



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local  
del Perú, 2023

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

**AUTOR:**

Jimenez Bravo, Oswaldo (orcid.org/0000-0002-3100-7104)

**ASESORES:**

Dr. Muñoz Ledesma, Sabino (orcid.org/0000-0001-6629-7802)

Dr. Salcedo Huarcaya, Marco Antonio (orcid.org/0000-0002-7831-4056)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A mis padres que me guiaron en mi formación moral y profesional.

## **Agradecimiento**

A mi familia por brindarme todo su apoyo y comprensión durante mi Maestría.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MUÑOZ LEDESMA SABINO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis Completa titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN GOBIERNO LOCAL DEL PERÚ, 2023", cuyo autor es JIMENEZ BRAVO OSWALDO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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 Completa 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, 20 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MUÑOZ LEDESMA SABINO DNI: 07744062 ORCID: 0000-0001-6629-7802	Firmado electrónicamente por: MUNOZS el 05-08- 2023 20:59:43

Código documento Trilce: TRI - 0604232





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, JIMENEZ BRAVO OSWALDO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN GOBIERNO LOCAL DEL PERÚ, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
OSWALDO JIMENEZ BRAVO DNI: 09699819 ORCID: 0000-0002-3100-7104	Firmado electrónicamente por: JJIMENEZBRA el 20- 07-2023 22:33:20

Código documento Trilce: TRI - 0604234



## Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	20
3.6. Métodos de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Variables intervinientes de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú .....	22
<b>Tabla 2</b> Nivel de calidad de atención de los usuarios en un gobierno local del Perú .....	23
<b>Tabla 3</b> Nivel de la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú ...	23
<b>Tabla 4</b> Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.....	24
<b>Tabla 5</b> Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.....	25
<b>Tabla 6</b> Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.....	26
<b>Tabla 7</b> Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.....	27
<b>Tabla 8</b> Correlación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.....	28
<b>Tabla 9</b> Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.....	29

## Índice de figuras

<b>Figura 1</b>	El modelo de Servperf de calidad del servicio .....	13
-----------------	---	----

## Resumen

La investigación tuvo por objetivo conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú. La metodología fue cuantitativa y se centra en un estudio básico, de tipo descriptivo-correlacional con diseño no experimental de corte transeccional, la población se eligió entre los ciudadanos que concurren a la Municipalidad de Villa El Salvador, tomando una muestra de 385 ciudadanos, aplicándoles una encuesta. Los resultados demuestran que el nivel de calidad de atención y la satisfacción es regular con un 52.21% y 48.05%, además, se halló la existencia de una correlación positiva fuerte entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios con un coeficiente de correlación Rho de Spearman ( $r_s$ ) de 0.907 al 0.05, asimismo, se obtuvo una correlación positiva fuerte entre fiabilidad ( $r_s = 0.787$ ), empatía ( $r_s = 0.820$ ), capacidad de respuesta ( $r_s = 0.819$ ), tangibilidad ( $r_s = 0.844$ ), seguridad ( $r_s = 0.840$ ) con la satisfacción del usuario. Concluyendo que a medida que aumenta la calidad de atención, también tiende a aumentar la satisfacción de los usuarios de Municipalidad de Villa El Salvador.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción de los usuarios, Servperf.

## Abstract

The objective of the research was to know the relationship between the quality of care and user satisfaction in a local government in Peru. The methodology was quantitative and focuses on a basic study, of a descriptive-correlational type with a non-experimental design of transectional cut, the population was chosen among the citizens who attend the Municipality of Villa El Salvador, taking a sample of 385 citizens, applying to them a poll. The results show that the level of quality of care and satisfaction is regular with 52.21% and 48.05%, in addition, the existence of a strong positive correlation was found between the quality of care and user satisfaction with a correlation coefficient Spearman's Rho ( $r_s$ ) from 0.907 to 0.05, likewise, a strong positive correlation was obtained between reliability ( $r_s = 0.787$ ), empathy ( $r_s = 0.820$ ), responsiveness ( $r_s = 0.819$ ), tangibility ( $r_s = 0.844$ ), security ( $r_s = 0.840$ ) with user satisfaction. Concluding that as the quality of care increases, the satisfaction of the users of the Municipality of Villa El Salvador also tends to increase.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, Servperf.

## I. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, la calidad en el sector estatal ha dado paso a importantes preocupaciones. Muchas organizaciones han comenzado a autoevaluarse y medir la calidad del servicio que brindan (Lee et al., 2021). Además, muchos gobiernos locales han reconocido la relevancia de potenciar atención de calidad y con ello lograr satisfacer a sus usuarios. Según Kunstelj y Vintar (2005) estos servicios representan una conexión entre los ciudadanos, las empresas y otros órganos de servicios públicos. Los ciudadanos, usuarios que evalúan la prestación de estos servicios, son cada vez más informados, por un lado, y exigentes. Por otro, Hwang et al. (2014) sostienen que la capacidad de evaluar la calidad es un requisito previo para obtener un mayor grado de calidad. En la actualidad en el contexto de los gobiernos locales existe un fuerte descontento entre los usuarios que es por la demora en la atención, así como también por las respuestas que no cubren sus dudas con respecto a las consultas realizadas por los contribuyentes, por ello se debe implementar un sistema en trámite documentario de los procesos definidos de acuerdo al TUPA. Prestar un servicio de gran calidad es fundamental para el éxito en los sectores relacionados con la prestación de un servicio.

La calidad de atención según Taype citado en Laura (2022) representa la expansión de competitividad entre las organizaciones y la efectiva práctica de la denominada cultura del cliente, la calidad engloba la actitud de los colaboradores hacia el cliente con el fin de que éste pueda emitir un juicio de valor. En cambio, la satisfacción a decir de Kotler (2016) representa la afirmación contundente del consumidor de haber percibido un beneficio o producto que necesitaba, en tanto, la complacencia no se sujeta solo de la apreciación del trato, sino también de la calidad y el valor que recibe por lo solicitado.

A nivel mundial es bien sabido que la calidad de prestación afecta la lealtad y complacencia del consumidor (Hodkinson, 2019), por lo que se ha propuesto como gran reto entre los gobiernos estatales el logro de un servicio eficiente, pero sobre todo, de prestar un servicio con criterios de calidad que sea percibido y brindado a los usuarios, a través de la aplicación de un eficiente proceso de gestión basado en

resultados (Flores & Delgado, 2020). El enfoque de una gestión centrada a los resultados se consigue satisfaciendo las demandas de los compradores y elevándose el rendimiento dentro de la empresa y en búsqueda de resultados de éxito. En Estados Unidos la realidad del servicio al consumidor de parte de las directivos locales no plasma una eficiente respuesta, por el contrario, Concha et al. (2022) reconocen que en promedio 59% de los usuarios en el sector público no se encuentra satisfecho con la atención y 34% consideran ineficaz tanto al personal como a las plataformas de atención.

En los últimos años, en Sudamérica es tema de discusión en la agenda pública el efectivo manejo y gobernanza local como reto permanente para lograr aplicar las políticas públicas basadas en la coherencia y aterrizadas en el cumplimiento de la dinámica actual, por tanto, se debe repensar que la gestión pública es tarea permanente de los gobiernos, que deben reinventarse y modernizar sus estrategias de acción para llegar de modo efectivo a los ciudadanos (Sánchez & Liendo, 2020). En Colombia por ejemplo, altos índices de clientelismo, corrupción y reducción del desempeño efectivo de la administración pública trae consigo el desgaste de legitimidad y poca confianza que la ciudadanía perciben de las entidades y del Estado (Nieves-López, 2014). Argentina no es país que se escapa de esta realidad, se evidencia un mal manejo de las instituciones que buscan mantener un trato idóneo con los ciudadanos, pero la brecha de atención efectiva a los usuarios es un problema aún sin solución (Concha et al., 2022).

En el contexto nacional, de acuerdo al INEI (2023) la confianza del poblador en gobiernos estatales del Perú requiere de un adecuado desempeño de los roles de los funcionarios dentro de las mismas, la confianza se determina como un elemento importante de convivencia social y gobernabilidad. De otro lado, el Informe sobre los Indicadores de Gestión Municipal (INEI, 2022) reconoce en el año 2021 el 99.6% de todas las municipalidades en el país cuenta con al menos un canal de atención directa al ciudadano, siendo un porcentaje mayor al que se manifestó en años anteriores.

En el entorno institucional se reconoce que el Municipio de Villa el Salvador se realiza una serie de procesos y actividades ciudadanas como trámites, pagos y obtención de información, que debe ser atendida por el personal que se encarga

del trato directo con los ciudadanos, echando mano de elementos como la infraestructura, competencia del personal, procesos de servicio administrativo y la idoneidad del ambiente (Montero-Mora & Cantón-Croda, 2020). En la municipalidad se reconoce que no existe un trato de calidad que sea percibido por los usuarios, puesto que no consideran cumplir correctamente con los horarios, la necesidad y exigencias de los usuarios, por lo que se presentan quejas y reclamos constantes, no existe el compromiso entre los colaboradores por hacer sentir satisfechos a los usuarios del servicio que solicitan y reciben.

La justificación práctica de la investigación se basa en la necesidad de mostrar a las instituciones la importancia de analizar a partir de los instrumentos propuestos, es decir, en base al vínculo entre ambas variables y que ésta puedan resultar como antecedente para otras investigaciones y el acrecentamiento de nuevos conocimientos. Se justifica metodológicamente ya que la tesis se reconoce como básica y cuantitativa y de diseño transversal, además, las técnicas seleccionadas corresponden a cuestionarios que fueron aplicados y cuyos resultados permitieron analizar la realidad y reconocer si existe o no relación, y si es significativa. Se justifica socialmente en el reconocimiento de los estándares sociales requeridos para alcanzar los niveles de calidad y atención que requiere una institución que tiene trato directo con usuarios. Se justifica teóricamente a partir de la necesidad de reconocimiento teórico de las dos variables elegidas, tanto para calidad como para la complacencia en el ámbito de una municipalidad de Lima, con el fin de reconocer si se manifiesta alguna correlación entre las mismas, basados en las teorías que sustentan tanto calidad como satisfacción, reconociendo también sus definiciones, características, aspectos y relevancia del nuevo conocimiento logrado para profundizar en el tema.

Todo lo expuesto, nos permite formular el *objetivo general*: Conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú. *Y de manera específica*: Describir la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en un gobierno local del Perú. Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción en un gobierno local del Perú. Analizar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción en un gobierno local del Perú. Identificar la

relación entre tangibilidad y satisfacción en un gobierno local del Perú y Determinar la relación entre seguridad y satisfacción en un gobierno local del Perú.

Por consiguiente, *la hipótesis general* es: La correlación ente la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú es significativo, y *de manera específica*: La correlación de la fiabilidad y la satisfacción en un gobierno local del Perú es significativo, La relación de la empatía y la satisfacción en un gobierno local del Perú es significativo, La relación de capacidad de respuesta y satisfacción en un gobierno local del Perú es significativo, La correlación de tangibilidad y satisfacción en un gobierno local del Perú es significativo y La relación de seguridad y satisfacción en un gobierno local del Perú es significativo.

## II. MARCO TEÓRICO

Los antecedentes internacionales recogidos para las variables son: Mata et al. (2023) estudiaron sobre la satisfacción pública, cuyos hallazgos aluden que la calidad, la expectativa y la justicia percibida influyen positivamente en la satisfacción del público, cómo la prestación de servicios, la contingente igualitaria de los recursos y la mejoría incesante a través de la retroalimentación de la respuesta del gobierno se convierten en factores críticos para el público. Además, la satisfacción pública está significativamente relacionada con la confianza pública y la imagen del gobierno, y la confianza pública afecta positivamente la imagen del gobierno.

Moteki (2023) investigó sobre calidad y complacencia del ciudadano de la oficina del distrito del Gobierno Metropolitano de Tokio, el estudio ha sido de enfoque cuantitativo, utilizó un cuestionario de dos partes aplicado a 400 personas. Los hallazgos mostraron que hay una asociación  $r = 0.70$  entre la calidad y la satisfacción de los ciudadanos de Tokio.

Sarande et al. (2022) planteó su objetivo de analizar la excelencia de los servicios y la complacencia de los clientes en el Sistema de Seguros de Servicios del Gobierno en la sucursal de Pagadian. Empleó el estudio cuantitativo, correlacional. Los hallazgos revelaron que el nivel percibido de excelencia de los servicios de los clientes de GSIS es alto y se interpreta como que supera las expectativas. Además, reveló que la calidad está correlacionada con la complacencia del cliente ( $r = 0,886$ ,  $p = 0,000$ ).

Guillen (2022) propone un artículo en el que mide la satisfacción del ciudadano sobre el servicio público que son brindados en línea, cuyo fin ha sido estimar la satisfacción del ciudadano acerca del trámite, uso de servicios y herramientas de un gobierno digital cubano. Los hallazgos revelaron que estadísticamente el 70% de los encuestados piensan que el gobierno digital debe ser desarrollado y perfeccionado aún, que el 65.7% hacen uso de servicios y trámites y lo consideran como procesos efectivos.

Teran et al. (2021) propone un estudio de corte cualitativo, no experimental, descriptivo, cuyo fin es recaudar información sobre la calidad en organismos de Latinoamérica. La muestra estuvo compuesta por 16 artículos de los cuales se comparó la similitud de sus resultados. Los hallazgos indican que en casi todos los estudios donde se mide la calidad, se considera la metodología SERVQUAL. El estudio concluye que es importante evaluar de manera periódica la atención de calidad para optimar la productividad y alcanzar la satisfacción entre los usuarios.

