto, el bien o servicio siempre tiene que conllevar calidad que perdure en el tiempo, una excelente presentación, no demorar en su tiempo de fabricación,etc. Esas características hacen que los clientes puedan satisfacer sus necesidades y lo que realmente asegura es la fidelización de los clientes con la organización, empresa o institución.

(Manene,2010); La calidad total nos señala que es una herramienta que tiene la calidad de servicio, y que esta misma busca generar la rentabilidad y garantiza el crecimiento económico de la organización mediante el ofrecimiento de un buen servicio a todos los usuarios pensando en satisfacer sus necesidades, aquí en esta

herramienta de calidad total se pretende tener en consideración la relación entre los trabajadores que se encargan de atención al cliente con los clientes y usuarios en general con la finalidad de generar buen clima organizacional y relación entre ambos con nuevos estilos y estrategias como el liderazgo.

El término de calidad total es sumamente importante para todas las organizaciones o instituciones que producen bienes o realizan servicios, la tecnología y los nuevos métodos de comunicación avanzan considerablemente en el tiempo, es por ello que los trabajadores de una organización tienen que ser capacitados constantemente en estos temas de atención al usuario, de tal manera que se permita el desarrollo de la organización cumpliendo los objetivos de satisfacer a sus clientes o usuarios, estas estrategias aseguran a la organización una mejor estabilidad, un mayor progreso y permanencia en el tiempo por ser productiva y entablar buena relación entre trabajadores y clientes o usuarios.

Un servicio de calidad significa lograr la satisfacción de los clientes o usuarios el mismo que realiza un análisis interior de la buena relación entre los trabajadores y segmentos de grupo de trabajadores y el análisis externo que son los clientes o usuarios se sientan representados por la organización por cumplir con sus expectativas.

Lo que conlleva a evidenciar que un servicio de calidad son las consecuencias de los procesos que se evalúan las experiencias del consumidor o usuario aquí el mismo compara las expectativas que tiene ante el recibimiento del bien o servicio con la percepción de realmente como lo recibe hace las comparaciones en su interior y verifica si realmente está satisfecho por la atención recibida y queda complacido o inconforme con la atención recibida.

2.2.1.1 Cultura de la calidad.

Relacionar la cultura con la calidad en todas las empresas ya sean públicas o privadas, deben de fomentar el espíritu de la calidad a lo que se refiere una buena relación de la organización de su capital humano trabajadores en general, y su mundo exterior que son todos sus clientes o usuarios, estos perduran en el tiempo garantiza un tema de cultura de calidad ya que las organizaciones verifican como objetivo entablar una buena relación de trabajadores con los clientes o usuarios, la cultura de calidad es llevar la consigna como trabajador de la organización las ganas de ofrecer un buen servicio de calidad en todo momento que la organización lo requiera.

Al momento de implantar políticas de cultura de la calidad, los trabajadores ya tienen en sus percepciones desarrollar los procesos de atención a cliente con eficiencia y eficacia, desarrollando habilidades que permitan a no equivocarse al brindar una correcta atención a los clientes o usuarios, lo que en un mediano plazo contribuye de manera positiva a la organización y le permite lograr sus objetivos y metas con la interacción directa de sus colaboradores.

La cultura de calidad genera en el tiempo un nuevo paradigma y cambio organizacional que son positivos para la organización un personal correctamente capacitado y guiado para el cumplimiento de los objetivos de la organización generan el éxito y productividad en las organizaciones siempre y cuando cumplan con las expectativas de los clientes y usuarios en todo momento.

2.2.1.2 El modelo SERVQUAL.

(Redhead,2015); mediante este modelo se permite identificar las brechas de la calidad de servicio que son las siguientes que son consideradas con las dimensiones del modelo SERVQUAL:

- Fiabilidad:

(Matsumoto,2014); es la habilidad para poder poner en practica la ejecución de un servicio que está destinado a cumplirse de forma cuidadosa y completamente fiable, que tienen que conllevar su ejecución o entrega en plazos establecidos y solucionando los inconvenientes y problemas que se susciten en el camino de forma oportuna.

- Sensibilidad:

(Matsumoto,2014); se le considera sensibilidad a la predisposición que tiene el trabajador para poder ayudar a los usuarios y

garantizarles un buen proceso de atención satisfaciendo sus necesidades que tengan en ese preciso momento de la atención.

- Seguridad:

(Matsumoto,2014); es la confianza y seguridad que el usuario recibe por parte del trabajador, ya que el usuario necesita esa confianza que su problema o lo que está pidiendo sea solucionado de manera inmediata y de manera correcta como lo espera el usuario.

- Empatía:

(Matsumoto,2014); la empatía se relaciona a la atención personalizadas que pueden recibir los usuarios basándose en la cortesía profesional el trabajador se pone en el lugar del cliente y hace suyo el problema para encontrar una solución que sea de agrado para el cliente

siempre y cuando estas no infrinjan los reglamentos que tiene la organización.

- Elementos tangibles:

(Matsumoto,2014); Comprenden temas de infraestructura, aparatos tecnológicos y materiales que el personal utiliza o está instalado para poder resolver los problemas de los clientes usuarios en bienestar para ellos.

2.2.2 Satisfacción al usuario.

(Chiavenato,2015); el autor define la satisfacción del usuario es la perspicacia que el usuario tiene respecto a recibir un servicio de un determinado lugar, empresa u organización.

(Louffat,2012); la satisfacción al usuario es el desempeño de las expectativas que siente el usuario por los servicios que ha recibido por parte de una organización o institución.

2.2.2.1 Características de la calidad de servicio

- Servicio de calidad cumple con lo que ofrece a sus clientes y usuarios, quiere decir que lo que se le promete al público y población la empresa lo tiene que cumplir eso genera fidelización por parte de los clientes.
- Busca satisfacer a sus clientes mediante la correcta y calidad de sus productos fabricados, ya sean servicios o productos.
- Debe ser fácil el contacto entre atención al público y el consumidor o cliente, no haciéndolo tan engorroso y se desarrolle de manera fácil y sencilla.
- El servicio debe de ser efectivo, obtener resultado efectivo y encontrar la satisfacción y alegría del consumidor por los servicios recibidos.

