UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital del Lima Metropolitana, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Zevallos Yagui, Miriam Lorena (orcid.org/0000-0002-9423-3088)

ASESORES:

Mg. Mansilla Antonio, Wilfredo Armando (orcid.org/0000-0002-5871-3471)

Mg Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (orcid.org/0000-0003-4826-8447)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicada a mis hijos Fabian, Dana y Daira por ser la motivación que me impulsa a seguir adelante, a mi familia y a todos quienes me acompañan y hacen posible cada uno de mis logros.

Agradezco a Dios por permitirme continuar firme en este camino, al asesor Mg. Wilfredo Mansilla, a la coasesora Mg. Virginia Soto y a todos los profesores que me transmitieron sus conocimientos y experiencia a lo largo de mi formación profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	19
3.1. Tipo y diseño de investigación	19
3.2. Variables y operacionalización	19
3.3. Población, muestra y muestreo	25
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	26
3.5. Procedimientos	29
3.6. Método de análisis de datos	30
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	41
VI. CONCLUSIONES	46
VII. RECOMENDACIONES	48
REFERENCIAS	49
ANEXOS	56

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1 Dimensiones e indicadores operacionales de la variable calidad del servicio 22

Tabla2 Dimensiones e indicadores operacionales de la variable Satisfacción del usuario 25

Tabla 3 Valoración de la calidad del servicio 32

Tabla 4 Valoración de la variable satisfacción del usuario 33

Tabla 5 Contrastación de hipótesis general 34

Tabla 6 Contrastación de la hipótesis 1 35

Tabla 7 Contrastación de la hipótesis 2 36

Tabla 8 Contrastación de la hipótesis 3 37

Tabla 9 Contrastación de la hipótesis 4 38

Tabla 10 Contrastación de la hipótesis 5 39

Tabla 11 Contrastación de la hipótesis 6 40

Índice de figuras

Pág.

Figura 1 Modelo de la Calidad del Servicio SERVQUAL propuesto por Paruraman, Zeithhaml y Berry, citado por Armas (2022) 14

Figura 2 Modelo ISO 9001. Modelo de Calidad del Servicio 14

Figura 3 Modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor, citado por Tupac et al. (2021) 15

Figura 4 Modelo Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público 16

Figura 5 Modelo de satisfacción general ECSI según Bayol (2000) 17

Figura 6 Modelo de satisfacción según Arancibia, Leguina & Espinosa (2013) 17

Figura 7 Escala y nivel de puntajes totales de la variable calidad del servicio 27

Figura 8 Escala y nivel de puntajes totales de la variable satisfacción del usuario 28

Figura 9 Interpretación de la fuerza y dirección del coeficiente de correlación 30

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar, en función de los resultados estadísticos, la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, en el año 2022. Para ello, se siguió una metodología de tipo aplicada, con un enfoque cuantitativo de alcance correlacional y diseño no experimental. Así mismo, como instrumento de medición, se empleó una escala tipo Likert de cinco niveles, mediante un cuestionario de 48 ítems, dirigido a los usuarios que acuden a la sede municipal para ser atendidos, recibir orientación o sus resultados en Plataforma.

El mencionado instrumento fue sometido a validación por 4 profesionales expertos y a una prueba de confiabilidad con un Alfa de Cronbach promedio de 0.94. Como resultado se pudo comprobar la correlación entre las variables: calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y satisfacción del usuario, obteniéndose como valor, la Significancia de 0.000, que es menor que 0.05, siendo un aspecto que permite validar que, existe correlación positiva; además, el coeficiente de Pearson r=0.725 indicó que dicha correlación es positiva fuerte; es decir, muy significativa entre las variables.

Palabras clave: calidad del servicio, satisfacción del usuario, ISO 9001, municipalidad.

Abstract

The objective of this investigation was to analyze, based on the statistical results, the relationship between the quality of the service under ISO 9001 Certification and user satisfaction in a district municipality of Metropolitan Lima, in the year 2022. For this, an applied type methodology, with a quantitative approach of correlational scope and non-experimental design. Likewise, as a measurement instrument, a five-level Likert-type scale was used through a 40-item questionnaire, aimed at users who come to the municipal headquarters to be attended, receive guidance or their results on the Platform.

The aforementioned instrument was subjected to validation by 4 expert professionals and a reliability test with an average Cronbach's Alpha of 0.94. As a result, it was possible to verify the correlation between the variables: quality of the service under ISO 9001 Certification and user satisfaction, obtaining as a value, the Significance of 0.000, which is less than 0.05, being an aspect that allows validating that there is a positive correlation; In addition, the Pearson coefficient r=0.725 indicated that said correlation is strong positive; that is, highly significant between the variables.

Keywords: service quality, user satisfaction, ISO 9001, municipality.

I. INTRODUCCIÓN

En tiempos actuales de constantes cambios, avances tecnológicos y una conciencia más latente, de no sólo proveer productos que cumplan los estándares de calidad, sino también, de un servicio óptimo que logre satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios; se vienen realizando diversas gestiones orientadas a la Modernización del Estado, enfocadas en el bienestar y desarrollo de la población.

Sin embargo, aún se percibe el problema existente en las entidades públicas en la provisión de servicios de calidad con el nivel esperado de eficacia, eficiencia y la tan ansiada transparencia, debido a la limitada capacidad de actuación de estas organizaciones; según lo señala el estudio que identifica los problemas públicos que sirvieron como sustento a la promulgada Política Nacional de la Gestión Pública al 2030, en la que se sostiene que los bienes, servicios y regulaciones no alcanzan para atender, además de las necesidades de las personas, sus expectativas y la creación de valor público (DS No 103-2022-PCM, 2022).

En la municipalidad distrital objeto del presente estudio, así como en otras municipalidades, se han identificado problemas tales como la demora en la atención de escritos presentados, evidenciado a través del registro de quejas de los años 2020, 2021, 2022, proporcionado por la Defensoría del Pueblo. De acuerdo, a los datos obtenidos, el tipo de queja con mayor porcentaje, recurrentemente en las municipalidades distritales de Lima Metropolitana, está referido a trámites y procedimientos, básicamente por demora injustificada en dar respuesta a escritos en un 23,14%. (Defensoría del Pueblo, 2022)

Así mismo, lo mencionado se sustenta con el Vigésimo Quinto Informe Anual 2021 de la Defensoría del Pueblo (2022), el cual señala a las municipalidades como las instituciones públicas que lideran el ranking de quejas recibidas y atendidas desde enero 2019 hasta agosto 2022. Entre las cuales, se encuentran las municipalidades distritales como la Municipalidad de San Martín de Porres con 378 quejas ocupando el primer lugar, seguida por la Municipalidad de Independencia, la Municipalidad de Comas en el sector Norte, la Municipalidad Metropolitana de Lima, Municipalidad Distrital de La Victoria, Municipalidad Distrital de Santiago de

Surco, entre otras. García-Haro (2022) enfatiza que en el sector público, se dan casos de quejas presentadas por los usuarios debido a los malos tratos, lo cual resulta ser negativo para la institución, con la creación de una experiencia poco satisfactoria en ellos, quienes optan por no regresar.

De acuerdo a un estudio publicado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2018), en el Perú se requieren 8.6 horas en promedio para completar un trámite, posicionándose como el segundo país de la región con peor desempeño, siendo en América Latina un promedio de 5.4 horas, mientras que en Chile solo 2 horas; asimismo, el 41% de los trámites del Estado requieren tres o más interacciones en su resolución (Roseth et al., 2018). Inclusive, la Encuesta Nacional de Satisfacción realizada a las entidades públicas en el 2017, arrojó como resultado que más del 50% de los encuestados, tuvieron que volver a la entidad a fin de continuar o terminar de gestionar un trámite (Ipsos, 2017).

Por esta razón, la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (2021), ha reconocido la demanda de la población por un “Estado Moderno, al servicio de las personas” (p.9); conllevando a los organismos públicos, a una renovación de sus enfoques, acogiendo buenas prácticas en la gestión para ofrecer servicios con el nivel calidad esperado, dirigidos a la promoción de valor público. Chen (2022) afirma que los factores como el avanzado nivel de desarrollo económico, la economía de mercado formal, el estado de derecho, el nivel de avance de infraestructura administrativa y la eficiencia del país, son claves del éxito de la nueva reforma de la gestión pública.

Es decir, que ha existido y existe la preocupación del Estado por aumentar la calidad del servicio que las entidades públicas brindan a las personas; en tal sentido, las entidades han venido adoptando una serie de medidas que coadyuven a satisfacer las necesidades de la población y sus expectativas, inclusive. En este contexto, los gobiernos locales han identificado como solución, la implementación un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) y su consiguiente obtención de la Certificación ISO 9001, como una estrategia que favorece la eficiencia, eficacia, productividad y transparencia; teniendo como resultado primordial el aumento de la satisfacción ciudadana de su jurisdicción.

Sin embargo, últimamente, han surgido posiciones contrarias, como la sostenida en el informe: “Calidad de los Servicios centrados en las personas”, publicado por la Presidencia del Consejo de Ministros, el cual menciona que algunas entidades públicas consideran que la certificación no necesariamente garantiza la calidad del servicio, ya que sostienen que dicha certificación no necesariamente cuestiona si los procesos responden al propósito de la entidad (PCM, 2020).

Este mismo informe, identifica que otros países optaron por otro tipo de estrategias exitosas en la mejora de la calidad del servicio, tal es el caso de Canadá y Chile, al implementar una Red de multiservicios; en Colombia y Brasil a través de trámites y servicios integrados, y un único espacio físico con instituciones para la entrega de servicios públicos; en Inglaterra con la convergencia de data y procesos; en Holanda con la simplificación de procedimientos que permitan agilizar los trámites; y en Australia mediante el trabajo colaborativo entre entidades del sector público, privado y organizaciones no gubernamentales (PCM,2020).

Teniendo como fundamento el acápite anterior, se identificó la problemática como interrogante de la investigación: ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2022?

En tal sentido, bajo esta perspectiva, fue posible plantear las preguntas específicas: (a) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el trato profesional durante la atención?, (b) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la información recibida durante la atención?, (c) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el tiempo de atención?, (d) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 el resultado de la gestión?, (e) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la accesibilidad para la atención?, (f) ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la confianza en la atención?.

Teóricamente, esta investigación tuvo como justificación, la idea de mostrar el tipo de relación intrínseca de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 vinculada a la satisfacción de los usuarios que fueron atendidos, recibieron orientación los resultado a su gestión en la Plataforma de la sede municipal, puesto que su implementación es una de las estrategias adoptadas por las entidades del Estado para redimir las necesidades de atención pública de la población. En la práctica, una vez culminada esta investigación, habrá permitido tener un panorama de los problemas y servirá de base a nuevas investigaciones; entonces, su aporte será contribuir al análisis de las necesidades evidenciadas en los problemas planteados, a través de un estudio de la realidad. Socialmente, se justifica en ser una investigación alineada a las políticas de responsabilidad social desarrolladas por la Universidad.

El objetivo principal del presente estudio, propendió a analizar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2022. Como objetivos específicos se buscó: (a) estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el trato profesional durante la atención, (b) estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la información recibida durante la atención, (c) estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el tiempo de atención, (d) estimar la relación entre la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 el resultado de la gestión, (e) estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la accesibilidad para la atención, (f) estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la confianza en la atención.

Por ello, se buscó corroborar la hipótesis principal: la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2022, tienen una relación positiva. Como hipótesis específicas se consideraron: (a) la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el trato profesional durante la atención, tienen una relación positiva; (b) la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la información recibida durante la atención, tienen una relación positiva; (c) la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el tiempo de atención, tienen una relación positiva, (d) la calidad del

servicio bajo Certificación ISO 9001 y el resultado de la gestión, tienen una relación positiva; e) la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la accesibilidad para la atención, tienen una relación positiva; (f) la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la confianza en la atención, tienen una relación positiva.

II. MARCO TEÓRICO

El estudio realizado por Martínez-Zarzuelo et al. (2022) tuvo como objetivo evaluar el impacto de la norma ISO 9001, implementada desde hace al menos 3 años, en relación al nivel de satisfacción y el clima estudiantil en las 85 escuelas que fueron parte de la muestra; como resultado del análisis descriptivo y diferencial; así como la utilización de modelos lineales y el análisis de conglomerados. La metodología que utilizó fue de carácter cuantitativo, exploratorio no experimental ex-post-facto. Esta metodología se planteó debido a que la norma ISO 9001 ya había sido implementada en las escuelas en estudio, pero no se disponía de datos previos a la implementación.

Además, la población estuvo conformada por docentes, directores, coordinadores y responsables de la calidad en escuelas de nivel primario y secundario españoles, a la que se le aplicó un muestreo incidental. Con respecto a la dimensión de satisfacción, los estudios descriptivos mostraron un impacto de nivel medio (media de 1.88 y desviación estándar de 1.10, en una escala de cero a cuatro con una media teórica de dos), lo que indicó una heterogeneidad media en las respuestas a estos elementos. Los promedios de los ítems componentes de esta dimensión indicaron mejoras percibidas en los docentes y miembros del equipo directivo, respecto a la satisfacción tras la certificación ISO: 9001. Por lo que concluyó que la implementación del SGC bajo la norma ISO 9001 en las escuelas de la muestra tuvo un impacto de nivel medio en la satisfacción de los docentes, estudiantes y las familias.

Han y Oh (2022) en su publicación, examinaron la relación y el efecto entre la gestión de la calidad implementada y la satisfacción de los usuarios en los organismos públicos, con una muestra de 130 entidades públicas y 370 organizaciones para-gubernamentales. Consideraron al SGC implementado, al crecimiento de las ventas con la determinante de crecimiento financiero y al Índice de Satisfacción del Cliente del Servicio Público (PCSI) como las variables en estudio, a fin de determinar qué tan satisfechos estaban los ciudadanos coreanos con el servicio de los organismos públicos. Utilizaron un modelo de regresión de panel con la prueba de Sobel, arrojando un resultado del 2.7 que responde a un efecto medio de la calidad del comportamiento entre la calidad técnica y el PCSI.

En este caso, la calidad técnica estuvo directamente relacionada con la calidad del comportamiento al tener un resultado de 4.2 y un efecto directo sobre el PCSI con un coeficiente de 0.74. Los resultados revelaron que la gestión de la calidad, tuvo un efecto de carácter positivo tanto en el desempeño financiero así como en el PCSI.