Silva y Conrado (2021) en su artículo de corte exploratorio, de nivel cualitativo, propuesto con el fin de reconocer la influencia de tecnología de informaciones sobre la atención prestada en una institución estatal. El artículo se encarga de destacar la importancia del papel que cumple la atención prestada de servicio. Los hallazgos llegaron a concluir que la atención de calidad mejora los procesos de gestión en los productos prestados, incrementando el grado de complacencia y agilidad en la prestación de servicios ante lo que observan los usuarios de la interacción y adecuado desarrollo de los procesos que solicitan.

Engdaw (2020) en su artículo provisión de servicios estatales de calidad en la complacencia en la administración de la ciudad de Bahir Dar, determino en sus hallazgos que la probabilidad de que los clientes queden satisfechos cuando hay un servicio de calidad es de 84 %, mientras que el valor de probabilidad de estar satisfecho es de 3,89% en ausencia de un servicio de calidad, también determinó una asociación entre las variables con un  $Rho = 0.568$ .

Henaó (2019), propone un artículo descriptivo, que se basa en una revisión sistemática cuyo fin es mostrar la calidad referente a la complacencia que perciben los usuarios en empresas en Colombia. Tuvo a 324 usuarios de las principales ciudades del país como muestra. Los resultados recogidos afirman que la calidad se fundamenta en cinco constructos y que hay una conexión entre la atención de calidad y la complacencia de los consumidores.

Reyes (2018), en su artículo calidad de servicio entre las unidades de gobierno local de Ángeles y San Fernando en la provincia de Pampanga, Filipinas: sus implicaciones para la satisfacción de los constituyentes, los hallazgos demostraron que las percepciones de los encuestados de ambas unidades del

gobierno local no tienen una diferencia significativa sobre la calidad de atención que se presta. Sin embargo, demostró que la fiabilidad ( $Rho = 0.881$ ), Seguridad ( $Rho = 0.944$ ), empatía ( $Rho = 0.895$ ) y tangibles ( $Rho = 0.857$ ) se relacionan fuertemente con la satisfacción de los contribuyentes.

Karagianni y Theriou (2018) investigaron sobre la calidad y satisfacción en una entidad gubernamental de Macedonia, donde determinaron que la empatía incide mucho en la satisfacción general ( $r = 0.874$ ). Le sigue la Credibilidad con  $r = 0.233$ , seguida de la Tangibilidad con  $r = 0.216$  y, por último, la Capacidad de Respuesta con  $r = 0.185$ . Mokhlis et al. (2011) investigó sobre calidad servicial municipal y satisfacción ciudadana en sur de Tailandia, aplicó el enfoque cuantitativo, diseño correlacional a una muestra de ciudadanos, los hallazgos determinaron que las variables se relacionan entre sí, además, se obtuvo que la tangibilidad se asocia con la satisfacción con  $r = 0.331$ , la empatía con  $r = 0.267$ , seguridad con  $r = 0.175$  y capacidad de respuesta  $r = 0.15$ .

Mientras que desde el entorno nacional se ha recopilado los siguientes antecedentes como: Cava (2023), cuyo fin fue determinar la conexión de la calidad y la satisfacción del ciudadano de una entidad registral en la región Ucayali durante el año 2022, utilizando lo cuantitativo de diseño correlación transeccional no experimental, lo que significa que el investigador analizó y observó la realidad sin ejercer control sobre las variables investigadas. El estudio se centró en caracterizar la población de estudio y establecer la relación entre las dos variables. Se contó con la participación de 193 usuarios, y se utilizaron 30 ítems para medir las dos variables. Los resultados revelaron una conexión significativa, con una correlación de Spearman ( $r$ ) estimado en 0.899, rechazando la hipótesis nula, concluyendo que la excelencia del servicio público guarda una relación directa con la complacencia del ciudadano de una entidad registral.

Concha et al. (2022) en su revisión se trazaron por objetivo, analizar la asociación de la atención de calidad y complacencia en municipio de Huarochirí, la muestra se conformó por 250 usuarios. Los hallazgos obtenidos indican que la atención de calidad está correlacionada eficazmente con satisfacción, con un coeficiente de  $Rho = 0.880^{**}$  que es alto, la satisfacción con fiabilidad ( $Rho = 0.639$ ) se vincula moderadamente, con capacidad de respuestas ( $Rho = 0.707$ ) tiene

correlación alta, con seguridad ( $Rho = 0.638$ ), empatía ( $Rho = 0.577$ ) y tangibilidad ( $Rho = 0.636$ ) positiva y moderada según índices correlacionales de Spearman.

Ibarra (2021) propone un estudio que metodológicamente responde a un correlacional, no experimental, propuesta con el fin de examinar la conexión de calidad de prestación y complacencia en el municipio de Chorrillos. La muestra elegida corresponde a 60 pobladores de la zona que asisten para realizar trámites en la institución, se utilizó la encuesta con nivel de confianza de Alfa de Cronbach de 0.73 en promedio para ambos instrumentos. Los resultados demuestran que existe relación significativamente alta de 0.918 a un  $sig$  de  $0.000 < 0.05$ , el artículo concluye que hay asociación alta de las variables respecto al usuario.

Pérez (2022) en su estudio cuantitativo de tipo correlacional determinó un coeficiente de  $Rho = 0.375$  significativa bajo entre calidad servicial y complacencia del ciudadano a un  $sig$ . 0.05, asimismo, obtuvo un  $Rho=0.385$  para la fiabilidad y  $Rho = 0.445$  para empatía, concluyendo que el servicio que ofrece el municipio es regularmente buena.

Valderrama (2021), desarrolló su artículo con enfoque metodológico descriptivo, no experimental, correlacional propuesto con el fin de examinar la atención de calidad en la Casa de Cuidado al Ciudadano en Cajamarca. Se compuso a 150 personas como muestra, a los que se ha aplicado una pregunta validada por juicio de expertos. Los resultados indicaron una asociación positiva alto ( $Rho = 0.8679$ ), aceptándose la hipótesis general. El artículo finiquita indicando que la atención de calidad tiene un porcentaje elevado de insatisfacción, en tanto la complacencia del usuario no es la adecuada en el CAC. Hizo (2021), en su estudio de tipo correlacional, comprobó que hay una asociación entre la variable calidad y complacencia del ciudadano con un  $Rho = 0.811$ , asimismo, obtuvo un  $Rho = 0.800$  entre seguridad y satisfacción,  $Rho =$  confiabilidad,  $Rho = 0.680$  capacidad de respuesta.

López (2021), en su investigación de tipo aplicada, se propuso como finalidad comprobar el vínculo entre la atención de calidad y complacencia que observan las personas de una municipalidad, 380 vecindarios de la zona que acuden a solicitar algún servicio fueron la muestra, se les ha aplicado cuestionario

SERVPERF, los hallazgos indican que la conexión entre las variables es significativa con nivel de 0.05. Concluyendo que hay asociación positiva a medida que las variables se incrementan la relación se hace más significativa.

Barrios (2020) desarrolló una investigación básica, correlacional, mixta, cuyo principal fin fue establecer el nivel de conexión de la atención de calidad y satisfacción en Tambopata. La población elegida corresponde a 197 personas a quienes se les pidió respondan a un cuestionario. Los hallazgos del estudio reconocen que coexiste efecto lineal y estadísticamente significativo de interés ( $Tau B = 0.754$ ,  $p = 0,000 < 0.05$ ). el artículo ultima que hay alto vínculo y positiva entre ambos variables.

Respecto al *fundamento teórico*, se procede a desarrollar la teoría, la misma que parte de la definición de cada variable. La primera, *calidad de atención*, el término calidad se ha aplicado a diversos conceptos, como la adecuación entre un servicio o prestación y la demanda del cliente, la concordancia de lo que el comprador confía y lo que verdaderamente se le entrega, como el cumplimiento de una obligación y la estimación de su nivel de satisfacción (Crosby, 1984). Haciendo referencia a la investigación de la American Society for Quality, y Evans (2015) indican que la calidad se entiende como todos los aspectos y rasgos del producto o servicios que potencian su potencialidad para responder a determinadas demandas. La anterior acepción es totalmente coherente con el planteamiento de Juanes y Blanco (2001) según el cual es la particularidad o combinación de atributos inherentes a un servicio o producto con potencial para cumplir las expectativas del usuario para el que ha sido diseñado.

Por tanto, la calidad de atención atañe a la experiencia individual y expectativas cumplidas que lleva a identificar como cualitativamente adecuado el servicio (Alibrandi et al., 2023). También, es definida como la práctica que se desarrolla dentro de una entidad o asociación, con propósito de demostrar las perspectivas y necesidades de los clientes ofreciéndoles un servicio adecuado, accesible, rápido, útil, flexible, confiable y seguro, es decir, que se les ofrezca en el momento requerido el servicio que esperan con un estándar de calidad aceptable, haciéndolos sentir que el servicio es brindado con dedicación y eficacia (Solorzano & Aceves, 2019).

El realce de la calidad de atención y servicio, se centra en conseguir los objetivos que se traza la organización, haciendo que la excelencia de sus servicios y bienes permitan complacer las insuficiencias del comprador y mejorar la contribución de la entidad en el mercado, entonces se entiende que la calidad vincula con el proceso de valoración y comparación con otros servicios del mismo rubro, por lo que lo que perciban los clientes o usuarios es importante (Hilhorst et al., 2022). La calidad de la atención, según Alayo (2017), también se asocia a la atención recibida por los usuarios y que perciben de manera positiva o negativa de parte de la organización, quienes les ofrecen productos o servicios que deben ser logrados de modo rápido y efectivo, buscando la satisfacción de los mismos. La atención al usuario por su parte, es el manejo adecuado de las estrategias de las que una organización puede usar para lograr la satisfacción un adecuado nivel en clientes internos y externos, se orienta en el adecuado manejo de servicio o venta para lograr satisfacer el servicio solicitado (Miranda et al., 2021). Existen varios modelos que evalúan la calidad de atención de servicio, las herramientas SERVQUAL y SERVPERF son las más conocidas y se han manejado considerablemente en la investigación (Dzisi et al., 2021).

Parasuraman et al. (1985) sugirieron un estilo novedoso para estimar la calidad en el que las brechas se definen en función de la diferencia que hay entre las expectativas del consumidor y las apreciaciones de la dirección, incluyendo la brecha entre las opiniones y los aspectos concretos del servicio. El enfoque inicial de SERVQUAL pretendía evaluar las brechas entre las percepciones y las creencias del cliente (Rashid et al., 2020). El modelo es fundamental para calcular las brechas de calidad orientadas al cliente (Parasuraman et al., 2013). SERVQUAL emplea una encuesta compuesta por 22 reactivos que engloban la totalidad de los cinco componentes para analizar los puntos de vista de los consumidores con respecto al establecimiento del servicio. Cronin y Taylor (1992), por su parte, crearon el modelo SERVPERF, exclusivamente basado en las valoraciones (percepciones) de los consumidores sobre el rendimiento del servicio (SERVice PERFormance). Según este modelo, la calidad no debería juzgarse por la divergencia entre lo que se desea y lo que se hace (Salomi et al., 2005). SERVPERF sólo implementa las 22 frases o afirmaciones sobre apreciaciones del

cumplimiento del propio cliente ofrecidas en SERVQUAL, excluyendo las que se refieren a la valoración de las expectativas.

Las dimensiones de esta variable comprenden:

*Elementos tangibles*; evalúa el semblante físico de las estructuras, los equipamientos y el aspecto de trabajadores. Por otro lado, El aspecto de las fachas físicas, equipamiento, el personal y los medios de información se denomina tangibilidad. Los compradores esperan que las instalaciones y las oficinas estén limpias y sean profesionales, que los trabajadores estén bien cuidados y pulcros, y que los productos estén bien redactados y registrados, por ejemplo, los sitios web y la señalización. La importancia de los detalles puede implicar que su organización valora la comodidad del consumidor. Aunque el aspecto no es el componente más importante del servicio, sí afecta a la forma en que la gente ve su empresa, sobre todo si su marca promete una experiencia de primera o de lujo (Cronin & Taylor, 1994; Torres & Luna, 2017).

*Fiabilidad*; evalúa la facultad de una institución para mantener sus compromisos y hacerlo sin errores. La capacidad de ejecutar el servicio acordado con constancia y precisión se denomina fiabilidad. Cumplir lo que uno dice que hará cuando dice que lo hará es fundamental para mantener contentos a los clientes. Quieren poder confiar en que su empresa les proporcionará un producto funcional o un servicio eficiente, que obtendrán asistencia cuando la necesiten y que lo hará a tiempo. Los clientes quieren saber que pueden confiar en las compañías a las que compran, y ese es el núcleo de esta dimensión (Cronin & Taylor, 1994; Torres & Luna, 2017).

*Capacidad de respuesta o sensibilidad*; evalúa la suficiencia a atender a los consumidores, así como a la inmediatez y ágil atención del servicio. La capacidad a asistir a los clientes y ofrecerles un servicio inmediato se conoce como capacidad de respuesta. Contestar a las consultas e incidencias de los consumidores lo antes posible es fundamental, sobre todo en una sociedad tan acelerada como la actual. Incluso si los clientes se demoran en contestar. Responder con rapidez al menos indica a los clientes que se está atendiendo su solicitud. La capacidad de respuesta

demuestra a sus compradores que les está oyendo y que trata de solucionar sus problemas (Cronin & Taylor, 1994; Torres & Luna, 2017).

