



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad
distrital de Lima Metropolitana, 2023.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Acosta Tello, Gian Marco (orcid.org/0009-0006-0217-476X)

ASESORES:

Dr. Rojas Mori, Johnny Silvino (orcid.org/0000-0002-4645-4134)

Mtro. Torres Mirez, Karl Friederick (orcid.org/0000-0002-6623-936X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedicado a mis padres y hermanos que día a día me impulsan a seguir mejorando como persona y a todas las personas que me acompañan y acompañaron en este logro académico.

Agradecimiento

Agradezco al G.A.D.U. por permitirme haber seguido y concluido esta maestría.

A mi familia y a mis amigos más cercanos por acompañarme en esta aventura académica.

Al Dr. Johnny Silvino Rojas Mori, por enseñarme y guiarme sabiamente en la elaboración de la tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y operacionalización	20
3.3 Población, muestra y muestreo	23
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.5 Procedimientos	28
3.6 Método de análisis de datos	28
3.7 Aspectos éticos	29
IV. RESULTADOS	30
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	50
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1 Dimensiones y sus respectivos indicadores de la variable calidad del servicio	21
Tabla 2 Dimensiones y respectivos indicadores de la variable SU	22
Tabla 3 Datos y resultados de los expertos	27
Tabla 4 Resultado de fiabilidad de las variables	27
Tabla 5 Resultado de la prueba de fiabilidad	28
Tabla 6 Valoración de la CS	30
Tabla 7 Valoración de la SU	31
Tabla 8 Tabla cruzada de las variables CS*SU	32
Tabla 9 Prueba K-S	33
Tabla 10 Contrastación estadística de la HG	34
Tabla 11 Contrastación estadística de la HE1	35
Tabla 12 Contrastación estadística de la HE2	36
Tabla 13 Contrastación estadística de la HE3	37
Tabla 14 Contrastación estadística de la HE4	38
Tabla 15 Contrastación estadística de la HE5	39
Tabla 16 Contrastación estadística de la HE6	40

Índice de figuras

Figura 1 Dimensiones del modelo de medición SERVQUAL	12
Figura 2 Dimensiones del modelo de medición SERVPERF	13
Figura 3 Dimensiones del modelo Jerárquico	14
Figura 4 Dimensiones del modelo Kano	16
Figura 5 Dimensiones del índice de satisfacción al consumidor - CSI	16
Figura 6 Conductores que impactan en la satisfacción del usuario según la NTGCS	17
Figura 7 Escala y niveles de la variable CS	26
Figura 8 Escala y niveles de la variable SU	26
Figura 9 Niveles de correlación del coeficiente de Pearson	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo medir la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, en el año 2023. Para ello, se hizo uso de una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo de alcance correlacional, diseño no experimental y de corte transversal. Así mismo, se tuvo una muestra de 80 ciudadanos y como instrumento de medición, se empleó un cuestionario de 44 ítems en total, el cual fue aplicado a las personas que asistieron al municipio distrital para ser atendidos. Como resultado se pudo comprobar la correlación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, obteniéndose un coeficiente de Pearson $r=0.917$ y un p-valor de $0.000 < 0.05$, estos valores indican que existe correlación positiva fuerte y significativa entre las variables. Se concluye que, a mayor calidad de servicio, se presenta un mayor nivel de satisfacción en el usuario.

Palabras clave: Calidad del servicio, satisfacción del usuario, municipalidad.

Abstract

The present research aimed to measure the relationship between service quality and user satisfaction in a district municipality in Lima Metropolitana, in the year 2023. For this purpose, an applied methodology with a quantitative correlational approach, non-experimental and cross-sectional design, was used. Additionally, a sample of 80 citizens was taken, and a questionnaire with 44 items in total was employed as the measuring instrument, which was applied to the individuals who attended the district municipality to be served. As a result, the correlation between service quality and user satisfaction was confirmed, obtaining a Pearson coefficient of $r=0.917$ and a p-value of $0.000 < 0.05$. These values indicate a strong and significant positive correlation between the variables. It is concluded that higher service quality leads to higher user satisfaction.

Keywords: Service quality, user satisfaction, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones tanto privadas como públicas, es fundamental utilizar estrategias efectivas para llevar a cabo sus actividades de manera óptima. Por lo tanto, en la actualidad, los gerentes y/o directivos consideran imprescindible ofrecer servicios de calidad con el fin de mejorar la atención al cliente o usuario, el cual se constituye en ser un factor diferenciador que les permite la continuidad a través del tiempo. Del mismo modo, este aspecto está estrechamente relacionado con la forma en que se atiende a los usuarios, en la búsqueda de satisfacer sus necesidades mediante un bien o servicio que mínimo esté a la altura de sus expectativas, la que a su vez tiene un impacto en su nivel de satisfacción o insatisfacción; dichos niveles se traducen en el cumplimiento o incumplimiento de objetivos, metas, indicadores de gestión, creación de valor público, entre otros.

De acuerdo con el Banco Interamericano de Desarrollo, a nivel internacional, se necesita en promedio 8.6 horas para finalizar un trámite en el Perú, lo que lo convierte en el segundo país de peor desempeño en la región. En comparación, en América Latina, se necesitan en promedio 5.4 horas para concluir un trámite, mientras que, en Chile, un país vecino, solo se requieren 2 horas. Además, el 41% de los trámites efectuados en las diferentes entidades del sector público peruano requieren tres o más interacciones para completarse (Roseth et al., 2018).

En el ámbito nacional, tomando en cuenta los informes periódicos del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2022), existen 196 municipalidades provinciales y 1678 municipalidades distritales en el Perú que se enfocan en implementar nuevas políticas y nuevos servicios de vivienda, turismo, industria, salud y medio ambiente, haciendo uso de los recursos que el gobierno les proporciona y por la relación estrecha que tienen con la población. Sin embargo, las deficiencias se resaltan en las zonas que tienen menos presupuesto, con personal mal capacitado, lo cual genera bajos niveles de satisfacción en la población.

En el ámbito local, según la Defensoría del Pueblo (2022), esta entidad recibió un total de 7689 quejas hacia diversos organismos ubicados en Lima Metropolitana, de las cuales el 24% están relacionadas a las municipalidades. Asimismo, respecto

del universo anteriormente mencionado, el 41% están relacionadas a temas de demoras o irregularidades en trámites y procedimientos iniciados por los usuarios en las municipalidades. De este ranking, a nivel distrital, la Municipalidad Metropolitana de Lima ocupa el primer lugar y la Municipalidad de Comas está considerada dentro de esta lista. García et al. (2022), indica que, en el ámbito público, las quejas presentadas por los usuarios son atribuidos a casos de maltrato hacia ellos, llegando a ser nocivo para las instituciones públicas, debido a la experiencia poco satisfactoria generada, dando como resultado que el usuario opte por no regresar.

En la actualidad, continúa el esfuerzo por implementar diversas iniciativas de gestión, con el objetivo de modernizar el Estado. Sin embargo, un estudio ha identificado que las entidades del sector público aún tienen dificultades para ofrecer servicios de calidad con los niveles adecuados de eficiencia, eficacia y transparencia, debido a su limitada capacidad operativa. Estos problemas identificados en las acciones del sector público, fueron el fundamento para la promulgación de la Política Nacional de la Gestión Pública al 2030; la cual, parte de la premisa acerca de los bienes, servicios y regulaciones, que no responden a las necesidades de las personas, y por consiguiente, pueda verse reflejado en la escasa creación de valor público, siendo menos aún, una respuesta a sus expectativas (Decreto Supremo N.º103-2022-PCM, 2022).

Existe la preocupación de parte del gobierno central por incrementar la calidad de los servicios brindados a los ciudadanos, provenientes de las entidades públicas. Bajo este contexto, algunos gobiernos locales buscan implementar un sistema de gestión de la calidad, proyectado como estrategia y solución, el cual se oriente a la eficiencia, eficacia y productividad de los servicios, con un incremento en el grado de satisfacción del usuario bajo su jurisdicción.

Por tanto, resulta imprescindible llevar a cabo medidas que favorezcan la mejora de la calidad de los servicios prestados en las municipalidades distritales y provinciales, a fin de ofrecer una atención de óptima calidad a las personas, ya que se ha detectado una insatisfacción generalizada debido a la lentitud en la atención, la escasez de suministros, los engorrosos trámites administrativos y la insuficiente capacitación del personal para informar a los usuarios adecuadamente.

Tras la identificación de la problemática, es posible plantear como problema principal del presente estudio: ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023? Además, se plantean problemas específicos, como: i) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y el trato profesional durante la atención?; ii) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y la información recibida durante la atención?; iii) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y el tiempo de atención?; iv) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y el resultado de la gestión?; v) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y la accesibilidad para la atención?; y vi) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y la confianza en la atención?.

La justificación y conveniencia de desarrollar esta investigación a nivel *teórico* se enfoca en la idea de exhibir el tipo de vínculo o relación existente que presenta la calidad del servicio que en ciertas ocasiones se le hará mención como CS, respecto de la satisfacción del usuario que se le hará mención como SU, dicha relación servirá como elemento de prueba o discusión en el ámbito académico, en la aportación de nuevos conocimientos que contribuyan a la aceptación o rechazo de las teorías y definiciones existentes de las variables. A nivel *práctico*, se puede mencionar, que, una vez concluida esta investigación, permitirá tener una amplia visión de los problemas reales y actuales que presenta el municipio distrital con respecto al tema de esta investigación. A nivel *social*, promoverá su capacidad de implementar la denominada mejora continua, dirigida a los procesos de atención a los ciudadanos del municipio distrital, con la posibilidad de optimizar la calidad en los servicios que brinda, potenciando la comunicación a nivel ciudadano – municipio.

El objetivo general por alcanzar en el presente estudio es medir la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023. Asimismo, los objetivos específicos OE1, OE2, OE3, OE4, OE5, OE6 planteados son: medir la relación de la calidad del servicio y cada una de las seis dimensiones de la satisfacción del usuario. Estas dimensiones incluyen el trato profesional, la información recibida, el tiempo de atención, el resultado de la gestión, la accesibilidad y la confianza.

Asimismo, se busca validar la hipótesis general: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023. Además, las hipótesis específicas HE1, HE2, HE3, HE4, HE5 y HE6 propuestas son: existe una relación significativa entre la calidad del servicio y cada una de las seis dimensiones de la satisfacción del usuario. Estas dimensiones incluyen el trato profesional, la información recibida, el tiempo de atención, el resultado de la gestión, la accesibilidad y la confianza.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de los antecedentes a mencionar como fundamento de la presente investigación, se tiene a Mosquera (2020), quien realizó un estudio con el objetivo de analizar la CS al usuario, que accedió al Ministerio de Trabajo de la Región Guayaquil en el país del Ecuador, tomando en cuenta la actuación del funcionario. La investigación tiene un enfoque cuantitativo y descriptivo, y utilizó una muestra de 136 ciudadanos. Mostró en sus resultados, un coeficiente de Rho = 0.600 y un $\text{sig} < 0.05$, indicador de una correlación, visiblemente positiva entre las variables exploradas. Concluyó que la falta de conocimiento en ciertas áreas por parte de los funcionarios afecta la CS que se provee a los usuarios en algunos trámites, por lo que sugiere la definición de estrategias para abordar esta observación.

Además, en su investigación, Preciado (2021) centró su atención en la evaluación de los elementos causantes del impacto en el grado de satisfacción y en la decisión de seguir utilizando aplicaciones móviles de transporte por parte de estudiantes universitarios en la Universidad de Guadalajara, México. Consideró una muestra integrada por 202 estudiantes de pregrado, que utilizan aplicaciones de transporte privado en el Centro Universitario de Estudios Económico-Administrativos Ciencias (CUCEA). El autor aplicó un cuestionario que fue evaluado mediante el modelo PLS-SEM. Este estudio proporciona conocimientos valiosos sobre el comportamiento de los usuarios de aplicaciones de transporte, la cual puede ser aprovechada por los líderes del sector. Según los resultados del análisis, el autor concluyó que las dimensiones de calidad del diseño (0,282, $p = 0,010$), calidad de la información (0,283, $p = 0,014$) y calidad del sistema (0,192, $p = 0,019$) se relacionan positiva y significativamente con la satisfacción de los usuarios.

Seguidamente, se puede mencionar a Kour et al. (2020) quienes, en su investigación realizada en aeropuertos principales de la India, buscó analizar la CS y su relación adicional con la reutilización de los servicios aeroportuarios en medio del brote de COVID-19, inclusive, sobre las intenciones de volver a visitar los destinos en cuestión, tuvieron como población a pasajeros turistas de cinco aeropuertos y obtuvieron una muestra de 338 pasajeros y usaron el cuestionario como instrumento. El estudio amplía el aspecto teórico sobre la CS de los

aeropuertos indios y las intenciones de comportamiento de los pasajeros con respecto a los servicios aeroportuarios y los destinos asociados. En este estudio concluye en la evidencia de una relación de carácter positivo y altamente significativo, con un β de 0.75 y un valor de p inferior a 0.001.

En tanto, Garay (2020), en su tesis, tuvo como objetivo, el de evaluar la CS y la satisfacción del ciudadano en la DCS del municipio de Monterrey, México, durante el período de gestión correspondiente a los años 2015-2018. Como herramienta de evaluación, empleó un cuestionario que abarcaba las variables de interés. La muestra, la conformaron 186 ciudadanos. Arrojó como resultado, una μ de 3.285 y una σ de 1.238, con lo que concluyó que los ciudadanos tienen un nivel moderado de satisfacción y tienen una tendencia a quedar poco satisfechos con la atención recibida.

Una quinta investigación correspondiente a Jahmani et al. (2020), quienes ejecutaron estudio en el aeropuerto internacional de Dubái su objetivo fue explorar la relación entre la CS, la SU, la lealtad del cliente y el valor percibido en la industria aérea. Para ello, utilizaron una muestra aleatoria simple de 384 pasajeros de la aerolínea Fly Emirates que realizaron vuelos con destinos internacionales. Los resultados del estudio concluyeron que la CS tiene el mayor efecto (coeficiente de 0.971) sobre la SU, seguida por la SU (coeficiente de 0.619) que influye en la lealtad del cliente, y la CS (coeficiente de 0.599) que influye en el valor percibido.

El estudio realizado por Ibarra et al. (2018), tuvo lugar en el área de urgencias de un hospital público en Colombia. El objetivo del estudio fue analizar la calidad en el proceso de atención a los usuarios del servicio de urgencias. Para ello, se dirigieron a una muestra aleatoria simple de 120 pacientes y aplicaron un cuestionario validado por expertos en diferentes fechas de manera aleatoria. Los resultados de la evaluación revelaron que el hospital no cuenta con la capacidad operativa suficiente en urgencias para hacer frente a la alta demanda de atención por parte de los habitantes.

Frederic et al. (2019), concretaron un estudio en las universidades de la región de Cataluña, España. Tuvieron dos objetivos principales; el primero fue validar una escala llamada UnivQual, que les permitió evaluar la calidad de la experiencia

universitaria, y el segundo, analizar el papel de las dimensiones mencionadas y su repercusión en el grado de satisfacción, de acuerdo con la opinión y percepción de los estudiantes. La población objetivo fueron estudiantes recién titulados de las universidades catalanas, y obtuvieron una muestra de 2557 estudiantes. Como herramienta de evaluación, utilizaron un cuestionario que abarcaba las variables de interés y los resultados del análisis revelaron que la dimensión "currículum" de la escala UnivQual fue el principal antecedente de satisfacción en los estudiantes. Por otro lado, encontraron que la dimensión "servicios e instalaciones" no tuvo un impacto significativo en la satisfacción, aunque se consideró necesaria para brindar un buen servicio. En general, concluyeron que se manifiesta una relación lineal en las variables, lo que indica una dependencia entre ellas.

Según la investigación realizada por Khoo (2022), el objetivo fue comprender cómo la CS afecta la imagen corporativa y la SU en las casas de karaoke, también conocida como Karaoke televisión (KTV) en Malasia. Utilizó un cuestionario y recopiló datos de 253 participantes que incluían clientes con experiencia en el canto de karaoke. Al analizar los resultados, se evidenció que la CS tuvo un impacto positivo y significativo en la imagen corporativa y la SU. Además, se encontró que la SU contribuye de forma positiva y significativa a la intención de volver a visitar y en el boca a boca. Estos hallazgos respaldan las hipótesis 9 y 10 planteadas en el estudio.

Según el estudio efectuado por Zygiaris et al. (2022), alcanzaron su objetivo de investigar la manera en que la CS influye en la SU en la industria del cuidado del automóvil en una provincia de Arabia Saudita, en el contexto posterior a la pandemia. Por lo tanto, la muestra final abarcó 117 (26 mujeres y 91 hombres) Y los resultados del análisis indicaron que la fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y los elementos tangibles, convergen en la SU, a través de una relación positiva y significativa. En este sentido, se destaca la importancia de que la industria de reparación de automóviles brinde atención personalizada de manera regular, reciba a los clientes de forma amistosa, entregue los vehículos después del servicio, notifique a los clientes sobre reparaciones adicionales cuando sean necesarias y dedique tiempo a aclarar los problemas a los clientes.

Dentro de los antecedentes que fundamentan la investigación, tenemos a nivel nacional a Ramos et al. (2020), quienes aplicaron un estudio en una clínica privada en Lima, Perú, alcanzando su objetivo de fundamentar la relación presente de la CS y la satisfacción de los pacientes que recibieron tratamientos estéticos. La muestra del estudio consistió en 123 pacientes, seleccionados mediante un muestreo probabilístico. Como herramientas de evaluación, usaron un cuestionario, el cual adaptaron del modelo SERVPERF, que logre medir la calidad del servicio; de igual forma, el modelo SUCE que alcanzó a medir la satisfacción del usuario. Del análisis, sus resultados revelaron la presencia de una relación directa, de carácter moderado entre variables: calidad y satisfacción, arrojando un coeficiente Rho 0,533. Además, encontraron una relación significativa, con significancia (sig) de 0,00. El producto de su investigación puede ser usado para mejorar la CS, con efectos en la satisfacción de los pacientes.

Delgado (2021) realizó una tesis dirigida a investigar la relación entre la CS de internet fijo y la SU. La población del estudio consistió en 2538 consultas, y se seleccionó una muestra de 295 consultas para el análisis. Para recopilar datos, empleó la encuesta como técnica y con su respectivo instrumento que le permitió recolectar la información: el cuestionario. Luego del análisis de datos obtenidos, concluyó que ambas variables, es decir, la CS de internet fijo y la SU, presentan una relación significativa. Estos resultados podrían ser útiles para las empresas proveedoras de internet, que pretenden mejorar la calidad de su servicio, a efectos del aumento de la satisfacción de sus clientes.

También tenemos a Vilca et al. (2021), al llevar a cabo un estudio en un Banco de la Nación en una región del norte de Perú, buscando investigar la relación entre la CS y la SU. La población objetivo consistió en 4200 clientes y extrajeron una muestra de 352 participantes. Para recolectar datos, usaron un cuestionario como instrumento, el cual mostró coeficientes de validación de 0,973 y 0,981. Los resultados del análisis revelaron que la CS guarda relación directa y significativamente respecto a la satisfacción de los clientes de dicho banco, al obtener un coeficiente Rho = 0,597 y un sig. < 0.05. Estos resultados podrían ser de utilidad para la entidad bancaria al brindar información relevante sobre la importancia de mejorar y mantener altos estándares de CS ofrecido, lo cual puede

impactar positivamente en la satisfacción y por consiguiente, la fidelidad de los clientes.