El propósito de Htang (2021) fue investigar la calidad del servicio y la satisfacción para la mejora, de acuerdo a la percepción de 182 estudiantes matriculados en la especialidad de Educación de la Universidad de Myanmar. Con los resultados de entrevistas y encuestas a grupos de enfoque preliminares, el investigador desarrolló una herramienta de medición apropiada y una escala de calidad del servicio mediante una calificación Likert de cinco puntos. De esta forma, utilizó el análisis factorial que establecía la validez del constructo de la escala multifactorial en la calidad del servicio, con referencia a la regla de Kaiser-Guttman en siete factores con una varianza de 72.19%. El análisis de correlación describió la relación entre la satisfacción en términos generales con la universidad.

El resultado del análisis determinó que el nivel de calidad percibido por los estudiantes en todas sus dimensiones y la satisfacción no fueron lo que se esperaba, teniendo diferencias de acuerdo al nivel de estudio, servicio en los diferentes ambientes de la universidad y género. Además, el análisis de correlación mostró que hubo correlaciones significativas entre las siete dimensiones de la calidad del servicio y una correlación moderada positiva referida a la confianza y la satisfacción en general, de los estudiantes con respecto a la gestión de la universidad.

Armas (2022) en su estudio, utilizó un enfoque PLS-SEM, aplicado a las municipalidades de Costa Rica, buscó explicar cómo la variable independiente correspondiente a la calidad del servicio causa un efecto en la satisfacción, considerando cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Utilizó el denominado Análisis de Senderos (PATH Analysis) para la determinación de la correlación existente entre las variables con un estándar de tipo reflectivo. El tipo de investigación fue cuantitativo, explicativo o causal según criterio por juicio, bajo un modelo de muestreo no probabilístico. Concluyó que, como resultado de las pruebas estadísticas, la variable calidad del servicio tuvo un efecto positivo en la

satisfacción; y además, una correlación significativamente positiva; es decir, que la calidad del servicio influyó en el nivel de satisfacción de los usuarios que, accedieron a la prestación de servicios municipales.

Al respecto, Cuba (2022) desarrolló una investigación correlacional no probabilística, mediante una encuesta dirigida a 130 usuarios. En esa investigación demostró que la calidad de servicio influyó significativamente sobre la satisfacción del cliente, siendo su resultado de correlación alta con 0.960, teniendo un valor de significatividad mayor al p estimado, es decir que ($\alpha > p$). Los resultados de su investigación se reforzaron con el uso de una recta para la regresión, donde se manifiesta que si la calidad de servicio es regular, repercute en la satisfacción del cliente también regular.

Jaramillo-Jimbo, Fabra-Nuñez y Falcón-Maldonado (2020), en su investigación, tuvieron como objetivo, evaluar la calidad de atención relacionada a la satisfacción del usuario o paciente en el área de consulta externa del HGDA. Dirigieron su estudio a una muestra de 384 usuarios y pacientes con un planteamiento cuantitativo en un modelo correlacional descriptivo simple, mediante una encuesta de 22 preguntas a fin de analizar la información usando el sistema estadístico SPSS y Excel con un método t-student. Como resultado del análisis de las dos variables, obtuvieron una correlación de 0.924, mostrando que la relación resultó ser positiva y fuerte. Además, el valor de Spearman arrojó un coeficiente p-valor menor a 0.05, con lo que concluyeron que la correlación fue significativa, indicando una relación real, sin tendencia al azar.

En la investigación sobre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la UGEL 01 con sede en el distrito de San Juan de Miraflores, sustentada por Morales, Paucar, León, Matos y Pujay (2021), utilizaron un estudio cuantitativo de modelo descriptivo correlacional, dirigiendo los cuestionarios a los docentes de la UGEL que realizaron sus trámites. Las dos encuestas fueron de tipo Likert. Su resultado mostró en la correlación de Pearson, un índice de 0.745, indicando una correlación positiva alta entre la satisfacción y la calidad del servicio.

Por otro lado, Moreno (2019) midió la satisfacción del usuario, vinculado a la calidad del servicio de internet, dirigido a trece clientes corporativos, mediante el

diseño correlacional no experimental, a través encuestas, aplicando un análisis estadístico con el uso del software SSPS. Obtuvo como resultado una correlación alta del 0.77, cercano a uno; lo cual evidenció una correlación positiva y directa en un análisis que midió su significancia bilateral.

En la investigación de la calidad de atención, relacionada a la fidelización del paciente atendido en la clínica Paredes en la provincia del Cusco, Tupac Yupanqui, Quispe, Alomia y Geraldo (2021) se enfocaron en el diseño no experimental de naturaleza transversal cuantitativo de corte descriptivo, correlacional, dirigiendo una encuesta a una muestra de 151 pacientes bajo el modelo SERVPERF. Los resultados obtenidos mostraron que se relacionan la calidad de atención y la fidelización del paciente, evidenciando que esa relación es positiva y fuerte, al tener menos de 0.05 el nivel de significancia, observando que una relación significativa alta definida ante una atención de calidad mayor, conlleva al aumento de la fidelización del paciente como efecto de su satisfacción.

El objetivo de Lun Pun (2020) en su estudio, fue determinar de qué manera incide la gestión administrativa en la calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional del Callao, de acuerdo a la opinión del usuario atendido en el puerto del Callao, para lo cual utilizó un modelo de regresión logística descriptiva con un enfoque cuantitativo puro no experimental correlacional causal. El muestreo fue de tipo probabilístico a 384 usuarios. Recolectó los datos con la encuesta como técnica y el empleo de un cuestionario como instrumento.

El resultado obtenido arrojó un p-value*=0.00 menor a 0.05 de la prueba ómnibus; de esta forma, con un el nivel de significancia de 5%, mostró que, la gestión administrativa tiene repercusión significativa en la calidad del servicio, a partir de la percepción del usuario atendido; es decir, la dispersión del 49.2% de la calidad estuvo influenciada por la gestión administrativa. Además, precisó que siendo el usuario el protagonista de la calidad, la DICAPI (Dirección General de Capitanías y Guardacostas) puso en marcha lo necesario, a fin de certificarse con la norma de la calidad ISO.

Cruz, Choquehuanca, Gonzales y Valenzuela (2022), tuvieron como objetivo la determinación, en la Municipalidad Provincial de Abancay, de la relación

existente entre la gestión municipal y la calidad del servicio; para lo cual aplicaron un cuestionario, a fin de recolectar los datos que fueron analizados en el software SPSS, utilizando el chi-cuadrado. Obtuvieron como resultado que la gestión municipal y la calidad del servicio se relacionaban significativamente en un nivel del uno por ciento; por lo cual, concluyeron que existía una relación significativa entre la eficiencia y la eficacia de la gestión municipal y la calidad del servicio.

Entonces, puede decirse que, la calidad del servicio guarda relación con la capacidad que tiene el Estado mediante los organismos públicos de satisfacer las necesidades e inclusive las expectativas de los ciudadanos. La adopción de un SGC con su correspondiente certificación, se considera como una decisión estratégica en un organismo público, que puede ayudarle a optimizar su desempeño general y conducir a lograr cimientos sólidos para sus iniciativas de sostenibilidad. Un ejemplo de ello, es el trabajo de Arribas y Martínez-Mediano (2017) relacionada a la Gestión de Calidad en la educación.

Se hace mención que la Organización Internacional de Normalización – ISO, es una asociación mundial de organismos nacionales de estándares, denominado normalización. En este sentido, la ISO 9001 es una norma internacional diseñada principalmente para aumentar la confianza en los productos y los servicios que las organizaciones ofrecen a los clientes, aumentando su satisfacción. Es de esperarse, que su implementación adecuada coadyuve beneficios en las instituciones, pudiendo ser una mejor comunicación interna, un mayor control y comprensión de los procesos organizacionales (PCM, 2020).

Magd y Curry (2003), indicaron que el enfoque en la calidad conduce a la implementación de TQM (Total Quality Management) y, a su vez, el reconocimiento externo de la calidad conduce al cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001. En tal sentido, se pueden considerar ocho dimensiones de la Gestión de la Calidad Total: compromiso de la Dirección; enfoque al cliente; involucramiento de los colaboradores; desarrollo/capacitación de los colaboradores; calidad/concepción y producto; datos, análisis y medición de los resultados; benchmarking (estudio comparativo); y mejora continua. (Antunes, Mucharreira, Justino & Texeira-Quirós, 2019).

A nivel operativo, la calidad del servicio fomenta el diseño, la implementación y la mejora de los enfoques de procesos a fin de lograr que el usuario se sienta satisfecho con el cumplimiento de los requisitos (Gómez-Sanz et al., 2020). Comprender y gestionar los procesos que logren interrelacionarse como un sistema, conlleva al incremento de la eficacia y eficiencia en las organizaciones empeñadas en lograr los resultados deseados. Lo cual, asiste al control de la interrelación e interdependencia de los procesos intervinientes en el sistema, con una mejora del desempeño general de las instituciones.

Han y Oh (2020), señalaron el efecto positivo que se da en la relación entre la gestión de la calidad implementada y la satisfacción del usuario en los organismos públicos. Htang (2021) indicó el mismo efecto positivo al investigar la calidad del servicio y la satisfacción. Entonces, los beneficios potenciales de un SGC incluyen la satisfacción del usuario a través de la mejora de procesos y la implementación efectiva de dicho sistema, incluido el cumplimiento de los requisitos legales aplicables, y las necesidades y expectativas del usuario. En tal sentido, la satisfacción de los usuarios pretende cerrar la brecha persistente por el nivel de insatisfacción encontrado en la administración pública. (PCM, 2020).

Así mismo, debido a que la investigación está dirigida a un organismo público, es importante mencionar los componentes del modelo para la calidad del servicio, los cuales son: (a) conocimiento de las necesidades y expectativas de las personas, (b) identificación del valor del servicio, (c) fortalecimiento del servicio y cultura de calidad en el servicio a las personas; establecidas por la vigente Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, aprobada mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública Nº 004-2021-PCM/SGP el año 2021.

Seguidamente, se presentan definiciones de las dimensiones que los autores consideran en su modelo de medición.

Respecto al enfoque al cliente, Gómez-Sanz et al. (2020) consideran que la calidad del producto o servicio tiene que ver con la adecuación de éstos a las necesidades en un momento presente y las necesidades futuras de los clientes,

con su contribución a su satisfacción. Esta conceptualización permite centrar a los usuarios como objetivo de los servicios públicos que se brindan.

Sobre la identificación del valor público del servicio y entrega del servicio, respecto a esta dimensión hay que resaltar como Gómez-Sanz et al. (2020), que la no calidad tiene un costo mucho más elevado que cualquier otra inversión relacionada. En ese camino, Chien y Thanh (2022) plantean que los factores procedimentales de la Gestión de la Calidad, impactan positivamente y significativamente en la satisfacción de las personas, siguiendo al factor capacidad y ética de los servidores públicos.

Esto significa, que la función pública puede aprovecharse de estas premisas para limpiar mejor el camino de la burocracia: “técnicos, administrativos, financieros y humanos, especialmente en cuanto a las cuestiones derivadas de la excesiva burocracia y la limitación de la libertad del facultativo.” (Gómez-Sanz et al., 2020, discusión párr. 5). Se entiende que la calidad del servicio posee como cualidad central, la de ser valor público, la misma que redunda en beneficio de la población.

A través del liderazgo, se asegura que el servicio que se entrega al cliente cumple con los requisitos legales y ofrece satisfacción al usuario; además, el liderazgo se caracteriza por el esfuerzo en alcanzar la satisfacción de los servidores y la satisfacción del usuario, permite a las organizaciones lograr un efecto positivo en el lugar de trabajo y es un esfuerzo constante de la Alta Dirección por brindar una calidad excepcional (Gye-Soo, 2020). Ante el Liderazgo y compromiso de la Alta Dirección, se deben considerar los factores éticos y la capacidad de los servidores públicos, pues Chien y Thanh (2022), afirman que tienen un impacto de significancia positiva en la satisfacción de las personas.

Así mismo, el compromiso de las personas, es la comprensión de la complejidad intrínseca en el ser humano y su efecto directo o indirecto en la organización. Lo que se pretende no es resolver la vida de las personas, sino la generación de las condiciones para el sentimiento de empatía y sentido de pertenencia con la organización. Bruno (2018) recomienda que con la finalidad de mantener la calidad del servicio, las organizaciones deberían proporcionar

dispositivos que puedan usar y desarrollar las competencias organizacionales de los servidores, más allá de su ajuste a un modelo ideal.

Igualmente Abdullah y Abdallah (2021) sostienen que los roles poco claros y las responsabilidades laborales ambiguas aumentan las intenciones de renunciar, caso contrario cuando las descripciones de los puestos y los deberes están claramente definidos, los servidores se comprometen con sus organizaciones. Los indicadores considerados son: competencia, empoderamiento e involucramiento.

Respecto al fortalecimiento del servicio con enfoque a procesos y cultura de calidad, con el fin de lograr una gestión óptima de la calidad, tiene como uno de sus requisitos; el conocimiento, la estandarización y mejora de sus procesos. La mejora comienza en los procesos; por lo cual, el factor recibir y analizar los comentarios, reflexiones y recomendaciones de las personas tiene un impacto positivo en su propia satisfacción (Chien y Thanh, 2022). De igual forma, Buics y Balassa (2020), afirma que, los procesos de la gestión pública, deben reconsiderarse y transformarse según los estándares y expectativas de la gestión moderna y posmoderna, los servidores públicos conocen sus procesos en todas sus dimensiones, con sus fortalezas y debilidades, con sus ventajas y desventaja, y los usuarios también tienen conocimientos útiles de los procesos y procedimientos del servicio público.