*Seguridad*; evalúa la pericia y civismo de los trabajadores, así como su facultad para infundir confianza. La experiencia y el civismo de los empleados, así como su capacidad para expresar confianza, constituyen la seguridad. Los clientes quieren que las compañías sean especialistas en los servicios que prestan. Los clientes pueden estar seguros de que confiarán en la empresa si se les comunica esa competencia, ya sea mediante la exhibición de credenciales y certificaciones del sector o a través de las declaraciones de los clientes. (Cronin & Taylor, 1994; Torres & Luna, 2017). Cuando los consumidores cuentan con muchas alternativas, pero dudan en quién depositar su confianza a la hora de realizar una compra, la seguridad es fundamental. Supongamos, por ejemplo, que posee una empresa de venta por Internet. En ese supuesto, los consumidores están inundados todo el día de anuncios de empresas que posiblemente no sean de fiar, así que usted debe encontrar la manera de distinguirse y conseguir la credibilidad de los consumidores.

*Empatía*; evalúa la atención, la disponibilidad al conocimiento y la facultad de oír y entender las necesidades (Cronin & Taylor, 1994; Torres & Luna, 2017). La empatía consiste en la atención afectuosa y personalizada que la empresa presta a sus compradores. Los clientes desean sentirse algo más que una mera transacción; desean tener un vínculo con su compañía. Es posible que no cumpla sus exigencias, aunque ofrezca el mejor servicio o producto del mercado.

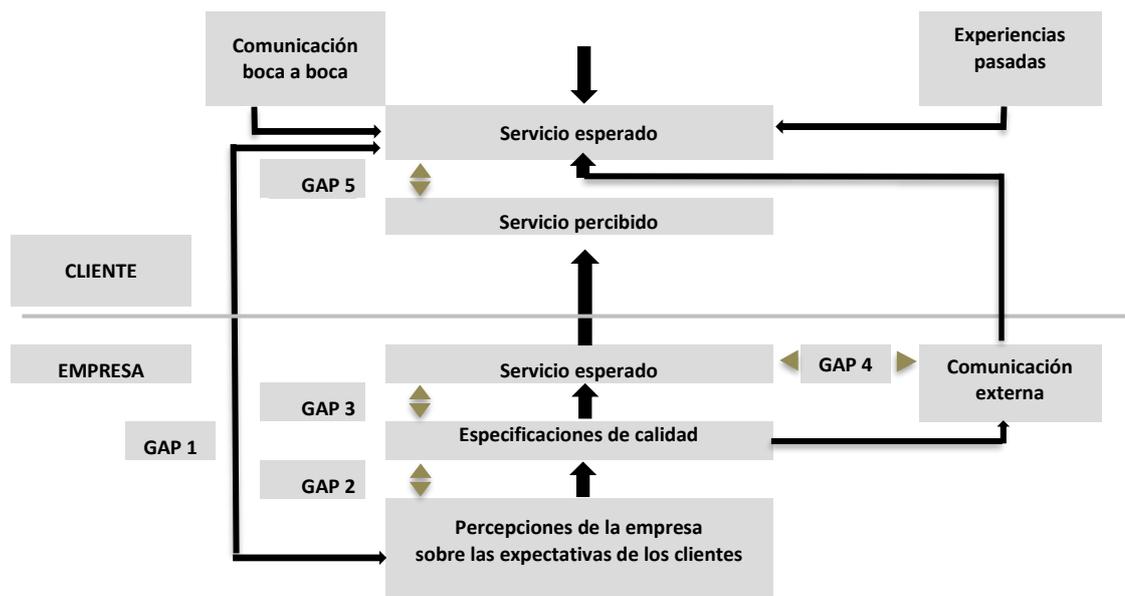
La empatía con los clientes implica asegurar que su organización demuestra su preocupación. La formación de los empleados en cómo proporcionar un servicio excepcional y con empatía, con una sonrisa y una conversación interesante de forma frecuente, le ayudará a satisfacer sus expectativas.

Para el cumplimiento de los objetivos, en el estudio se utilizará SERVPERF, que es el modelo de calidad más ventajoso de los disponibles para la medición de la calidad del servicio, ya que se centra en analizar la apreciación del consumidor sobre la calidad percibida. Es relevante indicar que la excelencia del servicio, como indica Tigan (2006) representa la complacencia de los consumidores, es decir que tiene un lazo entre usuario (cliente) y organización (institución), se debe tener en

cuenta siempre la apreciación que poseen los usufructuarios acerca de los servicios que recogen con el fin de incrementar el valor, es decir que ellos reciban paquetes de productos o servicios tangibles o intangibles que determinen la adquisición de un valor integral.

**Figura 1**

El modelo de Servperf de calidad del servicio



Nota: En base a (Casimiro et al., 2020)

De otro lado la segunda variable es *satisfacción del usuario*, la satisfacción es un factor clave, relacionado con la política gubernamental o, en un contexto privado, requerido para un negocio exitoso. Requiere una prestación de servicios eficaz y puntual, control de costos y estrategias de gestión (Alibrandi et al., 2023). Por su parte Raffino (2020) define como la perspectiva de un individuo sobre un proceso de compra o servicio solicitado y su nivel de bienestar. La satisfacción se basa inicialmente en reconocer la perspectiva que tienen ellos sobre sus anhelos (Cacciavillani, 2019) es decir lo que se espera de la marca u organización, que se relaciona íntimamente con las experiencias previas, desde la propuesta, la calidad esperada y la calidad que se percibe tras ser brindado el servicio. Las expectativas del cliente no pueden ser predichas, pero si se espera cubrir la necesidad de su

requerimiento. Para Brune (2017) la satisfacción de un cliente puede ser el indicador de la implementación de herramientas que mejoren el servicio ofrecido.

Sus dimensiones se desglosan en: *infraestructura*, que se enmarca en las condiciones laborales físicas que se requiere para brindar de manera efectiva las actividades que le son asignadas al personal dentro de la organización. Los recursos físicos dentro de una organización se requieren para cumplir fines y objetivos, un proceso de transformación para brindar servicios o productos (Gloria et al., 2021). Las características físicas del ambiente o infraestructura pueden generar restricciones u oportunidades para la organización que afecten el logro de objetivos, el desarrollo del trabajo y el volumen de la producción, además de la efectividad de los procesos. Entonces, las condiciones físicas pueden afectar la satisfacción entre los colaboradores y mermar la satisfacción de la percepción del servicio del usuario (Grisales, 2020).

La dimensión dos *personal*, permite demostrar dentro de una organización los conocimientos específicos, habilidades requeridas para el desempeño, sobre la gestión por competencias se refiere a que se establezca los criterios que orienten a la administración de personal a organizar según las capacidades que favorezcan a alcanzar los fines de la entidad, las competencias entonces son un indicador del desarrollo humano que adquieren las empresas en su camino de crecimiento y posicionamiento. Según Ojeda y Hernández (2012) las competencias junto al talento humano son procesos importantes en la actualidad de las organizaciones tendencias que ratifican el dinamismo dentro de las organizaciones. Finalmente, para Casimiro et al. (2020) las competencias son determinada por el conjunto de capacidades que permiten un adecuado y satisfactorio desempeño según los estándares vigentes.

La tercera dimensión se encarga de definir el *servicio administrativo*, que como plantea Soledispa-Rodríguez et. al. (2022) son de carácter sistémico ya que se encarga de disgregar las acciones de las que se debe encargarse el personal para lograr objetivos de las organizaciones a través del acatamiento de sus funciones en los métodos de gestión. Los servicios administrativos se basan en acertadas decisiones que permiten un impacto oportuno ante los usuarios sobre los servicios que requieren.

La dimensión cuatro es el *ambiente*, para Prada et al. (2020) representa la búsqueda de un entorno ideal dentro de la organización y cumple un rol prioritario, el ambiente laboral influye tanto en la productividad como en el rendimiento del personal de la organización. Se cita a Burton et al. (2004) para quienes el ambiente dentro de una organización es la percepción de individuos sobre el organismo, los grados de moral, conflictos, confianza, distinciones, conflictos entre el personal, entre otras características.

Por último, la quinta dimensión tiene que ver con la *evaluación general* y tiene que ver con los aspectos relacionados con las expectativas en general que tienen los usuarios antes de que se les brinde el servicio o la atención.

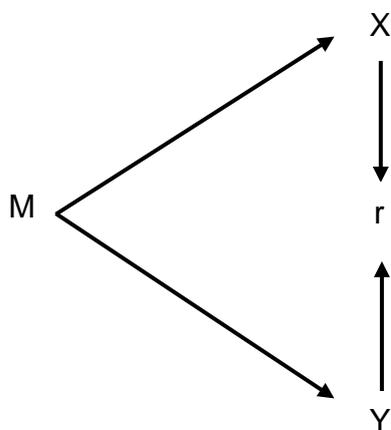
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

La investigación realizada, se centra en un estudio básico, la misma que caracteriza por iniciar con un análisis teórico de una realidad problemática y se encarga de formular teorías nuevas para incrementar el conocimiento científico (Maletta, 2015). En consecuencia, la investigación tiene por objeto ampliar los entendimientos científicos evitando, por el momento, cualquier implicación práctica.

El tipo de investigación, fue descriptivo-correlacional, pues se debe tener en cuenta que su alcance es conocer la correlación de dos variables analizadas, para reconocer causas, efectos, cualidades, incidencias tanto de las variables como de las dimensiones que se analizó, para Bernal (2016), este modelo señala las relaciones que se encuentran entre las dos variables. El diseño correlacional se representa así:



##### Tipo de investigación correlacional

- M = Muestra
- Ox = Variable 1: Calidad de tención
- Oy = Variable 2: Satisfacción del usuario
- r = Relación

## **Diseño de investigación**

El diseño correspondiente fue el no experimental, pues no toma en cuenta las condiciones ni estímulos a los que se somete a la variable, es decir que no interviene en el fenómeno o la realidad que vive una determinada población, entonces no manipula la realidad apreciada para ejecutar la investigación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

El trabajo fue de corte transversal, que es aquella en la que la recolección de datos se da en un solo momento, es decir que es una sola medición la que se realiza para percibir la realidad del problema y se describe a fin de conseguir a reconocer las finalidades que se plantea en el estudio, una investigación transversal, explora, describe y busca la correlación en el estudio (Arias, 2016).

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variables**

*V1: Calidad de atención*

**Definición conceptual:** es la práctica de atención que reciben las personas de los sistemas formales de atención institucional a los que las personas o los cuidadores han optado por acceder. La atención en este contexto se refiere a la atención ofrecida por cualquier profesional de un gobierno local (Campbell et al., 2000).

**Definición operacional:** Se encarga de atender a las insuficiencias que manifiestan los clientes a partir de medir: disponibilidad de servicios, trato, ambiente, equipamiento e información.

**Indicadores:** Para la Calidad de atención: confiable, empático con la atención del personal y horarios de atención; disposición a ayudar, equipos actualizados, instalaciones físicas y apariencia.

**Escala de medición:** Se usó escalamiento Likert de tipo ordinal.

## *V2: Satisfacción del usuario*

**Definición conceptual:** es la percepción de un individuo sobre un proceso de compra o servicio solicitado y su nivel de bienestar. La satisfacción se basa inicialmente en reconocer la perspectiva que tienen ellos sobre sus anhelos (Cacciavillani, 2019).

**Definición operacional:** Representa cómo es que se percibe el trato cada uno de los clientes o usuarios, esto se mide teniendo en cuenta: la infraestructura, competencia, servicio administrativo, ambiente y la evaluación general.

**Indicadores:** Instalaciones, mobiliario, conocimiento, capacitación, procesos administrativos, amabilidad, eficiencia, ambiente laboral, canales de comunicación, soluciones, satisfacción general y expectativas.

**Escala de medición:** Se usó escalamiento Likert de tipo ordinal.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

#### **Población**

Es la cantidad de elementos que son accesibles para formar parte de una investigación, esta es la primera etapa de la elección de una muestra. La población debe mantener características similares para poder ser considerados como parte del estudio. La población se eligió entre los ciudadanos que se acerquen a la Municipalidad de Villa El Salvador, para realizar o solicitar algún servicio y/o trámite. Al no saber la cantidad total de ciudadanos que acuden a dicha Municipalidad para realizar algún trámite o solicitar algún servicio, y no existiendo un registro documental se tomó en cuenta una población infinita (Arias, 2016, p. 82).

$$N = \infty$$

#### **Muestra**

La muestra, como la define Arias (2016) es una parte del elemento que son extraídos de la población y a quienes se les aplicó un instrumento con el fin de

recoger los resultados manifestados percibiendo la realidad y fueron procesarlos en pro de alcanzar los resultados.

## Muestreo

Como el tamaño de la población a estudiar es desconocida, es decir infinita, el muestreo fue probabilístico y aleatorio (Palella & Martins, 2012), es decir, se eligió al azar entre los ciudadanos que asistieron a la Municipalidad, a quienes reconociendo sus características de usuarios se les solicitó participen de la investigación a través del llenado de los instrumentos de manera voluntaria. Para realizar el muestreo se les hizo llegar una encuesta virtual, a fin de que puedan resolver en la tranquilidad de hogar. El único criterio de inclusión o exclusión considerado en el estudio es que de manera voluntaria desearon o no ser partícipes del estudio.

La muestra para una población infinita fue:

$$n = \frac{Z^2 PQ}{e^2}$$

Donde:

Z : Es la distribución normal Z para  $\alpha = 0.05$ . De la tabla se obtiene  $Z = 1.96$ .

P y Q : Probabilidad de acierto y no acierto, que son desconocidos,  $P = 0.5$  y  $Q = 0.5$

e : error ( $5\% = 0.05$ )

Reemplazando obtenemos:

$$n = \frac{1.96^2 * (0.5) * (0.5)}{0.05^2}$$

$$n = 385$$

La muestra fue de 385 ciudadanos.