2.2.2.2 Importancia de la satisfacción al usuario.

(Amalia,2015); es importante saber los niveles de satisfacción que tiene el usuario con la organización, por lo que genera una participación proactiva por parte de los usuarios con la organización, generando en la vida diaria una fidelización entre usuario y empresa, es por ello que para las organizaciones e instituciones logren buenos niveles de satisfacción en los usuarios debe desarrollar de manera constante distintas actividades y talleres en beneficio de los trabajadores y colaboradores en el que se les pueda capacitar y desarrollar nuevas habilidades para un mejor trato entre ellos mismos los trabajadores y los usuarios entre sí, ofreciendo información correcta, impartiendo buen trato hacia el público y sobre todo generar tranquilidad y satisfacción por parte de los usuarios con la organización.

2.2.2.3. Características de la satisfacción del usuario.

- Es la opinión progresiva que brinda el usuario por la atención recibida por parte de la organización por medio

de los trabajadores y es la relación de como los usuarios satisfacen sus necesidades y expectativas por medio de la organización.

- La organización ofrece servicios no solamente basados en una actividad, da por medio de sus recursos una mejor atención aminorando tiempos o llevando una información importante para beneficio del usuario.
- Es la valoración que da el usuario a los servicios prestados por parte de la organización, el usuario verificara si tiene una valoración positiva o una valoración negativa.
- Existen personalidades diferentes entre los usuarios y lo que caracteriza a la satisfacción del usuario es que el personal está capacitado para tratar las diversas personalidades de los usuarios con la consigna de llevar a todos a una solución por mas personalidades diferente que los usuarios presenten en el momento de la atención.

2.3 Marco Conceptual

1. Calidad de servicio:

Calidad de servicio se considera a la producción de bienes o servicios en optimas situaciones que conllevan a realizar las cosas de forma correcta, y que la persona que reciba este bien o servicio como realmente lo desea.

2. Elementos tangibles:

Comprenden temas de infraestructura, aparatos tecnológicos y materiales que el personal utiliza o está instalado para poder resolver los problemas de los clientes usuarios en bienestar para ellos.

3. Empatía.

la empatía se relaciona a la atención personalizadas que pueden recibir los usuarios basándose en la cortesía profesional el trabajador se pone en el lugar del cliente y hace suyo el problema para encontrar una solución que sea de agrado para el cliente siempre y cuando estas no infrinjan los reglamentos que tiene la organización.

4. Fiabilidad.

es la habilidad para poder poner en practica la ejecución de un servicio que está destinado a cumplirse de forma cuidadosa y completamente fiable, que tienen

que conllevar su ejecución o entrega en plazos establecidos y solucionando los inconvenientes y problemas que se susciten en el camino de forma oportuna.

5. Información:

Son los conocimientos que se obtienen a través de los procesos de los servicios que se prestan y lo procesa el usuario tanto como el trabajador de la organización o empresa.

6. Percepciones:

Es la apreciación a través del punto de vista que el usuario puede obtener a través de generar un trámite o un servicio en una organización, el usuario compara su experiencia obtenida por medio de la percepción y la compara con la expectativa que tenía antes de recibir el servicio estas pueden ser positivas como negativas.

7. Trabajo en equipo:

Es el trabajo engranado que realiza un grupo de personas con la finalidad de alcanzar un objetivo que beneficie de forma igual al grupo de trabajo y la organización, no busca el beneficio propio, al contrario, busca el beneficio de todo el equipo que lo realiza.

8. Satisfacción del usuario.

Es la perspicacia que el usuario tiene respecto a recibir un servicio de un determinado lugar, empresa u organización.

9. Seguridad:

Es la confianza y seguridad que el usuario recibe por parte dl trabajador, ya que el usuario necesita esa confianza que su problema o lo que está pidiendo sea solucionado de manera inmediata y de manera correcta como lo espera el usuario.

10. Sensibilidad:

se le considera sensibilidad a la predisposición que tiene el trabajador para poder ayudar a los usuarios y garantizarles un buen proceso de atención satisfaciendo sus necesidades que tengan en ese preciso momento de la atención.

CAPITULO III:

MÉTODO

3.1. Tipo de investigación

(Hernandez,2014); se condera una investigación de un tipo aplicado por lo cual se recogerá la información a base de instrumentos que son las encuestas mediante un trabajo de campo.

3.2. Diseño de investigación

(Hernandez,2014); se pretende desarrollar un diseño de investigación no experimental el cual indica que solo se harán uso de las variables una sola vez sin manipular ninguna dimensión ni indicador, también lleva un nivel de investigación descriptivo correlacional con el fin de ver la relación que resulta de aplicar ambas variables en la investigación

3.3. Población y muestra

Se toma en referencia a todo el personal administrativo del GORE Tacna porque en calculo mensual y en promedio son 217 usuarios que visitan de manera semanal el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna.

Tabla 2
Gobierno Regional de Tacna.

| <i>EDADES</i> | <i>DEPARTAMENTO</i> | <i>USUARIOS</i> |
|---------------|---------------------|-----------------|
| <i>18- 65</i> | <i>Tacna</i> | <i>217</i> |
| | <i>total</i> | <i>217</i> |

Fuente: Elaboración propia

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se considera de ambas variables sus propias técnicas de aplicación como se detalla son observacionales por medio de un cuestionario se aplican encuestas para obtener información de los usuarios de la institución a investigar. Esta información es debidamente procesada y analizada para posteriores resultados.

3.5. Técnica de procesamiento y análisis de datos

Se necesitará de software adecuados para procesar datos, hojas de cálculo y software estadístico, todo ello es necesario para procesar la información y luego realizar las tablas y gráficos según los resultados obtenidos y por ultimo analizarlo mediante el programa estadístico y corroborar si las hipótesis de investigación son las adecuadas.