En síntesis, el proceso vendría a ser un conjunto de actividades relacionadas que establecen un ciclo supervisado de entradas y salidas que son de resultados previstos. Este modelo crítico de mejora basado en procesos, proveen los elementos que miden la calidad, siendo éstos los indicadores, los cuales son los cimientos, dependiendo de su nivel de cumplimiento, para la aplicación del ciclo de mejora total expuesto por Deming: Planificar-Hacer-Verificar-Actuar (PHVA) (Gómez-Sanz et al., 2020). El sector público dista mucho de considerarse infalible, su naturaleza intrínseca es humana, debido a que se rige, administra y representa por seres humanos, lo que implica errores en el día a día; interpretaciones erróneas de las leyes y normas de parte de los servidores y los usuario; y la incorrecta expectativa de una respuesta satisfactoria a todas sus solicitudes (Minelli y Ruffini, 2018); por lo cual la importancia de la mejora continua.

La toma de decisiones basada en evidencia, son planificadas que tienen un sustento en la información real documentada y medible, dejando de lado el pensamiento subjetivo; Gye-Soo (2020) afirma que la toma de estas decisiones son necesarias en situaciones inciertas.

Gráficamente, se presentan los modelos de medición utilizados para la calidad del servicio según los autores.

Figura 1

Modelo de la Calidad del Servicio SERVQUAL propuesto por Paruraman, Zeithhaml y Berry, citado por Armas (2022)

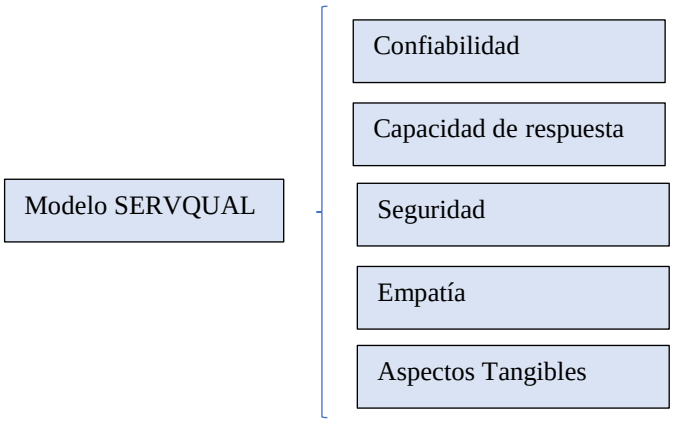


Figura 2

Modelo ISO 9001. Modelo de Calidad del Servicio

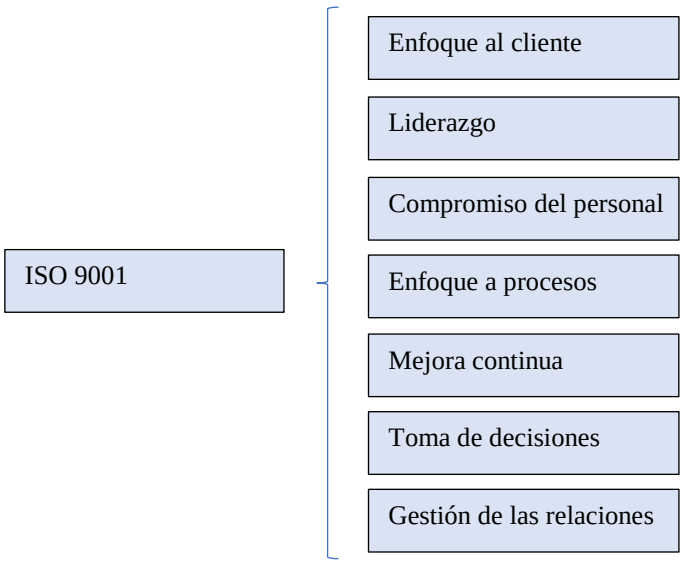
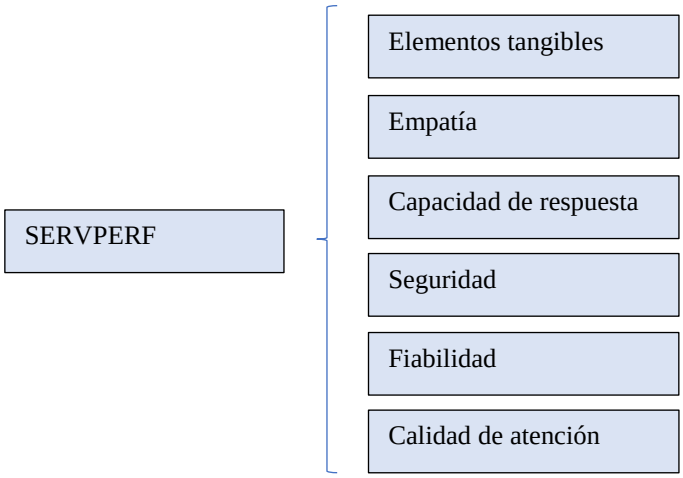


Figura 3

Modelo SERVPERF propuesto por Cronin y Taylor, citado por Tupac et al. (2021)



Acerca de la satisfacción del usuario, puede decirse que la prioridad del Estado, es el nivel de satisfacción de la población ante el servicio recibido, teniendo como indicativos claves los que reflejen las necesidades reales de la sociedad; lo que conlleva como resultado que los indicadores de desarrollo socioeconómico mejoren mediante la creación de mecanismos eficaces que ayuden a incrementar la confianza en las entidades públicas y reducir los gastos de mantenimiento (Matraeva, 2020).

Por otro lado, Galvão (2022) sostiene que la satisfacción del usuario demanda eficiencia y eficacia de los estados a nivel administrativo y relacional, que debería analizarse a través de una perspectiva integral y holística. Complementando, Swallehe (2021) dice que, la satisfacción se genera cuando un cliente o usuario hace una comparación del servicio esperado y lo que realmente obtuvo; si el servicio recibido es similar a lo que esperaba, entonces la satisfacción ocurre.

En este sentido, la satisfacción ante las entidades municipales, es la interacción entre las partes, que permite al ciudadano juzgar la acción de la entidad pública (su visión de desempeño) frente a las expectativas legítimas del ciudadano, cuando las expectativas se cumplen o incluso se superan, se crea y aumenta la

satisfacción de los ciudadanos, donde los resultados repetitivos en el tiempo consolidan la percepción de satisfacción (Galvão, 2022).

De forma más general, Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) señalaron que, la satisfacción es considerada como el resultado de un proceso cognitivo de la información, entre las expectativas del usuario y el servicio brindado; en todo caso, se puede argumentar que la satisfacción del usuario proviene del resultado de un proceso de interacción, el cual pretende un cambio de paradigma para el funcionamiento optimizado de las instituciones públicas.

De manera gráfica se presentan las dimensiones que los autores consideran en los modelos de medición en sus estudios científicos.

Figura 4

Modelo Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público

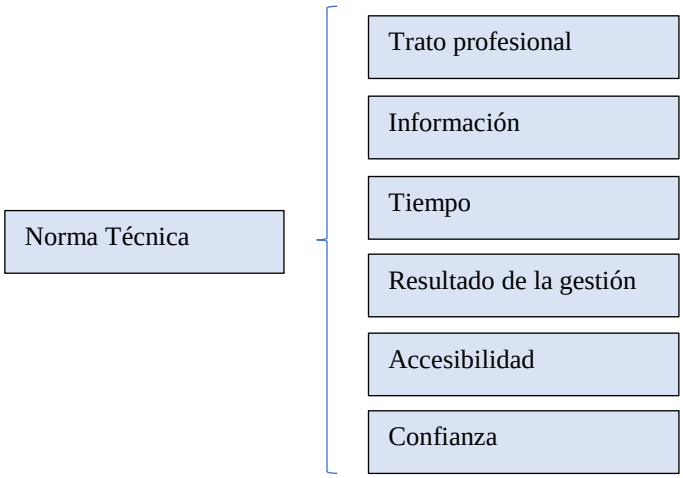


Figura 5

Modelo de satisfacción general ECSI según Bayol (2000)

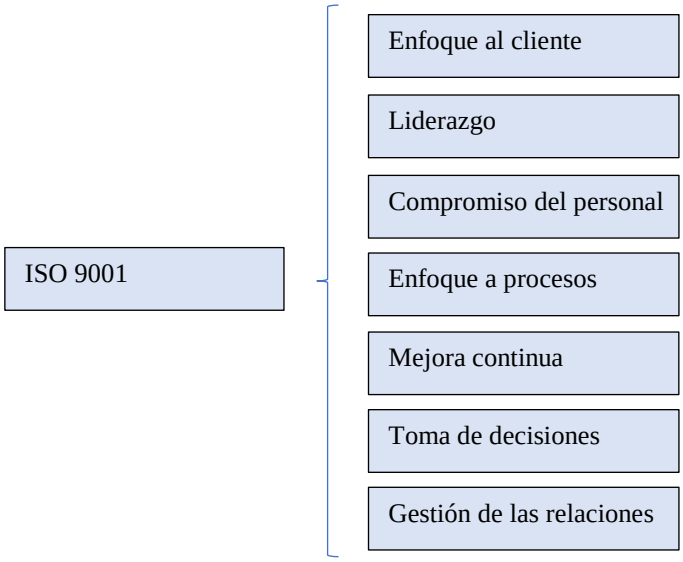
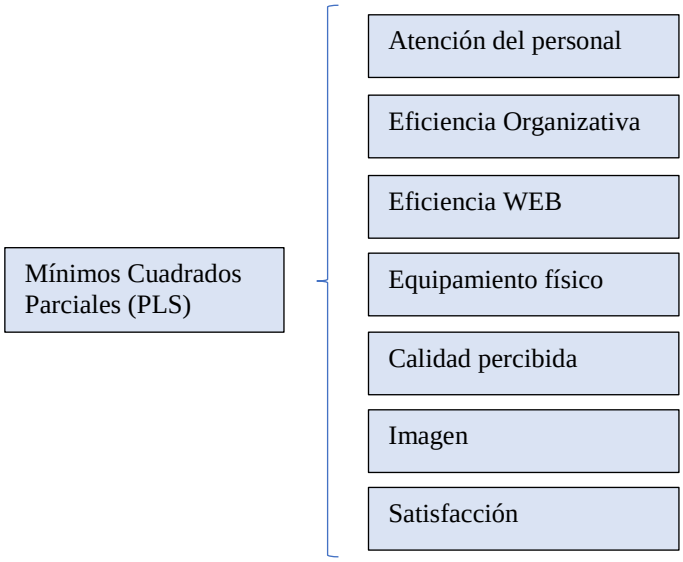


Figura 6

Modelo de satisfacción según Arancibia, Leguina y Espinosa (2013)



Se conoce que la primera iniciativa del Estado por brindar servicios de calidad fue con la publicación de la Política Nacional para la Calidad en el año 2014, que en su Anexo menciona el principio rector referido al enfoque orientado al ciudadano, a fin de prestar un servicio que busca satisfacer los requerimientos de

la población con un nivel de calidad que cumpla los requisitos exigidos (DS 046-2014-PCM, 2014)

El Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública aprobado en el año 2018, refiere que el escenario para la creación de valor público, es cuando se ha optimizado la gestión interna al lograr la utilización más eficiente y productiva de los recursos públicos, con el objetivo de satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, de una manera directa o indirecta, beneficiando a la sociedad. (DS Nº 123-2018-PCM, 2018)

Actualmente, con la certeza de un cambio de paradigma en las instituciones públicas, se hace posible la aplicación de los conocimientos de una forma explícita y racional, las habilidades, las técnicas, los enfoques, las prácticas, los estándares, o los nuevos modelos de administración gerencial que conlleven la resolución eficaz de los problemas sociales y, por consiguiente, la mejora de los resultados de la acción tomada por autoridades gubernamentales (Zabala, Granja, Calderón & Velasteguí, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación pertenece a la categoría de tipo aplicada, puesto que reúne conceptos y modelos para su manejo práctico. El diseño es transversal no experimental (Zumarán et al., 2017). Transversal o transaccional, ya que los datos fueron recolectados en un solo momento, siendo su propósito la descripción de las variables y su correspondiente análisis en ese momento establecido. No experimental, puesto que las variables en el estudio no fueron manipuladas, al no haber tenido control directo sobre éstas.

Se abordó la clasificación establecida por Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), optando por un enfoque cuantitativo, el cual considera que el centro de los fenómenos humanos están en el objetivo del estudio, es decir que pueden medirse (Niraula, 2019), y en base a los resultados se establecieron los indicadores que ayudaron a la medición del grado de satisfacción de los usuarios, y la relación que existe con la aplicación de los estándares de la calidad en la prestación de servicio ofrecido en la Plataforma de atención, orientación y entrega de resultados en la sede municipal.

Se trata de un estudio de correlación, determinado por la relación entre las variables: calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y satisfacción del usuario, y su correspondiente modificación teórica que aporta información sobre esta relación (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018), estableciéndose sus dimensiones e indicadores. El método orientado a la investigación es la inferencia hipotética-deductiva (Hernández, Fernández & Baptista, 2014), que comienza con el estudio de las teorías relacionadas con la calidad de servicio basada en la norma ISO 9001 y la satisfacción de los usuarios. El estudio asume que las dimensiones de la satisfacción del usuario y la calidad del servicio pueden medirse en números y la predicción puede adquirirse a partir del análisis (Alnuaimi y Sultan, 2021).

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio.

En el presente estudio, las dimensiones consideradas con sus respectivos indicadores que logren medir la calidad del servicio, tuvieron como referencia

a la Norma de la Calidad ISO 9001:2015. Por consiguiente, la ISO 9001, diseñada principalmente para aumentar la confianza en los productos, así como también en los servicios que ofrecen las instituciones.

***Definición conceptual*.**

Las organizaciones que se orientan a la calidad promueven una cultura que influye en el comportamiento, actitud, actividades y procesos, proporcionando valor a través del cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. En tal sentido, la calidad del servicio de una organización, está determinada por la capacidad de satisfacer a los usuarios y su impacto previsible o no, sobre las partes interesadas pertinentes. Es así que la calidad del servicio, además de su función y desempeño, considera el valor percibido y el correspondiente beneficio para el usuario. (ISO, 2015a).

***Definición operacional*.**

La norma ISO 9000 (2015a), presenta los requisitos para que un SGC sea eficaz y eficiente; y por ello, determina 7 ítems a los que denomina principios; de esta forma, es posible verificar y medir el nivel de ejecución y madurez de las acciones y condiciones que determinan la conciencia de la calidad a través del cumplimiento de estos principios, que los autores en sus estudios científicos han considerado como las dimensiones y en su descripción respectivamente han determinado los indicadores. La medición de las dimensiones se realizará a través de la aplicación de cuestionarios y la Escala Likert.