## **Unidad de análisis**

La entidad u objeto de estudio es la Municipalidad de Villa El Salvador.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnica**

Ortega (2019) define la técnica como un procedimiento que permiten la obtención de data que se relacionen directamente con el estudio, a través de un instrumento, y son procesados de manera confiable. Por tanto, en la investigación se hizo uso de la técnica la encuesta.

#### **Instrumento**

Para la primera variable, se usó el constructo Servperf formulado por Cronin y Taylor (1994), que tiene 22 reactivos con calificación de Likert. Para la segunda variable, se utilizó un cuestionario elaborado por el autor, en base a 5 dimensiones con escala Likert respectivamente. Los instrumentos fueron validados por tres expertos, cuya valoración promedio fue de alto nivel.

La fiabilidad busca evaluar la coherencia interna de un instrumento; por consiguiente, cuanto más cercano sea el coeficiente a 1, mayor será la fiabilidad. De una submuestra de 30 usuarios, el Alfa de Cronbach fue utilizado para determinar la fiabilidad, y se obtuvo un valor de 0.961 para la variable “Calidad de atención” y un valor de 0.973 para la variable “Satisfacción del usuario”. Estos resultados demuestran que los instrumentos utilizados son confiables para su administración.

### **3.5. Procedimientos**

Para recolectar datos se empleó la encuesta, los mismos que fueron realizados de manera anónima, física/virtual. A cada uno de los participantes se les consultó inicialmente si desean participar voluntaria y espontáneamente (consentimiento informado). Seguidamente, los resultados recogidos mediante la encuesta se procesaron con el software IBM-SPSS con el fin de lograr tablas y figuras que reflejen la realidad. En un primer momento se hizo un análisis

descriptivo de las dos variables analizadas para conocer el nivel de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios, para luego proceder con la parte inferencia y proceder a determinar la asociación entre las dos variables analizadas y las dimensiones de la variable calidad con la variable satisfacción. Finalmente se procedió con la discusión, conclusiones y recomendaciones para el estudio.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

Hernández, et al (2014), hace referencia a las vías observacionales. Con el fin de demostrar las hipótesis, se empleó el estudio descriptivo e inferencial, para el tratamiento y análisis de información obtenido.

Para el análisis inferencial, se aplicó la correlación de Spearman  $r_s = 1 - \frac{6 \sum d^2}{n(n^2 - 1)}$ , ya que la data analizada, tienen categorías ordenadas; es decir, son de nivel ordinal, cuyo valor  $r_s$  está dentro de un intervalo de -1.00 hasta 1.00 de acuerdo a lo determinado por Lind et al. (2019).

### **3.7. Aspectos éticos**

Las normas éticas en una indagación se basa al respeto por los valores básicos, sobre todo cuando se tiene en cuenta a seres humanos, en quienes en todo momento se respeta la confidencialidad (ya que no se les solicitó datos personales para su participación en el estudio), originalidad (toda la información práctica y teórica recogida en la investigación fue sustentada con la citación de la base de donde fueron extraídas), respeto por el formato (que como indica la Guía de Tesis de la UCV, 2022, debe responder al formato de redacción APA 7ª ed.). Se tuvo en cuenta en todo momento que la información recogida de los participantes y de las fuentes teóricas fue de uso únicamente para el proceso de la indagación.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

En primer lugar, haremos un análisis de las variables intervinientes que atañen a nuestra investigación.

**Tabla 1**

*Variables intervinientes de la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*

<b>Variable</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Género		
Femenino	175	45,45%
Masculino	210	54,55%
Nivel de educación		
Primaria	9	2,34%
Secundaria	134	34,81%
Superior técnico	147	38,18%
Superior universitaria	95	24,68%
Edad		
17 – 27	118	30,65%
28 – 38	138	35,84%
39 – 49	91	23,64%
50 – 60	31	8,05%
61 – 71	7	1,82%
Total	385	100.00%

**Nota.** Los ciudadanos encuestados poseen una edad promedio de 34.26 años con  $DE = 10.95$

En la Tabla 1, se percibe las variables intervinientes de la calidad de atención y satisfacción en un gobierno local del Perú, específicamente en el Municipio de Villa el Salvador, donde, de un total de 385 ciudadanos encuestados, el 45.45% y 54.55% son de género femenino masculino respectivamente. Respecto al nivel de educación, el 38.18% tiene educación superior técnica, el 34.81% concluyó el nivel de educación secundaria, el 24.68% posee educación superior universitaria y solamente un 2,34% manifiesta tener educación primaria. Las edades oscilan entre los 17 y 71 años, con una media de 34.26 años. En lo que concierne a la distribución

por grupos de edad, el 35.84% tiene una edad entre 28 y 38 años, el 30.65% está en el rango de 17 a 27 años, el 23.64% se encuentra en el grupo de 39 a 49 años, el 8.05% en edades de 50 a 60 años y finalmente el 1.82% oscila entre 61 a 71 años. Es importante señalar que la mayoría de encuestados fueron varones, y que en su mayoría son jóvenes, con niveles de educación superior.

**Tabla 2**

*Nivel de la calidad de atención de los usuarios en un gobierno local del Perú*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Calidad de atención</b>	Deficiente	108	28.05%
	Regular	201	52.21%
	Eficiente	76	19.74%
	Total	385	100.00%

**Nota.** Estadística descriptiva para la variable 1

Para realizar la Tabla 2, se han analizado 22 reactivos para determinar el nivel de calidad de prestación de los ciudadanos en un gobierno local del Perú (Municipalidad de Villa El Salvador), ahora bien, el 52.21% de los ciudadanos encuestados manifiesta que le brindaron una regular calidad de atención en su municipio, el 28.05% respondieron deficiente y el 19.74% alegaron que le dieron una eficiente calidad de atención.

**Tabla 3**

*Nivel de la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*

		<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
<b>Satisfacción del usuario</b>	Baja	115	29.87%
	Regular	185	48.05%
	Alta	85	22.08%
	Total	385	100.00%

**Nota.** Estadística descriptiva para la variable 2

Para la Tabla 3, se han analizado 17 reactivos para hallar el nivel de satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú (Municipalidad de Villa El Salvador), donde, el 48.05% de los ciudadanos encuestados manifestaron que están satisfechos de manera regular, el 29.87% alegaron una satisfacción baja y el 22.08% respondieron una satisfacción alta con la atención del municipio.

## 4.2. Análisis inferencial

A continuación, realizaremos los resultados iniciando primeramente por el objetivo general planteado, para luego analizar los objetivos específicos.

### 4.2.1. Conocer la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú

Planteamos las hipótesis nula y alterna:

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa ente la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa ente la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

**Tabla 4**

*Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*

			Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman ( $r_s$ )	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	,907**
		$p$		0.000
	$N$	385	385	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,907**	1.000
$p$		0.000		
$N$		385	385	

**Nota.** \*\* Significativa al 1% (bilateral).

De acuerdo con la Tabla 4, se observa un coeficiente Rho de Spearman de 0.907 siendo significativo al 0.05, es decir,  $p = 0.000 < 0.05$ . Esto nos indica una correlación fuerte positiva entre ambas variables, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula H<sub>0</sub>. Por lo tanto, concluimos que hay significativamente una asociación ente la atención de calidad y la complacencia del ciudadano en un gobierno local del Perú, específicamente para el caso de Villa El Salvador. Así

mismo, también significa que a medida que aumenta el nivel de calidad de atención, también tiende a aumentar el nivel de la satisfacción de los usuarios, y viceversa.

#### 4.2.2 Describir la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en un gobierno local del Perú

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa ente la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa ente la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

**Tabla 5**

*Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,787**
		<i>p</i>		0.000
		<i>N</i>	385	385
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,787**	1.000
<i>p</i>		0.000		
<i>N</i>		385	385	

**Nota.** \*\* Significativa al 1% (bilateral).

En contraste con la Tabla 5, se percibe una correlación Rho de Spearman de 0.787 siendo significativo al 0.05, es decir,  $p = 0.000 < 0.05$ . Nos indica esto una correlación fuerte positiva, lo que implica negar la hipótesis nula H<sub>0</sub> y a aceptar la hipótesis alterna H<sub>1</sub>. Por tanto, concluimos que coexiste significativamente una correlación ente la dimensión fiabilidad y la complacencia de los usuarios en un gobierno local del Perú (Villa El Salvador). Así pues, también significa que a medida que aumenta el nivel de fiabilidad, también tiende a aumentar el valor de la satisfacción de los usuarios, y viceversa.

### 4.2.3. Establecer la relación entre la empatía y la satisfacción en un gobierno local del Perú

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

**Tabla 6**

*Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	,820**
		<i>p</i>		0.000
		<i>N</i>	385	385
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,820**	1.000
<i>p</i>		0.000		
<i>N</i>		385	385	

**Nota.** \*\* Significativa al 1% (bilateral).

En la Tabla 6, se percibe un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.82 siendo significativo al 0.05, es decir,  $p = 0.000 < 0.05$ . Nos indica esto una asociación fuerte positiva, lo que implica negar la hipótesis nula H<sub>0</sub> y a aceptar la hipótesis alterna H<sub>1</sub>. Por tanto, concluimos que hay significativamente una asociación entre la empatía y la complacencia de los usuarios en un gobierno local del Perú (Villa El Salvador). También, significa que a medida que aumenta el nivel de empatía, también tiende a aumentar el valor de la satisfacción de los usuarios, y viceversa.

#### 4.2.4. Analizar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción en un gobierno local del Perú

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

**Tabla 7**

*Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1.000	,819**
		$p$		0.000
		$N$	385	385
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,819**	1.000
$p$		0.000		
$N$		385	385	

**Nota.** \*\* Significativa al 1% (bilateral).

En la Tabla 7, se percibe un coeficiente Rho de Spearman de 0.819 siendo significativo al 0.05, es decir,  $p = 0.000 < 0.05$ . Nos indica esto una correlación fuerte positiva, lo que conlleva a rechazar la hipótesis nula H<sub>0</sub> y a aceptar la hipótesis alterna H<sub>1</sub>. Por tanto, concluimos que hay asociación significativamente entre la dimensión capacidad de respuesta y la complacencia de los usuarios en un gobierno local del Perú (Villa El Salvador). Ello significa, que a medida que aumenta el nivel de capacidad de respuesta, también tiende a aumentar el valor de la satisfacción de los usuarios, y viceversa.

#### 4.2.5. Identificar la relación entre tangibilidad y satisfacción en un gobierno local del Perú

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

**Tabla 8**

*Correlación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*

			Tangibilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1.000	,844**
		<i>p</i>		0.000
		<i>N</i>	385	385
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,844**	1.000
<i>p</i>		0.000		
<i>N</i>		385	385	

**Nota.** \*\* Significativa al 1% (bilateral).

Según la Tabla 8, se percibe una correlación Rho de Spearman de 0.844 siendo significativo al 0.05, es decir,  $p = 0.000 < 0.05$ . Nos indica esto una correlación fuerte positiva, lo que implica negar la hipótesis nula H<sub>0</sub> y a aceptar la hipótesis alterna H<sub>1</sub>. Por tanto, concluimos que existe asociación considerable entre el aspecto tangibilidad y la complacencia de los usuarios en un gobierno local del Perú (Villa El Salvador). Ello significa, que a medida que aumenta el nivel de la dimensión tangibilidad, también tiende a aumentar el valor de la satisfacción de los usuarios, y viceversa.

#### 4.2.6. Determinar la relación entre seguridad y satisfacción en un gobierno local del Perú

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa ente la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa ente la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú.

**Tabla 9**

*Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú*

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	,840**
		<i>p</i>		0.000
		<i>N</i>	385	385
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,840**	1.000
<i>p</i>		0.000		
<i>N</i>		385	385	

**Nota.** \*\* Significativa al 1% (bilateral).

Finalmente, en la Tabla 9, indagamos la correlación Rho de Spearman es de 0.840 siendo significativo al 0.05, es decir,  $p = 0.000 < 0.05$ . Nos indica esto una correlación fuerte positiva, lo que implica a negar la hipótesis nula H<sub>0</sub> y a aceptar la hipótesis alterna H<sub>1</sub>. Por tanto, concluimos que coexiste relación considerable ente el elemento seguridad y la complacencia de los usuarios en un gobierno local del Perú (Villa El Salvador). Ello significa, que a medida que aumenta el nivel de la dimensión seguridad, también tiende a aumentar el valor de la satisfacción de los usuarios, y viceversa.

## V. DISCUSIÓN

Para hacer la discusión de la presente tesis, comenzaremos con una declaración con respecto al objetivo general del estudio. Interpretaremos los resultados de forma objetiva, comparándolos con la literatura previa analizada en los antecedentes del acápite del marco teórico, comentando los patrones, las relaciones, las revelaciones y la importancia de los hallazgos, reconociendo las limitaciones o las proyecciones del estudio.

Se inicia con el objetivo general, conocer la relación entre las dos variables en un gobierno local del Perú, se ha identificado una correlación de Spearman de 0.907 lo que manifiesta que es altamente relevante, ya que este valor cercano a 1 sugiere una relación fuerte positiva y consistente entre la calidad de atención y la satisfacción en el gobierno local de Villa El Salvador. Esto supone que al tiempo que se perfecciona la calidad de atención ofrecida por el gobierno, se observa un incremento significativo en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios recibidos.