CAPITULO IV:
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

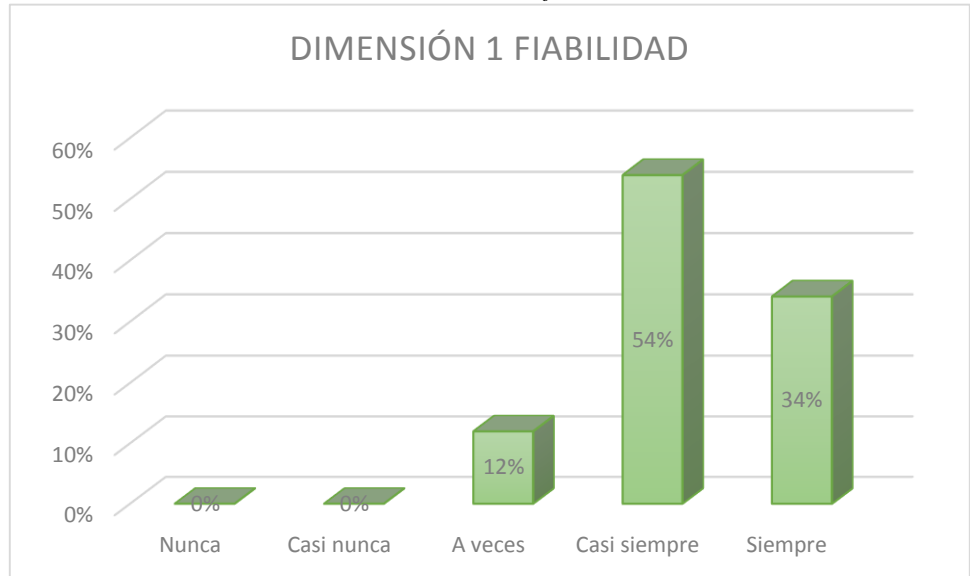
4.1. Presentación de resultados por variables y dimensiones

Tabla 3
Variable 1 calidad de servicio – dimensión 1 fiabilidad

| | alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|---------|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| | Nunca | 0 | 0% | 0% | 0% |
| | Casi nunca | 0 | 0% | 0% | 0% |
| validos | A veces | 26 | 12% | 12% | 12% |
| | Casi siempre | 117 | 54% | 54% | 66% |
| | Siempre | 74 | 34% | 34% | 100% |
| | total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 1
Variable 1 calidad de servicio – dimensión 1 fiabilidad



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

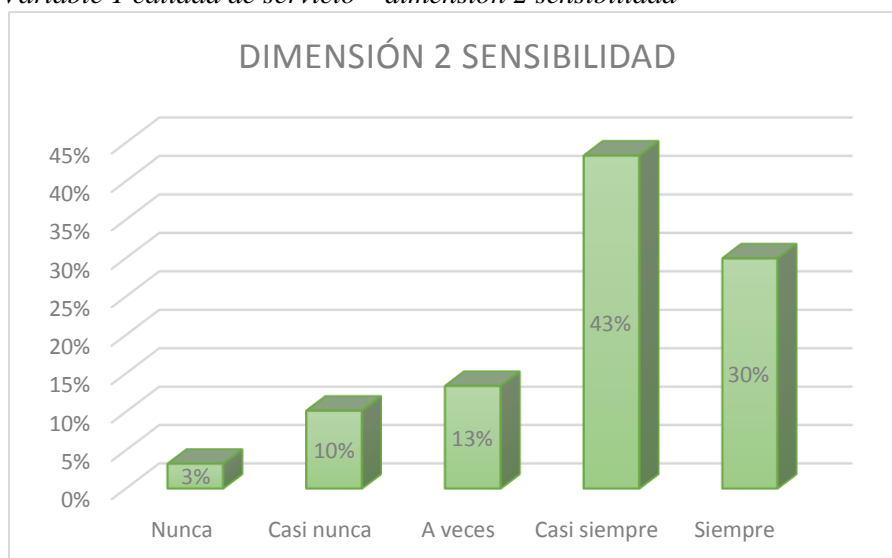
De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 3 y gráfico 1; que el 12% de los encuestados consideran que un servicio de calidad en la posición de fiabilidad se da a veces, el 54 % de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de fiabilidad se da casi siempre, el 34% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de fiabilidad se da siempre.

Tabla 4
Variable 1 calidad de servicio – dimensión 2 sensibilidad

| | alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|---------|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| validos | Nunca | 7 | 3% | 3% | 3% |
| | Casi nunca | 22 | 10% | 10% | 13% |
| | A veces | 29 | 13% | 13% | 27% |
| | Casi siempre | 94 | 43% | 43% | 70% |
| | Siempre | 65 | 30% | 30% | 100% |
| | total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 2
Variable 1 calidad de servicio – dimensión 2 sensibilidad



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

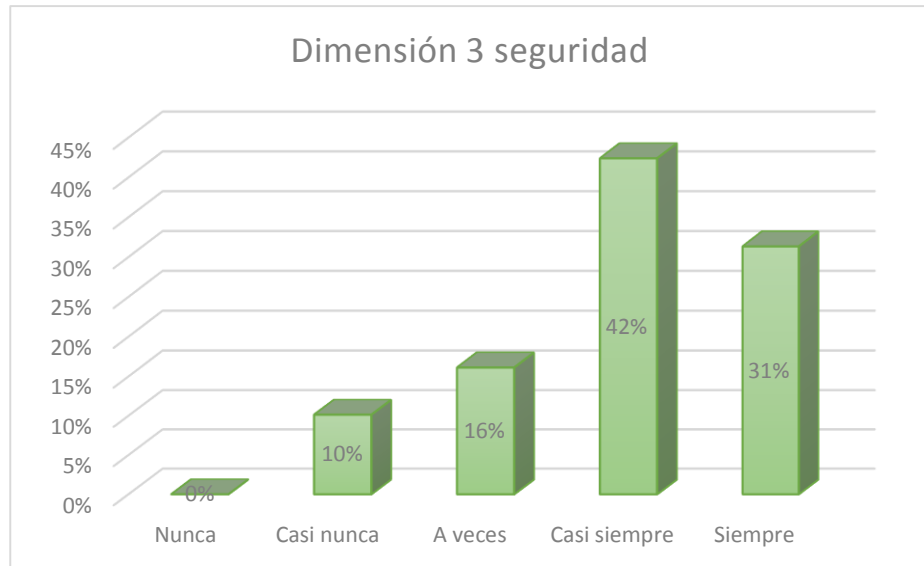
De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 4 y gráfico 2; que el 3% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de sensibilidad se da nunca, el 10% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de sensibilidad se da casi nunca, el 13% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de sensibilidad se da a veces, el 43% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de sensibilidad se da casi siempre, el 30% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de sensibilidad se da siempre.