Definición de las dimensiones.

La dimensión enfoque al usuario, consiste en el cumplimiento a sus requerimientos, satisfacción de sus necesidades con posibilidades de exceder sus expectativas. Como indicadores, la norma ISO 9001 considera al (a) enfoque al usuario, (b) liderazgo, compromiso del personal, (c) enfoque a procesos, (d) mejora continua, (e) toma de decisiones, (f) gestión de relaciones. (ISO, 2015a).

El liderazgo es considerado como el comportamiento y el compromiso que asumen las personas, a fin de influir y dirigir positivamente en el comportamiento de los demás, buscando lograr los objetivos propuestos. La importancia del liderazgo radica no solo en la necesidad de mantener un ciclo de gestión crítico sino en la necesidad de gestionar los riesgos que se desarrollan naturalmente en el proceso de interacción social. Se tiene como indicadores: (a) Política y objetivos de la calidad; (b) responsabilidades y funciones; (c) consecución de los resultados previstos; (d) participación, dirección y apoyo; (e) gestión de riesgos. (ISO, 2015a).

En lo que se refiere al enfoque a procesos, es la definición sistemática y la interacción de los procesos, con lo que se pretende alcanzar los resultados esperados en conformidad con la Política de la calidad y la dirección estratégica. Se define «proceso» como una categoría central de cualquier gestión de la calidad, es un cambio del enfoque por departamentos o áreas, a un enfoque de procesos que se dirigen a la creación de valor hacia los usuarios. Sus indicadores son: cumplimiento de los requisitos, conocimiento del valor agregado en los procesos, desempeño eficaz del proceso, evaluación de datos e información para mejora de los procesos. (ISO, 2015a, p.6).

La mejora continua es la búsqueda de oportunidades direccionadas a mejorar los procesos, establecer objetivos hacia la optimización de estos procesos, la manera de trabajar y el aprovechamiento de las auditorías y sus hallazgos a fin de detectar las situaciones de lo que se hace y cómo se hace, a fin de alcanzar el perfeccionamiento de la organización. Sus indicadores son: reclamos, sugerencias, encuesta de satisfacción, análisis y evaluación para identificar oportunidades. (ISO, 2015a, p.7).

Respecto a la toma de decisiones basada en evidencia, se refiere a las acciones a seguir, sustentadas en el análisis y evaluación a partir de información fiable. Se debe tener certeza que los resultados obtenidos están acorde con la realidad, lo que conlleva a la eficacia de las acciones supeditadas a la fiabilidad de la información de partida. Sus indicadores son:

información precisa y confiable, acceso a la información, análisis de las causas de no conformidades, decisión asertiva. (ISO, 2015a).

Por último, la gestión de las relaciones, es la búsqueda del beneficio mutuo entre las partes interesadas, lo que implica el conocimiento, escucha y fomento del desarrollo de éstas; mediante alianzas estratégicas, con el objetivo de lograr la competitividad, productividad y optimizar los recursos, y su relación con la sociedad. Se consideran como indicadores: acudir a otra entidad para continuar con el trámite, información interconectada entre entidades (ISO, 2015a).

Tabla 1

Dimensiones e indicadores operacionales de la variable calidad del servicio

Dimensiones	Indicadores
1. Enfoque al usuario	1. Comunicación con el usuario 2. Protección de la propiedad del usuario 3. Conocimiento y satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios
2. Liderazgo	1. Política y objetivos de la calidad 2. Responsabilidades y funciones 3. Consecución de resultados previstos 4. Participación, dirección y apoyo 5. Gestión de riesgos
3. Compromiso de las personas	1. Competencia 2. Empoderamiento 3. Involucramiento$$
4. Enfoque a procesos	1. Cumplimiento de los requisitos 2. Valor agregado en los procesos 3. Desempeño eficaz de procesos$ 4. Evaluación de datos e información para la mejora de procesos
5. Mejora	1. Reclamos y sugerencias& 2. Encuesta de satisfacción 3. Identificación de oportunidades&
6. Toma de decisiones basada en evidencia	1. Información precisa y confiable 2. Acceso a la información 3. Análisis de causas de las no conformidades 4. Decisión asertiva
7. Gestión de las relaciones	1. Acudir a otra entidad para concluir 2. Información interconectada entre entidades

Nota: Adaptado de *la Norma ISO 9000 de la ISO,* 2015*.* Ginebra*.*

Variable 2:Satisfacción del usuario.

***Definición conceptual*.**

La Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público, presenta la definición de la satisfacción ciudadana como la valoración de las persona sobre la calidad percibida del bien o servicio recibido por la entidad pública (PCM, 2021)

Definición operacional.

La Norma Técnica mencionada, indica los elementos a tomar en cuenta por las entidades públicas en la entrega de bienes y servicios de calidad que impactan en la satisfacción de las necesidades y expectativas de los ciudadanos, a los que denomina componentes, los cuales serán considerados para esta variable. Asimismo, establece como conductores a los elementos presentes en la provisión de estos bienes y servicios, los cuales generan impacto en la satisfacción del público objetivo: (a) trato profesional durante la atención, (b) información, (c) tiempo, (d) resultado de la gestión, (e) accesibilidad y (f) confianza; los cuales fueron tomados como referencia al establecer los indicadores en el presente estudio. La medición de los componentes o dimensiones se realizó a través de la aplicación de cuestionarios y la Escala Likert.

Definición de las dimensiones.

El trato profesional durante la atención, es la dimensión referida a las acciones que el servidor público realiza y su actitud manifestada durante la entrega del servicio, mediante canales de atención con los que cuenta la entidad. Sus indicadores son: profesionalismo, empatía, igualdad en el trato, conocimiento (PCM, 2021, p.4).

La información durante la atención, es la capacidad de brindar la información de manera eficaz, mediante un lenguaje claro, sencillo, preciso y oportuno que además, contribuye a una comunicación con fluidez y transparencia. Sus dimensiones son comunicación fluida, entendible, precisa y oportuna, escucha activa (PCM, 2021).

Para la dimensión tiempo de atención, se considera al periodo de espera y durante la atención que le toma al usuario recibir el servicio y su resultado de la gestión. Sus indicadores son: demora en la atención, veces que tiene que volver, cumplimiento de plazos (PCM, 2021).

Como resultado de la gestión, está referido a la capacidad de la entidad pública para brindar un servicio correctamente. Este resultado depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos respetando la normativa vigente. Tiene como indicadores: eficacia, oportunidad y eficiencia, facilidad de los requisitos, costo razonable (PCM, 2021, p.4).

Se define a la dimensión accesibilidad para la atención, como las vías de fácil acceso que se brinda al usuario. Tiene como indicadores: seguridad de acceso al lugar, infraestructura, horarios pertinentes (PCM, 2021).

Finalmente, la confianza en la atención, es la percepción que se tiene ante la respuesta a una determinada situación. Se considera como indicadores: previsión de incidentes y contingencias, capacidad de respuesta e imprevistos, transparencia (PCM, 2021).

Tabla 2

Dimensiones e indicadores operacionales de la variable Satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores
1. Trato profesional durante la atención	1. Profesionalismo 2. Empatía 3. Igualdad de trato 4. Conocimiento
2. Información recibida durante la atención	1. Comunicación fluida 2. Entendible 3. Preciso y oportuno 4. Escucha activa
3. Tiempo de atención	1. Demora de la atención 2. Cantidad de veces que tiene que volver 3. Cumplimiento de plazos
4. Resultado de la gestión	1. Eficacia 2. Oportunidad y eficiencia 3. Facilidad de los requisitos 4. Costo razonable
5. Accesibilidad para la atención	1. Seguridad de acceso al lugar 2. Infraestructura 3. Horarios pertinentes
6. Confianza en la atención	1. Previsión de incidentes o contingencias 2. Capacidad de respuesta a imprevistos 3. Transparencia

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

3.3. Población, muestra y muestreo

Población.

Se determinó como población objetivo a todos los miembros que cumplieron con el criterio particular especificado para una investigación (Alvi, 2016). En esa consideración, se tienen a todos los usuarios que residen dentro de la jurisdicción municipal, es decir, que son vecinos del distrito.

Criterios de inclusión.

El promedio de usuarios que acudieron diariamente en busca de atención, recibieron orientación o sus resultados en Plataforma durante el periodo de observación de 5 días hábiles, por la mitad del día de atención; son vecinos que han acudido a la plataforma de atención y orientación de la sede municipal; calculándose un flujo promedio de 40 personas por día; por lo cual, se consideró un aproximado de: 5 x 40 / 2 = 100 usuarios durante el periodo de investigación.

Criterios de exclusión.

Usuarios que no acudieron en el periodo de observación de 5 días hábiles. Así como también, vecinos que acuden por otros asuntos, sin recibir atención, orientación o sus resultados en Plataforma de la sede municipal.

Muestra.

Para el tamaño de la muestra, se ha utilizado una fórmula estadística en una población finita, puesto que se conoce la cantidad de la población. El cálculo del tamaño de la muestra se presenta en el Anexo 6. Como resultado, la muestra aplicada corresponde a 80 usuarios que accedieron a la Plataforma de la municipalidad en su área de atención, orientación y obtención de resultados.

Muestreo.

Muestreo es tomar una subconjunto del marco de muestreo elegido o de toda la población y puede utilizarse para hacer inferir sobre una población o para generalizar en relación a la teoría existente (Taherdoost, 2016).

Se procedió a un muestreo de modelo no probabilístico, considerando la poca disponibilidad de recursos (tiempo y esfuerzo); por lo cual, en la búsqueda de participantes resultó más factible el haber sido de carácter voluntario. Los integrantes de la muestra se autoseleccionan para ser parte del estudio y entre sus ventajas están: ser más económico y consumir menos tiempo; sin embargo, entre sus desventajas se consideraron: el problema de generalización, errores sistemáticos, sólo los participantes que tienen interés en el tema, por lo que no fue posible tener representantes indiferentes a éste (Alvi, 2016).

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Mwita (2022) afirma que la recolección de datos es un proceso sistémico de recopilación de la información necesaria, que tienen por finalidad responder preguntas o resolver un problema de investigación en particular o para proporcionar una base que sirva como sustento en la aceptación o rechazo de la hipótesis de

investigación. En este estudio, el instrumento se elaboró en base a la operacionalización de las variables.

En la recopilación de información, se utilizó a la encuesta como técnica de obtención de datos relevantes para la investigación, la cual estuvo dirigida al público usuario que ha sido atendido, ha recibido orientación o se le entregó los resultados de su gestión en la Plataforma de la sede municipal. El instrumento de recolección de datos aplicado fue el cuestionario, enfocado al usuario que acudió a las instalaciones de la municipalidad, tiene interés en el tema y accedió a colaborar de forma voluntaria. El cuestionario estuvo conformado por dos secciones, una sección referida a la variable calidad del servicio, que fue medida, utilizando la escala de Likert con 28 ítems de 5 alternativas y la sección orientada a la variable satisfacción del usuario, que fue medida con el empleo de la escala Likert en 20 ítems de 5 alternativas, que se muestran en las Figura 7 y Figura 8 respectivamente.

Figura 7

Escala con puntajes y nivel con rangos de la variable calidad del servicio

Escala	Totalmente de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1
Nivel	Muy alto	140 - 113
	Alto	112 - 85
	Medio	84 - 57
	Bajo	56 - 29
	Muy bajo	28 - 7

Figura 8

Escala con puntajes y nivel con rangos de la variable satisfacción del usuario

Escala	Totalmente de acuerdo	5
	De acuerdo	4
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
	En desacuerdo	2
	Totalmente en desacuerdo	1
Nivel	Muy alto	100 - 81
	Alto	80 - 61
	Medio	60 - 41
	Bajo	40 - 21
	Muy bajo	20 - 6

Validez: En todo instrumento de medición, la validez y confiabilidad son dos características críticas que deben estar presentes, debido a que la evaluación de estudios que no tienen estas características no serían éticamente correctos y los vuelve científicamente controversial (Sürücü y Maslakci, 2020).

El instrumento elaborado, se sometió a un proceso de validación por juicio de cuatros expertos, que fueron seleccionados al cumplir con las condiciones requeridas, como tener el grado de Maestría o superior reconocido por SUNEDU, con experiencia laboral en el sector público y tener la disponibilidad de proporcionar parte de su tiempo para la revisión del instrumento.

Confiabilidad: La confiabilidad es un indicador de estabilidad de los valores medidos que se obtienen en las mediciones repetitivas, usando el instrumento de medición en las mismas circunstancias (Sürücü y Maslakci, 2020); es decir, que la confiabilidad, es el nivel que un instrumento se aplica en reiteradas ocasiones a los sujetos de estudio, da los mismos resultados.

De esta forma, la prueba piloto realizada a 10 usuarios atendidos en la municipalidad dio como resultado un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.94 y 0.93 para cada variable de manera correspondiente (ver Anexo 5), lo cual

demuestra que el cuestionario cumple con las condiciones de fiabilidad y consistencia; además, ha sido de fácil comprensión y entendimiento por los encuestados. De acuerdo a que se muestra en el mismo anexo, sobre la interpretación del coeficiente de confiabilidad, citado por Zumarán et al. (2017), la valoración de los coeficientes Alfa de Cronbach estimados en las variables calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y satisfacción del usuario, fueron considerados como de muy alta confiabilidad y son adecuados para la presente investigación.

Finalmente, se realizó la prueba de distribución de los datos, aplicando la prueba de Kolmogorov-Smirnov dado que el tamaño de la muestra fue de 80 registros. El resultado indicó que, los datos se alinearon una distribución normal, al obtenerse una significancia mayor a 0.05, en ambas variables. Este resultado, permitió la utilización del estadístico de correlación de Pearson para la prueba de hipótesis que se presentará más adelante. Habría que señalar que el grado de libertad (gl) es 78 de un total de 80, con una pérdida de 2 (Anexo 5).

3.5. Procedimientos

Los procedimientos realizados fueron los siguientes: (a) Identificación del problema; (b) validación de la problemática a nivel local, nacional e internacional; (c) fundamentación teórica y determinación de las variables de estudio; (d) diseño de la matriz de consistencia conteniendo los objetivos y las hipótesis del estudio; (d) diseño de la matriz de operacionalización de las variables con la respectiva identificación de dimensiones e indicadores, (e) elaboración del instrumento de medición de datos; (f) validación del instrumento de por expertos.