Por lo especificado, Cava (2023) halló una asociación significativa entre el servicio de calidad y satisfacción en Ucayali, cuyo coeficiente de correlación de Spearman estimado fue de 0.899, guardando una directa relación con la complacencia del ciudadano. Del mismo modo, Concha et al. (2022) hallaron una asociación entre la prestación de calidad y complacencia del ciudadano en municipio de Huarochirí con un  $Rho$  de 0.880, cuyo valor es cercano a lo obtenido en nuestro estudio; es decir, hay una conexión alta positiva y significativa. Por su parte Ibarra (2021) en su investigación también determinó una conexión alta y positiva ente la atención de excelencia y complacencia en municipio de Chorrillos con un coeficiente de  $Rho$  de 0.918 al 0.05. Asimismo, se tiene en cuenta los resultados del estudio de Valderrama (2021) quien ha logrado demostrar una asociación positiva alta con coeficiente de  $Rho = 0.8679$  entre la calidad y complacencia de ciudadanos en Cajamarca. Por su parte, el estudio realizado por López (2021), se propuso como finalidad establecer el vínculo de la excelencia de atención y el agrado que perciben las personas del municipio de Sullana, donde, logró encontrar una asociación entre ambas variables con una correlación de  $r = 0.679$  al 0.05. Barrios (2020) por su lado, determinó una asociación lineal

significativo con  $Tau B = 0.754$  al 0.05, entre la atención de excelencia y complacencia del usuario en Tambopata. De otro lado, Engdaw (2020) realizó un estudio sobre la excelencia de la asistencia de servicios públicos y la complacencia del cliente en la administración de la ciudad de Bahir Dar, donde, halló que la probabilidad de que los clientes quedan satisfechos cuando hay un servicio de calidad es de 0.84, mientras que el valor de probabilidad de estar satisfecho es de 0.0389 en ausencia de un servicio de calidad, además, halló una correlación de  $Rho = 0.568$ . Desde otra perspectiva, se ha tenido en cuenta la indagación de Sarande et al. (2022) quienes, si bien estudiaron sobre la el servicio de excelencia y la complacencia de los clientes en el Sistema de Seguros de Servicios del Gobierno en la sucursal de la ciudad de Pagadian, revelaron que el servicio de excelencia está correlacionada con la complacencia del consumidor ( $r = 0.886$ ,  $p = 0.000$ ). Por su parte Moteki (2023) en su estudio también ha determinado que la prestación de excelencia se asoció de forma significativa en la complacencia del ciudadano de la oficina del distrito del gobierno metropolitano de Tokio con un  $r = 0.70$ . De forma similar Hizo (2021), halló una asociación positiva entre ambas variables calidad y complacencia del ciudadano en el municipio de Paramonga con un  $Rho = 0.811$  al 0.05. Pérez (2022) por el contrario halló un coeficiente  $Rho = 0.375$  bajo, entre calidad y complacencia de los ciudadanos que concurren al municipio de Iparía a un  $sig. 0.05$ . Mata et al. (2023) por su lado, también aluden que la calidad y la expectativa percibida influyen positivamente en la satisfacción del público.

Seguidamente continuamos con el objetivo específico uno, donde, se logró identificar  $Rho$  de Spearman de 0.787 al 0.05, señalando una correlación fuerte positiva entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del ciudadano en el gobierno local de Villa el Salvador, es decir, a medida que va mejorando la fiabilidad, se observa un aumento en el valor de la satisfacción.

Al respecto, Concha et al. (2022) identificaron una asociación entre la fiabilidad y satisfacción en municipio de Huarochirí, con un coeficiente de  $Rho = 0.639$ , es decir, hay una conexión positiva empero moderada. En su estudio de López (2021) se logró identificar una asociación significativa y directa entre la dimensión fiabilidad y complacencia de las personas que concurren al municipio de

Sullana, con una asociación  $Rho = 0.859$  a un nivel de 0.05. Por el contrario Karagianni y Theriou (2018) en su estudio determinaron una correlación baja directa y débil entre el elemento fiabilidad y la complacencia del ciudadano en Macedonia con  $r = 0.233$ . Muy por el contrario, Reyes (2018) en su estudio determinó valores por encima a lo obtenido, es decir encontró que hay correlación muy fuerte entre la fiabilidad y la complacencia del ciudadano con un  $Rho = 0.881$  en una unidad de gobierno local de Ángeles San Fernando en Filipinas. De forma similar Hizo (2021) halló una correlación de  $Rho = 0.692$ , relacionándose positivamente ambas variables. Por su parte Pérez (2022) obtuvo un  $Rho = 0.385$  señalando una correlación débil entre la fiabilidad y la complacencia de los ciudadanos.

En lo que respecta al objetivo específico dos, establecer la relación entre la empatía y la satisfacción en un gobierno local del Perú, se ha logrado identificar que existe relación significativa con un  $Rho$  de Spearman de 0.82 al 0.05, indicando que, a medida que mejore la empatía, aumenta la satisfacción de los ciudadanos del gobierno local de Villa el Salvador.

Referente a ello y todo lo contrario en el estudio de López (2021) se logró determinar una relación baja positiva y débil entre el elemento empatía y complacencia de las personas que concurren al municipio de Sullana, con un coeficiente  $Rho = 0.209$  al 0.05. Por su parte Karagianni y Theriou (2018) en su estudio determinaron que la empatía es el componente que más influye en la complacencia con un  $r = 0.874$ , lo que indica que, cuando aumenta la empatía también tiende a aumentar la satisfacción en los usuarios de Macedonia. De la misma manera, Concha et al. (2022) identificaron una asociación entre empatía y satisfacción del ciudadano en municipio de Huarochirí, con un coeficiente de  $Rho = 0,577$ , es decir, hay una relación positiva y moderada; semejante a ello Pérez (2022) obtuvo un  $Rho = 0.445$  señalando una correlación débil entre la empatía y la complacencia de los ciudadanos. Por su parte Mokhlis et al. (2011) indagó la excelencia del servicio municipal y complacencia ciudadana en el sur de Tailandia, encontró resultados con valores muy por debajo al nuestro, donde, la empatía se correlacionó con la satisfacción ciudadana con un  $r = 0.267$  mostrando una relación directa baja. Por el contrario, Reyes (2018) en su estudio determinó un valor similar a lo obtenido, es decir, encontró que hay una asociación muy fuerte entre empatía

y la satisfacción del ciudadano con un  $Rho = 0.895$ , en una unidad de gobierno local de Ángeles y San Fernando en Filipinas.

En cuanto al objetivo específico tres, se ha logrado identificar una correlación Rho de Spearman de 0.819 siendo significativo al 0.05 ente el componente capacidad de respuesta y la complacencia en el Municipio Villa el Salvador, es decir, cuando aumenta el nivel de capacidad de respuesta, también tiende a mejorar la satisfacción y viceversa.

En contraste con el estudio de Karagianni y Theriou (2018) determinaron una relación baja y débil entre la sensibilidad y complacencia del usuario en Macedonia con un  $r = 0,185$ . De la misma manera Mokhlis et al. (2011) en su estudio sobre excelencia de los servicios municipales y complacencia ciudadana en sur de Tailandia, encontró valores muy por debajo a los obtenidos, donde, la sensibilidad se asoció con la satisfacción ciudadana con un  $r = 0.15$  indicando una conexión muy baja pero directa. Por el contrario Concha et al. (2022) identificaron una asociación entre el componente capacidad de respuesta y complacencia del ciudadano en municipio de Huarochirí, con un coeficiente de  $Rho = 0,707$ , es decir, hay una correlación alta moderada. Por su parte López (2021) demostró que hay una asociación directa y débil entre la sensibilidad y complacencia del usuario en municipio de Sullana, con un coeficiente de correlación  $Rho = 0.357$  a un nivel de *sig.* 0.05. por el contrario Hizo (2021), encontró una correlación de  $Rho = 0.680$  entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción, cuyo valor es casi cercano a lo obtenido.

Respecto al objetivo específico cuatro, identificar la relación entre tangibilidad y satisfacción en un gobierno local del Perú, se ha identificado una asociación Rho de Spearman de 0.844 siendo significativo al 0.05, lo que indica que a medida que mejore la tangibilidad en el gobierno local de Villa el Salvador, aumentará la satisfacción de los usuarios y viceversa.

Ante ello Concha et al. (2022) identificaron una asociación entre tangibilidad y complacencia de los ciudadanos en municipio de Huarochirí, con un  $Rho = 0.636$ , es decir, hay una relación moderada empero positiva. En su estudio López (2021) también se logró identificar una correlación positiva significativa y alta entre la tangibilidad y la satisfacción de las personas que concurren al municipio de Sullana,

con una asociación  $Rho = 0.716$  a un nivel de 0.05. Por el contrario Karagianni y Theriou (2018) en su estudio determinaron una conexión directa baja y débil entre la tangibilidad y complacencia del usuario en Macedonia con  $r = 0.233$ . Por su parte Mokhlis et al. (2011) en su indagación sobre la excelencia de los servicios municipales y complacencia ciudadana en sur de Tailandia encontró resultados en contraste al estudio, donde, la tangibilidad se relaciona con la satisfacción ciudadana con  $r = 0.331$ , indicando una relación directa baja. Todo lo contrario en Reyes (2018), en su estudio determinó valores muy similares a lo obtenido en la investigación, es decir, demostró que hay relación muy fuerte entre tangibilidad y la satisfacción del ciudadano con un  $Rho = 0.881$ , en una unidad de gobierno local de Ángeles y San Fernando en Filipinas.

Referente al objetivo específico cinco, determinar la relación entre seguridad y satisfacción en un gobierno local del Perú, se ha logrado determinar que hay una relación significativa, pues la correlación obtenida es de 0.840 al 0.05, es decir, que a medida que mejore la seguridad en el gobierno local de Villa el Salvador, aumentará la satisfacción de los usuarios y viceversa.

Contrastando con Reyes (2018) en su estudio determinó un valor por encima de lo obtenido, es decir, encontró que hay relación muy fuerte entre el componente seguridad y complacencia del ciudadano con un  $Rho = 0.944$ , en una unidad de gobierno local de Ángeles y San Fernando en Filipinas.

Asimismo, Concha et al. (2022) identificaron una asociación entre seguridad y complacencia del usuario en un municipio de Huarochirí, con un coeficiente de  $Rho = 0.638$ , es decir, hay una relación positiva y moderada. Asimismo, Hizo (2021) con un coeficiente  $Rho = 0.800$  determinó que ambas variables se relacionan entre sí positivamente y fuertemente.

De otro lado, se tuvo en cuenta el estudio de López (2021) quien logró determinar una conexión directa significativamente entre el componente seguridad y complacencia de las personas que concurren al municipio de Sullana, con un coeficiente  $Rho = 0.531$  al 0.05. Mokhlis et al. (2011) por su parte estudió la excelencia de los servicios municipales y complacencia ciudadana en sur de Tailandia, encontrando valores muy por debajo a los obtenidos, donde, la seguridad

se correlacionó con la satisfacción ciudadana con un  $r = 0.175$  lo cual indica una asociación directa muy baja.

## VI. CONCLUSIONES

Sobre la base de los resultados del análisis y la discusión, se pueden extraer las siguientes conclusiones siguientes:

1. Para el objetivo general se concluye que hay relación entre la calidad de atención y satisfacción en un gobierno local del Perú, pues se consiguió una correlación  $Rho = 0.907$  a un valor de  $0.05$ , evidenciando que, al mejorar las prestaciones de calidad del gobierno, aumenta significativamente la satisfactoria de los ciudadanos.
2. Del objetivo específico uno concluimos que coexiste una correlación  $Rho$  de  $0.787$  siendo significativo al  $0.05$ , señalando una conexión fuerte y positiva entre la fiabilidad y la complacencia del usuario en el gobierno local de Villa el Salvador.
3. Respecto al objetivo específico dos, se ha llegado a concluir que coexiste una correlación  $Rho$  de  $0.82$  al  $0.05$ , demostrando asociación entre la empatía y la complacencia en el gobierno local de Villa el Salvador.
4. Del objetivo específico tres se ha llegado a concluir que hay una correlación  $Rho$  de  $0.819$  al  $0.05$ , mostrando asociación entre la dimensión capacidad de respuesta y complacencia en el gobierno local de Villa el Salvador.
5. Respecto al objetivo específico cuatro, se ha llegado a concluir que hay una correlación  $Rho = 0.844$  al  $0.05$ , demostrando la existencia de una conexión entre el componente tangibilidad y complacencia en el gobierno local de Villa el Salvador.
6. Del objetivo específico cinco se ha llegado a concluir que hay una correlación  $Rho = 0.840$  al  $0.05$ , mostrando la existencia de una conexión entre el componente seguridad y la complacencia en el gobierno local de Villa el Salvador.

## **VII. RECOMENDACIONES**

La calidad de atención y satisfacción del ciudadano es un proceso continuo y requiere el esfuerzo conjunto de todos los involucrados. Por tanto, se presentan las siguientes sugerencias:

1. Se sugiere identificar los puntos débiles y fuertes en el servicio de atención al usuario en la Municipalidad, el cual permitirá centrarse en áreas específicas que necesitan mejoras.
2. Se recomienda establecer metas claras y alcanzables para acrecentar la excelencia de atención y complacencia del usuario. Estas metas deben ser medibles y estar alineadas con las necesidades de los usuarios.
3. Se sugiere involucrar al personal municipal, pues es esencial contar con la responsabilidad y la participación en el proceso de mejora. Capacitación al personal en tecnologías de atención al usuario y fomento de una cultura de servicio orientada al ciudadano.
4. Fomentar la participación del ciudadano, ya que al involucrarlos en el proceso de mejora se establecerá canales de comunicación para recibir sus opiniones y sugerencias sobre la calidad de atención percibida.