Tabla 5
Variable 1 calidad de servicio – dimensión 3 seguridad

| alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| Nunca | 0 | 0% | 0% | 0% |
| Casi nunca | 22 | 10% | 10% | 10% |
| A veces | 35 | 16% | 16% | 26% |
| Casi siempre | 92 | 42% | 42% | 69% |
| Siempre | 68 | 31% | 31% | 100% |
| total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 3
Variable 1 calidad de servicio – dimensión 3 seguridad



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

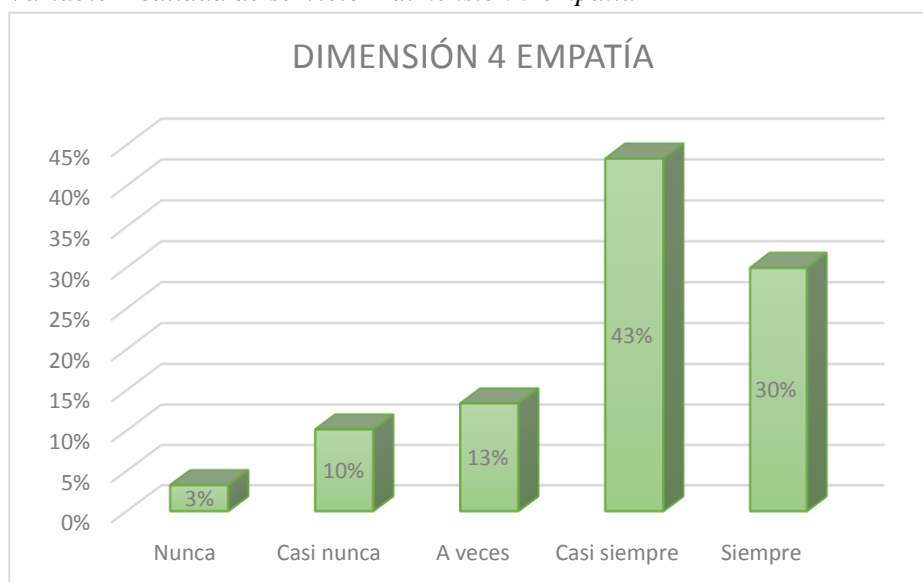
De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 5 y gráfico 3; que el 10% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de seguridad se da casi nunca, el 16% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de seguridad se da a veces, el 42 % de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de seguridad se da casi siempre, el 31% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de seguridad se da siempre.

Tabla 6
Variable 1 calidad de servicio – dimensión 4 empatía

| alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| Nunca | 7 | 3% | 3% | 3% |
| Casi nunca | 22 | 10% | 10% | 13% |
| A veces | 29 | 13% | 13% | 27% |
| Casi siempre | 94 | 43% | 43% | 70% |
| Siempre | 65 | 30% | 30% | 100% |
| total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4
Variable 1 calidad de servicio – dimensión 3 empatía



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

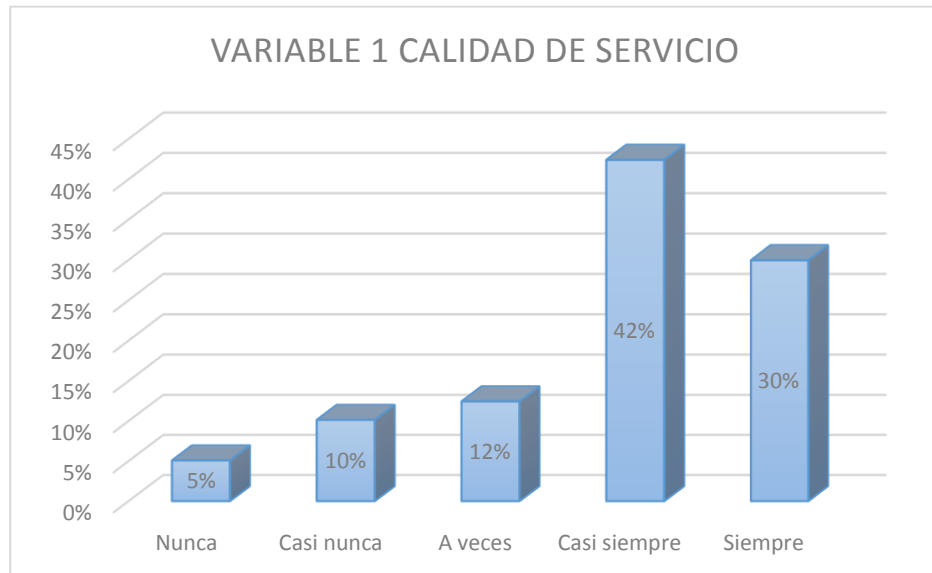
De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 6 y gráfico 4; que el 3% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de empatía se da nunca , el 10% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de empatía se da casi nunca, el 13% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de empatía se da a veces, el 43 % de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de empatía se da casi siempre, el 30% de los encuestados consideran que la calidad de servicio en la posición de empatía se da siempre.