Habiendo completado lo anterior; se consideró importante, la ejecución de la g) prueba piloto para encontrar el coeficiente de confiabilidad, mediante el análisis de resultados; procediendo a continuación con la (h) determinación de población y muestra; (i) emisión de encuestas a ser aplicada a los usuarios que fueron atendidos, recibieron orientación o el resultado de su trámite en Plataforma de la sede de la municipalidad distrital de Lima Metropolitana, (j) aplicación del instrumento; (k) procesamiento de la información con ayuda del aplicativo PSPP en

la obtención de resultados estadísticos; (l) análisis de resultados y discusión; (m) conclusiones y recomendaciones.

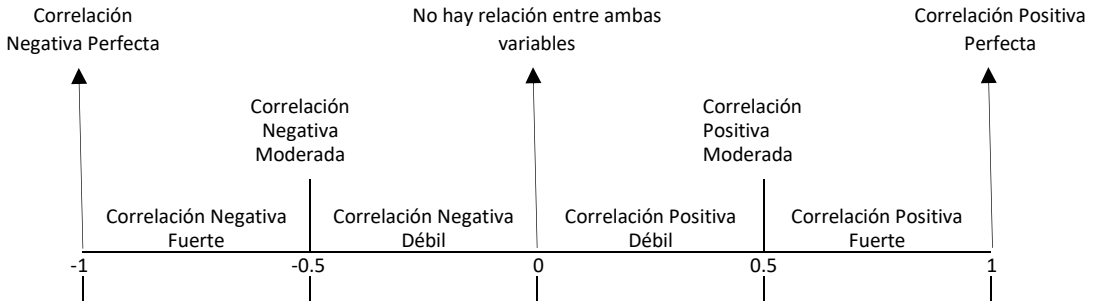
3.6. Método de análisis de datos

Para el análisis fue útil el programa estadístico PSPP (sus siglas no tienen un significado especial, siendo una versión modificada del SPSS), que consiste en un software de uso libre, el cual permitió trabajar con grandes cantidades de datos, mediante la creación de tablas y gráficos, estructurados en las dos siguientes etapas, a fin de lograr medir los datos estadísticos a través de tendencias, modas, frecuencias y figuras. Buscando sintetizar la información recibida: a) se describió el comportamiento de las dos variables en estudio, mostrando estadísticos a nivel descriptivos en tablas de frecuencias con sus respectivos porcentajes, b) se analizó la correlación entre las dos variables, calculando el coeficiente de correlación de “r” de Pearson.

Se empleó la estadística inferencial como un conjunto de procedimientos para la obtención de conclusiones generales a partir de muestras de una población, que en esta investigación, fue aplicada a las variables calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y satisfacción del usuario. Finalmente, para la interpretación del valor del coeficiente de correlación, se recurrió a lo mostrado en la figura 9, que es la representación gráfica del camino en la presentación de los resultados y redacción de las conclusiones.

Figura 9

Interpretación de la fuerza y dirección del coeficiente de correlación



Nota: Adaptado de Estadística aplicada a los negocios y la economía de Douglas, William y Samuel, 2012. México. Mc Graw-Hill. 15 ed.

3.7. Aspectos éticos

En la investigación científica, así como en el desarrollo humano, es necesario que la ética esté inmersa, ya que responde a la necesidad de búsqueda de la verdad, a través del conocimiento, e indefectiblemente esta coherencia ética pueda garantizar los hechos para el bien de las personas o la sociedad (Inguillay et al., 2020). En tal sentido, en el presente estudio, se toman en cuenta los siguientes aspectos éticos: (a) cumplimiento con el principio de veracidad en el contenido de la investigación, (b) cumplimiento con la metodología y las normas éticas de la Universidad, (c) citación de las referencias bibliográficas en reconocimiento a los derechos de autor, (d) confidencialidad de la información obtenida, (e) uso de los resultados de la investigación, dirigido hacia el bien de las personas y de la sociedad, sin ningún matiz de maleficencia.

IV. RESULTADOS

Análisis descriptivo.

Variable 1: Calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001.

Como resultado del análisis de los datos recolectados, los usuarios atendidos en la sede de la municipalidad distrital de Lima Metropolitana, consideraron que la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 es alta en un 69%, mientras que el nivel muy alto, fue valorado en 9% de los encuestados y el 17% ha sido valorado como medio. Sólo el 5% lo consideró bajo, tal como se visualiza en la Tabla 7.

Tabla 3

Valoración de la calidad del servicio de la calidad del servicio

Valoración	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	0	0%
Bajo	4	5%
Medio	13	17%
Alto	54	69%
Muy alto	7	9%
Total	78	100%

Variable 2: Satisfacción del usuario

Como resultado del análisis de los datos recolectados de los usuarios atendidos en la sede de la municipalidad distrital de Lima Metropolitana, consideraron su satisfacción alta en un 64%, mientras que, al nivel muy alto fue valorado por el 17% de los encuestados y el 13% estuvo valorado como nivel medio. Solo el 5% lo consideró bajo, y el 1% lo colocó en un nivel muy bajo, tal como se observa en la Tabla 8.

Tabla 4

Valoración de la variable satisfacción del usuario

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy bajo	1	1%
Bajo	4	5%
Medio	10	13%
Alto	50	64%
Muy alto	13	17%
Total	78	100 %

Análisis inferencial.

Respecto a la prueba de hipótesis general, que permite comprobar la correlación entre las variables la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en la sede de la municipalidad distrital de Lima Metropolitana, se obtuvo como valor la Significancia, un 0.000 que es menor a 0.05, se trata de un aspecto que permite validar que, si existe correlación positiva, además el coeficiente de Pearson 0.725 indica que la correlación es muy significativa entre las variables.

Tabla 5

Contrastación de hipótesis general

Correlaciones

		Calidad del servicio	**Satisfacción del usuario**
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1.000	0.725[a]
	Sing. (2-colas)		0.000
	N	78	76
Satisfacción del usuario	Correlación de Pearson	0.725[a]	1.000
	Sing. (2-colas)	0.000	
	N	76	78

Nota: [a] Nivel de significancia 0.05

Respecto a la contrastación de hipótesis sobre la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el trato profesional durante la atención, se pudo comprobar que existe relación positiva fuerte, dado que la significancia fue de 0.000 < 0.05 y el coeficiente r = 0.645, tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 6

Contrastación de la hipótesis 1

Correlaciones

		Calidad del servicio	**Satisfacción del usuario**
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1.000	0.645[a]
	Sing. (2-colas)		0.000
	N	78	78
Trato professional durante la atención	Correlación de Pearson	0.645[a]	1.000
	Sing. (2-colas)	0.000	
	N	78	80

Nota: [a] Nivel de significancia 0.05

Respecto a la contrastación de hipótesis sobre la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la Información recibida durante la atención, se pudo comprobar que existe relación positiva fuerte, dado que la significancia fue 0.000 < 0.05 y el coeficiente r = 0.635, tal como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 7

Contrastación de la hipótesis 2

Correlaciones

		Calidad del servicio	**Satisfacción del usuario**
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1.000	0.635[a]
	Sing. (2-colas)		0.000
	N	78	78
Información recibida durante la atención	Correlación de Pearson	0.635[a]	1.000
	Sing. (2-colas)	0.000	
	N	78	80

Nota: [a] Nivel de significancia 0.05

Respecto a la contrastación de hipótesis sobre la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el tiempo de atención, se pudo comprobar que existe relación positiva fuerte, dado que la significancia fue 0.000 < 0.05 y el coeficiente r = 0.526, tal como se aprecia en la tabla a continuación.

Tabla 8

Contrastación de la hipótesis 3

Correlaciones

		Calidad del servicio	**Satisfacción del usuario**
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1.000	0.526[a]
	Sing. (2-colas)		0.000
	N	78	78
Tiempo de atención	Correlación de Pearson	0.526[a]	1.000
	Sing. (2-colas)	0.000	
	N	78	80

Nota: [a] Nivel de significancia 0.05

Respecto a la contrastación de hipótesis sobre la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el resultado de la gestión, se pudo comprobar que existe relación positiva fuerte, dado que la significancia fue 0.000 < 0.05 y el coeficiente r = 0.619, tal como se muestra en la Tabla 13.

Tabla 9

Contrastación de la hipótesis 4

Correlaciones

		Calidad del servicio	**Satisfacción del usuario**
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1.000	0.619[a]
	Sing. (2-colas)		0.000
	N	78	76
Resultado de la gestión	Correlación de Pearson	0.619[a]	1.000
	Sing. (2-colas)	0.000	
	N	76	80

Nota: [a] Nivel de significancia 0.05

Respecto a la contrastación de hipótesis sobre la relación entre la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la accesibilidad para la atención, se pudo comprobar que existe relación positiva débil, dado que la significancia resultó 0.000 < 0.05 y el coeficiente r = 0.435, tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10

Contrastación de la hipótesis 5

Correlaciones

		Calidad del servicio	**Satisfacción del usuario**
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1.000	0.435[a]
	Sing. (2-colas)		0.000
	N	78	78
Accesibilidad para la atención	Correlación de Pearson	0.435[a]	1.000
	Sing. (2-colas)	0.000	
	N	78	80

Nota: [a] Nivel de significancia 0.05

Respecto a la contrastación de hipótesis sobre la relación entre la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la confianza en la atención, se pudo comprobar que existe relación positiva moderada, dado que la significancia fue 0.000 < 0.05 y el coeficiente r = 0.554, tal como se muestra en la tabla siguiente.

Tabla 11

Contrastación de la hipótesis 6

Correlaciones

		Calidad del servicio	**Satisfacción del usuario**
Calidad del servicio	Correlación de Pearson	1.000	0.554[a]
	Sing. (2-colas)		0.000
	N	78	78
Confianza en la atención	Correlación de Pearson	0.554[a]	1.000
	Sing. (2-colas)	0.000	
	N	78	80

Nota: [a] Nivel de significancia 0.05

V. DISCUSIÓN

La presente investigación estuvo orientada a conocer la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario atendido, que recibió orientación o sus resultados en Plataforma de una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2022, donde los hallazgos consideraron que, la calidad del servicio es alta en un 69%, mientras que el nivel medio fue valorado en un 17% y el nivel muy alto en 9%; de otro lado, han valorado la satisfacción del usuario a nivel medio, el 13% de los encuestados, en un nivel alto, el 64%, mientras que el nivel muy alto, valorado por el 17% de los encuestados.

Respecto a la prueba de hipótesis general, que permite comprobar la correlación entre las variables, se valida como satisfactorio, ya que la significancia (0.000) resulta menor que 0.05, y el coeficiente de correlación de Pearson tuvo un valor r =0.725, lo cual indica que dicha correlación es positiva fuerte; es decir, muy significativa entre las variables. Los resultados corroboran la importancia de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario atendido en Plataforma de una municipalidad distrital de Lima Metropolitana; pues en esta investigación, la percepción es, que existe una alta valoración y con un grado de relación muy significativo, evidenciando la satisfacción de los usuarios por la calidad del servicio brindado en este municipio, en el aspecto mencionado.

Un resultado similar, obtuvo la investigación de modelo correlacional de Cruz et al. (2022) en la Municipalidad Provincial de Abancay, donde se demostró que existe una relación significativa entre la gestión municipal (dimensiones de eficiencia, eficacia y finanzas) con la variable servicio de calidad (dimensiones de tangibilidad, seguridad y receptividad), con la obtención de los siguientes resultados para cada dimensión 42.2% eficiencia; 54.7% eficacia y 53.6% finanzas. Estos resultados coinciden con la hipótesis específica sobre la información durante la atención (r=0.635), resultado de la gestión (r=0.619) y en menor medida accesibilidad (r=0.435).

Por otro lado, Cuba (2022) tuvo resultados parecidos en su investigación correlacional no probabilística: La investigación calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Saylla

– Cusco, 2022, donde demostró que, la calidad del servicio influye significativamente sobre la satisfacción, siendo su resultado la constante de correlación de 0,960 (alta correlación), cuyo valor de significatividad fue mayor al p valor estimado es decir que ($\alpha > p$).

La efectividad de los estándares de la calidad tiende a dar resultados similares en los usuarios de otros organismos públicos. Han y Oh (2022), quienes examinaron la relación y el efecto entre el Sistema de Gestión de Calidad (CGS) y la Satisfacción del Cliente del Servicio Público (PCSI) con una muestra de 130 entidades públicas y 370 organizaciones para-gubernamentales, revelaron en sus resultados que, la gestión de la calidad tuvo un efecto de carácter positivo tanto como en el desempeño financiero así como en el PCSI. La calidad técnica estuvo directamente relacionada con la calidad del comportamiento al tener un resultado de 4.2 y un efecto directo sobre el PCSI con un coeficiente de 0.74.

Finalmente, estos resultados coinciden con la investigación de Benzaquen de las Casas (2018), quien obtuvo resultados parecidos tras analizar 211 empresas peruanas. El objetivo principal fue comparar la tendencia de las empresas peruanas que poseen una Certificación ISO 9001 y las que funcionan sin tenerla. Los resultados mostraron que las empresas con certificación obtuvieron un promedio de 3.95, destacando sobre aquellas que no fueron certificadas con un promedio de 3.45; es decir, obteniendo una diferencia significativa. Un comparativo más analítico de sus conclusiones fue la alta puntuación que tuvieron los factores: Liderazgo (4.17), Planeamiento (3.96) y Producto (3.95).

Un punto que resalta, comparando los resultados obtenidos en este estudio y las conclusiones de algunos investigadores como Martínez-Zarzuelo et al. (2022) y Htang (2021), quienes se enfocaron en la calidad brindada en las escuelas relacionada a la satisfacción de los estudiantes, maestros e inclusive las familias, es que no fueron de acuerdo a lo esperado; esto es, una relación positiva, pero de nivel de significancia débil.

Entonces, es posible inferir que, aunque los alumnos son considerados como usuarios, existen otros factores que influyen en el dimensionamiento, entre ellos el rendimiento escolar, el nivel académico, la comodidad de las

instalaciones, la colaboración, entre otros; por lo cual, no podría atribuirse que la metodología no fue la adecuada; sino por el contrario, estuvo acorde al objetivo propuesto y cumple con el fin de la investigación en términos de su justificación práctica, la cual es la de servir de base para posteriores investigaciones.