Asimismo, Pasco y Villanueva (2021), llevaron a cabo un estudio en la agencia de viajes Inka Wasi Travel, ubicada en el centro de Lima, planteándose el objetivo de identificar la relación entre la CS y la SU existente en la mencionada agencia. La muestra del estudio consistió en 187 clientes, y utilizaron un cuestionario para medir las variables. Analizando los resultados, obtuvieron el Rho Spearman 0.248 como coeficiente, indicador de una correlación positiva baja. De esta forma lograron demostrar la validez de una relación entre ambas variables, realmente significativa, y en el extremo que se brinde un mejor servicio, los clientes tendrán una mejor percepción de la satisfacción con la agencia.

Obregón et al. (2021), llevaron a cabo un estudio en el Centro de Salud El Progreso - Carabayllo, teniendo como objetivo determinar la satisfacción de los adolescentes con la atención médica recibida. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo y obtuvieron una muestra de 83 adolescentes utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados del análisis revelaron una tendencia hacia la insatisfacción con la atención recibida, validada hacia las diferentes dimensiones de la CS. Concluyeron que solo un pequeño porcentaje de la muestra expresó satisfacción con la atención médica recibida.

En un estudio realizado por Lora et al. (2023), investigaron la relación entre la SU y la CS de telemedicina en cardiología del Hospital Víctor Lazarte Echeagaray de Trujillo, Perú, durante la pandemia COVID-19. La población estudiada abarcó 624 pacientes, con una muestra que incluyó a 96 pacientes a los que se les aplicaron los cuestionarios correspondientes a las variables de estudio. Concluyeron que ambas variables se relacionaban moderada y significativamente, con un Rho de 0.525 y un valor de sig. menor a 0.05. Los hallazgos mostraron el impacto de la pandemia en la SU que accedió a los servicios de telemedicina en cardiología, lo que ha llevado a las instituciones de salud a adoptar tecnologías de telemedicina para responder a la situación actual.

Díaz et al. (2022), llevaron a cabo un estudio básico y no experimental que determinara la relación entre la SU y los servicios de e-gobierno en la municipalidad

distrital de San Martín en el año 2021. La muestra probabilística consistió en 145 usuarios, a quienes se dirigió un cuestionario como instrumento. El resultado obtenido evidenció la relación significativa entre ambas variables, teniendo una significancia bilateral de cero y Rho 0.701 como coeficiente. En consecuencia, concluyeron sobre visible relación positiva y significativa entre ambas variables.

Zevallos (2023), realizó una investigación no experimental, transversal en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana que contaba con la certificación ISO 9001, a fin de medir la relación entre la CS y la SU. La muestra consistió en 80 usuarios, habiendo utilizado el cuestionario como instrumento factible para recolectar datos relacionados a cada una de las variables. A través de los resultados analizados, concluyó sobre la presencia de una relación significativa entre las variables estudiadas, demostrada por un coeficiente de correlación $r=0.725$ con p valor de cero.

Villanueva (2022), realizó una investigación no experimental-transversal en la provincia de Chimbote, en el municipio distrital de Moro; con el objetivo de determinar la relación de la CS volcada hacia la SU. La muestra de 30 usuarios y con un cuestionario, que le sirvió de instrumento en la recolección de datos, alcanzó resultados, llevándolo a concluir que la relación de intensidad media alta direccionada positivamente entre ambas variables de estudio, se encuentra presente, demostrada por una rho = 0.810 como coeficiente de correlación y un sig. de cero.

Para las municipalidades, como organismos del Estado, aún continúa siendo un desafío, brindar servicios que impacten en la completa satisfacción del ciudadano de manera sostenible. En tal sentido, Cruz (2021) señala que la materialización de la relación entre el estado y la ciudadanía está determinada por los bienes, servicios e, inclusive, las regulaciones que se brindan. Asimismo, la gestión de calidad en las entidades estatales está referida al eficiente servicio que las organizaciones públicas puedan brindar a una sociedad cada vez más exigente. (Ganga et al., 2019).

Aguirre (2018), destaca que lo referido a un servicio público se considera de calidad, al cumplir con todos los requisitos presentados por el usuario. Por ello, es

fundamental conocer su respectivo nivel de satisfacción. Partiendo de esta premisa, corresponde a las instituciones públicas la adopción de principios y estrategias que los encamine a comprender y satisfacer las necesidades de los ciudadanos.

Por su parte Reyes y Veliz (2021) afirman que la CS es la base fundamental que logra garantizar el éxito, o en contraposición, el fracaso en las empresas. Su investigación permitió la identificación de los factores clave en la CS y su respectivo impacto en la satisfacción del cliente. Estos factores incluyen la óptima actitud e imagen, la inmediatez en la respuesta, el trato personalizado, el adecuado tiempo de espera, con una pronta atención a quejas y reclamos, así como la comodidad en las instalaciones.

Bruno (2018) recomienda que las organizaciones deben proporcionar dispositivos para desarrollar las competencias de los servidores públicos, lo cual puede tener un impacto positivo dirigido hacia la atención y consecuentemente, el mantenimiento de la CS.

Un servicio de calidad requiere que las necesidades, e inclusive las expectativas de los ciudadanos sean conocidas, se diseñe la mejor estrategia para proveerlos y midan el nivel alcanzado por los usuarios, respecto a su satisfacción (Reyes y Veliz, 2021); sin embargo, dar una definición a la CS, es una tarea compleja, debido a que guarda relación con la percepción que tiene cada persona acerca del servicio recibido enfocado a satisfacer sus necesidades (Fariño et al., 2018).

Al existir diversas perspectivas del concepto de calidad, éstas pueden agruparse en dos categorías, que se refieren a la calidad real y la calidad percibida.

Demarquet y Chedraui (2022) incluyen el término “percepción de la calidad”, y consideran que el usuario tiene una capacidad de satisfacción hacia un servicio, totalmente subjetiva; por lo mismo, cabe mencionar que, en la evaluación enfocada a determinar la calidad de un servicio, son los mismos usuarios quienes establecen los criterios, después de haber sido los partícipes, puesto que no se puede realizar un control de calidad antes de su propia percepción. Por ello, en términos de economía, un servicio comprende las actividades que se dirigen a satisfacer la necesidad de los usuarios, considerándose como un producto intangible y personalizado (Sánchez, 2020).

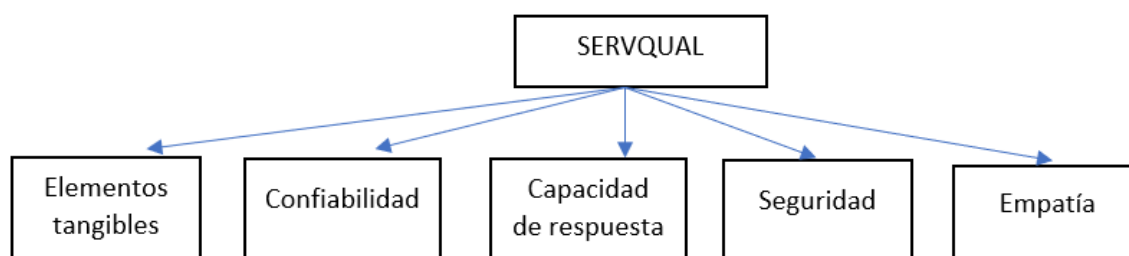
En el caso de los productos, a diferencia de la entrega de servicios, estos se adaptan con mayor facilidad a las necesidades de los clientes, debido principalmente a su característica de tangibilidad. Por lo cual, cuando se trata de proveedores de servicios, éstos se centran en la calidad basada en el usuario, entendiendo como calidad a lo que el usuario dice que le da satisfacción (Tešić, 2019).

En tal sentido, debido a la característica de intangibilidad y el carácter subjetivo innato de la CS, que se sustenta en la percepción del usuario, puede medirse cualitativamente, de acuerdo con la satisfacción del cliente, utilizando modelos de medición; los cuales, para lograr una medición cuantitativa, se complementan con escalas de medición que se adaptan al tipo de servicio ofrecido. Algunos de estos modelos de medición se mencionarán a continuación.

El modelo SERVQUAL resulta ser uno de los instrumentos más predominantes para medir la calidad del servicio, que viene siendo empleado ampliamente en mercados comerciales y de consumo final, en sectores con y sin fines de lucro, así como también en las diversas áreas de servicios (Tešić, 2019). Fue creado por Parasuraman et al. (1985) como instrumento que facilite la cuantificación de la calidad de servicio percibida, evaluando separadamente las expectativas, así como las percepciones del usuario. En su publicación, lograron señalar diez dimensiones, que posteriormente, se consolidaron en solo cinco, representado en la figura 1.

Figura 1

Dimensiones del modelo de medición SERVQUAL

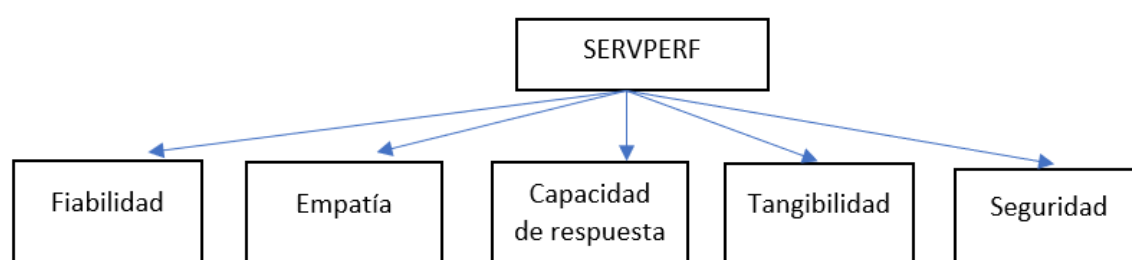


Nota: Extraído del modelo SERVQUAL desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1993.

Otro de los modelos de medición que tiene gran aceptación es el denominado por Cronin y Taylor (1992) como SERVPERF, la cual se asemeja al SERVQUAL, respecto a la evaluación, pero considerando solamente las percepciones que conllevan a aproximar la satisfacción del usuario. Considera cinco dimensiones que se visualizan en la figura 2.

Figura 2

Dimensiones del modelo de medición SERVPERF



Nota: Extraído del modelo SERVPERF de Cronin & Taylor, 1992.

La dimensión de elementos tangibles, dentro del modelo SERVPERF, tiene en cuenta tanto la condición actual de la infraestructura de la entidad, como también los factores relacionados con los equipos, el personal y los materiales audiovisuales, como por ejemplo carteles y folletos, que impactan directamente en el servicio ofrecido. Esta dimensión está compuesta por los indicadores: equipos, instalaciones, empleados y elementos materiales (Ramos et al., 2020).

Asimismo, la dimensión de confiabilidad del modelo SERVPERF hace referencia a la idoneidad de la entidad para cumplir con sus compromisos y promesas en los servicios prestados, evitando errores. Los indicadores que se consideran en esta dimensión son: responsabilidad, disposición de servicio, buen servicio, cumplimiento de tiempos establecidos y errores (Ramos et al., 2020).

También tenemos la dimensión capacidad de respuesta, por otro lado, se refiere a la habilidad de los trabajadores para proporcionar un servicio de calidad, teniendo en cuenta elementos como la rapidez de respuesta, el interés y la disposición de

ayudar a los usuarios. Sus indicadores son: comunicación, rapidez del servicio, disposición para ayudar y tiempo de respuesta (Ramos et al., 2020).

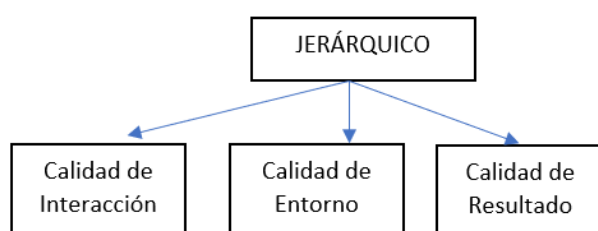
Otra dimensión que considerar es la seguridad, la cual se enfoca en el conocimiento y la actitud amable del personal para transmitir seguridad y confianza al usuario. Sus indicadores son: confianza, seguridad del local, actitud amable y conocimiento (Ramos et al., 2020).

Para finalizar, la dimensión de empatía en el modelo SERVPERF se enfoca en el esfuerzo y el interés que muestra el personal para ayudar a los usuarios, así como en su capacidad para brindar una atención personalizada, comprendiendo las necesidades de estos. Sus indicadores incluyen la atención personalizada, el horario de atención, el interés y la comprensión (Ramos et al., 2020).

Brady y Cronin (2001) señalaron tres dimensiones para la CS. Este modelo, resulta más completo, sin excluir otros modelos. Asimismo, consideraron a la CS como una evaluación cognitiva que forma parte importante de las emociones del usuario. El modelo de medición propuesto en su investigación, denominado Jerárquico, se representa en la figura 3.

Figura 3

Dimensiones del modelo Jerárquico



Nota: Extraído del modelo Jerárquico de Brady & Cronin, 2001.

Según Wu et al. (2021), en el ámbito como consecuencia de la pandemia, los parámetros de satisfacción del cliente han cambiado considerablemente. De acuerdo con Brown (2020), la pandemia ha hecho que la interacción personal con el cliente sea más desafiante. Por ello Mason et al. (2021), concluyeron que la pandemia ha alterado las necesidades de los clientes, el comportamiento que conlleva a la compra y el nivel de satisfacción posterior a la compra.

Por otro lado, la SU se presenta como el indicador comúnmente usado de la calidad de atención, para ello cada entidad viene implementando diversos mecanismos que ayuden a su medición, entre los cuales puede mencionarse la encuesta de satisfacción, índice de quejas y reclamos, entre otros. Alarcón et al. (2020) mencionaron que, los usuarios son cada vez más exigentes, puesto que requieren, además de una atención óptima, un ambiente que sea agradable, comodidad, seguridad, rapidez, trato personalizado, entre otros aspectos.

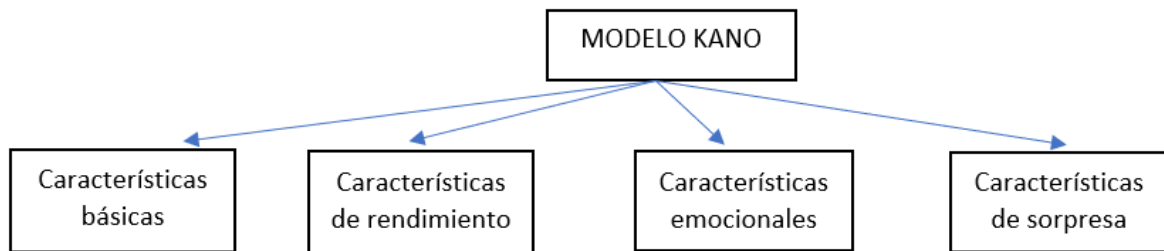
Según Ansh et al. (2023), el modelo Kano es una teoría que se fundamenta en la disponibilidad y la carencia de éste en las características de un producto, lo que suscita diferentes reacciones por parte de los clientes. Estas reacciones se clasifican en emocionantes, satisfactorias e insatisfactorias. Este modelo dispone una relación latente entre empresa y cliente, y se constituye como herramienta para comprender las necesidades y requisitos del cliente en relación con un producto específico, y cómo se relacionan con las características y el rendimiento del producto. El resultado de este modelo es la división de las características en seis categorías basadas en las respuestas de los clientes: a) atributos necesarios: se espera que las características del producto que caen en esta categoría estén incluidas en el producto; b) atributos atractivos: en esta categoría, no se espera que se proporcionen las características del producto; c) atributos unidimensionales: esta categoría describe el comportamiento normal de un cliente; d) atributos indiferentes: los clientes se mantienen neutrales respecto a la presencia o no, de las características en el producto; e) atributos inversos: estos atributos harán que el cliente acepte el producto si las características no se proporcionan y f) atributos cuestionables: estos atributos indican que se han cometido errores al responder las preguntas y los clientes muestran sentimientos de amor-odio respecto a los requisitos.

Además, este modelo propone que la SU se relaciona con diversas características del producto o servicio. Estas características se agrupan en diferentes dimensiones que suelen ser evaluadas: i) características básicas, que son esenciales y se espera que estén presentes, y cuya ausencia genera insatisfacción; ii) características de rendimiento, que mejoran la satisfacción a medida que aumenta su presencia; iii) características emocionales, que generan satisfacción cuando

están presentes pero no generan insatisfacción cuando están ausentes; y iv) características de sorpresa, que con su presencia genera satisfacción, pero que con su ausencia no genera insatisfacción.

Figura 4

Dimensiones del modelo Kano

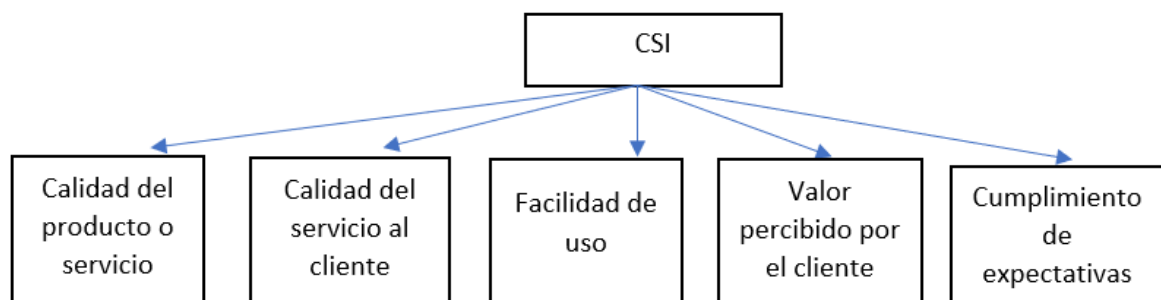


Nota: Extraído del modelo KANO de Noriaki Kano, 1978.

Por otro lado, Dom (2022), indica que el modelo índice de satisfacción al cliente (CSI), logra medir el grado de felicidad de este frente a un producto, servicio, interacción o cualquier otra experiencia recibida. Esta métrica se deriva de las encuestas de satisfacción del cliente que preguntan sobre cuán satisfecho está el cliente. Se basa en la evaluación de diferentes aspectos de la experiencia del cliente, como la calidad del producto, su facilidad de uso, el servicio ofrecido al cliente, entre otros. Las dimensiones que se suelen medir son: i) calidad del producto o servicio; ii) calidad del servicio al cliente; iii) facilidad de uso del producto o servicio; iv) valor percibido por el cliente y v) cumplimiento de expectativas.

Figura 5

Dimensiones del índice de satisfacción al consumidor - CSI

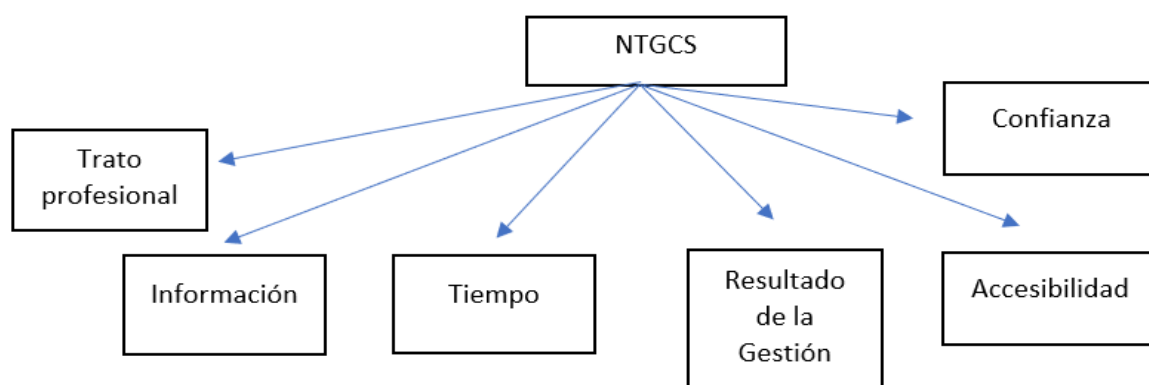


Nota: Extraído del modelo CSAT de la American Customer Satisfaction Index (ACSI), 1994.