## REFERENCIAS

- Alayo, A. (2017). *Gestión de la Calidad en Atención al Cliente de las Micro y pequeñas Empresas del Sector Comercio Rubro Jugueteterias, Centro de la Ciudad de Chimbote* [Universidad Católica del Ángeles Chimbote]. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/5770>
- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97, 102251. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
- Arias, F. (2016). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica* (7th ed.). Editorial Episteme.
- Barrios, I. (2020). *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos de la defensoría municipal del niño y el adolescente (DEMUNA) de la Municipalidad Provincial de Tambopata, 2019*. [Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <https://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14070/808/004-3-10-032.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ª ed.). Pearson.
- Brune, P. (2017). *La satisfacción del cliente*. <https://es.scribd.com/document/502013934/La-Satisfaccion-Del-Cliente>
- Burton, R. M., Lauridsen, J., & Obel, B. (2004). The impact of organizational climate and strategic fit on firm performance. *Human Resource Management*, 43(1), 67–82. <https://doi.org/10.1002/hrm.20003>
- Cacciavillani, P. A. (2019). De comuneros a poseedores: reflexiones en torno a la construcción de la propiedad privada en la comunidad indígena De Soto a finales del siglo XIX. *Derecho PUCP*, 82, 121–148. <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201901.005>
- Campbell, S. ., Roland, M. ., & Buetow, S. . (2000). Defining quality of care. *Social Science & Medicine*, 51(11), 1611–1625. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00057-5](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00057-5)
- Casimiro, C., Tobalino, D., Casimiro, W., & Fernández, B. (2020). Competencias laborales y formación profesional de profesoras de Educación Inicial, en el

- distrito de Lurigancho en Perú. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 444–453. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1667/1672>
- Cava, G. J. A. (2023). *Calidad de servicio público y satisfacción de usuario de una entidad registral en la región Ucayali, 2022* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/117211>
- Concha, C. J., Farfán, J. F., Bernales, M. E., Morales, J. J., & Farfán, D. E. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 1911–1931. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3218](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218)
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55. <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. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Crosby, P. B. (1984). *Quality Without Tears: The Art of Hassle-Free Management*. McGraw-Hill.
- Dzisi, E., Obeng, D. A., & Tuffour, Y. A. (2021). Modifying the SERVPERF to assess paratransit minibus taxis trotro in Ghana and the relevance of mobility-as-a-service features to the service. *Heliyon*, 7(5), e07071. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07071>
- Engdaw, B. D. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644–654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Flores, C., & Delgado, J. (2020). Gestión por resultados para mejorar la calidad de atención en las entidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 2, 1226–1240. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.150](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.150)
- Gloria, M., Alfonso, A., & Scaramellini, N. (2021). *Las Áreas Funcionales en las Organizaciones*. Editorial de la Universidad de la Plata. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento\\_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/69362/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Grisales, M. (2020). *Condiciones laborales y su relación con la satisfacción laboral*

- en colaboradores de una empresa de sector privado en la ciudad de Pereira* [Universidad Católica de Pereira]. <http://hdl.handle.net/10785/6228>
- Guillen, M. (2022). Satisfacción ciudadana ante trámites y servicios en línea relacionados con el gobierno digital en Cuba. *Universidad de La Habana*, 3(3). <https://rctd.uic.cu/rctd/article/view/178>
- Henao, L. (2019). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Revista de Contaduría y Administración*, 65(3), 1–23. <https://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v65n3/0186-1042-cya-65-03-00010.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hilhorst, C., Behrens, C., Brouwer, E., & Sneller, L. (2022). Efficiency gains in public service delivery through information technology in municipalities. *Government Information Quarterly*, 39(4), 101724. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2022.101724>
- Hizo, E. (2021). *Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Paramonga en el año 2020*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión - Escuela de Posgrado.
- Hodkinson, C. (2019). 'Fear of Missing Out' (FOMO) marketing appeals: A conceptual model. *Journal of Marketing Communications*, 25(1), 65–88. <https://doi.org/10.1080/13527266.2016.1234504>
- Hwang, J.-Y., Kim, J., Lee, B., & Hwan Kim, J. (2014). Usage patterns and perception toward e-books: experiences from academic libraries in South Korea. *The Electronic Library*, 32(4), 522–541. <https://doi.org/10.1108/EL-11-2012-0150>
- Ibarra, L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71300/Ibarra\\_ZLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71300/Ibarra_ZLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- INEI. (2022). *Indicadores de Gestión Municipal 2021*. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/)
- INEI. (2023). *Perú: Percepción ciudadana sobre gobernabilidad, democracia y*

- confianza en las instituciones. Semestre Julio - Diciembre 2022.* Instituto Nacional de Estadística e Informática.  
<https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/gobernabilidad-febrero-2023-j.pdf>
- Juanes, B., & Blanco, J. (2001). *El gato de Alicia. Modelos de calidad en la Administración Pública.* Ediciones Díaz de Santos.  
[https://scholar.google.com/scholar\\_lookup?title=El gato de Alicia. Modelos de calidad en la administración pública&publication\\_year=2001&author=B. Juanes&author=J. Blanco](https://scholar.google.com/scholar_lookup?title=El+gato+de+Alicia.+Modelos+de+calidad+en+la+administraci3n+p3blica&publication_year=2001&author=B.+Juanes&author=J.+Blanco)
- Karagianni, T., & Theriou, G. (2018). Service quality in local government and its effect on citizen satisfaction: The case of the Division of Transportation and Communications of the Regional Unit of Kavala in the region of Eastern Macedonia and Thrace, Greece. *International Journal of Business and Economic Sciences Applied Research*, 11(2), 7–16.  
<https://doi.org/10.25103/ijbesar.112.01>. <http://hdl.handle.net/10419/242187>
- Kotler, P. (2016). *Fundamentos de marketing* (8th ed.). Pearson.
- Kunstelj, M., & Vintar, M. (2005). Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Information Polity*, 9(3,4), 131–148.  
<https://doi.org/10.3233/IP-2004-0055>
- Laura, A. (2022). *Calidad de atención al usuario en la Municipalidad Distrital de Marco* [Pontificia Universidad Católica del Perú - Escuela de Posgrado].  
[https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22707/LANDEO\\_ALIAGA\\_LAURA\\_HIDALGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22707/LANDEO_ALIAGA_LAURA_HIDALGO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lee, T. (David), Lee-Geiller, S., & Lee, B.-K. (2021). A validation of the modified democratic e-governance website evaluation model. *Government Information Quarterly*, 38(4), 101616.  
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101616>
- Lind, D., Marchal, W. G., & Wathen, S. A. (2019). *Basic Statistics for Business & Economics* (9th ed.). McGraw-Hill.
- Lindsay, W., & Evans, J. (2015). *Administración y control de la calidad* (Cengage Learning México (ed.); 9th ed.). Biblioteca Hernán Malo González.
- López, I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la municipalidad provincial de Sullana* [Universidad

<https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3373/FCAD-LOP-RIV-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Maletta. (2015). *Hacer ciencia*. Universidad del Pacífico.

Mata, P., Cullano, R. A., Tiu, A. M., Gonzales, G., Selerio, E., Maturan, F., Evangelista, S. S., Burdeos, A., Yamagishi, K., & Ocampo, L. (2023). Public satisfaction with the government's disaster response during Typhoon Odette (Rai). *International Journal of Disaster Risk Reduction*, 84, 103483. <https://doi.org/10.1016/j.ijdrr.2022.103483>

Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L., & Fuentes, L. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study ranch los emilio's tourist farm. Alausi. *Dominio de Las Ciencias*, 7(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.23857/dc.v7i4>

Mokhlis, S., Aleesa, Y., & Mamat, I. (2011). Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1), 122. <https://doi.org/10.5296/jpag.v1i1.717>

Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Innovaciones Educativas*, 22(32), 122–136. <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>

Moteki, Y. (2023). User satisfaction with Tokyo Metropolitan Government ward office counter services. *Frontiers in Built Environment*, 9. <https://doi.org/10.3389/fbuil.2023.1116966>

Nieves-López, J. (2014). Modernización del estado y de la administración pública en Colombia, la política pública de rendición de cuentas social y el fortalecimiento de la democracia. *Justicia Juris*, 9(1), 70. <https://doi.org/10.15665/rj.v9i1.100>

Ojeda, A., & Hernández, J. (2012). Las Competencias Laborales: Una Construcción Recíproca entre lo Individual y lo Grupal. *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 17(1), 171–187. <https://doi.org/https://doi.org/10.46794/gacien.8.4.1807>

Ortega, C. (2019). *Muestreo no probabilístico: definición, tipos y ejemplos*. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo->

[noproabilistico/](#)

- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa* (1st ed.). FEDUPEL.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2013). *Model Service Its Quality and Implications for Future*. 49(4), 41–50.
- Pérez, L. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Iparia 2021*. Universidad Nacional de Ucayali.
- Prada, R., Rueda, M. J., & Ocampo, P. C. (2020). Clima de trabajo y su relación con la productividad laboral en empresas de tecnología. *Espacios*, 41(45), 57–75. <https://doi.org/10.48082/espacios-a20v41n45p06>
- Raffino. (2020). *Concepto de satisfacción del usuario*. <https://concepto.de/cliente/>
- Rashid, M. H. U., Nurunnabi, M., Rahman, M., & Masud, M. A. K. (2020). Exploring the Relationship between Customer Loyalty and Financial Performance of Banks: Customer Open Innovation Perspective. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 6(4), 108. <https://doi.org/10.3390/joitmc6040108>
- Reyes, J. (2018). calidad de servicio entre las unidades de gobierno local de Ángeles y San Fernando en la provincia de Pampanga, Filipinas: sus implicaciones para la satisfacción de los constituyentes. *The International Journal of Social Sciences*, 18, 96–114.
- Salomi, G. G. E., Miguel, P. A. C., & Abackerli, A. J. (2005). SERVQUAL x SERVPERF: comparação entre instrumentos para avaliação da qualidade de serviços internos. *Gestão & Produção*, 12(2), 279–293. <https://doi.org/10.1590/S0104-530X2005000200011>
- Sánchez, F., & Liendo, N. (2020). *Manual de ciencia política y relaciones internacionales* [Universidad Sergio Arboleda]. <http://hdl.handle.net/11232/1405>
- Sarande, F. S. P., Naparota, L. C., Cabalida, E. S., & A. Lovina, R. (2022). Customers' perceived service quality and satisfaction in the government service insurance system-Pagadian branch. *International Journal of English*

- Literature and Social Sciences*, 7(1), 331–359.  
<https://doi.org/10.22161/ijels.71.46>
- Silva, E., & Conrado, A. (2021). A qualidade do atendimento com a utilização da tecnologia da informação na escola profissional Doutor José Alves da Silveira em Quixeramobim – Ceará. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo Do Conhecimento*, 05–28.  
<https://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/administracao/tecnologia-da-informacao>
- Soledispa-Rodríguez, X., Pionce-Choez, J., & Sierra-González, M. (2022). La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas. *Dominio de Las Ciencias*, 8(1).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Solorzano, G., & Aceves, J. (2019). *Importance of quality customer service for the performance of companies*. ITSON.  
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Terán, N., Gonzales, J., Ramirez-Lopez, R., & Palomino, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1184–1197.  
[https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i1.320](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.320)
- Tigani, D. (2006). *Excelencia Excelencia en Servicio* (1st ed.). Liderazgo 21.  
[https://www.lagi.org/pdf/libros\\_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf](https://www.lagi.org/pdf/libros_coaching/Excelencia+en+Servicio.pdf)
- Torres, J., & Luna, I. (2017). Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model. *Contaduría y Administración*, 62(4), 1294–1316.  
<https://doi.org/10.1016/j.cya.2017.06.011>
- Valderrama, J. (2021). *La calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2018*. [Universidad Nacional de Cajamarca].  
[https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4491/Tesis\\_Jessica\\_Valderrama.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4491/Tesis_Jessica_Valderrama.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **ANEXOS**

**Anexo 1.** Tabla de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Es la práctica de atención que reciben las personas de los sistemas formales de atención institucional a los que las personas o los cuidadores han optado por acceder. La atención en este contexto se refiere a la atención ofrecida por cualquier profesional de un gobierno local (Campbell et al., 2000).	La calidad de atención se encarga de atender a las insuficiencias que manifiestan los clientes a partir de medir: disponibilidad de servicios, trato, ambiente, equipamiento e información.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Promete hacer algo, lo hace. Comprensivo y tranquilizador, confiable</li> </ul>	Ordinal con escalamiento Likert.
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atención personal, horario de atención</li> </ul>	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servicio rápido, disposición a ayudar, responder la solicitud</li> </ul>	
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipos actualizados.</li> <li>Instalaciones físicas, apariencia</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sentirse seguro en sus transacciones, amabilidad, apoyo adecuado, atención individual</li> </ul>	
Satisfacción del usuario	Es la percepción de un individuo sobre un proceso de compra o servicio solicitado y su nivel de bienestar. La satisfacción se basa inicialmente en reconocer la perspectiva que tienen ellos sobre sus anhelos (Cacciavillani, 2019).	Representa cómo es que se percibe el trato cada uno de los clientes o usuarios, esto se mide teniendo en cuenta: la infraestructura, competencia, servicio administrativo, ambiente y la evaluación general.	Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instalaciones</li> <li>Mobiliario</li> </ul>	
			Personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conocimiento</li> <li>Capacitación</li> </ul>	
			Servicio administrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procesos administrativos</li> <li>Amabilidad, eficiencia</li> </ul>	
			Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente laboral, canales de comunicación, soluciones</li> </ul>	
			Evaluación general	<ul style="list-style-type: none"> <li>Satisfacción general</li> <li>Expectativas</li> </ul>	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### INSTRUMENTO DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN UN GOBIERNO LOCAL DEL PERÚ, 2023

**Variable 1** : Calidad de atención

**Técnica** : Encuesta

**Instrumento** : Cuestionario para medir la calidad de atención.

Lea de manera detallada los enunciados, y marque con un aspa (X) la respuesta que considera la adecuada a su percepción.