El resultado obtenido acerca del nivel de significancia y la correlación positiva en esta investigación, coincide el de Tupac Yupanqui et al. (2021), puesto que utilizando similar metodología de naturaleza transversal cuantitativa de corte descriptivo, no experimental que correlaciona la calidad de atención a partir de la fidelización de 151 pacientes atendidos como muestra, y el empleo del modelo SERVPERF; evidenciaron que la relación fue positiva y fuerte, al tener menos de 0.05 el nivel de significancia alta y definida, pudiendo concluir que, ante una atención de calidad mayor, la fidelización del paciente aumenta, considerando éste como un efecto de su satisfacción.

Sucede lo mismo en el caso de Jaramillo-Jimbo et al. (2020), quienes en su investigación, al obtener un índice de 0.924 y un coeficiente p-valor menor 0.05 demostraron que, la calidad del servicio se relacionaba con la satisfacción del paciente atendido, de manera positiva y fuerte.

A nivel metodológico, la comparación de estudios y de coeficientes de correlación demuestran que existe una relación muy estrecha y positiva entre las variables: calidad del servicio y satisfacción del usuario. En tal sentido, el modelo correlacional, ha permitido observar coincidencias de resultados con otras investigaciones similares. A nivel de procedimientos, desde el enfoque cuantitativo, se ha podido observar que los diferentes modelos de calidad del servicio y satisfacción del usuario responden, en el fondo, a parecidas preocupaciones, siendo importante remarcar que la tendencia está dirigida a uniformizar los diferentes modelos.

Al analizar los resultados de la contrastación de las hipótesis específicas, resalta el coeficiente mayor obtenido, para la relación entre la calidad del servicio y el trato profesional durante la atención de 0.635 (hipótesis 1); lo cual puede explicarse si se ve enfocado a la realidad; esto es, que las acciones que se tomen en el mejoramiento de la calidad, influyen positivamente en el buen trato y la capacidad profesional de los servidores públicos, siendo percibido directamente

por el usuario e incidiendo en su satisfacción; por ello Bruno (2018) recomienda que, el mantenimiento de la calidad del servicio, debería lograrse cuando las organizaciones proporcionen aquellos dispositivos dirigidos a usar y desarrollar las competencias de los servidores públicos, quienes al conocer sus deberes y responsabilidades, se sentirán más comprometidos con la entidad (Abdullah y Abdallah, 2021), teniendo un impacto positivo en la atención.

En contraste, está el coeficiente menor obtenido en la relación de la calidad del servicio y la accesibilidad (hipótesis 5); ante lo cual, se puede inferir que un servicio de mejor calidad, aunque incida directamente en las acciones desarrolladas por la entidad municipal al brindar los mecanismos que permitan al usuario acceder de manera más cómoda, segura y fiable al servicio que buscan, no garantiza que esté disponible cuando lo requieran; por ejemplo, el horario de atención no es pertinente para las personas que trabajan en un turno fijo laboral.

A fin de resolver este inconveniente, se tienen las plataformas virtuales; sin embargo, actualmente, aún se producen incidencias como lentitud, pérdida de información, imposibilidad de conexión, entre otros inconvenientes; debilitando la confianza del usuario. A fin de salvar esta debilidad, en algunas sedes de entidades públicas, como es el caso de la Sunarp, que también cuenta con la Certificación ISO 9001, se ha optado por atender sábados, domingos e inclusive en horario nocturno, cuyo objetivo de atender a los usuarios, quienes reflejan una inminente satisfacción.

Acerca del coeficiente que se obtuvo en la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la confianza en la atención (hipótesis 6), de 0.554 que confirma la relación positiva de carácter moderado, se puede explicar, por ejemplo, que a pesar de todo el esfuerzo que se realiza para que la información brindada sea confiable, la actitud del servidor público sea transparente, la tecnología implementada sea de última generación, exista un manual de contingencia y continuidad del negocio; no se puede evitar que aún se produzcan incidencias como caída de la red por causas imputables al proveedor, ataque cibernéticos, desastres naturales, incidentes no previstos, entre otros.

A través de este estudio y los resultados de los investigadores, se puede decir que, la satisfacción del usuario es una cuantificación de qué tan beneficioso le ha sido el servicio brindado. En tiempos pasados, se definía la satisfacción del usuario como la percepción que ellos tenía en la medida del cumplimiento de sus requisitos, claramente identificados; sin embargo, actualmente se incluye el cumplimiento de sus expectativas, las cuales no necesariamente están establecidas con claridad, y que en algunos casos, ni podrían ser conocidas por la entidad o incluso por el usuario mismo, hasta el momento que se entrega el servicio, tal como lo señala la ISO 9000:2015.

Respecto a la calidad del servicio, se tiene presente que, a diferencia de la calidad del producto, no es tan fácil de medir mediante el uso de una escala absoluta, por lo cual, se pone énfasis en valorar o cuantificar la relación existente con la satisfacción de público usuario. En este sentido, las acciones que realice la entidad para obtener la Certificación ISO 9001, es esencialmente, lograr que el sentido de calidad, se entienda, se mantenga, se sienta, se alcancen los resultados y se mejore cada vez más.

Cabe señalar que, si la calidad del servicio no cumple con las expectativas del usuario, éste inmediatamente mostrará señales de insatisfacción y una reacción natural se manifestará en las quejas y reclamos. En cambio, si la calidad del servicio fuera óptima, tanto así que superara sus expectativas, las expresiones de gratitud serían evidentes, y la entidad pública, en este caso las municipalidades, estarían demostrando su vocación de servicio al ciudadano, contribuyendo a alcanzar la situación futura deseada al 2030 (mencionada en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030), siendo uno de sus escenarios, el de brindar servicios que generan valiosos resultados para las personas.

VI. CONCLUSIONES

Primera: A través del resultado estadístico y su respectivo análisis, se puede concluir que existe relación positiva de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2022, lo cual se corrobora por un valor de la significancia de 0.000 con un coeficiente de relación r=0.725; lo que se traduce en que, al mejorar la calidad del servicio, la satisfacción del usuario es mayor.

Segunda: Se estimó un valor de la significancia de 0.000 con un coeficiente de relación r=0.645, lo que significa que existe una relación positiva de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el trato profesional durante la atención; es decir, que a mejor calidad de servicio, éste se ve reflejado en el trato profesional.

Tercera: Se validó una relación positiva de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la información recibida durante la atención, lo cual se corrobora con la estimación del valor de la significancia de 0.000 con un coeficiente de relación r=0.635, lo que lleva a inferir que, a mejor calidad de servicio, la información recibida durante la atención es más acertada, oportuna y pertinente.

Cuarta: Se demostró la relación positiva de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el tiempo de atención, lo cual se corrobora al haber estimado un valor de la significancia de 0.000 y un coeficiente de relación r=0.526, lo que se traduce en: a una mejor calidad del servicio se optimiza el tiempo de atención.

Quinta: Se estimó un valor de la significancia de 0.000 con un coeficiente de relación r=0.619, que valida la relación positiva de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el resultado de la gestión; es decir que a mejor calidad de servicio; se obtienen mejores resultados en la gestión.

Sexta: Se demostró la existencia de una relación positiva de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la accesibilidad para la atención, lo cual se corrobora por la estimación de un valor de la significancia de 0.000 y un coeficiente de relación r=0.435; sin embargo, al ser menor a 0.5, se entiende que

es medianamente significativo; por lo cual se concluye que la mejora en la calidad del servicio, no necesariamente conlleva a que la atención sea más accesible.

Sétima. Se validó que existe una relación positiva de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la confianza en la atención, lo cual se corrobora por la estimación de un valor de la significancia de 0.000 con un coeficiente de relación r=0.554, por lo que se concluye que, la mejora en la calidad del servicio contribuye moderadamente al aumento de la confianza del usuario en la atención, la cual puede estar influenciada por otros factores.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Debido a que se consideraron las 7 dimensiones de la calidad del servicio detectadas en la Norma ISO 9001 y las 6 dimensiones determinadas por la Norma Técnica Peruana con sus respectivos indicadores, la cantidad de ítems en la encuesta resultó ser un poco extensa; razón por la cual, se encontró algo de resistencia en los encuestados para responder a todos los ítems del cuestionario, afectando su concentración; entonces es recomendable realizar en las próximas investigaciones, una encuesta en etapas o simplificar algunos términos.

Segunda: Debido al tiempo limitado de la investigación, no se pudo realizar un estudio comparativo, entre diversas municipalidades, el cual podría ser una base para contrastar las respuestas entre estás. Se considera que una comparación daría buenos resultados, encaminados a comprender mejor el grado de satisfacción de los usuarios al enfrentarse a la Plataforma de atención.

Tercera: Sería recomendable proponer una investigación de diseño experimental y aplicativo; de tal forma, que se pueda llevar el modelo de calidad del servicio de la municipalidad distrital objeto del presente estudio, a otra municipalidad que no cuenta con la Certificación ISO 9001.

Cuarta: Finalmente, sería relevante proponer líneas de investigación que profundicen las causas sobre los factores que impiden que los servicios públicos consigan el 100% de satisfacción, de esa manera, daríamos un gran avance para superar la brecha que dificulta al Estado lograr cumplir sus objetivos de accesibilidad, entendidos como derechos fundamentales.

REFERENCIAS

Abdullah, A., & Abdalá, S. (2021). Productive workplace behavior at the governmental sector: The case of the UAE. WB at the governmental sector in the UAE. *Journal of Advances in Management Research, 18*(1), 63-84. https://doi.org/10.1108/JAMR-05-2020-0088

Alnuaimi, M. O., Ismail, N. B., & Packeer, S. (2021). Service Quality factors, satisfaction y perceived welfare among customer of public services in the U.A.E. *International Journal of Entrepreneurship* (25), 1-15. https://doi.org/10.48165/sajssh.2021.2303

Alvi, M. (2016). A Manual for Selecting Sampling. https://mpra.ub.uni-muenchen.de/70218/1/MPRA_paper_70218.pdf

Antunes, M. G., Mucharreira, P. R., T. Justino, M. R., & Texeira-Quirós, J. (2019). Gestión de la Calidad Total y la Certificación de la Calidad en las Corporaciones de Servicios. *Revista Internacional para la Investigación de Calidad*, 847-864. https://doi.org/10.24874/IJQR14.03-13

Arancibia, S., Leguina, A., & Espinosa, P. (2013). Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. *Revista de Ciencias Sociales* (RCS) Vol. XIX, No. 2, Abril - Junio 2013, pp. 255 - 267

Armas, V. G. D. (2022). La calidad del servicio y su efecto en la satisfacción los usuarios en instituciones públicas: un enfoque PLS-SEM aplicado a las municipalidades de Costa Rica. *Apuntes de Economía y Sociedad UNAN - León*, 7-24. https://doi.org/10.5377/aes.

Arribas, D. J.-M., & Martínez-Mediano, C. (2017). Análisis y valoración de la aplicación de sistemas de gestión de la calidad ISO 9001 y su incidencia en centros educativos. *Revista Complutense de Educación, 28*(4), 1137-1154. https://doi.org/10.5209/RCED.51616

Bayol M.P., de la Foye, A., Tenenhaus, M., & Tellier C. (2000). Use of PLS Path Modelling to estimate the European Consumer Satisfaction Index (ESCI) model. Statistica Applicata, 12 (2000), pp. 361-375

Benzaquen de las Casas, J. (2018). La ISO 9001 y la administración de la calidad total en las empresas peruanas. *Universidad & Empresa.* https://revistas.urosario.edu.co/xml/1872/187255450011/index.html

Bruno, A. (2018). The “organizing” paradigm in public administration: Learning by focusing on customer orientation. *Journal of Workplace Learning, 30*(3), 186-198. https://doi.org/10.1108/JWL-01-2018-0027

Buics, L., & Balassa, B. E. (2020). Applying new methods for analyzing public service. *Pro Publico Bono – Public Administration Studies*, 8(2), 2-29. https://doi.org/10.32575/ppb.2020.2.1

Chen, Z. (2022). Evaluation analysis and key index system construction of urban public management service quality based on grey judgment method. *Journal of Sensors*. https://doi.org/10.1155/2022/2453324

Chien, N. B., & Thanh, N.N. (2022). The Impact of Good Governance on the People’s Satisfaction with Public Administrative Services in Vietnam. Administrative Sciences, 12(35). https://doi.org/10.3390/admsci12010035

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

Cruz, A. O.; Choquehuanca, S. C. A.; Gonzales, A. S. E.; & Valenzuela, M. A. (2022). Municipal management and quality of service in the Provincial Municipality of Abancay, 2021. *Llamkasun. Revista de Investigación Científica y Tecnológica*, *3*(1), 197-209. https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.100

Cuba, M. J. (2022). Influencia de la calidad de servicio sobre la satisfacción del cliente en los trabajadores de la municipalidad distrital de Saylla -Cusco. *Ciencia Latina. Revista Multidisciplinar, 6*(4), 1264-1273. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659

D.S. No 046-2014-PCM. (2014, 1 de julio). *Anexo del Decreto Supremo Nº 046-2014-PCM, que aprueba la Política Nacional para la Calidad.* (Diario Oficial El Peruano, Ed.). https://tinyurl.com/28slrapb

D. S. No 123-2018-PCM. Que aprueba el Reglamento del Sistema Administrativo de Modernización de la Gestión Pública. Diario Oficial El Peruano (2018, 18 diciembre). https://tinyurl.com/2dhdo8vo

D. S. No 103-2022-PCM. Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030. Diario Oficial El Peruano (2022,19 de agosto). https://tinyurl.com/22ukm7d4

Defensoría del Pueblo. (2020). *Vigésimo tercer informe anual 2019*. https://tinyurl.com/2yclvb6g

Defensoría del Pueblo. (2022). *Vigésimo quinto informe anual 2021*. https://tinyurl.com/2csvgzaf

Febres-Ramos, R. J. & Mercado-Rey, M. R. (020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. *Revista de la Facultad de Medicina Humana. 20*(3), 397-403. http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123