Como última definición, la Presidencia del Consejo de Ministros (PCM, 2021), indica que la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público - NTP, indica que la capacidad que tienen las entidades públicas, que buscan satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los usuarios con respecto a los bienes y servicios ofrecidos, se relaciona estrechamente con la satisfacción del ciudadano. Asimismo, establece como conductores:

Figura 6

Conductores que impactan en la satisfacción del usuario según la NTGCS



Nota: Extraído de la Norma Técnica para la gestión de la calidad de Servicios en Sector Público por la PCM, 2021.

La dimensión que se refiere al trato profesional recibido durante la atención va enfocado a las acciones y actitudes del servidor público al proporcionar los servicios requeridos por el ciudadano o usuario. Los indicadores de esta dimensión incluyen el saludo, el interés por atender, la despedida, la satisfacción por el trato, la orientación durante la espera, el conocimiento y capacidad y el procedimiento de atención y rapidez (Cruz, 2021).

Asimismo, la dimensión de información que se recibe al momento de la atención se refiere a la manera de proporcionar la información al usuario, destacando que debe ser efectiva, precisa y puntual, con una comunicación clara y fluida, mientras se esté siguiendo el proceso de prestación del servicio. Sus indicadores incluyen comunicación fluida, comprensible, preciso y oportuno (Cruz, 2021).

También tenemos la dimensión tiempo, que se refiere al período de tiempo que el usuario debe esperar para recibir el servicio, así como el tiempo que le toma al

empleado o servidor brindar la atención necesaria, incluyendo las reiteradas ocasiones que el usuario tiene que regresar a la entidad para que se complete la prestación del servicio. Los indicadores de esta dimensión son: tiempo de espera, tiempo de atención y retorno a la entidad (Cruz, 2021).

Entre otras dimensiones tenemos a resultado de la gestión, la cual se enfoca en el proceso completo de la prestación del servicio, desde el inicio hasta la finalización, considerando la posibilidad de cumplir con los procedimientos que se establecen en las normativas y la accesibilidad del costo. Sus indicadores son: documentos requeridos, pasos requeridos, costo razonable y resultado (Cruz, 2021).

La dimensión accesibilidad, está referida a la facilidad en el acceso al servicio requerido. Esto incluye aspectos como la infraestructura adecuada, la limpieza y orden en el recinto e instalaciones, en horarios flexibles que permitan a la entidad brindar servicios oportunamente. Los indicadores son: limpieza y orden, infraestructura y ambiente, y horarios de atención (Cruz, 2021).

La última dimensión es confianza, que se refiere a la percepción del usuario hacia la entidad que proporciona el servicio. Los indicadores que se consideran en esta dimensión son: capacidad de respuesta a imprevistos, transparencia y confianza en la entidad (Cruz, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

Esta investigación es de tipo aplicada, de acuerdo con Baena (2017), se hizo uso de conocimientos o teorías generales existentes dentro del área de estudio con el objetivo de buscar solución o tomar acción con respecto a la problemática planteada.

El enfoque es cuantitativo, se consideró la clasificación mencionada por Monjarás et al. (2019), ya que se estudió los aspectos o fenómenos que fueron susceptibles de ser observables y cuantificables, permitiendo medir la CS y el impacto que tiene esta en la SU.

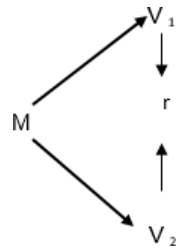
3.1.2 Diseño de la investigación

Se define un diseño no experimental, en concordancia con Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), ya que la observación o medición de las variables se realizaron sin ningún tipo de manipulación intencional con la finalidad de poder analizarlas. De corte transversal, según (Monjarás et al., 2019), ya que la observación o medición de las variables se realizaron en un determinado momento.

Por lo tanto, se consideró que su alcance es de tipo correlacional, de acuerdo con lo definido por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), ya que se buscó determinar la relación entre ambas variables del estudio.

El enfoque metodológico del estudio es hipotético-deductivo, ya que se formularon hipótesis, las cuales fueron aceptadas de acuerdo con el resultado de la prueba inferencial. Según Arias y Covinos (2021), el término hipotético-deductivo implica la contrastación de hipótesis.

El diseño se esquematiza de la siguiente manera:



Donde:

M = Muestra

V1 = Calidad de servicio

V2 = Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio

Para el presente estudio, se utilizó el modelo SERVPERF para medir la variable en cuestión, considerando sus cinco dimensiones y sus correspondientes indicadores.

Definición conceptual

Según Fariño et al. (2018), definir la calidad del servicio es una tarea compleja debido a que, por lo general, depende de la percepción que cada individuo, el cual está enfocado en satisfacer sus necesidades.

De acuerdo con Ramos et al. (2020), el modelo SERVPERF se puede utilizar para calificar la percepción de la CS en cualquier empresa o entidad, basándose en las valoraciones de los clientes sobre la provisión del servicio. De esta forma, se pueden desarrollar estrategias que beneficien tanto a la empresa o entidad como a los clientes.

Definición operacional

De acuerdo con Cronin y Taylor (1994), el modelo SERVPERF, a diferencia del SERVQUAL, mide únicamente la percepción de la CS y utiliza las mismas cinco dimensiones. Buscando medir esta variable, se empleó un cuestionario compuesto por 21 ítems que se evaluaron mediante la escala de Likert y los indicadores se midieron utilizando la escala de medición ordinal. Las cinco dimensiones que considera el modelo se pueden visualizar en la Tabla 1.

Tabla 1

Dimensiones y sus respectivos indicadores de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores
1. Elementos tangibles	1. Equipos 2. Instalaciones 3. Empleados 4. Elementos materiales
2. Confiabilidad	1. Responsabilidad 2. Disposición de servicio 3. Buen servicio 4. Cumplimiento de tiempos establecidos 5. Errores
3. Capacidad de respuesta	1. Comunicación 2. Rapidez del servicio 3. Disposición para ayudar 4. Tiempo de respuesta
4. Seguridad	1. Confianza 2. Seguridad de local 3. Actitud amable 4. Conocimiento
5. Empatía	1. Atención personalizada 2. Horario de atención 3. Interés 4. Comprensión

Nota: Adaptado del modelo SERVPERF de Cronin & Taylor, 1992.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

La guía de gestión de la calidad de servicios en el sector público, Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP (NTGCS), indica que la SU es la capacidad que tienen las entidades públicas, para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de los usuarios de los bienes y servicios que se proveen, la cual se encuentra relacionada estrechamente con la satisfacción del ciudadano (PCM, 2021).

Definición operacional

La NTGCS incluye el término "Conductores", que se refiere a los elementos concurrentes en los distintos tipos de Bs y Ss ofrecidos por las entidades públicas que afectan la satisfacción de los usuarios, basándose en sus necesidades y expectativas. Estos elementos serán considerados para esta variable. Además, la norma establece los siguientes elementos como conductores: (a) atención profesional, (b) información, (c) tiempo de entrega, (d) resultado de la gestión / entrega, (e) confianza y (f) accesibilidad. Estos conductores son utilizados como alusión para definir las dimensiones e indicadores en la presente investigación. A fin de medir esta variable, se empleó un cuestionario compuesto por 23 ítems que se evaluaron mediante la escala de Likert y los indicadores se midieron utilizando la escala de medición ordinal.

Tabla 2

Dimensiones y respectivos indicadores de la variable SU

Dimensiones	Indicadores
1. Trato profesional durante la atención	1. Saludo 2. Interés por atender 3. Despedida 4. Satisfacción por el trato 5. Orientación durante la espera 6. Conocimiento y capacidad 7. Procedimiento de atención y rapidez
2. Información recibida durante la atención	1. Comunicación fluida

	2. Comprensible
	3. Preciso y oportuno
3. Tiempo de atención	1. Tiempo de espera
	2. Tiempo de atención
	3. Retorno a la entidad
4. Resultado de la gestión	1. Documentos solicitados
	2. Pasos requeridos
	3. Costo razonable
	4. Resultado
5. Accesibilidad para la atención	1. Limpieza y orden
	2. Infraestructura y ambiente
	3. Horarios de atención
6. Confianza	1. Capacidad de respuesta a imprevistos
	2. Transparencia
	3. Confianza en la entidad

Nota: Adaptado de la Norma Técnica para la gestión de la calidad de Servicios en Sector Público por la PCM, 2021.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población está constituida por todos los ciudadanos que utilizaron la plataforma integral de atención al ciudadano de la municipalidad. Se estima que el número promedio de ciudadanos que acuden diariamente a la plataforma es de 100. Según Arias et al. (2016), menciona que la población en un estudio se refiere al conjunto de casos que se define, limita y que se puede acceder, y que se utilizará como referencia para seleccionar la muestra.

Criterios de inclusión

Los criterios de inclusión, referidos por Arias et al. (2016), son aquellos requisitos específicos que deben cumplir los sujetos u objetos de estudio para ser considerados en la investigación. Para el estudio fueron los ciudadanos de ambos géneros y del rango de 18 -

70 años, que acudieron a la plataforma integral de atención al ciudadano de la municipalidad para realizar consultas o trámites.

Criterios de exclusión

Por otra parte, con Arias et al. (2016), se entiende por criterios de exclusión aquellos atributos o situaciones que pueden afectar los resultados de la investigación y que hacen que los participantes no sean aptos para formar parte del estudio. Para este caso fueron los ciudadanos que visitaron la entidad por razones diferentes y que no utilizaron los servicios ofrecidos por la plataforma integral de atención al ciudadano de la municipalidad.

3.3.2 Muestra

Otzen & Manterola (2017), indica que la representatividad de una muestra dependerá en caso su selección haya sido aleatoria. Se ha aplicado la fórmula estadística dirigida a una población finita, buscando establecer el tamaño adecuado de la muestra, dado que es conocida la cantidad total de la población. El procedimiento utilizado para calcular la muestra se puede visualizar en el segundo anexo. Se tuvo a 80 ciudadanos como muestra que recibieron atención en la plataforma integral de atención al ciudadano. Este espacio se dedica a guiar y recibir los trámites que los ciudadanos necesitan de acuerdo con sus necesidades.

3.3.3 Muestreo

Un modelo no probabilístico por conveniencia se consideró como el más adecuado, debido a la limitada disponibilidad de recursos, como tiempo y esfuerzo. Para la selección de participantes, se solicitó la participación voluntaria de aquellos interesados. Según Otzen & Manterola (2017), esta técnica de muestreo implica la selección de casos que sean fácilmente accesibles y estén dispuestos a participar en la investigación, basándose en su proximidad geográfica y disponibilidad para el investigador.

3.3.4 Unidad de análisis

Se identifica como "ciudadano", a la categoría de análisis seleccionada para este estudio. Estos individuos son aquellos que acudieron a la plataforma integral de atención al ciudadano del municipio con el objetivo de realizar consultas o trámites.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La encuesta fue utilizada como técnica para recopilar información relevante para la investigación y estuvo dirigida a los ciudadanos que recibieron atención en la plataforma integral de atención al ciudadano de la sede municipal. De acuerdo con Hernandez y Duana (2020), las técnicas son métodos específicos usados para obtener información relacionada con el método de investigación utilizado.

3.4.2 Instrumento

Se procedió a aplicar un cuestionario como instrumento, dirigido a obtener información relevante de los ciudadanos que acudieron a las instalaciones de la municipalidad y que estuvieron dispuestos a colaborar voluntariamente en la investigación. El cuestionario tuvo dos secciones, la primera se enfocó en medir la variable de CS, por medio de una escala de Likert compuesta por 21 ítems y de 5 opciones. La segunda sección midió la variable de SU mediante el uso de una escala de Likert compuesta por 23 ítems y de 5 opciones, los niveles se pueden apreciar en las ilustraciones correspondientes a la Figura 7 y Figura 8.

Figura 7

Escala y niveles de la variable CS

ESCALA		NIVELES	
Totalmente en desacuerdo	1	Muy bajo	(1-21)
En desacuerdo	2	Bajo	(22-42)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	Medio	(43-63)
De acuerdo	4	Alto	(64-84)
Totalmente de acuerdo	5	Muy alto	(85-105)

Nota: Elaboración propia

Figura 8

Escala y niveles de la variable SU

ESCALA		NIVELES	
Totalmente en desacuerdo	1	Muy bajo	(1-23)
En desacuerdo	2	Bajo	(24-46)
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	Medio	(47-69)
De acuerdo	4	Alto	(70-92)
Totalmente de acuerdo	5	Muy alto	(93-115)

Nota: Elaboración propia

Validez

Martín (2004), menciona que la validez se refiere a su capacidad para medir con precisión aquello que se propone medir o para cumplir con su propósito previsto. Para ello, se concretó un proceso diseñado a partir del juicio de tres expertos, los cuales fueron elegidos en función del cumplimiento de los criterios establecidos, tales como poseer una titulación de Maestría o superior reconocida por SUNEDU. Asimismo, Soriano (2015), indica que después de la elaboración inicial del instrumento, se procede a realizar una evaluación por parte de expertos. De acuerdo a la valoración de los expertos a través del formato de validez y de acuerdo a la guía de elaboración de trabajos, se procedió a realizar el cálculo del coeficiente de V – Aiken, mediante la fórmula adaptada por Penfield y Giacobbi para calificaciones

politómicas, el cual nos dio un resultado de 0.821, 0.861 y 0.861 para los apartados claridad, coherencia y relevancia respectivamente; y un valor general de 0.848 o 84,8%, con ello fue demostrada la validez del instrumento, cuyo procedimiento se puede visualizar en el anexo 5.

Tabla 3

Datos y resultados de los expertos

N.º	Jueces expertos	Grado académico	Resultado
1	Jackeline Jossy Zanabria Tello	Maestra en derecho penal y procesal penal	Aplicable después de corregido
2	Fernando del Castillo Oyarse	Magister en ciencias de la educación	Aplicable después de corregido
3	Williams Rafael Hidalgo Vergara	Maestro en administración de negocios	Aplicable después de corregido

Nota. Elaboración propia, información extraída del portal de la Sunedu.

Confiabilidad

En la evaluación de la confiabilidad de los dos instrumentos empleados en la investigación, se aplicó el coeficiente de Alfa de Cronbach. De acuerdo con el anexo 6, realizándose la prueba piloto en la sede municipal considerando la participación de 15 ciudadanos. Los resultados indicaron que el cuestionario ha demostrado una alta confiabilidad y consistencia, con un coeficiente de 0.940 y 0.956 para cada variable, respectivamente.

Tabla 4

Resultado de fiabilidad de las variables

Variables	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Calidad de servicio	0.940	21
Satisfacción del usuario	0.956	23

Nota: Elaboración Propia

Tabla 5

Resultado de la prueba de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	44

Nota: Resultado obtenido del programa SPSS V26

3.5 Procedimientos

Una vez completado el llenado del formato por parte de los expertos y calculado el coeficiente de $V - Aiken$ para demostrar la validez del instrumento, se procedió a aplicar el cuestionario y realizar la prueba piloto, se contó con la participación de 15 ciudadanos, previamente validados. La aplicación de los dos instrumentos relacionados a la medición de las variables del estudio se realizó en el local municipal. Luego se administró el cuestionario solo una vez en la muestra del estudio actual y los datos recopilados fueron tabulados de manera adecuada con ayuda del software SPSS en su versión 26 para obtener la fiabilidad del instrumento.

3.6 Método de análisis de datos

El software estadístico de libre uso, SPSS en su versión 26, permitió el análisis de los datos, manejar grandes cantidades de información y crear tablas, gráficos y estadísticas descriptivas para resumir los datos recopilados. El análisis de datos abarcó dos etapas: i) una primera fase, que delineó el comportamiento de las dos variables en estudio, mediante la presentación de datos estadísticos descriptivos. Esto incluye la elaboración de tablas de frecuencia que muestran los valores observados y sus respectivos porcentajes, y ii) una segunda fase, en la cual se realizó la prueba de K-S (Kolmogorov-Smirnov), considerando que la muestra > 50 , los resultados obtenidos mostraron que el valor de sig. de ambas variables son mayores a 0.05, indicando que hay una distribución normal, para lo cual se realizó la aplicación de una prueba paramétrica como la del coeficiente de Pearson (r) y con ello se evaluaron las hipótesis planteadas.

3.7 Aspectos éticos

Esta investigación fue realizada en concordancia con el código de ética en investigación de la Universidad César Vallejo, adecuándose a principios éticos, incluyendo la autonomía, en la que se garantizó la participación libre y voluntaria de los individuos de estudio; la no maleficencia, ya que los datos recopilados se utilizaron únicamente con fines de investigación; y el anonimato, asegurando que se mantuvieran en secreto los datos personales de los participantes en la investigación. Además, se tomaron en cuenta los derechos de autor, aplicando las normas APA, citas y referencias de todas las fuentes bibliográficas que se consultaron.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

En este análisis, se presentan los datos recopilados de las dos variables estudiadas y sus respectivas dimensiones. La información fue adquirida a través de la realización de encuestas y posteriormente procesadas en hojas de Microsoft Excel y el programa estadístico de IBM - SPSS v26. Dicho procesamiento es presentado en tablas para facilitar su lectura y comprensión.

Tabla 6
Valoración de la CS

Niveles	f	%
Bajo	13	16,3
Medio	19	23,8
Alto	33	41,3
Muy alto	15	18,8
Total	80	100,0

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

Variable 1: Calidad de servicio

En la tabla N.º6 se observa que el 18,8% (15) de los ciudadanos percibió el nivel de CS recibido a través de la plataforma integral de atención al ciudadano de la municipalidad distrital como "muy alto". Además, el 41,3% (33) lo calificó como "alto", el 23,8% (19) como "medio", solo el 16,3% (13) lo consideró "bajo" y no hubo ningún calificativo para el nivel "muy bajo". Finalmente, estos datos indican que el 60,0% (48) de los ciudadanos tuvo una percepción positiva de la CS, mientras que el 23,8% (19) lo percibió como promedio y el 16,2% (13) lo percibió como deficiente.

Tabla 7*Valoración de la SU*

Niveles	f	%
Bajo	5	6,3
Medio	21	26,3
Alto	33	41,3
Muy alto	21	26,3
Total	80	100,0

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

Variable 2: Satisfacción del usuario

En la tabla N.º7 se puede apreciar que el 26,3% (21) de los ciudadanos calificó el nivel de SU respecto a la atención que recibió en la plataforma integral de atención al ciudadano de la municipalidad distrital como "muy alto". Asimismo, el 41,3% (33) lo calificó como "alto", el 26,3% (21) como "medio", solo el 6,3% (5) lo consideró "bajo" y no hubo ningún calificativo para el nivel "muy bajo". Finalmente, estos resultados reflejan que el 67,5% (54) de los ciudadanos manifestó un nivel elevado de satisfacción con respecto a la atención que recibió en la municipalidad, mientras que el 26,2% (21) tuvo una satisfacción media y el 6,3% (5) expresó una satisfacción baja.