#### I. ASPECTOS GENERALES

Edad: \_\_\_\_\_

Género: [1] Femenino [2] Masculino

Nivel de educación : [1] Primaria [2] Secundaria [3] Superior técnico  
[4] Superior universitaria

#### II. CUESTIONARIO

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

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Su municipalidad tiene equipos actualizados.					
2	Las instalaciones físicas de su municipalidad son visualmente atractivas.					
3	Los funcionarios de su municipalidad están bien vestidos y lucen prolijos.					
4	La apariencia de las instalaciones físicas de su municipalidad está acorde con el tipo de servicio brindado.					
5	Cuando su municipalidad promete hacer algo en un momento determinado, lo hace.					
6	Cuando tiene problemas, su municipalidad es comprensiva y tranquilizadora.					
7	Su municipalidad es confiable.					
8	Su municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo.					
9	Su municipalidad mantiene sus registros con precisión.					
10	Su municipalidad les dice a sus contribuyentes exactamente cuándo se realizarán los servicios.					
11	Recibe un servicio rápido de los empleados de su municipalidad.					
12	Los servidores o funcionarios de su municipalidad siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.					
13	Los servidores o funcionarios de su municipalidad están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los clientes con prontitud.					
14	Puede confiar en los servidores o funcionarios de su municipalidad					
15	Puede sentirse seguro en sus operaciones (pagos, trámites, documentos e informes) con los servidores o funcionarios de su municipalidad.					
16	Los servidores o funcionarios de su municipalidad son amables.					
17	Los servidores o funcionarios de su municipalidad realizan bien su trabajo.					
18	Los servidores o funcionarios de su municipalidad resuelven sus dudas.					
19	Los servidores o funcionarios de su municipalidad brindan atención personal.					
20	Los servidores o funcionarios de su municipalidad saben cuáles son sus necesidades.					
21	Los servidores o funcionarios de su municipalidad se preocupan por darle la mejor información.					
22	Los servidores o funcionarios de su municipalidad tienen un horario de atención conveniente para todos sus contribuyentes.					

**Variable 2 : Satisfacción de usuarios****Técnica** : Encuesta**Instrumento** : Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios.

Lea de manera detallada los enunciados, y marque con un aspa (X) la respuesta que considera la adecuada a su percepción.

[1] Nunca  
Siempre

[2] Casi nunca

[3] A veces

[4] Casi siempre

[5]

N°	Ítems	1	2	3	4	5
1	Las instalaciones de su municipalidad se encuentran en buen estado					
2	Los espacios que se destinan para la atención de usuarios es ideal					
3	Las instalaciones de su municipalidad se perciben limpias					
4	El mobiliario de su municipalidad se percibe en buen estado.					
5	El personal está capacitado para la atención del servicio en la municipalidad					
6	Considera idóneo al personal en su municipalidad (puntual, atento, buen trato)					
7	Se percibe capacidad de comunicación en el personal que atiende en su municipalidad					
8	El personal tiene conocimientos sobre los temas frecuentes en los que se atiende a los contribuyentes de su municipalidad					
9	Es ágil la atención de los procesos administrativos en la municipalidad					
10	El personal en su municipalidad es siempre amable y está dispuesto a ayudar					
11	El personal de su municipalidad resuelve de manera eficaz los problemas					
12	El personal que labora en su municipalidad es amable en su trato					
13	En su municipalidad se percibe un buen ambiente laboral					
14	Son adecuados los canales y procesos de comunicación entre las oficinas de su municipalidad					
15	Son acertadas las soluciones que brinda el personal en su municipalidad					
16	De manera general, se encuentra satisfecho con la labor que desarrolla el personal en su municipalidad					
17	La municipalidad superó las expectativas de atención que tenía como usuario					

### **Anexo 3. Consentimiento informado**

#### **Consentimiento Informado**

Título de la investigación: **“Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú, 2023”**.

Investigador: **Jiménez Bravo Oswaldo**

#### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada **“Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú, 2023”**, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú. Esta investigación es desarrollada por estudiante de posgrado del programa académico de maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus San Juan de Lurigancho, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de los contribuyentes que se apersonan a la municipalidad de Villa El Salvador para realizar los diversos trámites municipales en las diferentes áreas de la comuna.

Describir el impacto del problema de la investigación.

Al mejorar las prestaciones de calidad en la municipalidad, aumenta significativamente la satisfacción de los ciudadanos.

#### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: **“Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en un gobierno local del Perú, 2023”**.
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de 15 minutos y se realizó de la modalidad de encuesta virtual. 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 alcanzarán 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

Nombre del investigador: Jiménez Bravo Oswaldo

Email: [jjimenezbra@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jjimenezbra@ucvvirtual.edu.pe)

Celular: 997566411

Nombre del asesor: Dr. Sabino Muñoz Ledesma

**Consentimiento**

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

Nombre y apellidos: .....

Fecha y hora: .....

#### Anexo 4. Matriz Evaluación por juicio de expertos

### Evaluación por juicio de expertos “Calidad de atención”

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de “**Calidad de atención de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales

<b>Nombre del juez:</b>	<b>Wilson Percy Clavetea Meneses</b>
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )      Social ( ) Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Administración, Gestión Pública
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad Nacional del Altiplano - Puno
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (Si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario SERVPERF para medir la calidad de atención
<b>Autor:</b>	Cronin y Taylor (1994)
<b>Procedencia:</b>	
<b>Administración:</b>	Ciudadanos que se acerquen a la Municipalidad de Villa El Salvador, para realizar o solicitar algún servicio y/o trámite
<b>Tiempo de aplicación:</b>	15 minutos
<b>Ámbito de aplicación</b>	Un gobierno local del Perú
<b>Significación:</b>	0.05

#### 4. Soporte teórico

<b>Escala/ÁREA</b>	<b>Subescala (dimensiones)</b>	<b>Definición</b>
Calidad de atención	Fiabilidad Empatía Capacidad de respuesta Tangibilidad Seguridad	Es la práctica de atención que reciben las personas de los sistemas formales de atención institucional a los que las personas o los cuidadores han optado por acceder.

## 5. Presentación de instrumento para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario e “*Calidad de atención de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023*”. elaborado por *Cronin y Taylor* en el año de *1994*. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo	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. De 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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.

1 No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: **Calidad de atención**

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la dimensión: Conocer la confiabilidad de las instalaciones y los trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Su municipalidad tiene equipos actualizados.	1	4	4	4	
Las instalaciones físicas de su municipalidad son visualmente atractivas.	2	4	4	4	
Los funcionarios de su municipalidad están bien vestidos y lucen prolijos.	3	3	4	4	
La apariencia de las instalaciones físicas de su municipalidad está acorde con el tipo de servicio brindado.	4	4	3	4	

- Segunda dimensión: Empatía
- Objetivos de la dimensión: Conocer la atención personal y el horario de atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuando su municipalidad promete hacer algo en un momento determinado, lo hace.	5	3	4	4	
Cuando tiene problemas, su municipalidad es comprensiva y tranquilizadora.	6	4	4	3	
Su municipalidad es confiable.	7	4	4	4	
Su municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo.	8	4	4	4	
Su municipalidad mantiene sus registros con precisión.	9	4	4	3	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la dimensión: Conocer el servicio rápido, disposición a ayudar, responder la solicitud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Su municipalidad les dice a sus contribuyentes exactamente cuándo se realizarán los servicios.	10	3	4	4	
Recibe un servicio rápido de los empleados de su municipalidad.	11	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	12	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los clientes con prontitud.	13	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la dimensión: Verificar equipos actualizados, instalaciones físicas, apariencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puede confiar en los servidores o funcionarios de su municipalidad	14	4	4	4	
Puede sentirse seguro en sus operaciones (pagos, trámites, documentos e informes) con los servidores o funcionarios de su municipalidad.	15	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad son amables.	16	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad realizan bien su trabajo.	17	4	3	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad resuelven sus dudas.	18	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la dimensión: Conocer la seguridad en sus trámites, amabilidad, apoyo adecuado, atención individual.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los servidores o funcionarios de su municipalidad brindan atención personal.	19	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad saben cuáles son sus necesidades.	20	4	3	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad se preocupan por darle la mejor información.	21	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad tienen un horario de atención conveniente para todos sus contribuyentes.	22	4	4	3	




 WILSON P. CLAVETE MENESSES  
 ING. MECÁNICO ELECTRICISTA  
 CIP. 146104  
 Firma del evaluador  
 DNI: 40930490

Firma digital

Mg. Wilson Percy Clavetea Meneses

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de “**Calidad de atención de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales

Nombre del juez:	<b>Manuel Jara Marcatinco</b>		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Municipalidad de Villa el Salvador		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario SERVPERF para medir la calidad de atención
Autor:	Cronin y Taylor (1994)
Procedencia:	
Administración:	Ciudadanos que se acerquen a la Municipalidad de Villa El Salvador, para realizar o solicitar algún servicio y/o trámite
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación	Un gobierno local del Perú
Significación:	0.05

### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad Empatía Capacidad de respuesta Tangibilidad Seguridad	Es la práctica de atención que reciben las personas de los sistemas formales de atención institucional a los que las personas o los cuidadores han optado por acceder.

## 5. Presentación de instrumento para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario e “**Calidad de atención de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. elaborado por **Cronin y Taylor** en el año de **1994**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo	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. De 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: **Calidad de atención**

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la dimensión: Conocer la confiabilidad de las instalaciones y los trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Su municipalidad tiene equipos actualizados.	1	4	4	4	
Las instalaciones físicas de su municipalidad son visualmente atractivas.	2	4	4	4	
Los funcionarios de su municipalidad están bien vestidos y lucen prolijos.	3	3	4	4	
La apariencia de las instalaciones físicas de su municipalidad está acorde con el tipo de servicio brindado.	4	3	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía
- Objetivos de la dimensión: Conocer la atención personal y el horario de atención.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuando su municipalidad promete hacer algo en un momento determinado, lo hace.	5	4	4	3	
Cuando tiene problemas, su municipalidad es comprensiva y tranquilizadora.	6	4	4	3	
Su municipalidad es confiable.	7	4	4	4	
Su municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo.	8	4	4	4	
Su municipalidad mantiene sus registros con precisión.	9	4	4	3	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la dimensión: Conocer el servicio rápido, disposición a ayudar, responder la solicitud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Su municipalidad les dice a sus contribuyentes exactamente cuándo se realizarán los servicios.	10	4	3	4	
Recibe un servicio rápido de los empleados de su municipalidad.	11	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	12	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los clientes con prontitud.	13	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la dimensión: Verificar equipos actualizados, instalaciones físicas, apariencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puede confiar en los servidores o funcionarios de su municipalidad	14	4	4	4	
Puede sentirse seguro en sus operaciones (pagos, trámites, documentos e informes) con los servidores o funcionarios de su municipalidad.	15	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad son amables.	16	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad realizan bien su trabajo.	17	4	4	3	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad resuelven sus dudas.	18	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la dimensión: Conocer la seguridad en sus trámites, amabilidad, apoyo adecuado, atención individual.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los servidores o funcionarios de su municipalidad brindan atención personal.	19	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad saben cuáles son sus necesidades.	20	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad se preocupan por darle la mejor información.	21	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad tienen un horario de atención conveniente para todos sus contribuyentes.	22	3	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 08902914

Firma digital  
Mg. Manuel Jara Marcatinco

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de “**Calidad de atención de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales

Nombre del juez:	<b>Leyla Edith Mejía Loayza</b>
Grado profesional:	Maestría ( X )                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( )
	Educativa ( X )                      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	
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)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario SERVPERF para medir la calidad de atención
Autor:	Cronin y Taylor (1994)
Procedencia:	
Administración:	Ciudadanos que se acerquen a la Municipalidad de Villa El Salvador, para realizar o solicitar algún servicio y/o trámite
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación	Un gobierno local del Perú
Significación:	0.05

### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad de atención	Fiabilidad Empatía Capacidad de respuesta Tangibilidad Seguridad	Es la práctica de atención que reciben las personas de los sistemas formales de atención institucional a los que las personas o los cuidadores han optado por acceder.