Galvão, M., Bessa, M., Leal, C., & Silva, R. (2022). Municipal rating System—A municipality compliance index. *Administrative Sciences, 12*(2), 46. https://doi.org/10.3390/admsci12020046

García-Haro, L. F., García-Castillo, L. M., Castillo-Saenz, R. A., & García-Castillo, L. G. (2022). Inferencia de la calidad humana en la mejora del trato al usuario del sector público desde la virtualidad. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação; Lousada* (E-51), 340-353. https://tinyurl.com/2de8d855

Gómez-Sanz, J., E.-Gallego-Gavela V., Simón-Sacristán M., et al. (2020). Estrategias para la implantación de un sistema de gestión de la calidad en los laboratorios clínicos del Hospital Central de la Defensa Gómez Ulla. *Sanidad Militar, 76*(4), 245-253. https://tinyurl.com/2j8utc5r

Gye-Soo, K. (2020). The effect of quality management and big data management on customer satisfaction in Korea's public sector. *Sustainability, 12(13)*, 5474. https://doi.org/10.3390/su12135474

Han, S., & Oh, J. (2020). The importance of quality management implementation in public sector and role of behavioral quality management practice. *Benchmarking: An International Journal, 26*(1), 21-48. https://doi.org/10.35152/snusjb.2020.26.1.002

Htang, L. K. (2021). A look at university student service quality and satisfaction. *Quality. Assurance in Education, 29*(2/3), 101-115. https://doi.org/10.1108/QAE-09-2020-0108

Inguillay, G. L., Tercero Chicaiza, S. L., & López Aguirre, J. (2020). Ética en la investigación científica. *Imaginario Social, 3*(1). https://doi.org/10.31876/is.v3i1.10

Ipsos. (2017). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017*. https://tinyurl.com/25jkxd9x

Jaramillo-Jimbo, C. D., Fabra-Nuñez, G. V., & Falcón-Maldonado, R. G. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher, 5*(6), 4-23. https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324

Lun Pun Torres, V. A. (2020). Gestión administrativa y calidad del servicio de la Autoridad Marítima Nacional según el usuario en el puerto del Callao. *ESUP, 17*(1), 09-26. https://doi:10.35628/resup.v16i2.79

Magd, H., & Curry, A. (2003) ISO 9000 and TQM: Are They Complementary or Contradictory to Each Other? *The TQM Magazine*, 15,224-256. https://doi.org/10.1108/09544780310486155

Martínez-Zarzuelo, A., Rodriguez-Mantilla, J. M., & Fernández-Díaz, M. J. (2022). Improvements in climate and satisfaction after implementing a quality management system in education. *Evaluation and Program Planning, 94*. https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102119

Matraeva, L. V., Kaurova, O. V., & Vasiutina, E. S. (2020). Conceptual model to measure public service quality and service satisfaction: Russian practice: Acces la success. *Calitatea, 21*(177), 77-85. https://www.proquest.com/docview/2436132111

Minelli, A., & Ruffini, R. (2018). Citizen feedback as a tool for continuous improvement in local bodies. *The International Journal of Public Sector Management, 31*(1), 46-64. https://doi.org/10.1108/IJPSM-01-2017-0010

Morales R. G. P., Paucar M. Y. R., León, V. C. G., Matos. M, J. J., & Pujay, C. O. E. (2021). La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de la Unidad de Gestión Educativa Local 01 - San Juan de Miraflores. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar, 5*(2), 1311. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.316

Moreno, C. E. Y. (2019). Calidad del servicio de internet y satisfacción del cliente. *Revistas de investigación UNMSM*, 105-116. https://doi.org/10.15381/idata.v22i2.17392

Mwita, K. (2022). Factors to consider when choosing data collection methods. *International Journal of Research in Business and Social Science, 11*(5), 532-538. https://doi.org/10.20525/ijrbs.v11i5.1842

Niraula, S. R. (2019). A review of research process, data collection and analysis. *Insights Biol Med* (3). https://doi:10.29328/journal.ibm.1001014

Organización Internacional de Normalización. (2015a). *Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario*. (ISO 9000) https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf

Organización Internacional de Normalización. (2015b). *Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos* (ISO 9001). http://www.cucsur.udg.mx/sites/default/files/iso_9001_2015_esp_rev.pdf

Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (2020). *Calidad de los servicios centrado en las personas.* https://tinyurl.com/28pt9fko

Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública. (2021). *Norma Técnica para la gestión de la calidad de servicios.* No 004-2021-PCM/SGP. Anexo 1. https://tinyurl.com/2cet93cj

Presidencia del Consejo de Ministros. Secretaría de Gestión Pública (2021). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021. https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf

Roseth, B., Angela, R., Pedro, F., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S. Linares & Lejarraga, S. F. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital.* Washington, EEUU: Banco Interamericano de Desarrollo. http://dx.doi.org/10.18235/0001150

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). Metodología de la investigación. Ciudad de México. México. Editorial Mc Graw Hill Education. 634p. https://tinyurl.com/yxky7c6g

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México. México. Editorial Mc Graw Hill Education. 714p. https://tinyurl.com/yjq29hgh

Sürücü, L., & Maslakçi, A. (2020). Validity and Reliability in Quantitative Research. *Business And Management Studies An International Journal, 8*(3), 2694-2726. https://doi.org/10.15295/bmij.v8i3.1540

Swallehe, O. (2021). Service delivery and customer satisfaction in public organizations. *IUP Journal of Marketing Management, 20*(2), 7-33. https://www.proquest.com/docview/2554664611

Taherdoost, H. (2016). Sampling Methods in Research Methodology; How to Choose a Sampling Technique for Research. (H. E. LTD, Ed.) *Revista Internacional de Investigación Académica en Gestión (IJARM), 5*(2), 18-27. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3205035

Tupac Yupanqui, L.N., Quispe, M., Alomia, D., & Geraldo, L. (2021). Calidad de atención y su relación con la fidelización del paciente en la clínica Paredes-Cusco. *Revista Pakamuro, 9*(4), 68-82. https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v9i4.238

Zabala, R. M., Granja, L. G., Calderón, H. A., & Velasteguí, L. E. (2021). Efecto de la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en

Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica, 32*(5), 101-110. https://doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101

Zumarán, O., Gutierrez, B., Calero, R., Villanueva, R., Maguiña, M., Guillén, E., Vega, C., Vilcapoma, C., Jiménez, K., Valverde, J., Valderrama, S., Príncipe, G. (2017). *Estadísticas para la investigación.* Lima: Fondo Editorial UCV.

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN	OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES			
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
PROBLEMA PRINCIPAL	**OBJETIVO PRINCIPAL**	**HIPÓTESIS PRINCIPAL**				
¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2022?	Analizar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2022.	La calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2022 tienen relación positiva.	Calidad del Servicio	Enfoque al usuario	Comunicación con el usuario	Tipo: Aplicada
					Protección de la propiedad del usuario	
					Conocimiento y satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario	
				Liderazgo	Política y objetivos de la calidad	
					Responsabilidades y funciones	
					Consecución de resultados previstos	
					Participación, dirección y apoyo	
					Gestión de riesgos	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	**OBJETIVOS ESPECIFICOS**	**HIPÓTESIS ESPECÍFICAS**		Compromiso de las personas	Competencia	Diseño: No experimental transversal
					Empoderamiento	
					Involucramiento	
P1. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el trato profesional durante la atención?	O1. Estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el trato profesional durante la atención.	H1. La calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el trato profesional durante la atención, tienen una relación positiva.		Enfoque a procesos	Cumplimiento de los requisitos	
					Conocimiento del valor agregado en los procesos	
					Desempeño eficaz de procesos	Nivel: Correlacional
					Evaluación de datos e información para la mejora de procesos	
P2. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la información recibida durante la atención?	O2. Estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la información recibida durante la atención.	H2. La calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la información recibida durante la atención, tienen una relación positiva.		Mejora	Reclamos y sugerencias	Población: 100 personas
					Encuesta de satisfacción	
					Análisis y evaluación para identificar oportunidades	Muestra: 80 personas
P3. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el tiempo de atención?	O3. Estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el tiempo de atención	H3. La calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el tiempo de atención, tienen una relación positiva.		Toma de decisiones basada en evidencia	Información precisa y confiable	
					Acceso a la información	
					Análisis de causas de las no conformidades	
					Decisión asertiva	
P4. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 el resultado de la gestión?	O4. Estimar la relación entre la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 el resultado de la gestión.	H4. La calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y el resultado de la gestión, tienen una relación positiva.		Gestión de las relaciones	Acudir a otra entidad para concluir el trámite	
					Información interconectada entre entidades	
P5. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la accesibilidad para la atención?	O5. Estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la accesibilidad para la atención.	H5. La calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la accesibilidad para la atención, tienen una relación positiva.	Satisfacción del Usuario	Trato profesional	Profesionalismo	
					Empatía	
					Igualdad de trato	
					Conocimiento	
P6. ¿Qué relación tiene la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la confianza en la atención?	O6. Estimar la relación de la calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la confianza en la atención.	H6. La calidad del servicio bajo Certificación ISO		Información	Comunicación fluida	
					Entendible	
					Preciso y oportuno	
					Escucha activa	

		9001 y la confianza en la atención, tienen una relación positiva.		Tiempo	Demora de la atención	
					Veces que tiene que volver	
					Cumplimiento de plazos	
				Resultado de la gestión	Eficacia	
					Oportunidad y eficiencia	
					Facilidad de los requisitos	
					Costo razonable	
				Accesibilidad	Seguridad del lugar	
					Infraestructura	
					Horarios pertinentes	
				Confianza	Previsión de incidentes o contingencias	
					Capacidad de respuesta a imprevistos	
					Transparencia	

ANEXO 2:

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÒN	NIVELES O RANGOS
Variable 1: **Calidad del servicio**	Las organizaciones que se orientan a la calidad promueven una cultura con efecto en el comportamiento, actitud, actividades y procesos que proporcionan valor a través del cumplimiento de las necesidades y expectativas de las partes interesadas. En tal sentido, la calidad del servicio de una organización se determina por la capacidad de satisfacer a los clientes (usuarios) y su impacto previsible o no sobre las partes interesadas pertinentes. La calidad del servicio, además de su función y desempeño, considera el valor percibido y el beneficio para el usuario. (ISO, 2015a, p.2)	La medición de la Calidad del Servicio será a través de un cuestionario estructurado en 5 dimensiones: enfoque al usuario; liderazgo, compromiso de las personas, enfoque a procesos, mejora, toma de decisiones basada en evidencia, gestión de las relaciones.	**Enfoque al usuario** Consiste en el cumplimiento a sus requerimientos, satisfacción de sus necesidades con posibilidades de exceder las expectativas de los usuarios. (ISO, 2015a, p.3)	· Comunicación con el usuario · Protección de la propiedad del usuario · Conocimiento y satisfacción de las necesidades y expectativas del usuario	**Escala de Likert** 5 = Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	Muy Alto (140-113) Alto (112-85) Medio (84-57) Bajo (56-29) Muy Bajo (28-1)
			Liderazgo El liderazgo en el cliente asegura que el servicio que se entrega cumple con los requisitos legales y ofrece satisfacción al usuario. (ISO, 2015a, p.4)	· Política y objetivos de la calidad · Responsabilidades y funciones · Consecución de resultados previstos · Participación, dirección y apoyo · Gestión de riesgos		
			Compromiso de las personas Es la comprensión de la complejidad del ser humano y su efecto directo o indirecto en la organización. Generación de las condiciones para el sentimiento de empatía y sentido de pertenencia con la organización. (ISO, 2015a, p.4)	· Competencia · Empoderamiento · Involucramiento		
			Enfoque a procesos Es la definición sistemática de los procesos y sus interacciones con lo que se pretende alcanzar los resultados esperados en conformidad con la política de calidad y la dirección estratégica de la organización. Es un cambio del enfoque por departamentos o áreas, a un enfoque de procesos que se dirigen a la creación de valor para los usuarios. (ISO, 2015a, p.6)	· Cumplimiento de los requisitos · Valor agregado en los procesos · Desempeño eficaz de procesos · Evaluación de datos e información para la mejora de procesos		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÒN	NIVELES O RANGOS
			Mejora “Actividad recurrente para mejorar el desempeño”. Asimismo, la mejora continua es la búsqueda de oportunidades para mejorar los procesos, establecer objetivos para la optimización de los procesos, la manera de trabajar y el aprovechamiento de las auditorias y sus hallazgos por detectar las situaciones de lo que se hace cómo se hace para lograr el perfeccionamiento de la organización. (ISO, 2015a, p.7)	· Reclamos y sugerencias		
				· Encuesta de satisfacción		
				· Identificación de oportunidades		
			Toma de decisiones basada en evidencia Son las acciones planificadas que tienen un sustento en la información real documentada y medible, dejando de lado el pensamiento subjetivo. (ISO, 2015a, p.8)	· Información precisa y confiable		
				· Acceso a la información		
				· Análisis de causas de las no conformidades		
				· Decisión asertiva		
			Gestión de las relaciones Es la búsqueda del beneficio mutuo entre las partes interesadas, lo que implica el conocimiento, escucha y fomento del desarrollo de éstas, mediante alianzas estratégicas y con el objetivo de ser lograr la competitividad, productividad, optimización de los recursos y la relación con la sociedad. (ISO, 2015a, p.8).	· Acudir a otra entidad para concluir		
				· Información interconectada entre entidades		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÒN	NIVELES O RANGOS
Variable 2: **Satisfacción del usuario**	"La satisfacción ciudadana, se define como la valoración que hacen las personas sobre la calidad percibida del servicio que recibe de la entidad pública" (PCM, 2021, p.4)	La medición de la Calidad del Servicio será a través de un cuestionario estructurado en 5 dimensiones: trato profesional durante la atención, información, tiempo, resultado de la gestión, accesibilidad, confianza. .	**Trato profesional durante la atención** Se refiere a las acciones que el servidor público realiza y su actitud manifestada durante la entrega del servicio, a través de los canales de atención con los que cuenta la entidad pública. (PCM, 2021, p.4).	· Profesionalismo · Empatía · Igualdad de trato · Conocimiento	**Escala de Likert** 5 = Totalmente de acuerdo 4= De acuerdo 3 = Ni de acuerdo, ni en desacuerdo 2= En desacuerdo 1= Totalmente en desacuerdo	Muy Alto (100-81) Alto (80-61) Medio (60-41) Bajo (40-21) Muy Bajo (1-20)
			Información Es la capacidad de brindar la información de manera eficaz, mediante un lenguaje sencillo, preciso, claro y oportuno. Asimismo, contribuye a una comunicación fluida y transparente acerca de los requisitos, el estado y progreso del trámite o durante la prestación del servicio de forma veraz. (PCM, 2021, p.4).	· Comunicación fluida · Entendible · Preciso y oportuno · Escucha activa		
			Tiempo Es el periodo de espera y durante la atención que le toma al usuario recibir el servicio y su resultado de la gestión. (PCM, 2021, p.4).	· Demora de la atención · Cantidad de veces que tiene que volver · Cumplimiento de plazos		
			Resultado de la gestión Está referido a la capacidad que tiene la entidad pública para brindar un servicio de forma correcta. Este resultado depende de la aplicación oportuna y eficiente de los procedimientos y la normativa vigente. (PCM, 2021, p.4).	· Eficacia · Oportunidad y eficiencia · Facilidad de los requisitos · Costo razonable		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÒN	NIVELES O RANGOS
			Accesibilidad Son las vías de fácil acceso que se brinda al usuario a través de los diferentes canales de atención. (PCM, 2021, p.4).	· Seguridad del lugar		
				· Infraestructura		
				· Horarios pertinentes		
			Confianza Es la percepción que se tiene ante la respuesta a una determinada situación. (PCM, 2021, p.5)	· Previsión de incidentes o contingencias		
				· Capacidad de respuesta a imprevistos		
				· Transparencia		