Tabla 8*Tabla cruzada de las variables CS*SU*

			Satisfacción del usuario				Total
			Bajo	Medio	Alto	Muy alto	
Calidad de servicio	Bajo	Recuento	5	7	1	0	13
		% del total	6,3%	8,8%	1,3%	0,0%	16,3%
	Medio	Recuento	0	11	8	0	19
		% del total	0,0%	13,8%	10,0%	0,0%	23,8%
	Alto	Recuento	0	3	22	8	33
		% del total	0,0%	3,8%	27,5%	10,0%	41,3%
	Muy alto	Recuento	0	0	2	13	15
		% del total	0,0%	0,0%	2,5%	16,3%	18,8%
	Total	Recuento	5	21	33	21	80
		% del total	6,3%	26,3%	41,3%	26,3%	100,0%

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

En la tabla N.º8 se puede observar que, de los 80 ciudadanos encuestados, el 16.3 % (13) percibieron una CS baja, donde el 6.3% (5) se ubicaron en el nivel bajo de SU, el 8.8 % (7) medio y el 1.3% (1) alto; por otro lado, el 23.8% (19) percibieron una calidad de servicio intermedia, donde el 13.8% (11) señalaron un nivel medio en satisfacción del usuario y el 10.0% (8) se encontraron en el nivel alto. También el 41.3% (33) percibieron una calidad de servicio alta, donde el 3.8 % (3) señalaron un nivel medio en satisfacción del usuario, el 27.5% (22) alto y el 10.0% (8) muy alto. Finalmente, el 18.8% (15) perciben una calidad de servicio muy alta, donde el 2.5 % (2) valoró como alto de SU y un 16.3% (13) muy alto. Estos resultados reflejan que el 16.3% (13) de los encuestados manifiesta un nivel muy alto, tanto por la CS que brinda el municipio como por el nivel de satisfacción originado por la atención que recibieron, mientras que el 27.5% (22) calificó un nivel alto, el 13.8% (11) medio y el 6.3% (5) bajo.

4.2. Análisis inferencial

Tabla 9

Prueba K-S

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
CS	,107	80	,024
SU	,121	80	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

Según la tabla N.º9, se realizó la prueba de K-S (Kolmogorov-Smirnov), considerando que la muestra > 50 . Los resultados demostraron que los datos exhiben una distribución normal, esto es respaldado por que ambos valores de sig. llegan a ser mayores a 0.05. Esto indica que podemos utilizar pruebas paramétricas, como el coeficiente de Pearson y así evaluar las hipótesis planteadas. Para la interpretación del nivel de correlación “r” se hizo uso de lo expuesto por Zumarán et al, (2017), la cual se muestra en la siguiente figura:

Figura 9

Niveles de correlación del coeficiente de Pearson

Valores de r	Tipo y grado de correlación
-1	Negativa perfecta
$-1 < r \leq -0,8$	Negativa fuerte
$-0,8 < r < -0,5$	Negativa moderada
$-0,5 \leq r < 0$	Negativa débil
0	No existe
$0 < r \leq 0,5$	Positiva débil
$0,5 < r < 0,8$	Positiva moderada
$0,8 \leq r < 1$	Positiva fuerte
1	Positiva perfecta

Nota. Extraído de *Estadística para la Investigación* por Zumarán et al, (2017).

Contrastación de la HG

H₀: No existe una relación significativa entre la CS y la SU en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.

H₁: Existe una relación significativa entre la CS y la SU en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.

Tabla 10

Contrastación estadística de la HG

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,917**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	,917**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Nota. Resultado obtenido del programa SPSS v26.

De acuerdo con la contrastación de la HG, cuyo objetivo fue la determinación correlacional de las variables CS y SU en una municipalidad distrital, se obtuvo un sig. de $0.000 < 0.05$, mostrando que las variables no son independientes entre sí, presentando una correlación significativa, donde el coeficiente Pearson es $r=0.917$, presentando una relación positiva fuerte, conforme se visualiza de la tabla N.º 10. Por lo consiguiente, la H₀ es rechazada y se acepta la H₁, confirmando la HG del presente estudio.

Contrastación de la HE1

H₀: No existe una relación significativa entre la CS y el trato profesional durante la atención.

H₁: Existe una relación significativa entre la CS y el trato profesional durante la atención.

Tabla 11

Contrastación estadística de la HE1

		Calidad de servicio	Trato profesional durante la atención
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,908**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Trato profesional durante la atención	Correlación de Pearson	,908**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

De acuerdo con la contrastación de la HE1, cuyo objetivo fue la determinación correlacional de la CS y la dimensión trato profesional de la variable SU en una municipalidad distrital, se obtuvo un sig. de $0.000 < 0.05$, mostrando que las variables no son independientes entre sí, presentando una correlación significativa, donde el coeficiente Pearson es $r=0.908$, presentando una relación positiva fuerte, conforme se visualiza de la tabla N.º 11. Por lo consiguiente, la H₀ es rechazada y se acepta la H₁, confirmando la HE1 del presente estudio.

Contrastación de la HE2

H₀: No existe una relación significativa entre la CS y la información recibida durante la atención.

H₁: Existe una relación significativa entre la CS y la información recibida durante la atención.

Tabla 12

Contrastación estadística de la HE2

		Calidad de servicio	Información recibida durante la atención
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,851**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Información recibida durante la atención	Correlación de Pearson	,851**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

De acuerdo con la contrastación de la HE2, cuyo objetivo fue la determinación correlacional de la CS y la dimensión información recibida de la variable SU en una municipalidad distrital, se obtuvo un sig. de $0.000 < 0.05$, mostrando que las variables no son independientes entre sí, presentando una correlación significativa, donde el coeficiente Pearson es $r=0.851$, presentando una relación positiva fuerte, conforme se visualiza de la tabla N.º 12. Por lo consiguiente, la H₀ es rechazada y se acepta la H₁, confirmando la HE2 del presente estudio.

Contrastación de la HE3

H₀: No existe una relación significativa entre la CS y el tiempo de atención.

H₁: Existe una relación significativa entre la CS y el tiempo de atención.

Tabla 13

Contrastación estadística de la HE3

		Calidad de servicio	Tiempo de atención
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,793**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Tiempo de atención	Correlación de Pearson	,793**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

De acuerdo con la contrastación de la HE3, cuyo objetivo fue la determinación correlacional de la CS y la dimensión tiempo de atención de la variable SU en una municipalidad distrital, se obtuvo un sig. de $0.000 < 0.05$, mostrando que las variables no son independientes entre sí, presentando una correlación significativa, donde el coeficiente Pearson es $r=0.793$, presentando una relación positiva moderada, conforme se visualiza de la tabla N.º 13. Por lo consiguiente, la H₀ es rechazada y se acepta la H₁, confirmando la HE3 del presente estudio.

Contrastación de la HE4

H₀: No existe una relación significativa entre la CS y el resultado de la gestión.

H₁: Existe una relación significativa entre la CS y el resultado de la gestión.

Tabla 14

Contrastación estadística de la HE4

		Calidad de servicio	Resultado de la gestión
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,633**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Resultado de la gestión	Correlación de Pearson	,633**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

De acuerdo con la contrastación de la HE4, cuyo objetivo fue la determinación correlacional de la CS y la dimensión resultado de la gestión de la variable SU en una municipalidad distrital, se obtuvo un sig. de $0.000 < 0.05$, mostrando que las variables no son independientes entre sí, presentando una correlación significativa, donde el coeficiente Pearson es $r=0.633$, presentando una relación positiva moderada, conforme se visualiza de la tabla N.º 14. Por lo consiguiente, la H₀ es rechazada y se acepta la H₁, confirmando la HE4 del presente estudio.

Contrastación de la HE5

H₀: No existe una relación significativa entre la CS y la accesibilidad para la atención.

H₁: Existe una relación significativa entre la CS y la accesibilidad para la atención.

Tabla 15

Contrastación estadística de la HE5

		Calidad de servicio	Accesibilidad para la atención
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,634**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Accesibilidad para la atención	Correlación de Pearson	,634**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

De acuerdo con la contrastación de la HE5, cuyo objetivo fue la determinación correlacional de la CS y la dimensión accesibilidad de la variable SU en una municipalidad distrital, se obtuvo un sig. de $0.000 < 0.05$, mostrando que las variables no son independientes entre sí, presentando una correlación significativa, donde el coeficiente Pearson es $r=0.634$, presentando una relación positiva moderada, conforme se visualiza de la tabla N.º 15. Por lo consiguiente, la H₀ es rechazada y se acepta la H₁, confirmando la HE5 del presente estudio.

Contrastación de la HE6

H₀: No existe una relación significativa entre la CS y la confianza en la atención

H₁: Existe una relación significativa entre la CS y la confianza en la atención.

Tabla 16

Contrastación estadística de la HE6

		Calidad de servicio	Confianza
Calidad de servicio	Correlación de Pearson	1	,763**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	80	80
Confianza	Correlación de Pearson	,763**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	80	80

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

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

De acuerdo con la contrastación de la HE6, cuyo objetivo fue la determinación correlacional de la CS y la dimensión confianza de la variable SU en una municipalidad distrital, se obtuvo un sig. de $0.000 < 0.05$, mostrando que las variables no son independientes entre sí, presentando una correlación significativa, donde el coeficiente Pearson es $r=0.763$, presentando una relación positiva moderada, conforme se visualiza de la tabla N.º 16. Por lo consiguiente, la H₀ es rechazada y se acepta la H₁, confirmando la HE6 del presente estudio.

V. DISCUSIÓN

La presente investigación se centró en medir la relación entre la CS y la SU en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023. De la misma manera se buscó comprobar que ambas variables tienen una relación significativa.

De acuerdo con el OG y la contrastación de la HG, con un valor de sig. de $0.000 < 0.05$ y un $r = 0.917$, se comprueba una correlación significativa y positiva fuerte entre ambas variables, con las cuales queda aceptada la hipótesis general alterna.

Estos resultados son similares con las investigaciones realizadas por Jahmani et al. (2020), quienes al obtener un coeficiente de $R^2 = 0.971$ y un p-valor de cero, demostraron que la CS tiene un impacto absoluto en la SU y de cómo la satisfacción influye en la lealtad del cliente en la industria de las aerolíneas. Asimismo, Villanueva (2022) realizó un estudio en el municipio distrital de Moro – Ancash y obtuvo como resultados un coeficiente de $Rho = 0.810$ y un sig. de cero, con lo que concluyó que ambas variables se relacionan directa y significativamente. Por último, Zygiaris et al. (2022), demostraron que la CS es un factor determinante significativo de la SU en la industria del cuidado de automóviles ($R^2 = 0.738$ y $p < 0.001$). Los resultados antes descritos guardan relación con lo mencionado por Aguirre (2018), quien destaca que un servicio público se considera de calidad, cuando este cumple con todos los requisitos presentados por el usuario y que es fundamental conocer su respectivo nivel de satisfacción. Por su parte Reyes y Veliz (2021) afirman que la CS juega un papel importante en el éxito o el fracaso de las empresas.

Sin embargo, existen estudios que no concuerdan con estos hallazgos como el de Vilca et al. (2021), demostraron que la CS posee un vínculo directo y significativa en la SU de los clientes del banco con un $p < 0.05$ y un coeficiente de $r = 0,597$ (positiva moderada). También tenemos a Pasco y Villanueva (2021), que obtuvieron los siguientes valores, $Rho = 0.248$ y un sig. de 0.001 , con los cuales evidenciaron una correlación positiva baja y una relación significativa. A partir de estas comparaciones se puede deducir que el grado de satisfacción de un individuo, ya sea ciudadano, usuario, cliente, etc., generalmente depende de su percepción del servicio que recibió; la cual está directamente relacionada a la CS. Sin embargo,

esta percepción puede verse afectada por otros factores, como el tipo de entidad (pública o privada), el sector o industria en la que se encuentra, el contexto (nacional o internacional), entre otros.

En cuanto al OE1 y la contrastación de la HE1, la tabla N.º11 muestra los valores obtenidos de $p = 0.000$ y $r=0.908$; demostrando que existe una correlación significativa y positiva fuerte entre la CS y el trato profesional; con las cuales queda aceptada la hipótesis alterna. Un valor similar encontrado se da en la tesis de Zevallos (2023), que con un valor de significancia de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de $r=0.645$, demuestra que existe una relación significativa y positiva fuerte de la CS bajo Certificación ISO 9001 y la dimensión trato profesional; a partir de esto concluye que, a mejor CS, éste se ve reflejado en el trato profesional. Contrario a estos resultados tenemos la investigación de Mosquera (2020), quien obtuvo una correlación positiva baja y significativa entre el trato profesional y la CS, con unos valores de $\rho = 0.354$ y un valor de sig. de cero; con lo que concluye que la falta de conocimiento en ciertas áreas por parte de los funcionarios afecta la CS que se brinda a los usuarios. Estos resultados se relacionan con lo mencionado por Bruno (2018), quien menciona que las organizaciones deben proporcionar herramientas que permitan el desarrollo de competencias en los servidores públicos, logrando un impacto positivo en la atención que brindan y en el mantenimiento de la CS.

Tomando en cuenta el OE2 y la contrastación de la HE2, la tabla N.º12 muestra los valores obtenidos de $p = 0.000$ y $r=0.851$; demostrando que existe una correlación significativa y positiva fuerte entre CS y la información recibida; con los cuales queda aceptada la hipótesis alterna. Un valor similar encontrado se da en la tesis de Zevallos (2023), que con un valor de significancia de $0.000 < 0.05$ y un coeficiente de $r=0.635$, demuestra que existe una relación significativa y positiva fuerte de la CS bajo Certificación ISO 9001 y la dimensión información recibida; a partir de esto infiere que, a mejor CS, la información recibida es más oportuna, acertada y pertinente. Dicho resultado se relaciona con lo mencionado por Cruz (2021), el cual resalta la manera en que se proporciona la información al usuario, destacando que esta debe ser efectiva, precisa y puntual; haciéndose uso de una

comunicación clara y fluida, mientras se esté dando el proceso de prestación del servicio.

De igual manera en el OE3 y la contrastación de la HE3, la tabla N.º13 muestra los valores obtenidos de $r=0.793$ y $p = 0.000$; demostrando que existe una correlación significativa y positiva moderada entre la CS y el tiempo de atención; con los cuales queda aceptada la hipótesis alterna. Un valor similar encontrado se da en la investigación de Mosquera (2020), quien obtuvo una correlación positiva moderada y significativa entre el tiempo de atención y la CS, con unos valores de $\rho = 0.685$ y un valor de sig. de cero. Adicional a ello Zevallos (2023), con un coeficiente de $r=0.526$ y un valor de significancia de $0.000 < 0.05$, demuestra que existe una relación positiva moderada de la CS bajo Certificación ISO 9001 y la dimensión tiempo de atención; a partir de esto infiere que, a mejor CS se optimiza moderadamente el tiempo de atención. Los resultados anteriormente mencionados se relacionan con lo mencionado por Cruz (2021), que el tiempo de atención comprende el período de tiempo que el usuario debe esperar para recibir el servicio, el tiempo que le toma al empleado o servidor brindar la atención, incluyendo las veces que el usuario tiene que regresar a la entidad para que se complete la prestación del servicio.

También en el OE4 y la contrastación de la HE4, la tabla N.º14 muestra los valores obtenidos de $r=0.633$ y $p = 0.000$; demostrando que existe una correlación significativa y positiva moderada entre la CS y el resultado de la gestión; con los cuales queda aceptada la hipótesis alterna. Un valor similar encontrado se da en la tesis de Zygiaris et al. (2022), que con un coeficiente de $R^2=0.944$ y un valor de significancia de $0.000 < 0.05$, demuestra que existe una relación directa y fuerte de la CS y la dimensión capacidad de respuesta; a partir de esto infiere que, a mejor CS se obtienen mejores resultados en la gestión, ya que para el autor la dimensión anteriormente mencionada es la capacidad de la institución para brindar un servicio de buena calidad, brindando una respuesta rápida y profesional en cuanto a las necesidades del usuario o cliente.

De acuerdo con el OE5 y la contrastación de la HE5, la tabla N.º15 muestra los valores obtenidos de $r=0.634$ y $p = 0.000$; demostrando que existe una correlación significativa y positiva moderada entre la CS y la accesibilidad; con los cuales queda aceptada la hipótesis alterna. Estos resultados difieren con los de Zevallos (2023), que con un coeficiente de $r=0.435$ y un valor de significancia de $0.000 < 0.05$, demuestra que existe una relación positiva débil y significativa entre la CS bajo Certificación ISO 9001 y la dimensión accesibilidad; a partir de esto infiere que, a mejor CS no necesariamente la atención sea más accesible. Por su parte Reyes y Veliz (2021), en su investigación permitió la identificación de los factores clave en la CS y su respectivo impacto en la satisfacción del cliente y resalta que uno de esos factores es la comodidad y ubicación de las instalaciones.

Por último, tenemos el OE6 y la contrastación de la HE6, la tabla N.º16 muestra los valores obtenidos de $r=0.763$ y $p = 0.000$; demostrando que existe una correlación significativa y positiva moderada entre la CS y la confianza; con los cuales queda aceptada la hipótesis alterna. Un valor similar encontrado se da en la investigación de Ramos et al. (2020), que con un coeficiente de $\rho=0.437$ y un valor de significancia de $0.000 < 0.05$, demuestra que existe una relación significativa, directa y moderada entre la CS y la dimensión fiabilidad. Dichos resultados se relacionan con lo mencionado por el anterior autor mencionado, al indicar que para transmitir seguridad y confianza al usuario es importante el conocimiento y la actitud amable del personal. Asimismo, Cruz (2021), indica que la confianza está determinada por la percepción que tiene el usuario hacia la entidad que le presta el servicio.

En resumen, aunque existe evidencia que respalda la relación positiva y significativa entre la CS y las dimensiones de la SU, también se deben tener en cuenta las diferencias contextuales y las particularidades de cada estudio para comprender plenamente dicha relación.

En el contexto de las entidades públicas, como las municipalidades, es de gran importancia que proporcionen servicios de excelencia que sobrepasen las expectativas de los ciudadanos. Al hacerlo, demuestran su compromiso y

dedicación hacia la entrega de servicios eficaces y eficientes en beneficio de la comunidad. Esta práctica es fundamental para lograr los objetivos establecidos en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030, la cual tiene como propósito mejorar el nivel de calidad de los servicios públicos y generar resultados significativos para los ciudadanos.

Al brindar servicios de calidad que superen las expectativas, las entidades públicas no solo contribuyen a la satisfacción de los ciudadanos, sino que también fortalecen la relación entre el Estado y la ciudadanía. Esto genera confianza en la gestión pública y fomenta un mejor funcionamiento de los servicios, ya que los ciudadanos se sienten valorados y atendidos de manera efectiva.

VI. CONCLUSIONES

- Primera: Se concluye que, con un p-valor < 0.05 y $r=0.917$, existe una correlación significativa y positiva fuerte entre la CS y la SU en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana en el año 2023. A través de estos resultados se puede inferir que, a mayor CS, se presenta un mayor nivel de satisfacción en el usuario.
- Segunda: Se concluye que, con un p-valor < 0.05 y $r=0.908$, existe una correlación significativa y positiva fuerte entre la CS y la dimensión trato profesional de la SU. A través de estos resultados se puede inferir que, a mayor CS, se presenta un mejor trato profesional por parte de los funcionarios hacia el ciudadano.
- Tercera: Se concluye que, con un p-valor < 0.05 y $r=0.851$, existe una correlación significativa y positiva fuerte entre la CS y la dimensión información recibida de la SU. A través de estos resultados se puede inferir que, a mayor CS, la información proporcionada durante la atención es más precisa, oportuna y relevante.
- Cuarta: Se concluye que, con un p-valor < 0.05 y $r=0.793$, existe una correlación significativa y positiva moderada entre la CS y la dimensión tiempo de atención de la SU. A través de estos resultados se puede inferir que, a mayor CS, se reducen los tiempos de espera, sin embargo, no se alcanza un nivel óptimo en el tiempo de atención que logre satisfacer al ciudadano.
- Quinta: Se concluye que, con un p-valor < 0.05 y $r=0.633$, existe una correlación significativa y positiva moderada entre la CS y la dimensión resultado de la gestión de la SU. A través de estos resultados se puede inferir que, a mayor CS, los procedimientos existentes si bien se ajustan a las necesidades, en algunos casos no cumplen plenamente con las expectativas de los ciudadanos.
- Sexta: Se concluye que, con un p-valor < 0.05 y $r=0.634$, existe una correlación significativa y positiva moderada entre la CS y la dimensión accesibilidad

de la SU. A través de estos resultados se puede inferir que, a mayor CS, se advierte una mejora razonable en la accesibilidad de la atención.