Tabla 7
Variable 1 calidad de servicio

| | alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|---------|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| validos | Nunca | 11 | 5% | 5% | 5% |
| | Casi nunca | 22 | 10% | 10% | 15% |
| | A veces | 27 | 12% | 12% | 28% |
| | Casi siempre | 92 | 42% | 42% | 70% |
| | Siempre | 65 | 30% | 30% | 100% |
| | total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 5
Variable 1 calidad de servicio



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 7 y gráfico 5; que el 5% de los encuestados consideran que la calidad de servicio se da nunca, el 10% de los encuestados piensan que la calidad de servicio se da casi nunca, el 12% de los encuestados piensan que la calidad se da a veces, el 42% de los encuestados piensan que la calidad de servicio se da casi siempre, el 30% de los encuestados piensan que la calidad de servicio se da siempre.

Tabla 8

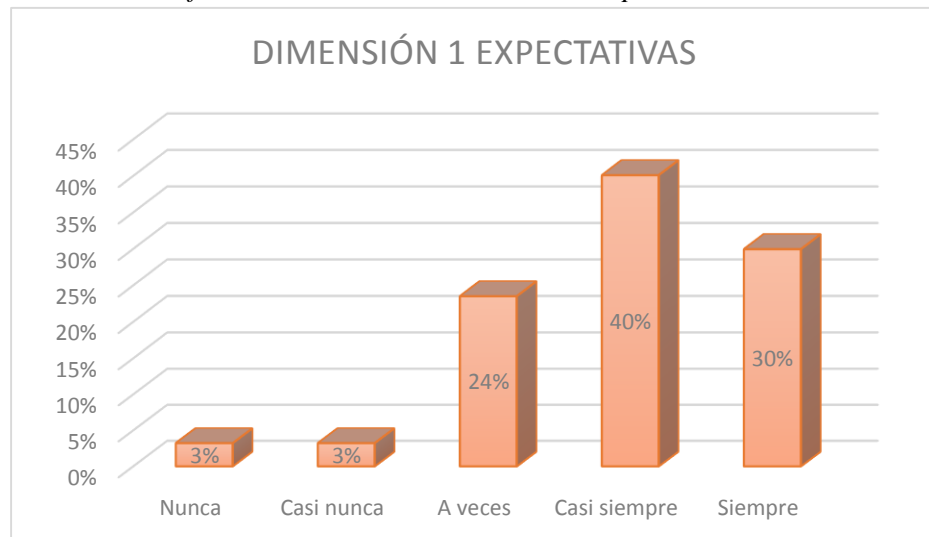
Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 1 expectativas

| | alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|---------|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| validos | Nunca | 7 | 3% | 3% | 3% |
| | Casi nunca | 7 | 3% | 3% | 6% |
| | A veces | 51 | 24% | 24% | 30% |
| | Casi siempre | 87 | 40% | 40% | 70% |
| | Siempre | 65 | 30% | 30% | 100% |
| | total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 6

Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 1 expectativas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

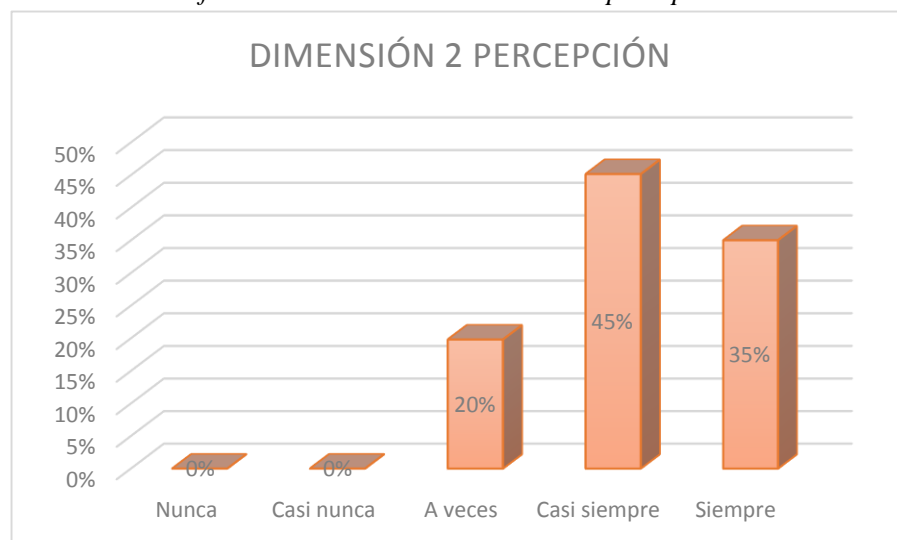
De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 8 y gráfico 6; que el 3% de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario en la posición de expectativas se da nunca, el 3% de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario en la posición de expectativas se da casi nunca, el 24% de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario en la posición de expectativas se da a veces, el 40 % de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario en la posición de expectativas se da casi siempre, el 30% de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario en su dimensión expectativas se da siempre.

Tabla 9
Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 2 percepción

| | alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|---------|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| validos | Nunca | 0 | 0% | 0% | 0% |
| | Casi nunca | 0 | 0% | 0% | 0% |
| | A veces | 43 | 20% | 20% | 20% |
| | Casi siempre | 98 | 45% | 45% | 65% |
| | Siempre | 76 | 35% | 35% | 100% |
| | total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 7
Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 2 percepción



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 9 y gráfico 7; que el 20% de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario en la posición de percepción se da a veces, el 45 % de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario en la posición de percepción se da casi siempre, el 35% de los encuestados piensan que la satisfacción del usuario en la posición de percepción se da siempre.