## 5. Presentación de instrumento para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario e “**Calidad de atención de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. elaborado por **Cronin y Taylor** en el año de **1994**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo	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. De 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: **Calidad de atención**

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la dimensión: Conocer la confiabilidad de las instalaciones y los trabajadores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Su municipalidad tiene equipos actualizados.	1	4	4	3	
Las instalaciones físicas de su municipalidad son visualmente atractivas.	2	4	4	4	
Los funcionarios de su municipalidad están bien vestidos y lucen prolijos.	3	3	4	4	
La apariencia de las instalaciones físicas de su municipalidad está acorde con el tipo de servicio brindado.	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Empatía
- Objetivos de la dimensión: Conocer la atención personal y el horario de atención

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cuando su municipalidad promete hacer algo en un momento determinado, lo hace.	5	4	4	3	
Cuando tiene problemas, su municipalidad es comprensiva y tranquilizadora.	6	4	4	4	
Su municipalidad es confiable.	7	4	4	4	
Su municipalidad proporciona sus servicios en el momento en que se compromete a hacerlo.	8	4	4	4	
Su municipalidad mantiene sus registros con precisión.	9	3	4	4	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la dimensión: Conocer el servicio rápido, disposición a ayudar, responder la solicitud

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Su municipalidad les dice a sus contribuyentes exactamente cuándo se realizarán los servicios.	10	4	4	4	
Recibe un servicio rápido de los empleados de su municipalidad.	11	4	4	3	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad siempre están dispuestos a ayudar a los clientes.	12	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad están demasiado ocupados para responder a las solicitudes de los clientes con prontitud.	13	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la dimensión: Verificar equipos actualizados, instalaciones físicas, apariencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Puede confiar en los servidores o funcionarios de su municipalidad	14	4	4	3	
Puede sentirse seguro en sus operaciones (pagos, trámites, documentos e informes) con los servidores o funcionarios de su municipalidad.	15	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad son amables.	16	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad realizan bien su trabajo.	17	4	4	3	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad resuelven sus dudas.	18	4	4	4	

- Quinta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la dimensión: Conocer la seguridad en sus trámites, amabilidad, apoyo adecuado, atención individual.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Los servidores o funcionarios de su municipalidad brindan atención personal.	19	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad saben cuáles son sus necesidades.	20	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad se preocupan por darle la mejor información.	21	4	4	4	
Los servidores o funcionarios de su municipalidad tienen un horario de atención conveniente para todos sus contribuyentes.	22	4	3	4	

  
Firma del evaluador  
DNI: 09699382

Firma digital  
Mg. Leyla Edith Mejía Loayza

## Evaluación por juicio de expertos “Satisfacción de los usuarios”

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de “**Satisfacción de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales

Nombre del juez:	<b>Wilson Percy Clavetea Meneses</b>		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( X )	Organizacional	( )
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Universidad Nacional del Altiplano - Puno		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios
Autor:	Oswaldo Jiménez Bravo
Procedencia:	UCV
Administración:	Ciudadanos que se acerquen a la Municipalidad de Villa El Salvador, para realizar o solicitar algún servicio y/o trámite
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación	Un gobierno local del Perú
Significación:	0.05

### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Infraestructura Personal Servicio administrativo Ambiente Evaluación general	Es la percepción de un individuo sobre un proceso de compra o servicio solicitado y su nivel de bienestar. La satisfacción se basa inicialmente en reconocer la perspectiva que tienen ellos sobre sus anhelos.

## 5. Presentación de instrumento para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario e “*Satisfacción de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023*”. elaborado por **Oswaldo Jiménez Bravo** en el año de **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo	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. De 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: **Satisfacción del usuario**

- Primera dimensión: Infraestructura
- Objetivos de la dimensión: Conocer como están las instalaciones, mobiliario entre otros aspectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Las instalaciones de su municipalidad se encuentran en buen estado.	1	4	4	4	
Los espacios que se destinan para la atención de usuarios es ideal.	2	4	4	4	
Las instalaciones de su municipalidad se perciben limpias.	3	4	4	4	
El mobiliario de su municipalidad se percibe en buen estado.	4	4	4	3	

- Segunda dimensión: Personal
- Objetivos de la dimensión: Analizar el conocimiento y capacitación de los servidores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal está capacitado para la atención del servicio en la municipalidad.	5	4	4	4	
Considera idóneo al personal en su municipalidad (puntual, atento, buen trato).	6	4	4	4	
Se percibe capacidad de comunicación en el personal que atiende en su municipalidad.	7	4	4	3	
El personal tiene conocimientos sobre los temas frecuentes en los que se atiende a los contribuyentes de su municipalidad.	8	3	4	4	

- Tercera dimensión: Servicio administrativo
- Objetivos de la dimensión: Verificar los procesos administrativos, amabilidad, eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Es ágil la atención de los procesos administrativos en la municipalidad.	9	3	4	4	
El personal en su municipalidad es siempre amable y está dispuesto a ayudar.	10	4	4	4	
El personal de su municipalidad resuelve de manera eficaz los problemas.	11	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Ambiente
- Objetivos de la dimensión: Conocer el ambiente laboral, canales de comunicación, soluciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal que labora en su municipalidad es amable en su trato	12	4	4	4	
En su municipalidad se percibe un buen ambiente laboral	13	4	4	4	
Son adecuados los canales y procesos de comunicación entre las oficinas de su municipalidad	14	4	3	4	
Son acertadas las soluciones que brinda el personal en su municipalidad	15	4	3	4	

- Quinta dimensión: Evaluación general
- Objetivos de la dimensión: Analizar la satisfacción general, expectativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
De manera general, se encuentra satisfecho con la labor que desarrolla el personal en su municipalidad	16	4	4	4	
La municipalidad superó las expectativas de atención que tenía como usuario	17	4	4	4	



Wilson P. Clavete Meneses  
ING. MECÁNICO ELECTRICISTA  
CIP. 146104

Firma del evaluador  
DNI: 40930490

Firma digital

Mg. Wilson Percy Clavetea Meneses

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de “**Satisfacción de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales

Nombre del juez:	<b>Manuel Jara Marcatinco</b>		
Grado profesional:	Maestría ( X )	Doctor	( )
Área de formación académica:	Clínica ( )	Social	( )
	Educativa ( )	Organizacional	( X )
Áreas de experiencia profesional:			
Institución donde labora:	Municipalidad de Villa el Salvador		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	( )	
	Más de 5 años	( X )	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (Si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios
Autor:	Oswaldo Jiménez Bravo
Procedencia:	UCV
Administración:	Ciudadanos que se acerquen a la Municipalidad de Villa El Salvador, para realizar o solicitar algún servicio y/o trámite
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación	Un gobierno local del Perú
Significación:	0.05

### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Infraestructura Personal Servicio administrativo Ambiente Evaluación general	Es la percepción de un individuo sobre un proceso de compra o servicio solicitado y su nivel de bienestar. La satisfacción se basa inicialmente en reconocer la perspectiva que tienen ellos sobre sus anhelos.

## 5. Presentación de instrumento para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario e “**Satisfacción de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. elaborado por **Oswaldo Jiménez Bravo** en el año de **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo	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. De 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: **Satisfacción del usuario**

- Primera dimensión: Infraestructura
- Objetivos de la dimensión: Conocer como están las instalaciones, mobiliario entre otros aspectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Las instalaciones de su municipalidad se encuentran en buen estado.	1	4	4	4	
Los espacios que se destinan para la atención de usuarios es ideal.	2	4	4	4	
Las instalaciones de su municipalidad se perciben limpias.	3	4	4	4	
El mobiliario de su municipalidad se percibe en buen estado.	4	3	4	4	

- Segunda dimensión: Personal
- Objetivos de la dimensión: Analizar el conocimiento y capacitación de los servidores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal está capacitado para la atención del servicio en la municipalidad.	5	4	4	4	
Considera idóneo al personal en su municipalidad (puntual, atento, buen trato).	6	4	4	4	
Se percibe capacidad de comunicación en el personal que atiende en su municipalidad.	7	4	4	3	
El personal tiene conocimientos sobre los temas frecuentes en los que se atiende a los contribuyentes de su municipalidad.	8	4	4	3	

- Tercera dimensión: Servicio administrativo
- Objetivos de la dimensión: Verificar los procesos administrativos, amabilidad, eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Es ágil la atención de los procesos administrativos en la municipalidad.	9	3	4	4	
El personal en su municipalidad es siempre amable y está dispuesto a ayudar.	10	4	4	4	
El personal de su municipalidad resuelve de manera eficaz los problemas.	11	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Ambiente
- Objetivos de la dimensión: Conocer el ambiente laboral, canales de comunicación, soluciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal que labora en su municipalidad es amable en su trato	12	4	4	4	
En su municipalidad se percibe un buen ambiente laboral	13	4	4	4	
Son adecuados los canales y procesos de comunicación entre las oficinas de su municipalidad	14	4	4	3	
Son acertadas las soluciones que brinda el personal en su municipalidad	15	4	4	4	

- Quinta dimensión: Evaluación general
- Objetivos de la dimensión: Analizar la satisfacción general, expectativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
De manera general, se encuentra satisfecho con la labor que desarrolla el personal en su municipalidad	16	4	4	3	
La municipalidad superó las expectativas de atención que tenía como usuario	17	4	4	4	



Firma del evaluador  
DNI: 08902914

Firma digital  
Mg. Manuel Jara Marcatinco

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento de “**Satisfacción de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales

Nombre del juez:	<b>Leyla Edith Mejía Loayza</b>
Grado profesional:	Maestría ( X )                      Doctor ( )
Área de formación académica:	Clínica ( )                      Social ( )
	Educativa ( X )                      Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	
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)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

Nombre de la prueba:	Cuestionario para medir la satisfacción de los usuarios
Autor:	Oswaldo Jiménez Bravo
Procedencia:	UCV
Administración:	Ciudadanos que se acerquen a la Municipalidad de Villa El Salvador, para realizar o solicitar algún servicio y/o trámite
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación	Un gobierno local del Perú
Significación:	0.05

### 4. Soporte teórico

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	Infraestructura Personal Servicio administrativo Ambiente Evaluación general	Es la percepción de un individuo sobre un proceso de compra o servicio solicitado y su nivel de bienestar. La satisfacción se basa inicialmente en reconocer la perspectiva que tienen ellos sobre sus anhelos.

## 5. Presentación de instrumento para el juez

A continuación, a usted le presento el cuestionario e “**Satisfacción de los usuarios en un Gobierno Local del Perú, 2023**”. elaborado por **Oswaldo Jiménez Bravo** en el año de **2023**. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	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.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo	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. De 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.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	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.*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: **Satisfacción del usuario**

- Primera dimensión: Infraestructura
- Objetivos de la dimensión: Conocer como están las instalaciones, mobiliario entre otros aspectos.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Las instalaciones de su municipalidad se encuentran en buen estado.	1	4	4	4	
Los espacios que se destinan para la atención de usuarios es ideal.	2	4	3	4	
Las instalaciones de su municipalidad se perciben limpias.	3	4	4	4	
El mobiliario de su municipalidad se percibe en buen estado.	4	4	4	4	

- Segunda dimensión: Personal
- Objetivos de la dimensión: Analizar el conocimiento y capacitación de los servidores.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal está capacitado para la atención del servicio en la municipalidad.	5	4	4	3	
Considera idóneo al personal en su municipalidad (puntual, atento, buen trato).	6	3	4	4	
Se percibe capacidad de comunicación en el personal que atiende en su municipalidad.	7	4	4	4	
El personal tiene conocimientos sobre los temas frecuentes en los que se atiende a los contribuyentes de su municipalidad.	8	4	3	4	

- Tercera dimensión: Servicio administrativo
- Objetivos de la dimensión: Verificar los procesos administrativos, amabilidad, eficiencia.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Es ágil la atención de los procesos administrativos en la municipalidad.	9	3	4	4	
El personal en su municipalidad es siempre amable y está dispuesto a ayudar.	10	4	3	4	
El personal de su municipalidad resuelve de manera eficaz los problemas.	11	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Ambiente
- Objetivos de la dimensión: Conocer el ambiente laboral, canales de comunicación, soluciones.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
El personal que labora en su municipalidad es amable en su trato	12	4	3	4	
En su municipalidad se percibe un buen ambiente laboral	13	4	4	4	
Son adecuados los canales y procesos de comunicación entre las oficinas de su municipalidad	14	4	3	4	
Son acertadas las soluciones que brinda el personal en su municipalidad	15	4	4	4	

- Quinta dimensión: Evaluación general
- Objetivos de la dimensión: Analizar la satisfacción general, expectativas.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
De manera general, se encuentra satisfecho con la labor que desarrolla el personal en su municipalidad	16	4	3	4	
La municipalidad superó las expectativas de atención que tenía como usuario	17	4	4	4	

*Leyla Edith Mejía Loayza*  
Firma del evaluador

DNI: 09699382

Firma digital

Mg. Leyla Edith Mejía Loayza



## Anexo 7. Tamaño de muestra

 Epidat: Programa para análisis epidemiológico de datos

Archivo Edición Módulos Herramientas Ventana Ayuda

**Índice de cálculos**

[2] Tamaños de muestra. Proporción

**Resultados**

**[2] Tamaños de muestra. Proporción:**

**Datos:**

Tamaño de la población:  $\infty$   
Proporción esperada: 50,000%  
Nivel de confianza: 95,0%  
Efecto de diseño: 1,0

**Resultados:**

Precisión (%)	Tamaño de la muestra
5,000	385

**Módulos en uso**

 Proporción

## Anexo 8. Confiabilidad de los instrumentos

Confiabilidad\_Oswaldo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones: Ventana Ayuda

id  
Título  
Escala: ALL VARIABLES  
Resumen de proces:  
Estadísticas de fiabili  
Título  
Escala: ALL VARIABLES  
Resumen de proces:  
Estadísticas de fiabili

**Fiabilidad**

Escala: Calidad de atención

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	22

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO H: 7,7, W: 8,73 cm

Confiabilidad\_Oswaldo.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado1 [Documento1] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones: Ventana Ayuda

Resultado  
Fiabilidad  
Título  
Notas  
Escala:  
Fiabilidad  
Título  
Notas  
Escala:  
Título  
Re  
Es

**Fiabilidad**

Escala: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	30	100,0
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	30	100,0

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,973	17

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ACTIVADO