Séptima: Se concluye que, con un p-valor < 0.05 y $r=0.763$, existe una correlación significativa y positiva moderada entre la CS y la dimensión confianza de la SU. A través de estos resultados se puede inferir que la CS incide medianamente en la confianza, puesto que esta depende de la percepción que tenga el ciudadano que acude a la plataforma integral de atención del local municipal.

VII. RECOMENDACIONES

- Primera: Se recomienda al encargado de la oficina general de atención al ciudadano del municipio, aplicar evaluaciones periódicas que permitan conocer los niveles de percepción de los ciudadanos con respecto al servicio brindado; permitiendo de esta manera brindar una atención cada vez más eficiente y oportuna, respondiendo de manera efectiva a las demandas de los ciudadanos.
- Segunda: Se recomienda al encargado de la oficina general de administración, implementar y ejecutar programas de capacitación dirigido a los funcionarios, enfocando en el desarrollo de habilidades blandas. Al capacitar en estas áreas, se promoverá el desarrollo de un trato profesional más orientado al ciudadano, donde se les brinde el apoyo necesario en la gestión de sus trámites.
- Tercera: Se recomienda al encargado de la oficina general de administración, implementar y ejecutar programas de capacitación dirigido a los funcionarios, enfocando en los procedimientos y requisitos de los servicios ofrecidos, a fin de poder brindar la información necesaria que requiera el ciudadano en la gestión de sus trámites.
- Cuarta: Se recomienda al encargado de la plataforma integral de atención al ciudadano del municipio, llevar un control diario de la cantidad de atenciones; permitiendo de esta manera identificar si se está siendo óptimo con el tiempo empleado en el servicio que se le brinda al ciudadano.
- Quinta: Se recomienda al encargado de la Oficina General de Atención al ciudadano del municipio, continuar mejorando los procesos relacionados con los trámites, obteniendo mejores resultados en las gestiones que realicen los ciudadanos. Una forma de lograrlo es mediante la revisión y análisis de los procedimientos existentes en el MAPRO, la identificación de posibles cuellos de botella, tiempos de espera prolongados o pasos

innecesarios en los trámites, con el propósito de hacer los procesos más simples y rápidos.

Sexta: Se recomienda al encargado de la Oficina General de Atención al ciudadano del municipio, continuar mejorando los canales de atención tanto presenciales como digitales. De esta manera mejorando la accesibilidad a los servicios ofrecidos, facilitando la interacción de los ciudadanos con el municipio.

Séptima: Se recomienda a los encargados de la oficina general de atención al ciudadano y del órgano de control institucional del municipio, priorizar mantener en funcionamiento el sistema de cámaras de videovigilancia. Esto tiene como finalidad crear una atmósfera de confianza tanto para los funcionarios como para los ciudadanos, generando un entorno seguro y transparente para realizar las gestiones. Esto puede ayudar a prevenir situaciones de riesgo, controlar el acceso de personas ajenas al servicio y proporcionar evidencia en caso de incidentes o reclamos.

REFERENCIAS

- Aguirre, M. S. (2018). *Satisfacción de los altos consumidores en relación a la calidad del servicio de agua potable de la ciudad de Guayaquil*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10926>
- Alarcón, V., Sarmiento, W., Mejía, J., Castaño, Á. & Troncoso, A. (2020). Análisis de causas de ineficiencias en servicio al cliente. *Boletín De Innovación, Logística Y Operaciones*, 2(1), 55-59. <http://doi.org/10.17981/bilo.2.1.2020.10>
- Ansh, M., Ripanjot, S., Ashu, Y., Ashish, S., & Avanish, S. C. (2023). Application of Kano model in customer requirements analysis of electric two-wheelers. *AIP Conference Proceedings*. <https://doi.org/10.1063/5.0112621>
- Arias, J. L. & Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación* (1era ed.). Arequipa: ENFOQUES CONSULTING EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Arias-Gómez, J., Villasís-Keever, M. Á., & Miranda-Novales, M.G. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Baena, G. (2017). *Metodología De La Investigacion* (3a ed.). México: Grupo Patria Cultural. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Benites, A. D., Castillo, E. F., Rosales, C., Salas, R. M., & Reyes, C. E. (2021). Factores asociados a la calidad del servicio en hospitales públicos peruanos. *Medisur*, 19(2), 236-244. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2021000200236&lng=es&tlng=es
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34-49. <http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Brown, G. T. L. (2020). Schooling Beyond COVID-19: An Unevenly Distributed Future. *Frontiers in Education*, 5. <https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00082>
- Bruno, A. (2018). The “organizing” paradigm in public administration: learning by focusing on customer orientation. *Journal of Workplace Learning*, 30(3), 186-198. <https://doi.org/10.1108/JWL-01-2018-0027>

- Caballero, E. J. ., Choquehuanca, C. A., Gonzales, S. H. ., & Valenzuela, A. (2022). Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021. *Llamkasun*, 3(1), 90–103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *56*(3), 56-68. doi:<https://doi.org/10.2307/1252296>
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131. <http://dx.doi.org/10.2307/1252256>
- Cruz Rojas, A. (2021). Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. *Saber Servir: Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*(6), 75-94. <https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.05>
- Cruz, N., & Centeno, Erick. (2020). Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: el caso en Cartago, Costa Rica. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54(1), 95-122. <https://dx.doi.org/10.15359/rca.54-1.6>
- Decreto Supremo 046-2014-PCM. (1 de julio de 2014). *Anexo del Decreto Supremo N° 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad*. (D. O. Peruano, Editor). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2362435/ANEXO_DS_046_2014_PCM.pdf
- Decreto Supremo N°103-2022-PCM. (21 de agosto de 2022). *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1322942>
- Decreto Supremo N°123-2018-PCM. (12 de diciembre de 2018). *Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública*. (D. O. Peruano, Editor). <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-del-sistema-admini-decreto-supremo-n-123-2018-pcm-1724739-1/>
- Defensoría del Pueblo. (28 de diciembre de 2022). *La cuarta parte de quejas atendidas por la Defensoría del Pueblo en Lima son contra municipalidades*. <https://www.defensoria.gob.pe/la-cuarta-parte-de-quejas-atendidas-por-la-defensoria-del-pueblo-en-lima-son-contramunicipalidades/>
- Delgado, D. (2021). *Calidad de servicio de internet fijo y la satisfacción del cliente en la empresa telefónica del Perú – Huacho – 2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio institucional. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/20.500.14067/4397>
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil :

- Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Díaz Shupingahua , M. ., Pizzán-Tomanguillo, N. del P. ., Rosales Bardalez , C. D. ., Reátegui Salas, J. A., & Pizzán-Tomanguillo , S. L. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1), 728–744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Dom, N. (7 de noviembre de 2022). *We explain customer satisfaction (CSAT) scores and what they mean for your business. Learn how to measure and improve these critical CSAT metrics.* <https://www.cmswire.com/customer-experience/what-is-customer-satisfaction-score-csat/>
- Fariño, J. E., Vera, F. E., Cercado A. G., Velasco, A. P., Limaico, M. & Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2), 1-25. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2019/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>
- Febres, R. J., & Mercado, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Figueroa, S. L. (2020). Calidad del servicio del Centro de Mejor Atención al Ciudadano y su incidencia en la satisfacción del usuario, Ventanilla 2019. [Tesis doctoral, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/45665>
- Frederic, M.; Mas-Machuca, M.; Berbegal, J.; Llach, J. (2019). UnivQual: A holistic scale to assess student perceptions of service quality at universities. *Total Quality Management & Business Excellence*, 30(1/2), 184-200. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1302795>
- Galvão, M., Bessa, M., Leal, C., & Silva, R. (2022). Municipal rating System—A municipality compliance index. *Administrative Sciences*, 12(2), 46. <https://doi.org/10.3390/admsci12020046>
- Ganga, F., Alarcón, N. & Pedraja, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Garay, D. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y la calidad del servicio de la dirección de concertación social del Municipio de Monterrey en el periodo 2015-2018.* [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Nuevo León]. REPOSITORIO ACADÉMICO DIGITAL. <http://eprints.uanl.mx/id/eprint/19620>

- García-Haro, L. F., García-Castillo, L. M., Castillo-Saenz, R., & García-Castillo, L. G. (2022). Inferencia de la calidad humana en la mejora del trato al usuario del sector público desde la virtualidad. *Revista Ibérica De Sistemas e Tecnologías De Informação*, 340-353. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/inferencia-de-la-calidad-humana-en-mejora-del/docview/2735288157/se-2>
- González, I. B., Pedraza, N.A., Lavín, J., & Monforte, G. (2017). Service quality and users' satisfaction assessment in the health context in Mexico. *Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)*, 33(57), 36-47. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>
- Hernandez, S. & Duana, D. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Boletín Científico De Las Ciencias Económico Administrativas Del ICEA*, 9(17), 51-53. <https://doi.org/10.29057/icea.v9i17.6019>
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw Hill Education. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Ibarra, A., & Rua, E. (2018). Evaluación de la calidad en la atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia. *Nova*, 16(29), 21-31. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-24702018000100021&lng=en&tlng=es
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (30 de junio de 2022). *Perú: Indicadores de Gestión Municipal 2021*. <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/3203958-peru-indicadores-de-gestion-municipal-2021>
- Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es el control total de calidad?: La modalidad japonesa*. Editorial Norma. https://books.google.com.pe/books?id=MWGOXKteTQwC&pg=PR7&source=gbs_selected_pages&cad=2#v=onepage&q&f=false
- Jahmani, A., Bourini, I., & Jawabreh, O. A. (2020). The relationship between service quality, client satisfaction, perceived value and client loyalty: a case study of Fly Emirates. *Cuadernos de Turismo*, 45(1), 219–238. <https://doi.org/10.6018/turismo.426101>
- Jemes, I., Romero, R., Labajos, M. y Moreno, N. (2018). Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: Revisión sistemática. *Anales de Pediatría*, 90(5), 301-309. <https://doi.org/10.1016/j.anpedi.2018.04.014>
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. *Global Business Review*, 22(1), 85–100. <https://doi.org/10.1177/0972150918795551>

- Khoo, K.L. (2022). A study of service quality, corporate image, customer satisfaction, revisit intention and word-of-mouth: evidence from the KTV industry. *PSU Research Review*, 6(2), 105-119. <https://doi.org/10.1108/PRR-08-2019-0029>
- Kour, P., Jasrotia, A. y Gupta, S. (2020). Understanding the impact of airport service quality on passengers' revisit intentions amidst covid-19 pandemic. *ENLIGHTENING TOURISM. A PATHMAKING JOURNAL*, 10(2), 358-386. <https://doi.org/10.33776/et.v10i2.4943>
- Kurti, S., Kalaja, R. & Myshketa, R. (2023). Assessing patient satisfaction with the quality of healthcare service in public hospitals. Evidence of a country with a primarily public healthcare system. *Academic Journal of Health Sciences* 2023, 38(1), 147-152. <https://doi.org/10.25100/cdea.v33i57.4510>
- López, A. (2020). La gestión municipal y la calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado. *Desafíos* 2020, 11(1), 25-31. <https://doi.org/10.37711/desafios.2020.11.1.138>
- Lora-Loza, M., Quispe-Barra, M., Maria, C.U., Rodríguez-Vega, J., Salinas-Mendoza, D., & Fabián-Ramírez, J. (2023). Quality and User Satisfaction of the Telemedicine Service in Cardiology During COVID-19. *Smart Innovation, Systems and Technologies*, 207. https://doi.org/10.1007/978-3-031-04435-9_61
- Manterola, C., Quiroz, G., Salazar, P. & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Los Andes*, 30(1), 36-49. <https://doi.org/10.1016/j.rmclc.2018.11.005>
- Martín, M. C. (2004). Diseño y validación de cuestionarios. *Matronas Profesión* 2004, 5(17), 23-29. <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n17pag23-29.pdf>
- Martínez, L. (2018). Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la municipalidad Distrital de la Tinguina, Ica 2018. (*tesis de maestría*). http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?f?sequence=1&isAllowed=y
- Mason, A. N., Narcum, J., and Mason, K. (2021). Social media marketing gains importance after Covid-19. *Cogent Business & Management*, 8. <https://doi.org/10.1080/23311975.2020.1870797>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS*, 34, 181-209. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>

- Monjarás, A. J., Bazán, A. K., Pacheco, Z. K., Rivera, J. A., Zamarripa, J. E., & Cuevas, C. E. (2019). Diseños de Investigación. *Educación Y Salud Boletín Científico Instituto De Ciencias De La Salud Universidad Autónoma Del Estado De Hidalgo*, 8(15), 8-15. <https://doi.org/10.29057/icsa.v8i15.4908>
- Moreno, E. Y. (2020). Internet service quality and customer satisfaction. *Industrial Data*, 22(2), 105–116. <https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392>
- Mosquera, Y. (2020). Análisis de la calidad de servicio en atención del usuario en el Ministerio de Trabajo Regional Guayaquil- Ecuador. *Investigación y Pensamiento Crítico*, 32(6), 55-65. <https://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5231>
- Numpaque, A., Buitrago, L. A., & Pardo, D. F. (2019). Calidad de la atención en el servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario. *Revista de la Facultad de Medicina*, 67(2), 235-239. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v67n2.65978>
- Obregón, D. M., Pante, G. G., Barja, J., & Mera, A. (2021). Satisfacción con la atención recibida en un servicio diferenciado para adolescentes de un establecimiento de salud de primer nivel de atención. *Horizonte Médico (Lima)*, 21(1), e1369. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2021.v21n1.04>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1993). Research note: more on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(05\)80007-7](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(05)80007-7)
- Pasco, E. M. & Villanueva, J. A. (2021). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del cliente en la agencia de viaje Inka Wasi Travel, Perú. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 358-367. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1638>
- Preciado-Ortiz, C. L. (2021). Quality and Use of Mobile Applications for Transportation Service: Influence on Satisfaction. *Mercados y negocios*, 22(44), 21-41. <https://doi.org/10.32870/myn.v0i44.7646>
- Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (agosto de 2021). *¿Cómo mejorar la calidad de los servicios públicos?* <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2140380/Presenci%C3%B3n%20de%20los%20servicios%20p%C3%ABlicos%3F.pdf?v=1630017441>
- Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (2021). Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público.

https://web.ins.gob.pe/sites/default/files/Archivos/acerca_ins/gestion_calidad/078.%20Norma%20T%C3%A9cnica%20N%C2%B0%20002-2021-PCM-SGP.pdf

- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, M. & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Ramos, K. L., Podesta, L. E., & Ruiz, R. A. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Médico (Lima)*, 20(3), e1248. <https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2020.v20n3.07>
- Reyes-Zavala, L. M., & Veliz-Valencia, M. N. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento*, 6(4), 570-591. <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/2586/5404>
- Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., Peña, N., Estevez, E., Linares, S. & Fillottrani, P. (2018). *Wait No More: Citizens, Red Tape, and Digital Government*. <http://dx.doi.org/10.18235/0001150>
- Sanabria, P. E., Romero, V. del C., & Flórez, C. I. (2014). El concepto de calidad en las organizaciones: una aproximación desde la complejidad. *Universidad & Empresa*, 16(27), 165-213. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=187241606007>
- Sánchez-Galán, J. (01 de Abril de 2020). *Economipedia*. <https://economipedia.com/definiciones/servicio.html>
- Soriano, A. M. (2015). Diseño y validación de instrumentos de medición. *Diá-Logos*, 14, 19–40. <https://doi.org/10.5377/dialogos.v0i14.2202>
- Swallehe, O. (2021). Service delivery and customer satisfaction in public organizations. *IUP Journal of Marketing Management*, 20(2), 7-33. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/service-delivery-customer-satisfaction-public/docview/2554664611/se-2>
- Tešić, D. (2019). Measuring dimensions of service quality. *Strategic Management*, 25(1), 12-20. <http://dx.doi.org/10.5937/StraMan2001012T>
- Vilca, C. M. ., Vilca, M. E. ., & Armas, M. Z. (2021). Relación entre calidad de servicio y satisfacción de los clientes del Banco de la Nación, Perú. *SCIÉENDO*, 24(2), 103-108. <https://doi.org/10.17268/sciendo.2021.011>
- Villanueva, J. J. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de desarrollo urbano y rural de la municipalidad de Moro, 2022. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]*. Repositorio digital institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99596>

- Wu, G., Liang, L. & Gursoy, D. (2021). Effects of the new COVID-19 normal on customer satisfaction: can facemasks level off the playing field between average-looking and attractive-looking employees? *International Journal of Hospitality Management*, 97. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102996>
- Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 32(5), 101-110. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Zeithaml, V.A., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios un enfoque de integración del cliente a la empresa* (2da ed.). México: Editorial Mc Graw Hill; Interamericana.
- Zevallos, M. L. (2023). *Calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Lima Metropolitana, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/108190>
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Ayidh Alsubaie, M., & Ur Rehman, S. (2022). Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in psychology*, 13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>
- Zumarán, O., Gutierrez, B., Calero, R., Villanueva, R., Maguiña, M., Guillén, E., Vega, C., Vilcapoma, C., Jiménez, K., Valverde, J., Valderrama, S., Príncipe, G. (2017). *Estadísticas para la investigación*. Lima: Fondo Editorial UCV.

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad del servicio	Según Fariño et al. (2018), definir la calidad del servicio es una tarea compleja debido a que, por lo general, depende de la percepción que cada individuo tiene respecto al servicio recibido, el cual está enfocado en satisfacer sus necesidades.	De acuerdo con Cronin y Taylor (1994), el modelo SERVPERF, a diferencia del modelo SERVQUAL, mide únicamente la percepción de la calidad del servicio y utiliza las mismas cinco dimensiones. Para medir esta variable, se empleará un cuestionario compuesto por 21 ítems que se evaluarán mediante la escala de Likert y los indicadores se medirán utilizando la escala de medición ordinal. Las cinco dimensiones que considera el modelo son: (a) elementos tangibles, (b) confiabilidad, (c) capacidad de respuesta, (d) seguridad y (e) empatía.	D1: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos • Instalaciones • Empleados • Elementos materiales 	Likert (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo
			D2: Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Disposición de servicio • Buen servicio • Cumplimiento de tiempos establecidos • Errores 	
			D3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación • Rapidez del servicio • Disposición para ayudar • Tiempo de respuesta 	
			D4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Seguridad de local • Actitud amable • Conocimiento 	
			D5: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Horario de atención • Interés • Comprensión 	

Nota: Adaptado del modelo SERVPERF de Cronin & Taylor, 1992.