Tabla 10

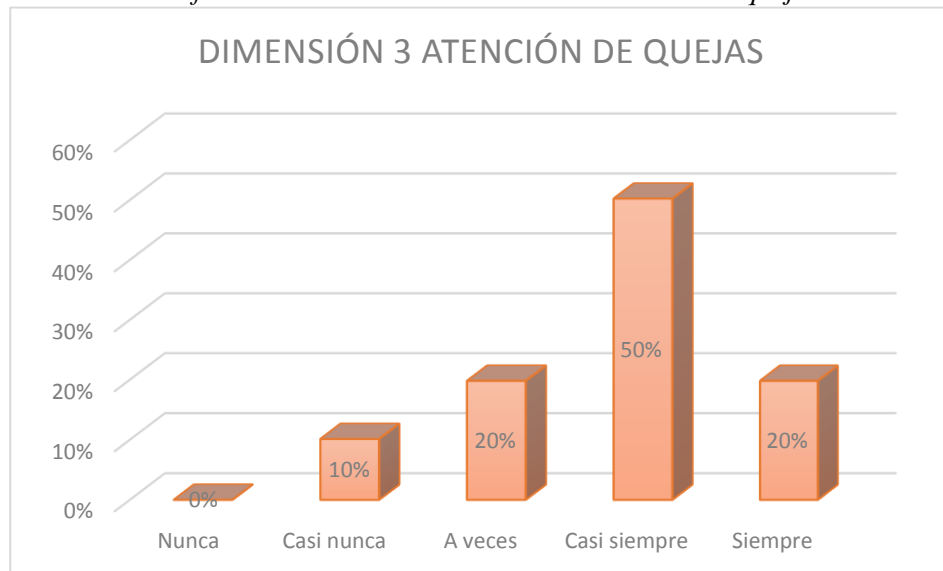
Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 3 atención de quejas

| | alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|---------|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| validos | Nunca | 0 | 0% | 0% | 0% |
| | Casi nunca | 22 | 10% | 10% | 10% |
| | A veces | 43 | 20% | 20% | 30% |
| | Casi siempre | 109 | 50% | 50% | 80% |
| | Siempre | 43 | 20% | 20% | 100% |
| | total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 8

Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 3 atención de quejas



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 10 y gráfico 8; que el 10% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en la posición de atención de quejas se da casi nunca, el 20% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en la posición de atención de quejas se da a veces, el 50 % de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en la posición de atención de quejas se da casi siempre, el 20% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en la posición de atención de quejas se da siempre.

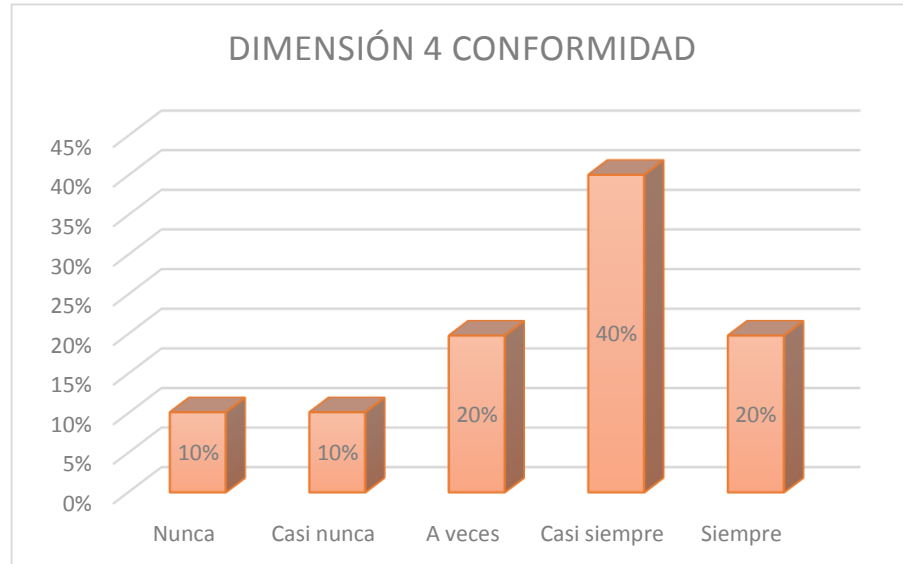
Tabla 11
Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 4 conformidad

| | alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|---------|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| validos | Nunca | 22 | 10% | 10% | 10% |
| | Casi nunca | 22 | 10% | 10% | 20% |
| | A veces | 43 | 20% | 20% | 40% |
| | Casi siempre | 87 | 40% | 40% | 80% |
| | Siempre | 43 | 20% | 20% | 100% |
| | total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 9

Variable 2 satisfacción del usuario – dimensión 4 conformidad



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

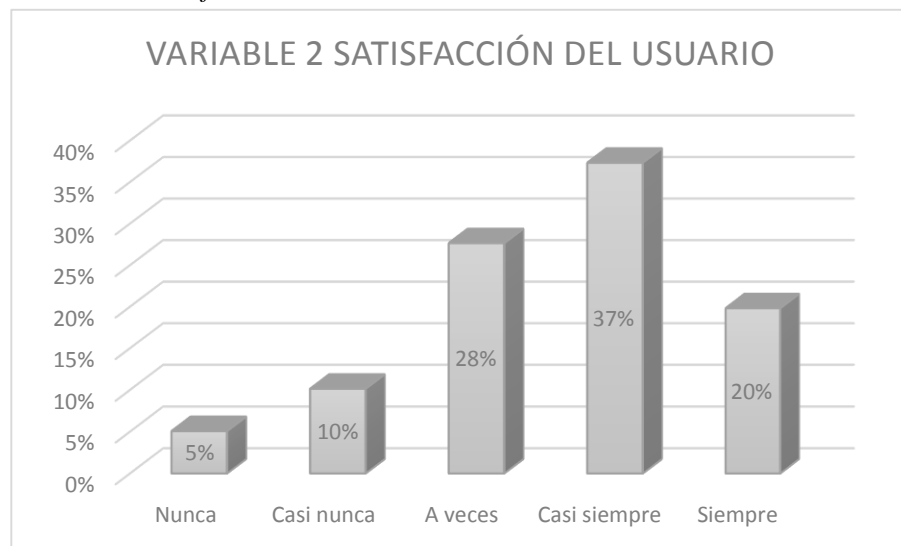
De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 11 y gráfico 9; que el 10% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en la posición de conformidad se da nunca, el 10% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en la posición de conformidad se da casi nunca, el 20% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en la posición de conformidad se da a veces, el 40% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en la posición de conformidad se da casi siempre, el 20% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario en la posición de conformidad se da siempre.

Tabla 12
Variable 2 satisfacción del usuario

| | alternativas | Frecuencia | % | % Valido | % Acumulado |
|---------|--------------|------------|---------|----------|-------------|
| validos | Nunca | 11 | 5% | 5% | 5% |
| | Casi nunca | 22 | 10% | 10% | 15% |
| | A veces | 60 | 28% | 28% | 43% |
| | Casi siempre | 81 | 37% | 37% | 80% |
| | Siempre | 43 | 20% | 20% | 100% |
| | total | 217 | 100.00% | 100.00% | |

Fuente: Elaboración propia

Gráfico 10
Variable 2 satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

De los 217 usuarios que forman la muestra del área administrativa del Gobierno Regional de Tacna se logra considerar en la tabla 12 y gráfico 10; que el 5% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario se da nunca , el 10% de los encuestados consideran que la satisfacción del encuestados se da casi nunca, el 28% de los encuestados consideran que la satisfacción del encuestados se da a veces, el 37 % de los usuarios consideran que la satisfacción del encuestados se da casi siempre, el 20% de los encuestados consideran que la satisfacción del usuario se da siempre.

4.2. Contrastación de hipótesis

4.2.1. Hipótesis General

- **Formulación de hipótesis estadística**

- H_1 Existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna, 2020.
- H_0 No existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna, 2020.

Con la finalidad de poder lograr los resultados esperados para obtener el coeficiente de correlación y la constatación de hipótesis se utiliza la prueba de coeficiente de rho Pearson siendo interpretado por la tabla a resaltar a continuación:

Tabla 13

Prueba Rho Pearson entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

| | | | Calidad de servicio | Satisfacción del usuario |
|----------------|--------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------------|
| Rho Pearson | Calidad de servicio | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,892" |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 217 | 217 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,892" | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 217 | 217 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Para la interpretación de la tabla 13, se identifica que al aplicar el estadístico de coeficiente de correlación Rho Pearson se alcanza un nivel de significancia de $p=0,000$ y ese valor es menor que el valor de $p\text{-valor}=0,05$ permitiendo tomar la decisión de no tomar en cuenta la hipótesis nula y si tomar en consideración la hipótesis alterna, queriendo indicar que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna, 2020. La correlación se encuentra dentro de un rango de clasificación positiva alta resultando la prueba de coeficiente Rho Pearson de 0,892”.

4.2.2. Hipótesis Especifica 1

- H_1 Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

- H_0 No Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

Con la finalidad de poder lograr los resultados esperados para obtener el coeficiente de correlación y la constatación de hipótesis se utiliza la prueba de coeficiente de rho Pearson siendo interpretado por la tabla a resaltar a continuación:

Tabla 14

Prueba Rho Pearson entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario

| | | | Fiabilidad | Satisfacción del usuario |
|-------------|--------------------------|-----------------------------|------------|--------------------------|
| Rho Pearson | fiabilidad | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,746" |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | | N | 217 | 217 |
| | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | ,746" | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 217 | 217 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla n°14, se identifica que al aplicar el estadístico de coeficiente de correlación Rho Pearson se alcanza un nivel de significancia de $p=0,000$ y ese valor es menor que el valor de p -valor= $0,05$ permitiendo tomar la decisión de no tomar en cuenta la hipótesis nula y si tomar en consideración la hipótesis alterna, queriendo indicar que existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020. La correlación se encuentra dentro de un rango de clasificación positiva alta resultando la prueba de coeficiente Rho Pearson de 0,746”.

4.2.3. Hipótesis Especifica 2

- H₁ Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.
- H₀ No existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

Con la finalidad de poder lograr los resultados esperados para obtener el coeficiente de correlación y la constatación de hipótesis se utiliza la prueba de coeficiente de rho Pearson siendo interpretado por la tabla a resaltar a continuación:

Tabla 15
Prueba Rho Pearson entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario

| | | | Sensibilidad | Satisfacción del usuario |
|----------------|--------------------------|----------------------------|--------------|--------------------------|
| Rho Pearson | Sensibilidad | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,722" |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | Satisfacción del usuario | N | 217 | 217 |
| | | Coeficiente de correlación | ,722" | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 217 | 217 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla n°15, se identifica que al aplicar el estadístico de coeficiente de correlación Rho Pearson se alcanza un nivel de significancia de $p=0,000$ y ese valor es menor que el valor de p -valor= $0,05$ permitiendo tomar la decisión de no tomar en cuenta la hipótesis nula y si tomar en consideración la hipótesis alterna, queriendo indicar que existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020. La correlación se encuentra dentro de un rango de clasificación positiva alta resultando la prueba de coeficiente Rho Pearson de $0,722$ ".

4.2.4. Hipótesis Especifica 3

- H_1 Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

- H_0 No existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

Con la finalidad de poder lograr los resultados esperados para obtener el coeficiente de correlación y la constatación de hipótesis se utiliza la prueba de coeficiente de rho Pearson siendo interpretado por la tabla a resaltar a continuación:

Tabla 16
Prueba Rho Pearson entre la seguridad y la satisfacción del usuario

| | | Seguridad | Satisfacción del usuario | |
|-------------|--------------------------|----------------------------|--------------------------|-------|
| Rho Pearson | Seguridad | Coeficiente de correlación | 1,000 | |
| | | Sig. (bilateral) | ,847" | |
| | | N | 217 | |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | ,847" | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 217 | 217 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla n°16, se identifica que al aplicar el estadístico de coeficiente de correlación Rho Pearson se alcanza un nivel de significancia de $p=0,000$ y ese valor es menor que el valor de $p\text{-valor}=0,05$ permitiendo tomar la decisión de no tomar en cuenta la hipótesis nula y si tomar en consideración la hipótesis alterna, queriendo indicar que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020. La correlación se encuentra dentro de un rango de clasificación positiva alta resultando la prueba de coeficiente Rho Pearson de 0,847".

4.2.5. Hipótesis Especifica 4

- H₁ Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.
- H₀ No existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020.