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP, la cual es una guía para la gestión de la calidad de los servicios en el sector público, establece que la satisfacción del ciudadano se encuentra relacionada con la capacidad de las entidades públicas para satisfacer las necesidades y superar las expectativas de quienes reciben los bienes o servicios ofrecidos (PCM, 2021).	La NTGCS incluye el término "Conductores que influyen en la satisfacción de las personas", que se refiere a los elementos presentes en los distintos tipos de bienes y servicios públicos que afectan la satisfacción de las personas o usuarios en función de sus necesidades y expectativas. Estos elementos serán considerados para esta variable. Además, la norma establece los siguientes elementos como conductores: (a) atención profesional, (b) información, (c) tiempo de entrega, (d) resultado de la gestión / entrega, (e) confianza y (f) accesibilidad. Estos conductores fueron utilizados como referencia para definir las dimensiones e indicadores en el presente estudio. Para medir esta variable, se empleará un cuestionario compuesto por 23 ítems que se evaluarán mediante la escala de Likert y los indicadores se medirán utilizando la escala de medición ordinal.	D1: Trato profesional durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo • Interés por atender • Despedida • Satisfacción por el trato • Orientación durante la espera • Conocimiento y capacidad • Procedimiento de atención y rapidez 	Likert (1): Totalmente en desacuerdo (2): En desacuerdo (3): Ni de acuerdo, ni en desacuerdo (4): De acuerdo (5): Totalmente de acuerdo
			D2: Información recibida durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación fluida • Comprensible • Preciso y oportuno 	
			D3: Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Tiempo de atención • Retorno a la entidad 	
			D4: Resultado de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos solicitados • Pasos requeridos • Costo razonable • Resultado 	
			D5: Accesibilidad para la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y orden • Infraestructura y ambiente • Horarios de atención 	
			D6: Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta a imprevistos • Transparencia • Confianza en la entidad 	

Nota: Adaptado de la Norma Técnica para la gestión de la calidad de Servicios en Sector Público por la Presidencia del Consejo de Ministros, 2021.

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DEL SERVICIO

El presente cuestionario forma parte del programa de estudio de la Maestría de Gestión Pública de la UCV. Los datos recogidos en este cuestionario serán usados para la elaboración de la tesis titulada: "Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Comas, 2023".

Agradezco me pueda brindar unos minutos de su tiempo en poder llenar el cuestionario.

Para la marcación de las respuestas deberá considerar los siguientes criterios:

- 5 = Totalmente de acuerdo
- 4 = De acuerdo
- 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 1 = Totalmente en desacuerdo

1. ¿Considera que la municipalidad de Comas cuenta con equipos de apariencia moderna?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

2. ¿Considera que las instalaciones de la municipalidad de Comas son modernas y están en buenas condiciones?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

3. ¿Considera que la municipalidad de Comas cuenta con personal capacitado y correctamente uniformado?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

4. ¿Considera que la municipalidad de Comas cuenta con afiches, carteles y materiales de orientación que complementan el servicio brindado hacia el ciudadano?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

5. ¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas muestra responsabilidad en cumplir con los procedimientos establecidos en el servicio brindado?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

6. ¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas muestra interés real por ayudar en la atención que brindan?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

7. ¿Considera que la municipalidad de Comas cumple con brindar un buen servicio desde la primera atención de su consulta o trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

8. ¿Considera que la municipalidad de Comas cumple con los plazos establecidos para concluir su consulta o trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

9. ¿Considera que la municipalidad de Comas promueve el uso del libro de reclamaciones por los servicios que brinda?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

10. ¿Considera que la municipalidad de Comas cumple con comunicar cuando su consulta o trámite esta concluido?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

11. ¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas brinda un servicio rápido y eficiente?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

12. ¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas es efectivo en orientar a los usuarios?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

13. ¿Considera que el tiempo de respuesta por parte de la municipalidad de Comas es el adecuado?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

14. ¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas transmite confianza?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

15. ¿Considera que se siente con total seguridad de realizar sus consultas o tramites dentro de las instalaciones de la municipalidad de Comas?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

16. ¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas siempre atenderan con amabilidad?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

17. ¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas siempre tendran el conocimiento suficiente para responder a sus consultas y tramites?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

18. ¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas tiene la capacidad de brindar una atención personalizada?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

19. ¿Considera que el horario de atención de la municipalidad de Comas es accesible para el usuario?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

20. ¿Considera que la municipalidad de Comas toma en cuenta los interés relacionados a su consulta o trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

21. ¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas comprende de que trata su consulta o trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para la marcación de las respuestas deberá considerar los siguientes criterios:

5 = Totalmente de acuerdo

4 = De acuerdo

3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo

2 = En desacuerdo

1 = Totalmente en desacuerdo

1. De acuerdo al trato del personal que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma en que le saludó el personal al inicio de su consulta o trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

2. De acuerdo al trato del personal que lo atendió. ¿Demostró interés por atenderlo?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

3. De acuerdo al trato del personal que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma en que se despidió el personal al finalizar su consulta o trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al trato brindado por parte del servidor que lo atendió?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

5. Antes de ser atendido en el módulo de atención. ¿Otro servidor de la municipalidad le brindo algun tipo de orientación?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

6. De acuerdo con la atención recibida por parte del servidor. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de conocimiento y capacidad del servidor, durante la gestión que realizó?

1 2 3 4 5

Totalmente en desacuerdo

Totalmente de acuerdo

7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos y plazos establecidos de atención que tiene la municipalidad para realizar la gestión?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a la fluidez de la comunicación durante la atención recibida?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

9. ¿La información brindada durante la atención fue de fácil comprensión?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

10. ¿La información brindada durante la atención fue precisa y oportuna?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al tiempo de espera desde que llegó a la municipalidad de Comas hasta que lo atendieran en el módulo de atención?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

13. Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las veces que ha tenido que regresar a la municipalidad de Comas para terminar su trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

14. Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad de documentos que le solicitaron para el inicio de su trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

15. Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad de pasos requeridos para completar su trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

16. Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el pago de las fases de su trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

17. Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el resultado de su trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

18. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la limpieza y orden del local de la municipalidad?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

19. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la infraestructura y ambiente (iluminación, ventilación y ruido) del local de la municipalidad de Comas?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con los horarios de atención de la municipalidad de Comas?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

21. ¿Se adoptan medidas para la fluidez de la atención cuando hay demasiados usuarios en la fila de atención?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

22. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la transparencia de la información que recibió en la municipalidad de Comas?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

23. ¿Siente confianza de que administración actual de la municipalidad de Comas concluirá exitosamente su trámite?

1 2 3 4 5

Totalmente en
desacuerdo

Totalmente
de acuerdo

DATOS COMPLEMENTARIOS

Sexo

M

F

Masculino

Femenino

Rango de Edad

18-28 29-39 40-50 51-61 62-72

Anexo 03: Consentimiento informado

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

Investigador (a) (es):

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada “.....”, cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

Describir el impacto del problema de la investigación.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: “.....”
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Anexo 04: Matriz evaluación por juicio de expertos – Validez

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Jackeline Jossy Zanabria Tello

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Norte, promoción 2023, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Gian Marco Acosta Tello

47160371

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Jackeline Jossy Zanabria Tello
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social (X) Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Consultorio Jurídico - Fiscalía Supraprovincial Especializada en Delitos de Corrupción de funcionarios – Tercer Despacho
Institución donde labora:	Ministerio Público
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario
Autor (a):	Gian Marco Acosta Tello
Objetivo:	Medir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Comas, 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de entre 18 a 70 años que hagan uso de la plataforma de servicios de la municipalidad de Comas.
Dimensiones:	5 y 6 respectivamente
Confiabilidad:	0.940 y 0.956 respectivamente
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5
Cantidad de ítems:	44
Tiempo de aplicación:	10 a 15 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario elaborado por Gian Marco Acosta Tello en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p style="text-align: center;">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad del Servicio

Definición de la variable:

Según Fariño et al. (2018), definir la calidad del servicio es una tarea compleja debido a que, por lo general, depende de la percepción que cada individuo tiene respecto al servicio recibido, el cual está enfocado en satisfacer sus necesidades.

Según Ramos et al. (2020), sugiere que la utilización del modelo SERVPERF para evaluar la percepción de la calidad permite medir el nivel de calidad de cualquier empresa o entidad que brinde un servicio, tomando en cuenta las valoraciones de los clientes en relación con la prestación del servicio. Así, se pueden plantear estrategias viables que beneficien tanto a la empresa o entidad como al cliente.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

La dimensión de elementos tangibles, dentro del modelo SERVPERF, tiene en cuenta tanto la condición actual de la infraestructura de la entidad, como también los factores relacionados con los equipos, el personal y los materiales audiovisuales, como por ejemplo carteles y folletos, que impactan directamente en el servicio ofrecido. Esta dimensión está compuesta por los indicadores: equipos, instalaciones, empleados y elementos materiales (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	1. ¿Considera que la municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna?	3	3	3	Se sugiere que al hacer referencia de la municipalidad se precise la denominación, debido a que al ser señalada de manera general pueda distraer y/o confundir al encuestado.
Instalaciones	2. ¿Considera que las instalaciones de la municipalidad son modernas y están en buenas condiciones?	4	4	3	
Empleados	3. ¿Considera que la municipalidad cuenta con empleados capacitados y	3	3	4	Se sugiere que reformule el extremo “buena presencia”, porque a nivel subjetivo puede ser

	con buena presencia?				considerado como discriminatorio.
Elementos materiales	4. ¿Considera que la municipalidad cuenta con afiches, carteles y materiales de orientación?	3	4	4	Complementar la idea como "... y materiales de orientación" (al ciudadano/administrado /usuario o similar)

Dimensión 2: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

La dimensión de confiabilidad del modelo SERVPERF hace referencia a la capacidad de la entidad para cumplir con sus compromisos y promesas en los servicios prestados, evitando errores. Los indicadores que se consideran en esta dimensión son: responsabilidad, disposición de servicio, buen servicio, cumplimiento de tiempos establecidos y errores (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	5. ¿Considera que la municipalidad cumple con el tiempo mencionado en la atención, para concluir con su trámite?	3	4	4	Se sugiere que reformule el extremo "tiempo mencionado", por "tiempo establecido", debido que todo trámite y su plazo debe estar en el TUPA o documento análogo.
Disposición de servicio	6. ¿Considera que los empleados muestran un interés real por ayudar en la atención que le brindaron?	3	4	4	Se sugiere que reformule el extremo "los empleados", por "los servidores o personal de la municipalidad...".
Buen servicio	7. ¿Considera que la	4	4	4	

	municipalidad cumple con brindar un buen servicio desde la primera atención de su consulta o tramite?				
Cumplimiento de tiempos establecidos	8. ¿Considera que la municipalidad cumple con los tiempos establecidos para concluir su consulta o tramite?	3	3	3	Reformular la pregunta, por ser similar a la pregunta 6
Errores	9. ¿Considera que la municipalidad se preocupa por llevar un registro de los errores que ha cometido en los servicios que brinda?	3	4	4	Se sugiere que reformule la pregunta, debido a que existe un tipo de registro en cada entidad, esto es un libro de reclamaciones; por lo que, podría utilizarse este documento para dicho seguimiento

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La dimensión capacidad de respuesta, hace referencia a la habilidad de los trabajadores para ofrecer un servicio de calidad, teniendo en cuenta factores como la rapidez de respuesta, el interés y la disposición de ayudar a los usuarios. Sus indicadores son: comunicación, rapidez del servicio, disposición para ayudar y tiempo de respuesta (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	10. ¿Considera que la municipalidad	4	4	4	

	cumple con comunicar cuando su consulta o tramite está concluido?				
Rapidez del servicio	11. ¿Considera que los empleados brindan un servicio rápido y eficiente?	3	3	3	Sugerencia similar a la pregunta 6
Disposición para ayudar	12. ¿Considera que los empleados siempre tienen disposición de ayudar a los usuarios?	3	3	3	Se sugiere que reformule debido a que es parecida a la pregunta 6 en forma y fondo. (Se puede utilizar el término “efectivo” o similar).
Tiempo de respuesta	13. ¿Considera que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de su consulta o tramite?	2	3	3	Reformular la pregunta, porque puede ser interpretada como ambigua.

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Esta dimensión se enfoca en el conocimiento y la actitud amable del personal para transmitir seguridad y confianza al usuario. Sus indicadores son: confianza, seguridad del local, actitud amable y conocimiento (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	14. ¿Considera que los empleados de la municipalidad transmiten confianza?	3	4	4	Sugerencia similar a la pregunta 6
Seguridad de local	15. ¿Considera que se siente seguro dentro de las instalaciones de la municipalidad?	3	4	4	Se sugiere que precise la pregunta, respecto al termino “seguro” porque puede ser interpretada de diversas formas.
Actitud amable	16. ¿Considera que los empleados de la municipalidad son siempre amables?	3	4	3	Sugerencia similar a la pregunta 6
Conocimiento	17. ¿Considera que los empleados de la municipalidad tienen el conocimiento suficiente para responder a sus consultas y tramites?	3	4	4	Sugerencia similar a la pregunta 6

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

La dimensión de empatía en el modelo SERVPERF se enfoca en el esfuerzo y el interés que muestra el personal para ayudar a los usuarios, así como en su capacidad para brindar una atención personalizada, comprendiendo las necesidades de estos. Sus indicadores incluyen la atención personalizada, el horario de atención, el interés y la comprensión (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	18. ¿Considera que los empleados de la municipalidad saben dar una atención personalizada cuando su consulta o tramite lo amerita?	3	4	4	Se sugiere que precise la pregunta, respecto al termino “saben dar” por la oración: “otorgan una atención personalizada al administrado cuando ...” así mismo complementar con la observación en la pregunta 6
Horario de atención	19. ¿Considera que el horario de atención de la municipalidad es correcto?	3	4	4	Se sugiere que precise la pregunta, respecto al termino “correcto” por la oración: “la municipalidad de... es accesible para el administrado/usuario)
Interés	20. ¿Considera que la municipalidad toma en cuenta sus intereses relacionados a su consulta o tramite?	4	4	4	
Comprensión	21. ¿Considera que los empleados de la municipalidad comprendieron de que trata su consulta o tramite?	3	4	4	Sugerencia similar a la pregunta 6

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del usuario

Definición de la variable:

La Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP, la cual es una guía para la gestión de la calidad de los servicios en el sector público, establece que la satisfacción del ciudadano se encuentra relacionada con la capacidad de las entidades públicas para satisfacer las necesidades y superarlas expectativas de quienes reciben los bienes o servicios ofrecidos (PCM, 2021).

Dimensión 1: Trato profesional durante la atención

Definición de la dimensión:

La dimensión que se refiere al trato profesional durante la atención se enfoca en las acciones y actitudes del servidor público al proporcionar los servicios requeridos por el ciudadano o usuario. Los indicadores de esta dimensión incluyen el saludo, el interés por atender, la despedida, la satisfacción por el trato, la orientación durante la espera, el conocimiento y capacidad y el procedimiento de atención y rapidez (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Saludo	1. De acuerdo con el trato del servidor que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma de saludar?	3	4	4	Se sugiere que reformule la pregunta: ¿Se sintió conforme con la forma de saludar? Por: ¿El personal de la entidad fue respetuoso al momento de atenderlo?, porque puede ser muy subjetivo con la cual al reformular se pone un parámetro más estándar.
Interés por atender	2. De acuerdo con el trato del servidor que lo atendió. ¿Demostró interés por atenderlo?	4	4	4	

Despedida	3. De acuerdo con el trato del servidor que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma de despedirse?	3	3	4	Sugerencia similar a la pregunta 1
Satisfacción por el trato	4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con el trato brindado por parte del servidor que lo atendió?	4	4	4	
Orientación durante la espera	5. Antes de ser atendido en el módulo de atención. ¿Otro servidor de la municipalidad le brindo algún tipo de orientación?	4	4	4	
Conocimiento y capacidad	6. De acuerdo con la atención recibida por parte del servidor. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de conocimiento y capacidad del servidor, durante la gestión que realizó?	4	4	4	
Procedimiento de atención y rapidez	7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos y tiempos de atención que	3	4	4	Se sugiere que precise la pregunta, respecto al término "tiempos" por

	tiene la municipalidad para realizar la gestión?				“plazos establecidos”
--	--	--	--	--	-----------------------

Dimensión 2: Información recibida durante la atención

Definición de la dimensión:

La dimensión de información recibida durante la atención se refiere a cómo se proporciona la información al usuario, destacando que debe ser efectiva, precisa y puntual, con una comunicación clara y fluida, durante todo el proceso de prestación del servicio. Sus indicadores incluyen comunicación fluida, comprensible, preciso y oportuno (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación fluida	8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la fluidez de la comunicación durante la atención recibida?	3	4	4	
Comprensible	9. ¿La información brindada durante la atención fue de fácil comprensión?	4	4	4	
Preciso y oportuno	10. ¿La información brindada durante la atención fue precisa y oportuna?	4	4	4	

Dimensión 3: Tiempo

Definición de la dimensión:

La dimensión tiempo se refiere al período de tiempo que el usuario debe esperar para recibir el servicio, así como el tiempo que le toma al empleado o servidor brindar la atención necesaria, incluyendo la cantidad de veces que el usuario debe regresar a la entidad para completar el servicio. Los indicadores de esta dimensión son: tiempo de espera, tiempo de atención y retorno a la entidad (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con el tiempo de espera desde que llego a la municipalidad hasta que lo atendieran en el módulo de atención?	4	4	4	
Tiempo de atención	12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención?	4	4	4	
Retorno a la entidad	13. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las veces que ha tenido que regresar a la municipalidad para concluir su gestión?	3	4	4	Se recomienda precisar la pregunta.

Dimensión 4: Resultado de la gestión

Definición de la dimensión:

Esta dimensión se enfoca en el proceso completo de la prestación del servicio, desde el inicio hasta la finalización, considerando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las normativas y la accesibilidad del costo. Sus indicadores son: documentos requeridos, pasos requeridos, costo razonable y resultado (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Documentos solicitados	14. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad de documentos que le solicitaron?	3	4	4	Se recomienda precisar la pregunta.
Pasos requeridos	15. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad de pasos requeridos para completar su gestión?	4	4	4	
Costo razonable	16. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho	3	4	4	Se sugiere que precise la pregunta, respecto al término "costo" por "tasa".

	se encuentra con el costo para realizar su gestión?				
Resultado	17. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el resultado de su gestión?	3	4	4	Se sugiere que modifique la pregunta, respecto al término “gestión” por “trámite”.

Dimensión 5: Accesibilidad

Definición de la dimensión:

La dimensión accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios. Esto incluye aspectos como la infraestructura adecuada, la limpieza y el orden en las instalaciones, y horarios flexibles que permitan a la entidad brindar servicios oportunamente. Los indicadores son: limpieza y orden, infraestructura y ambiente, y horarios de atención (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Limpieza y orden	18. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la limpieza y orden del local de la municipalidad?	4	4	4	
Infraestructura y ambiente	19. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la infraestructura y ambiente (iluminación,	4	4	4	

	ventilación y ruido) del local de la municipalidad?				
Horarios de atención	20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con los horarios de atención de la municipalidad?	4	4	4	

Dimensión 6: Confianza

Definición de la dimensión:

La dimensión confianza se refiere a la percepción del usuario hacia la entidad que proporciona el servicio. Los indicadores que se consideran en esta dimensión son: capacidad de respuesta a imprevistos, transparencia y confianza en la entidad (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta a imprevistos	21. ¿Se adoptan medidas para la fluidez de la atención cuando hay demasiados usuarios en la cola de atención?	3	4	4	Se sugiere que precise la pregunta, respecto al término “cola” por “fila”.
Transparencia	22. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la transparencia de la atención que recibió en la municipalidad?	3	3	3	Se recomienda precisar la pregunta.
Confianza en la entidad	23. ¿Siente confianza de que la municipalidad concluirá	3	4	4	Se recomienda que precise la pregunta, respecto a: “¿... la municipalidad

	exitosamente su gestión?				concluirá exitosamente su gestión?, por “¿... la administración actual de la municipalidad ... concluirá exitosamente su gestión?
--	--------------------------	--	--	--	---

Jackeline Jossy Zanabria Tello
FIRMA



VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Fernando del Castillo Oyarse

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Norte, promoción 2023, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Gian Marco Acosta Tello

47160371

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Fernando del Castillo Oyarse
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa (x) Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	- Docente universitario en la USIL - Docente universitario en la UTP - Docente universitario en la UPC
Institución donde labora:	USIL, UPC y UTP
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario
Autor (a):	Gian Marco Acosta Tello
Objetivo:	Medir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Comas, 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de entre 18 a 70 años que hagan uso de la plataforma de servicios de la municipalidad de Comas.
Dimensiones:	5 y 6 respectivamente
Confiabilidad:	0.940 y 0.956 respectivamente
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5
Cantidad de ítems:	44
Tiempo de aplicación:	10 a 15 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario elaborado por Gian Marco Acosta Tello en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p style="text-align: center;">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad del Servicio

Definición de la variable:

Según Fariño et al. (2018), definir la calidad del servicio es una tarea compleja debido a que, por lo general, depende de la percepción que cada individuo tiene respecto al servicio recibido, el cual está enfocado en satisfacer sus necesidades.