Con la finalidad de poder lograr los resultados esperados para obtener el coeficiente de correlación y la constatación de hipótesis se utiliza la prueba de coeficiente de rho Pearson siendo interpretado por la tabla a resaltar a continuación:

Tabla 17
Prueba Rho Pearson entre la empatía y la satisfacción del usuario

| | | | Empatía | Satisfacción del usuario |
|----------------|--------------------------|----------------------------|---------|--------------------------|
| Rho Pearson | Empatía | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,748" |
| | | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | Satisfacción del usuario | N | 217 | 217 |
| | | Coeficiente de correlación | ,748" | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | | N | 217 | 217 |

Fuente: Elaboración propia

Interpretación

Según la tabla n°16, se identifica que al aplicar el estadístico de coeficiente de correlación Rho Pearson se alcanza un nivel de significancia de $p=0,000$ y ese valor es menor que el valor de p -valor= $0,05$ permitiendo tomar la decisión de no tomar en cuenta la hipótesis nula y si tomar en consideración la hipótesis alterna, queriendo indicar que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020. La correlación se encuentra dentro de un rango de clasificación positiva alta resultando la prueba de coeficiente Rho Pearson de $0,748$ ".

4.3. **Discusión de resultados**

Quedan demostrados los resultados al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson queda constatado en el estudio que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna, 2020 obtiene un valor de 0,892” quiere decir que la relación no solamente es significativa, a lo que obtiene un valor muy alto y es a lo que se considera una correlación positiva alta, en este caso pasa similar en los valores obtenidos por las dimensiones de la calidad de servicio con la variable satisfacción del usuario obteniendo valores de correlación relativamente positivas altas.

Los resultados obtenidos en la presente investigación se asemejan a los obtenidos por otros investigadores generando altos niveles de correlación entre las variables, aplicados a otras realidades se sigue demostrando que existe una alta correlación de ambas variables en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario ya que todos los usuarios esperan correcto rendimiento en cuanto al trato que tiene el personal de una organización con todos los usuarios y la resolución de los problemas.

CAPITULO V:

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

- Existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020. siendo el indicador de Rho de Pearson es de 0,892” dicho valor manifiesta que si existe una correlación alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.
- Existe una relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020. siendo el indicador de Rho de Pearson es de 0,746” dicho valor manifiesta que si existe una correlación alta entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario.

- Existe una relación directa entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020. siendo el indicador de Rho de Pearson es de 0,722” dicho valor manifiesta que si existe una correlación alta entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario.
- Existe una relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020. siendo el indicador de Rho de Pearson es de 0,847” dicho valor manifiesta que si existe una correlación alta entre la seguridad y la satisfacción del usuario.
- Existe una relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna,2020. siendo el indicador de Rho de Pearson es de 0,748” dicho valor manifiesta que si existe una correlación alta entre la empatía y la satisfacción del usuario.

5.1. Recomendaciones

- Se propone realizar un monitoreo constante con evaluaciones correspondientes sobre los servicios que brinda el área administrativa del Gobierno Regional de Tacna y a si mismo estar al tanto de los niveles de satisfacción que muestran los usuarios ubicando mejorías en los puntos endebles diagnosticados.
- Se propone desarrollar una cultura de buen desempeño y atención a los usuarios del Gobierno Regional de Tacna implementando nuevos procedimientos que puedan facilitar y mejoren los tiempos de entrega y el óptimo nivel de respuesta a los problemas que presenten los ciudadanos.
- Se propone implementar un canal especialmente para las quejas y problemas que presenten los usuarios, para que de esa manera se pueda dar la importancia y priorizar los tiempos de solución de problemas para los usuarios con mayor efectividad en las oficinas donde corresponda dar una solución en el Gobierno Regional de Tacna.

- Se propone incorporación de capacitación y talleres en beneficio de la calidad de atención al usuario desarrollan habilidades para una mejor comprensión y solución de conflictos a los trabajadores en general del Gobierno Regional de Tacna.
- Se propone incentivar la cultura del buen trato para la satisfacción de los ciudadanos mediante una atención personalizada que pueda generar en el usuario la confianza por parte del Gobierno Regional Tacna para solucionar los problemas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, G. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en Redes de Supermercados Gubernamentales*. Universidad Católica Andrés Bello, Postgrado. Caracas, Venezuela: UCAB.
- Baldemar, J., Lerma, C., & Terriquez, O. (2014). Modelo Baldrige en una empresa manufacturera y su modelación de ecuaciones estructurales con mínimos cuadrados. Caso de estudio.
- Bollar, A. (26 de junio de 2016). *aspect.blog*. Obtenido de <https://blogs.aspect.com/los-8-retos-de-america-latina-para-competir-en-la-economia-del-servicio-al-cliente/>
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica* (Primera edición ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Dirección de Modernización y Calidad. (2014). *Encuestas de satisfacción*. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta edición ed.). México, México: McGraw-Hill.

Huamán, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UCV.

Inca, M. (2015). Universidad Nacional José María Arguedas, Facultad de Ciencias de la Empresa. Andahuaylas, Perú: UNAJMA.

Martínez, C., & Riopérez, N. (2005). El modelo de excelencia en la EFQM y su aplicación para la mejora de la calidad de los centros educativos. *Educación*.

Matsumoto, R. (octubre de 2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa. (U. C. Pablo, Ed.) *Perspectivas*(34), 181-209.

Rojas, W. (2017). *Influencia de la Calidad del Servicio en la Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, provincia de Chincha, región Ica, año 2016*. Universidad Privada San Juan Bautista, Escuela de Posgrado. Lima, Perú: UPSJB.

Ros, A. (2016). Universidad Católica San Antonio, Escuela Internacional de Doctorado. Murcia: UCAM.

Vergara, M. (2014). *Dimensiones involucradas en la evaluación de Satisfacción usuaria hacia seguros de salud en Chile Parte II*. Universidad de Chile, Postgrado. Santiago, Chile: UCHILE.