Según Ramos et al. (2020), sugiere que la utilización del modelo SERVPERF para evaluar la percepción de la calidad permite medir el nivel de calidad de cualquier empresa o entidad que brinde un servicio, tomando en cuenta las valoraciones de los clientes en relación con la prestación del servicio. Así, se pueden plantear estrategias viables que beneficien tanto a la empresa o entidad como al cliente.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

La dimensión de elementos tangibles, dentro del modelo SERVPERF, tiene en cuenta tanto la condición actual de la infraestructura de la entidad, como también los factores relacionados con los equipos, el personal y los materiales audiovisuales, como por ejemplo carteles y folletos, que impactan directamente en el servicio ofrecido. Esta dimensión está compuesta por los indicadores: equipos, instalaciones, empleados y elementos materiales (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	1. ¿Considera que la municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna?	3	4	3	Para más claridad recomendaría que menciones el nombre de la municipalidad a la cual está delimitado el trabajo.
Instalaciones	2. ¿Considera que las instalaciones de la municipalidad son modernas y están en buenas condiciones?	4	4	4	
Empleados	3. ¿Considera que la municipalidad cuenta con empleados capacitados y con buena presencia?	3	3	3	

Elementos materiales	4. ¿Considera que la municipalidad cuenta con afiches, carteles y materiales de orientación?	4	4	3	
----------------------	--	---	---	---	--

Dimensión 2: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

La dimensión de confiabilidad del modelo SERVPERF hace referencia a la capacidad de la entidad para cumplir con sus compromisos y promesas en los servicios prestados, evitando errores. Los indicadores que se consideran en esta dimensión son: responsabilidad, disposición de servicio, buen servicio, cumplimiento de tiempos establecidos y errores (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	5. ¿Considera que la municipalidad cumple con el tiempo mencionado en la atención, para concluir con su trámite?	3	3	4	Sugiero que la palabra tiempo mencionado sea cambiado por un término más entendible.
Disposición de servicio	6. ¿Considera que los empleados muestran un interés real por ayudar en la atención que le brindaron?	4	3	3	
Buen servicio	7. ¿Considera que la municipalidad cumple con brindar un buen servicio desde la	3	3	4	Se sugiere revisar la ortografía en las preguntas ya que la palabra trámite lleva tilde.

	primera atención de su consulta o tramite?				
Cumplimiento de tiempos establecidos	8. ¿Considera que la municipalidad cumple con los tiempos establecidos para concluir su consulta o tramite?	4	4	3	
Errores	9. ¿Considera que la municipalidad se preocupa por llevar un registro de los errores que ha cometido en los servicios que brinda?	3	4	4	Registro de errores suena como a libro de reclamaciones, evaluar el cambio.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La dimensión capacidad de respuesta, hace referencia a la habilidad de los trabajadores para ofrecer un servicio de calidad, teniendo en cuenta factores como la rapidez de respuesta, el interés y la disposición de ayudar a los usuarios. Sus indicadores son: comunicación, rapidez del servicio, disposición para ayudar y tiempo de respuesta (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	10. ¿Considera que la municipalidad cumple con comunicar cuando su consulta o tramite está concluido?	3	3	4	

Rapidez del servicio	11. ¿Considera que los empleados brindan un servicio rápido y eficiente?	3	3	3	
Disposición para ayudar	12. ¿Considera que los empleados siempre tienen disposición de ayudar a los usuarios?	3	3	4	
Tiempo de respuesta	13. ¿Considera que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de su consulta o trámite?	4	3	3	Evaluar el cambio del término demasiado ocupado por un término más comprensible.

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Esta dimensión se enfoca en el conocimiento y la actitud amable del personal para transmitir seguridad y confianza al usuario. Sus indicadores son: confianza, seguridad del local, actitud amable y conocimiento (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	14. ¿Considera que los empleados de la municipalidad	3	3	4	

	transmiten confianza?				
Seguridad de local	15. ¿Considera que se siente seguro dentro de las instalaciones de la municipalidad?	4	4	4	
Actitud amable	16. ¿Considera que los empleados de la municipalidad son siempre amables?	4	4	3	
Conocimiento	17. ¿Considera que los empleados de la municipalidad tienen el conocimiento suficiente para responder a sus consultas y tramites?	3	3	3	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

La dimensión de empatía en el modelo SERVPERF se enfoca en el esfuerzo y el interés que muestra el personal para ayudar a los usuarios, así como en su capacidad para brindar una atención personalizada, comprendiendo las necesidades de estos. Sus indicadores incluyen la atención personalizada, el horario de atención, el interés y la comprensión (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	18. ¿Considera que los empleados de la municipalidad	4	3	3	

	saben dar una atención personalizada cuando su consulta o tramite lo amerita?				
Horario de atención	19. ¿Considera que el horario de atención de la municipalidad es correcto?	3	3	3	¿Correcto para quién?, se sugiere agregar para el usuario
Interés	20. ¿Considera que la municipalidad toma en cuenta sus intereses relacionados a su consulta o tramite?	3	4	3	
Comprensión	21. ¿Considera que los empleados de la municipalidad comprendieron de que trata su consulta o tramite?	3	3	3	

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del usuario

Definición de la variable:

La Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP, la cual es una guía para la gestión de la calidad de los servicios en el sector público, establece que la satisfacción del ciudadano se encuentra relacionada con la capacidad de las entidades públicas para satisfacer las necesidades y superarlas expectativas de quienes reciben los bienes o servicios ofrecidos (PCM, 2021).

Dimensión 1: Trato profesional durante la atención

Definición de la dimensión:

La dimensión que se refiere al trato profesional durante la atención se enfoca en las acciones y actitudes del servidor público al proporcionar los servicios requeridos por el ciudadano o usuario. Los indicadores de esta dimensión incluyen el saludo, el interés por atender, la despedida, la satisfacción por el trato, la orientación durante la espera, el conocimiento y capacidad y el procedimiento de atención y rapidez (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Saludo	1. De acuerdo con el trato del servidor que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma de saludar?	4	3	4	
Interés por atender	2. De acuerdo con el trato del servidor que lo atendió. ¿Demostró interés por atenderlo?	3	3	4	
Despedida	3. De acuerdo con el trato del servidor que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma de despedirse?	4	4	4	
Satisfacción por el trato	4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con el trato brindado por parte del servidor que lo atendió?	3	3	3	
Orientación durante la espera	5. Antes de ser atendido en el módulo de atención. ¿Otro servidor de la municipalidad le brindo algún tipo de orientación?	3	4	4	

Conocimiento y capacidad	6. De acuerdo con la atención recibida por parte del servidor. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de conocimiento y capacidad del servidor, durante la gestión que realizó?	4	4	4	
Procedimiento de atención y rapidez	7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos y tiempos de atención que tiene la municipalidad para realizar la gestión?	4	3	3	Se sugiere cambiar la gestión por su trámite.

Dimensión 2: Información recibida durante la atención

Definición de la dimensión:

La dimensión de información recibida durante la atención se refiere a cómo se proporciona la información al usuario, destacando que debe ser efectiva, precisa y puntual, con una comunicación clara y fluida, durante todo el proceso de prestación del servicio. Sus indicadores incluyen comunicación fluida, comprensible, preciso y oportuno (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación fluida	8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la fluidez de la comunicación durante la	3	3	3	

	atención recibida?				
Comprensible	9. ¿La información brindada durante la atención fue de fácil comprensión?	3	3	3	
Preciso y oportuno	10. ¿La información brindada durante la atención fue precisa y oportuna?	3	4	4	

Dimensión 3: Tiempo

Definición de la dimensión:

La dimensión tiempo se refiere al período de tiempo que el usuario debe esperar para recibir el servicio, así como el tiempo que le toma al empleado o servidor brindar la atención necesaria, incluyendo la cantidad de veces que el usuario debe regresar a la entidad para completar el servicio. Los indicadores de esta dimensión son: tiempo de espera, tiempo de atención y retorno a la entidad (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con el tiempo de espera desde que llegó a la municipalidad hasta que lo atendieran en el módulo de atención?	3	4	4	
Tiempo de atención	12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo que duró la atención de su gestión en el	3	4	3	

	módulo de atención?				
Retorno a la entidad	13. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las veces que ha tenido que regresar a la municipalidad para concluir su gestión?	4	3	4	Se sugiere reformular la pregunta para que tenga más coherencia.

Dimensión 4: Resultado de la gestión

Definición de la dimensión:

Esta dimensión se enfoca en el proceso completo de la prestación del servicio, desde el inicio hasta la finalización, considerando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las normativas y la accesibilidad del costo. Sus indicadores son: documentos requeridos, pasos requeridos, costo razonable y resultado (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Documentos solicitados	14. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad de documentos que le solicitaron?	4	3	4	
Pasos requeridos	15. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan	3	3	3	

	satisfecho se encuentra con la cantidad de pasos requeridos para completar su gestión?				
Costo razonable	16. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el costo para realizar su gestión?	4	4	3	
Resultado	17. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el resultado de su gestión?	4	4	3	

Dimensión 5: Accesibilidad

Definición de la dimensión:

La dimensión accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios. Esto incluye aspectos como la infraestructura adecuada, la limpieza y el orden en las instalaciones, y horarios flexibles que permitan a la entidad brindar servicios oportunamente. Los indicadores son: limpieza y orden, infraestructura y ambiente, y horarios de atención (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Limpieza y orden	18. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la limpieza y orden del local de la municipalidad?	4	4	3	
Infraestructura y ambiente	19. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la infraestructura y ambiente (iluminación, ventilación y ruido) del local de la municipalidad?	4	4	3	Se sugiere que no se considere la palabra ambiente y haga mención de forma directa iluminación, y ruido.
Horarios de atención	20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con los horarios de atención de la municipalidad?	4	4	3	

Dimensión 6: Confianza

Definición de la dimensión:

La dimensión confianza se refiere a la percepción del usuario hacia la entidad que proporciona el servicio. Los indicadores que se consideran en esta dimensión son: capacidad de respuesta a imprevistos, transparencia y confianza en la entidad (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta a imprevistos	21. ¿Se adoptan medidas para la fluidez de la atención cuando hay demasiados	4	4	3	

	usuarios en la cola de atención?				
Transparencia	22. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la transparencia de la atención que recibió en la municipalidad?	3	4	4	
Confianza en la entidad	23. ¿Siente confianza de que la municipalidad concluirá exitosamente su gestión?	3	3	3	Se sugiere evaluar el retiro de esta pregunta, no lo considero tan relevante.

Fernando del Castillo Oyarse
FIRMA

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor(a)(ita): Mg. Williams Rafael Hidalgo Vergara

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, en la sede UCV Filial Norte, promoción 2023, aula 4, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



Firma

Gian Marco Acosta Tello

47160371

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Williams Rafael Hidalgo Vergara
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor ()
Área de formación académica:	Clínica () Social () Educativa () Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Administración de empresas
Institución donde labora:	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años () Más de 5 años (x)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	-

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario
Autor (a):	Gian Marco Acosta Tello
Objetivo:	Medir la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Comas, 2023.
Administración:	
Año:	2023
Ámbito de aplicación:	Usuarios de entre 18 a 70 años que hagan uso de la plataforma de servicios de la municipalidad de Comas.
Dimensiones:	5 y 6 respectivamente
Confiabilidad:	0.940 y 0.956 respectivamente
Escala:	Likert
Niveles o rango:	5
Cantidad de ítems:	44
Tiempo de aplicación:	10 a 15 min

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de evaluación de la calidad del servicio y satisfacción del usuario elaborado por Gian Marco Acosta Tello en el año 2023 de acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<p style="text-align: center;">CLARIDAD</p> <p>El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<p style="text-align: center;">COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<p style="text-align: center;">RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Calidad del Servicio

Definición de la variable:

Según Fariño et al. (2018), definir la calidad del servicio es una tarea compleja debido a que, por lo general, depende de la percepción que cada individuo tiene respecto al servicio recibido, el cual está enfocado en satisfacer sus necesidades.

Según Ramos et al. (2020), sugiere que la utilización del modelo SERVPERF para evaluar la percepción de la calidad permite medir el nivel de calidad de cualquier empresa o entidad que brinde un servicio, tomando en cuenta las valoraciones de los clientes en relación con la prestación del servicio. Así, se pueden plantear estrategias viables que beneficien tanto a la empresa o entidad como al cliente.

Dimensión 1: Elementos tangibles

Definición de la dimensión:

La dimensión de elementos tangibles, dentro del modelo SERVPERF, tiene en cuenta tanto la condición actual de la infraestructura de la entidad, como también los factores relacionados con los equipos, el personal y los materiales audiovisuales, como por ejemplo carteles y folletos, que impactan directamente en el servicio ofrecido. Esta dimensión está compuesta por los indicadores: equipos, instalaciones, empleados y elementos materiales (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos	1. ¿Considera que la municipalidad cuenta con equipos de apariencia moderna?	4	4	4	
Instalaciones	2. ¿Considera que las instalaciones de la municipalidad son modernas y están en buenas condiciones?	3	3	4	Recomendaría usar óptimas condiciones en vez de buenas condiciones.
Empleados	3. ¿Considera que la municipalidad cuenta con empleados capacitados y con buena presencia?	4	4	4	

Elementos materiales	4. ¿Considera que la municipalidad cuenta con afiches, carteles y materiales de orientación?	4	4	3	Recomendaría completar orientación para o hacia
----------------------	--	---	---	---	---

Dimensión 2: Confiabilidad

Definición de la dimensión:

La dimensión de confiabilidad del modelo SERVPERF hace referencia a la capacidad de la entidad para cumplir con sus compromisos y promesas en los servicios prestados, evitando errores. Los indicadores que se consideran en esta dimensión son: responsabilidad, disposición de servicio, buen servicio, cumplimiento de tiempos establecidos y errores (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Responsabilidad	5. ¿Considera que la municipalidad cumple con el tiempo mencionado en la atención, para concluir con su trámite?	4	3	4	
Disposición de servicio	6. ¿Considera que los empleados muestran un interés real por ayudar en la atención que le brindaron?	4	4	3	Recomiendo cambiar la palabra empleado por funcionario o personal.
Buen servicio	7. ¿Considera que la municipalidad cumple con brindar un buen servicio desde la	4	3	4	

	primera atención de su consulta o trámite?				
Cumplimiento de tiempos establecidos	8. ¿Considera que la municipalidad cumple con los tiempos establecidos para concluir su consulta o trámite?	4	4	3	
Errores	9. ¿Considera que la municipalidad se preocupa por llevar un registro de los errores que ha cometido en los servicios que brinda?	3	3	4	Definir mejor el término registro de errores en la pregunta para que sea más clara y coherente

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Definición de la dimensión:

La dimensión capacidad de respuesta, hace referencia a la habilidad de los trabajadores para ofrecer un servicio de calidad, teniendo en cuenta factores como la rapidez de respuesta, el interés y la disposición de ayudar a los usuarios. Sus indicadores son: comunicación, rapidez del servicio, disposición para ayudar y tiempo de respuesta (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación	10. ¿Considera que la municipalidad cumple con comunicar cuando su consulta o trámite está concluido?	4	4	3	

Rapidez del servicio	11. ¿Considera que los empleados brindan un servicio rápido y eficiente?	3	4	4	
Disposición para ayudar	12. ¿Considera que los empleados siempre tienen disposición de ayudar a los usuarios?	4	3	3	Se parece a la pregunta 6, redefinir de ser posible
Tiempo de respuesta	13. ¿Considera que los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de su consulta o trámite?	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Definición de la dimensión:

Esta dimensión se enfoca en el conocimiento y la actitud amable del personal para transmitir seguridad y confianza al usuario. Sus indicadores son: confianza, seguridad del local, actitud amable y conocimiento (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza	14. ¿Considera que los empleados de la municipalidad	4	3	3	

	transmiten confianza?				
Seguridad de local	15. ¿Considera que se siente seguro dentro de las instalaciones de la municipalidad?	4	4	3	Se sugiere usar considera que el nivel de seguridad dentro del municipio es bueno o suficiente.
Actitud amable	16. ¿Considera que los empleados de la municipalidad son siempre amables?	4	3	4	
Conocimiento	17. ¿Considera que los empleados de la municipalidad tienen el conocimiento suficiente para responder a sus consultas y tramites?	3	4	3	

Dimensión 5: Empatía

Definición de la dimensión:

La dimensión de empatía en el modelo SERVPERF se enfoca en el esfuerzo y el interés que muestra el personal para ayudar a los usuarios, así como en su capacidad para brindar una atención personalizada, comprendiendo las necesidades de estos. Sus indicadores incluyen la atención personalizada, el horario de atención, el interés y la comprensión (Ramos et al., 2020).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada	18. ¿Considera que los empleados de la municipalidad saben dar una	4	4	3	Se recomienda cambiar el término saber dar por algún sinónimo que haga la pregunta más clara.

	atención personalizada cuando su consulta o tramite lo amerita?				
Horario de atención	19. ¿Considera que el horario de atención de la municipalidad es correcto?	4	3	3	
Interés	20. ¿Considera que la municipalidad toma en cuenta sus intereses relacionados a su consulta o tramite?	3	3	3	
Comprensión	21. ¿Considera que los empleados de la municipalidad comprendieron de que trata su consulta o tramite?	4	3	4	

Instrumento que mide la variable 02: Satisfacción del usuario

Definición de la variable:

La Norma Técnica N°002-2021-PCM-SGP, la cual es una guía para la gestión de la calidad de los servicios en el sector público, establece que la satisfacción del ciudadano se encuentra relacionada con la capacidad de las entidades públicas para satisfacer las necesidades y superarlas expectativas de quienes reciben los bienes o servicios ofrecidos (PCM, 2021).

Dimensión 1: Trato profesional durante la atención

Definición de la dimensión:

La dimensión que se refiere al trato profesional durante la atención se enfoca en las acciones y actitudes del servidor público al proporcionar los servicios requeridos por el ciudadano o usuario. Los indicadores de esta dimensión incluyen el saludo, el interés por atender, la despedida, la satisfacción por el trato, la orientación durante la espera, el conocimiento y capacidad y el procedimiento de atención y rapidez (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Saludo	1. De acuerdo con el trato del servidor que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma de saludar?	3	3	4	
Interés por atender	2. De acuerdo con el trato del servidor que lo atendió. ¿Demostró interés por atenderlo?	4	4	4	
Despedida	3. De acuerdo con el trato del servidor que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma de despedirse?	3	3	3	
Satisfacción por el trato	4. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con el trato brindado por parte del servidor que lo atendió?	4	4	3	
Orientación durante la espera	5. Antes de ser atendido en el módulo de atención. ¿Otro servidor de la municipalidad le brindó algún tipo de orientación?	4	3	4	
Conocimiento y capacidad	6. De acuerdo con la atención recibida por	3	3	3	

	parte del servidor. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de conocimiento y capacidad del servidor, durante la gestión que realizó?				
Procedimiento de atención y rapidez	7. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos y tiempos de atención que tiene la municipalidad para realizar la gestión?	3	3	3	

Dimensión 2: Información recibida durante la atención

Definición de la dimensión:

La dimensión de información recibida durante la atención se refiere a cómo se proporciona la información al usuario, destacando que debe ser efectiva, precisa y puntual, con una comunicación clara y fluida, durante todo el proceso de prestación del servicio. Sus indicadores incluyen comunicación fluida, comprensible, preciso y oportuno (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comunicación fluida	8. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la fluidez de la comunicación durante la atención recibida?	3	4	3	
Comprensible	9. ¿La información brindada	3	3	3	

	durante la atención fue de fácil comprensión?				
Preciso y oportuno	10. ¿La información brindada durante la atención fue precisa y oportuna?	4	3	4	

Dimensión 3: Tiempo

Definición de la dimensión:

La dimensión tiempo se refiere al período de tiempo que el usuario debe esperar para recibir el servicio, así como el tiempo que le toma al empleado o servidor brindar la atención necesaria, incluyendo la cantidad de veces que el usuario debe regresar a la entidad para completar el servicio. Los indicadores de esta dimensión son: tiempo de espera, tiempo de atención y retorno a la entidad (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de espera	11. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con el tiempo de espera desde que llego a la municipalidad hasta que lo atendieran en el módulo de atención?	3	3	3	
Tiempo de atención	12. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención?	4	3	4	
Retorno a la entidad	13. Tomando en cuenta el proceso de su	4	3	4	Se recomienda definir mejor de las veces que ha

	gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las veces que ha tenido que regresar a la municipalidad para concluir su gestión?				tenido que regresar.....
--	---	--	--	--	--------------------------

Dimensión 4: Resultado de la gestión

Definición de la dimensión:

Esta dimensión se enfoca en el proceso completo de la prestación del servicio, desde el inicio hasta la finalización, considerando el cumplimiento de los procedimientos establecidos en las normativas y la accesibilidad del costo. Sus indicadores son: documentos requeridos, pasos requeridos, costo razonable y resultado (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Documentos solicitados	14. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad de documentos que le solicitaron?	3	4	4	
Pasos requeridos	15. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad de pasos	3	4	4	

	requeridos para completar su gestión?				
Costo razonable	16. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el costo para realizar su gestión?	3	3	4	
Resultado	17. Tomando en cuenta el proceso de su gestión. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el resultado de su gestión?	3	4	3	

Dimensión 5: Accesibilidad

Definición de la dimensión:

La dimensión accesibilidad se refiere a la facilidad con la que los usuarios pueden acceder a los servicios. Esto incluye aspectos como la infraestructura adecuada, la limpieza y el orden en las instalaciones, y horarios flexibles que permitan a la entidad brindar servicios oportunamente. Los indicadores son: limpieza y orden, infraestructura y ambiente, y horarios de atención (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Limpieza y orden	18. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la	4	4	3	

	limpieza y orden del local de la municipalidad?				
Infraestructura y ambiente	19. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la infraestructura y ambiente (iluminación, ventilación y ruido) del local de la municipalidad?	4	3	4	
Horarios de atención	20. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con los horarios de atención de la municipalidad?	3	4	4	

Dimensión 6: Confianza

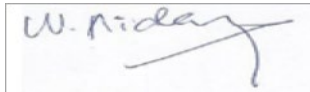
Definición de la dimensión:

La dimensión confianza se refiere a la percepción del usuario hacia la entidad que proporciona el servicio. Los indicadores que se consideran en esta dimensión son: capacidad de respuesta a imprevistos, transparencia y confianza en la entidad (Cruz, 2021).

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacidad de respuesta a imprevistos	21. ¿Se adoptan medidas para la fluidez de la atención cuando hay demasiados usuarios en la cola de atención?	4	3	4	
Transparencia	22. ¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la	4	4	4	

	transparencia de la atención que recibió en la municipalidad?				
Confianza en la entidad	23. ¿Siente confianza de que la municipalidad concluirá exitosamente su gestión?	3	3	3	Reformular la pregunta dando más precisión a la pregunta.

Williams Rafael Hidalgo Vergara
FIRMA



Anexo 04: Calculo de validez del instrumento

ITEMS DEL CUESTIONARIO		CLARIDAD					COHERENCIA					RELEVANCIA				
		EXP 01	EXP 02	EXP 03	PROM	V AIKEN	EXP 01	EXP 02	EXP 03	PROM	V AIKEN	EXP 01	EXP 02	EXP 03	PROM	V AIKEN
P01	¿Considera que la municipalidad de Comas cuenta con equipos de apariencia moderna?	3	3	4	3.333	0.7778	4	3	4	3.667	0.8889	3	3	4	3.333	0.7778
P02	¿Considera que las instalaciones de la municipalidad de Comas son modernas y están en buenas condiciones?	4	4	3	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889	4	3	4	3.667	0.8889
P03	¿Considera que la municipalidad de Comas cuenta con personal capacitado y correctamente uniformado?	3	3	4	3.333	0.7778	3	3	4	3.333	0.7778	3	4	4	3.667	0.8889
P04	¿Considera que la municipalidad de Comas cuenta con afiches, carteles y materiales de orientación que complementen el servicio brindado hacia el ciudadano?	4	3	4	3.667	0.8889	4	4	4	4	1	3	4	3	3.333	0.7778
P05	¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas muestra responsabilidad en cumplir con los procedimientos establecidos en el servicio brindado?	3	3	4	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	4	4	4	4	1
P06	¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas muestra interés real por ayudar en la atención que brindan?	4	3	4	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	3	3.333	0.7778
P07	¿Considera que la municipalidad de Comas cumple con brindar un buen servicio desde la primera atención de su consulta o trámite?	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	3	3.333	0.7778	4	4	4	4	1
P08	¿Considera que la municipalidad de Comas cumple con los plazos establecidos para concluir su consulta o trámite?	4	3	4	3.667	0.8889	4	3	4	3.667	0.8889	3	3	3	3	0.6667
P09	¿Considera que la municipalidad de Comas promueve el uso del libro de reclamaciones por los servicios que brinda?	3	3	3	3	0.6667	4	4	3	3.667	0.8889	4	4	4	4	1
P10	¿Considera que la municipalidad de Comas cumple con comunicar cuando su consulta o trámite esta concluido?	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889
P11	¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas brinda un servicio rápido y eficiente?	3	3	3	3	0.6667	3	3	4	3.333	0.7778	3	3	4	3.333	0.7778
P12	¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas es efectivo en orientar a los usuarios?	3	3	4	3.333	0.7778	3	3	3	3	0.6667	4	3	3	3.333	0.7778
P13	¿Considera que el tiempo de respuesta por parte de la municipalidad de Comas es el adecuado?	4	2	4	3.333	0.7778	3	3	4	3.333	0.7778	3	3	4	3.333	0.7778
P14	¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas transmite confianza?	3	3	4	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	4	4	3	3.667	0.8889
P15	¿Considera que se siente con total seguridad de realizar sus consultas o tramites dentro de las instalaciones de la municipalidad de Comas?	4	3	4	3.667	0.8889	4	4	4	4	1	4	4	3	3.667	0.8889
P16	¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas siempre atenderan con amabilidad?	4	3	4	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889	3	3	4	3.333	0.7778
P17	¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas siempre tendran el conocimiento suficiente para responder a sus consultas y tramites?	3	3	3	3	0.6667	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	3	3.333	0.7778
P18	¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas tiene la capacidad de brindar una atención personalizada?	4	3	4	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	3	3.333	0.7778
P19	¿Considera que el horario de atención de la municipalidad de Comas es accesible para el usuario?	3	3	4	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778
P20	¿Considera que la municipalidad de Comas toma en cuenta los interés relacionados a su consulta o trámite?	3	4	3	3.333	0.7778	4	4	3	3.667	0.8889	3	4	3	3.333	0.7778
P21	¿Considera que el personal de la municipalidad de Comas comprende de que trata su consulta o trámite?	3	3	4	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	3	4	4	3.667	0.8889

P22	De acuerdo al trato del personal que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma en que le saludó el personal al inicio de su consulta o trámite?	4	3	3	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	4	4	4	4	1	
P23	De acuerdo al trato del personal que lo atendió. ¿Demostró interés por atenderlo?	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	4	4	4	4	1	
P24	De acuerdo al trato del personal que lo atendió. ¿Se sintió conforme con la forma en que se despidió el personal al finalizar su consulta o trámite?	4	3	3	3.333	0.7778	4	3	3	3.333	0.7778	4	4	3	3.667	0.8889	
P25	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al trato brindado por parte del servidor que lo atendió?	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	3	3.333	0.7778	
P26	Antes de ser atendido en el módulo de atención. ¿Otro servidor de la municipalidad le brindó algún tipo de orientación?	3	4	4	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889	4	4	4	4	1	
P27	De acuerdo con la atención recibida por parte del servidor. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el nivel de conocimiento y capacidad del servidor, durante la gestión que realizó?	4	4	3	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889	
P28	¿Qué tan satisfecho se encuentra con los procedimientos y plazos establecidos de atención que tiene la municipalidad para realizar la gestión?	4	3	3	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	
P29	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación a la fluidez de la comunicación durante la atención recibida?	3	3	3	3	0.6667	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	3	3.333	0.7778	
P30	¿La información brindada durante la atención fue de fácil comprensión?	3	4	3	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	
P31	¿La información brindada durante la atención fue precisa y oportuna?	3	4	4	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889	4	4	4	4	1	
P32	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación al tiempo de espera desde que llegó a la municipalidad de Comas hasta que lo atendieran en el módulo de atención?	3	4	3	3.333	0.7778	4	4	3	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889	
P33	¿Qué tan satisfecho se encuentra con el tiempo que duró la atención de su gestión en el módulo de atención?	3	4	4	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	
P34	Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con las veces que ha tenido que regresar a la municipalidad de Comas para terminar su trámite?	4	3	4	3.667	0.8889	3	4	3	3.333	0.7778	4	4	4	4	1	
P35	Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad de documentos que le solicitaron para el inicio de su trámite?	4	3	3	3.333	0.7778	3	4	4	3.667	0.8889	4	4	4	4	1	
P36	Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con la cantidad de pasos requeridos para completar su trámite?	3	4	3	3.333	0.7778	3	4	4	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	
P37	Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el pago de las tasas de su trámite?	4	3	3	3.333	0.7778	4	4	3	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	
P38	Tomando en cuenta el proceso de su trámite. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el resultado de su trámite?	4	3	3	3.333	0.7778	4	4	4	4	1	3	4	3	3.333	0.7778	
P39	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la limpieza y orden del local de la municipalidad?	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	3	4	3	3.333	0.7778	
P40	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la infraestructura y ambiente (iluminación, ventilación y ruido) del local de la municipalidad de Comas?	4	4	4	4	1	4	4	3	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	
P41	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con los horarios de atención de la municipalidad de Comas?	4	4	3	3.667	0.8889	4	4	4	4	1	3	4	4	3.667	0.8889	
P42	¿Se adoptan medidas para la fluidez de la atención cuando hay demasiados usuarios en la fila de atención?	4	3	4	3.667	0.8889	4	4	3	3.667	0.8889	3	4	4	3.667	0.8889	
P43	¿Qué tan satisfecho se encuentra en relación con la transparencia de la información que recibió en la municipalidad?	3	3	4	3.333	0.7778	4	3	4	3.667	0.8889	4	3	4	3.667	0.8889	
P44	¿Siente confianza de que administración actual de la municipalidad de Comas concluirá exitosamente su trámite?	3	3	3	3	0.6667	3	4	3	3.333	0.7778	3	4	3	3.333	0.7778	
V Aiken - Claridad =					0.821	V Aiken - Coherencia =					0.861	V Aiken - Relevancia =					0.861

V AIKEN = 0.848

Anexo 6: Matriz de consistencia

TÍTULO: Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.							
AUTOR: Acosta Tello, Gian Marco							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>General: ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023?</p> <p>Específicas: P1. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y el trato profesional durante la atención? P2. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo y la información recibida durante la atención? P3. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y el tiempo de atención? P4. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y el resultado de la gestión? P5. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y la accesibilidad para la atención? P6. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio y la confianza en la atención?</p>	<p>General: Medir la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Específicas: O1. Medir la relación de la calidad del servicio y el trato profesional durante la atención. O2. Medir la relación de la calidad del servicio y la información recibida durante la atención. O3. Medir la relación de la calidad del servicio y el tiempo de atención O4. Medir la relación entre la calidad del servicio y el resultado de la gestión. O5. Medir la relación de la calidad del servicio y la accesibilidad para la atención. O6. Medir la relación de la calidad del servicio y la confianza en la atención.</p>	<p>General: Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.</p> <p>Específicas: H1. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el trato profesional durante la atención. H2. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la información recibida durante la atención. H3. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el tiempo de atención. H4. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y el resultado de la gestión. H5. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la accesibilidad para la atención. H6. Existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la confianza en la atención.</p>	Variable 1: Calidad del servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles/rangos
			D1: Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Equipos Instalaciones Empleados Elementos materiales 	1 al 4	Likert 1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo	Muy bajo (1-21) Bajo (22-42) Medio (43-63) Alto (64-84) Muy alto (85-105)
			D2: Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Disposición de servicio Buen servicio Cumplimiento de tiempos establecidos Errores 	5 al 9		
			D3: Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación Rapidez del servicio Disposición para ayudar Tiempo de respuesta 	10 al 13		
D4: Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Confianza Seguridad de local Actitud amable Conocimiento 	14 al 17					

			D5: Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada • Horario de atención • Interés • Comprensión 	18 al 21		
Variable 2: Satisfacción del usuario							
			D1: Trato profesional durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Saludo • Interés por atender • Despedida • Satisfacción por el trato • Orientación durante la espera • Conocimiento y capacidad • Procedimiento de atención y rapidez 	1 al 7	<p style="text-align: center;">Likert</p> <p>1=Totalmente en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 4=De acuerdo 5=Totalmente de acuerdo</p>	<p>Muy bajo (1-23) Bajo (24-46) Medio (47-69) Alto (70-92) Muy alto (93-115)</p>
			D2: Información recibida durante la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicación fluida • Comprensible • Preciso y oportuno 	8 al 10		
			D3: Tiempo de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera • Tiempo de atención • Retorno a la entidad 	11 al 13		
			D4: Resultado de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos solicitados • Pasos requeridos • Costo razonable 	14 al 17		

				<ul style="list-style-type: none"> • Resultado 		
			D5: Accesibilidad para la atención	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y orden • Infraestructura y ambiente • Horarios de atención 	18 al 20	
			D6: Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de respuesta a imprevistos • Transparencia • Confianza en la entidad 	21 al 23	
Tipo y diseño de investigación		Población y muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística descriptiva e inferencial
Tipo: Aplicada Nivel: Correlacional Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental y de corte transversal Método: Hipotético-deductivo		Población: 100 usuarios que hacen uso de la plataforma de servicios de la municipalidad. Muestra: 80 usuarios, muestra calculada a través de la fórmula estadística para población finita. Muestreo Modelo no probabilístico por conveniencia.		Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario De la V1: Calidad del Servicio Nro. Ítems: 21 De la V2: Satisfacción del usuario Nro. Ítems: 23		Descriptiva: Uso del programa SPSS para describir tablas y figuras. Inferencial: Uso del programa SPSS para contrastar las hipótesis. Prueba de Pearson

Nota: Elaboración propia

Anexo 07: Calculo de la confiabilidad del instrumento

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	Género	Numérico	8	0	Género del usu...	{1, Masculin...	Ninguna	8	Lzquierda	Nominal	Entrada
2	Edad_del_u...	Numérico	8	0	Edad del usuario	{1, 18 a 28 ...	Ninguna	8	Lzquierda	Escala	Entrada
3	V1.1	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
4	V1.2	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
5	V1.3	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
6	V1.4	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
7	V1.5	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
8	V1.6	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
9	V1.7	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
10	V1.8	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
11	V1.9	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
12	V1.10	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
13	V1.11	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
14	V1.12	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
15	V1.13	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
16	V1.14	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
17	V1.15	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
18	V1.16	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
19	V1.17	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
20	V1.18	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
21	V1.19	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
22	V1.20	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
23	V1.21	Numérico	8	0	¿Considera que...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
24	V2.1	Numérico	8	0	De acuerdo al t...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
25	V2.2	Numérico	8	0	De acuerdo al t...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
26	V2.3	Numérico	8	0	De acuerdo al t...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
27	V2.4	Numérico	8	0	¿Qué tan satisf...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada
28	V2.5	Numérico	8	0	Antes de ser at...	{1, Totalme...	Ninguna	8	Lzquierda	Ordinal	Entrada

Nota: Ingreso de datos al programa SPSS V26

	Género	Edad_del_usuario	V1.1	V1.2	V1.3	V1.4	V1.5	V1.6	V1.7	V1.8	V1.9	V1.10	V1.11	V1.12	V1.13	V1.14	V1.15
1	2	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	1	3	5	3	1	1	1	3	5	5	1	5	2	1	1	1	5
3	2	1	2	2	3	4	4	5	5	5	1	1	5	2	2	3	5
4	2	1	4	4	4	1	2	1	1	1	1	5	5	1	1	5	2
5	1	5	3	4	5	3	5	5	5	3	1	5	5	5	5	5	5
6	2	5	5	5	4	1	5	3	5	1	3	1	5	1	5	5	5
7	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	2	3	5	5	2	5	2	5	3	1	1	1	5	1	1	5	5
9	2	4	4	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	1	5	3	5	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	5
11	1	4	3	3	2	2	5	5	5	5	1	1	5	5	5	5	5
12	1	2	1	3	1	1	3	3	3	3	1	4	5	2	5	2	3
13	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	1	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	3
15	1	2	3	3	4	2	3	3	4	2	1	5	4	3	4	4	5

Nota: Ingreso de resultados de la prueba piloto al programa SPSS V26 para el cálculo del coeficiente de Alfa de Cronbach.

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,972	44

Escala: Calidad del servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,940	21

Escala: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	23

Nota: Valores del coeficiente de Alfa de Cronbach general y por variables.

Anexo 08: Prueba de normalidad

Prueba K-S

Kolmogorov-Smirnov ^a			
	Estadístico	gl	Sig.
CS	,107	80	,024
SU	,121	80	,006

a. Corrección de significación de Lilliefors

Nota. Información obtenida del programa SPSS v26.

Según la tabla, se realizó la prueba de K-S (Kolmogorov-Smirnov), considerando que la muestra > 50 . Los resultados demostraron que los datos exhiben una distribución normal, esto es respaldado por que ambos valores de sig. llegan a ser mayores a 0.05. Esto indica que podemos utilizar pruebas paramétricas, como el coeficiente de Pearson y así evaluar las hipótesis planteadas.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROJAS MORI JOHNNY SILVINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2023.", cuyo autor es ACOSTA TELLO GIAN MARCO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROJAS MORI JOHNNY SILVINO DNI: 16720055 ORCID: 0000-0002-4645-4134	Firmado electrónicamente por: JSROJASM12 el 06- 08-2023 17:59:19

Código documento Trilce: TRI - 0626141