ANEXO 3:

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

La presente encuesta forma parte del programa de la Maestría de Gestión Pública de la Universidad César Vallejo. La información recogida será utilizada para sustentar la tesis: "La Calidad del Servicio bajo la Certificación ISO 9001 y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital [ ], 2022". En tal sentido, agradeceré me brinden unos 05 minutos de su tiempo para rellenar la encuesta. Esta tiene 2 secciones. La primera sección está relacionada al tema Calidad de Servicio de la Municipalidad [ ] y La segunda sección está referida a la Satisfacción del Usuario.

Nota: Los datos de la encuesta son anónimos. Tanto su contenido como los resultados serán tratados con máxima confidencialidad.

PARTE I: CALIDAD DE SERVICIO

1.-Los servidores de la municipalidad se comunican de manera entendible durante la atención.

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

2.-La municipalidad cumple plenamente con la aplicación de lo establecido en la Ley de protección de datos y confidencialidad de nuestra información personal

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

3.-La atención recibida estuvo alineada a satisfacer mis requerimientos

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

4.-La atención cumple plenamente con mis expectativas de calidad de prestación del servicio

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

5.-La municipalidad de San Borja cuenta y promueve adecuadamente, una Política y objetivos de la calidad del servicio de la Plataforma de Atención

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

6.-Los servidores de la municipalidad cumplen plenamente con lo establecido en la Política de calidad el servicio de la Plataforma de Atención

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

7.-Los resultados que obtuve en la Plataforma de atención, coinciden totalmente con lo que tenía previsto

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

8.-Se evidencia pleno involucramiento de la Alta dirección en el cumplimiento de la Política de calidad del servicio de la Plataforma de Atención

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

9.-La municipalidad cuenta con un plan de contingencia para mantener la continuidad de la atención en el caso de fallos del sistema informático

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

10.-Los dispositivos contra incendios y la señalización de ruta de evacuación y zona segura, evidencia que la municipalidad cumple con la gestión de riesgo de desastres regulada por Defensa Civil

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

11.-Los servidores muestran capacidad profesional adecuada en el desarrollo de sus tareas

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

12.-Los servidores cuentan con la suficiente capacidad de decisión para resolver y atender mis requerimientos

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

13.-Los servidores se muestran plenamente comprometidos con la atención al ciudadano

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

14.-Considero que la atención brindada cumple con la Ley del Procedimiento Administrativo General-LPAG, el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA y la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972

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

15.-La atención recibida ha sido mucho mejor que en otras municipalidades a las que he acudido o de las que se han comentado

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

16.-La atención recibida genera la sensación de que estoy beneficiándome y haciendo uso de mis derechos y favoreciéndome al acceder a un servicio público

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

17.-La forma en la que he sido atendido desde el ingreso, durante el procedimiento y hasta mi salida ha sido sin contratiempos ni dificultades

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

18.-Al término de la atención registraron mi opinión acerca de la mejora del procedimiento

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

19.-Los servidores tienen buena actitud, me brindaron las facilidades para mi reclamo inmediatamente y cuentan con un buzón de sugerencias

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

20.-Existe un mecanismo o un procedimiento para calificar la atención recibida

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

21.-En plataforma hay procedimientos o mecanismos innovadores que promueven una atención más ágil y eficiente

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

22.-La información y el resultado recibido fueron precisos y confiables

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

23.-Me brindaron las facilidades y existen mecanismos eficientes para acceder a la información

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

24.-La Plataforma de atención tiene suficiente información disponible que facilita mi acceso inmediato

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

25.-Los servidores muestran su capacidad de análisis que les permite identificar inmediatamente la raíz de mi inconformidad

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

26.-Los servidores toman decisiones acertadas que me permite obtener el resultado esperado

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

27.-Puedo concluir la gestión iniciada y recibir toda la información sin necesidad de acudir a otra entidad

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

28.-La municipalidad cuenta con mecanismo de interconexión segura, ininterrumpida e inmediata con otras entidades, por ejemplo RENIEC, SUNARP, SAT entre otros

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

PARTE II: SATISFACCIÓN DE USUARIOS

29.-Los servidores demuestran compromiso, seriedad y responsabilidad

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

30.-Los servidores comprenden mi estado emocional y muestran preocupación por brindarme el mejor resultado

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

31.-En la plataforma de atención no hay indicios de discriminación (económico, racial o de genero) en el trato

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

32.-Los servidores demostraron estar plenamente capacitados y tener conocimiento de los temas afines

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

33.- El intercambio de información es fluido e interpretado con precisión

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

34.-La información recibida en la plataforma de atención es fácil de entender

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

35.-La información recibida y el resultado fue preciso y oportuno

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

36.-El tiempo de espera y atención estuvieron dentro de lo esperado

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

37.-Completé mi requerimiento y/o recibí el resultado esperado sin necesidad de regresar para continuar la gestión

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

38.-Se cumple con precisión los plazos establecidos

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

39.-Los resultados obtenidos en la plataforma de atención contribuyeron plenamente al logro de mi objetivo

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

40.-Obtuve el resultado que esperaba de manera oportuna y en el menor tiempo posible

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

41.-Los requisitos para obtener el resultado buscado son accesibles

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

42.-El costo establecido para la solución a mi requerimiento está dentro de mis posibilidades

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

43.-La ubicación de la sede municipal es de fácil acceso

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

44.-La infraestructura en las instalaciones de la municipalidad es adecuada y funcional (edificación y mobiliario)

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

45.-El horario de atención permite que pueda acceder sin dificultad

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

46.-No hay obstáculos con los que pueda tropezar u objetos que puedan caer y dañar mi integridad física y mental

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

47.-Se adoptan medidas para agilizar la atención cuando hay demasiados usuarios en espera o requieren atención preferencial

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

48.-La atención del servidor en Plataforma es transparente, ética y veraz

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

ANEXO 4:

CERTIFICADO DE VALIDEZ MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	¿Los servidores de la municipalidad se comunican de manera clara, precisa, entendible y empática durante la atención?	X		X			X	Se podrían desagregar los elementos de la comunicación
2	¿La municipalidad cumple plenamente con la aplicación de lo establecido en la Ley de protección de datos y confidencialidad de mi información personal?	X		X		X		
3	¿La atención recibida estuvo alineada a satisfacer mis necesidades?	X		X			X	Se puede explorar lo que entiende el entrevistado por satisfacción de necesidades
4	¿La atención cumple plenamente con mis expectativas de prestación del servicio?	x		x			x	Se puede explorar lo que entiende el entrevistado por expectativas
	DIMENSIÓN 2	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	¿La municipalidad de San Borja cuenta y promueve adecuadamente, con una Política y objetivos de la calidad del servicio de la Plataforma de Atención?	x		x		X		
6	¿Los servidores de la municipalidad cumplen plenamente con los establecido en la política de calidad el servicio de la Plataforma de Atención?	x		x		X		
7	¿Los resultados que obtuve en la plataforma de atención fueron completamente los que tenía previsto?	x			x	x		Puede ser similar a la pregunta 3
8	¿Se evidencia pleno involucramiento de la Alta dirección en el cumplimiento de la política de calidad del servicio de la Plataforma de Atención?	x		x		X		
9	¿La municipalidad cuenta con un plan de contingencia para mantener la continuidad de la atención en el caso de fallos del sistema informático?	x		x		X		
10	¿Los dispositivos contra incendios y la señalización de ruta de evacuación y zona segura, evidencia que la municipalidad cumple con la gestión de riesgo de desastres regulada por Defensa Civil?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	¿Los servidores muestran capacidad profesional adecuada en el desarrollo de sus tareas?	x		x		X		
12	¿Los servidores cuentan con la suficiente capacidad de decisión para resolver y atender mis requerimientos?	**x**		**x**		**X**		
13	¿Los servidores se muestran plenamente comprometidos con su vocación de atención al ciudadano?	x			x	x		Se podría explorar en otras preguntas sobre la situación laboral de los trabajadores, ya que esta puede interferir en su labor profesional
	DIMENSIÓN 4	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
14	¿Considero que la atención brindada cumple con la normativa legal como la Ley del Procedimiento Administrativo General-LPAG y el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA?	x		x			x	Dependiendo del entrevistado, se debería explicar el componente legal
15	¿La atención recibida ha sido mucho mejor que en otras municipalidades a las que he acudido o de las que se han comentado?	x		x		x		
16	¿La atención recibida genera la sensación de que se está haciendo uso de sus derechos y se está beneficiando al acceder a un servicio público?	**x**		**x**		**x**		
17	¿La forma en la que he sido atendido desde el ingreso, durante el procedimiento y hasta mi salida ha sido sin contratiempos ni dificultades?	x		x			x	Sugiero separar en 3 las preguntas en base a los momentos de atención
18	¿Al término de la atención se me preguntó si había obtenido el resultado que	x		x		x		

	esperaba y si tenía alguna opinión de mejora del procedimiento?							
	DIMENSIÓN 5	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
19	¿los servidores tuvieron buena actitud, me brindaron las facilidades para presentar mi reclamo inmediatamente y cuentan con un buzón de sugerencias?							
20	¿Existe un mecanismo o un procedimiento para calificar la atención recibida?							
21	¿En plataforma hay procedimientos o mecanismos innovadores que promueven una atención más ágil y eficiente?							
	DIMENSIÓN 6	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
22	¿La información y el resultado recibido fueron precisos, reales y provenientes de fuentes confiables?	x		x			x	Aclarar; no se entiende muy bien
23	¿Me brindaron las facilidades existen mecanismos eficientes para acceder a la información?	x		x		X		
24	¿La plataforma de atención tiene un histórico realista de la información?	x		x			x	Precisar que se entiende por histórico realista
25	¿Los servidores son capaces de analizar inmediatamente el motivo de mi inconformidad?	x		x		X		
26	¿Los servidores deciden acertadamente lo más conveniente para que pueda obtener el resultado que espero?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 7	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
27	¿No necesito acudir a otra entidad para concluir la gestión iniciada o recibir mayor información?	x		x		X		
28	¿La municipalidad cuenta con mecanismo de interconexión con otras entidades, por ejemplo RENIEC, SUNARP, SAT entre otros?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):____Hay suficiencia; solo revisar lo señalado_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **……Dr (c) Dennis Lazo Ramos……**
DNI:……72126379……

Especialidad del validador:……Educación / evaluación por competencias y procesos de transferencia……

…25…….de……11…..del 2022…..

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 8	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
29	¿Los servidores demuestran compromiso, seriedad y responsabilidad?	x		x		X		
30	¿Los servidores comprenden mi estado emocional y muestran su preocupación por brindarme el mejor resultado?		x	x		x		Resulta un poco complicado evaluar este aspecto
31	¿En la plataforma de atención no hay indicios de discriminación en el trato?	x		x			x	Precisar los tipos de discriminación
32	Los servidores demostraron estar plenamente capacitados y tener conocimiento de los temas afines?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 9	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
33	¿El intercambio de información es fluida y se interpreta con precisión?	x		x		X		
34	¿La información recibida en la plataforma de atención es fácil de entender?	x		x		X		
35	¿La información recibida y el resultado fue preciso y oportuno?	x		x		X		
36	¿En todo momento me escucharon con atención comprendiendo lo que tenía que comunicar?	x		x			x	No ser tan categórico en la pregunta
	DIMENSIÓN 10	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
37	¿El tiempo de espera y atención estuvieron dentro de lo esperado?	x		x		X		
38	¿No tuve necesidad de regresar para completar mi requerimiento o recibir el resultado que esperaba?	x		x		X		
39	¿Se cumple con precisión los plazos establecidos?	x		x		x		
	DIMENSIÓN 11	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
40	¿Los resultados obtenidos contribuyeron plenamente al logro de mi objetivo?	x		x			x	Precisar lo que se entiende por resultados y logro
41	¿Obtuve el resultado que esperaba de manera oportuna y en el menor tiempo posible?	x		x		X		
42	¿Los requisitos para obtener el resultado buscado son fáciles y accesibles?	x		x			x	Modificar el término fáciles
43	¿El costo establecido para tener solución a mi requerimiento está dentro de mis posibilidades?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 12	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
44	¿Las instalaciones de la municipalidad y el acceso cumplen con todas las medidas de seguridad?	x		x		x		
45	¿La infraestructura en las instalaciones de la municipalidad es adecuada y funcional (edificación, mobiliario, dispositivos, entre otros)?	x		x			x	Se puede desagregar más
46	¿Su horario de atención permite que pueda acceder sin dificultad?	x		x		X		
	DIMENSIÓN 13	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
47	¿No hay obstáculos con los que pueda tropezar u objetos que puedan caer y dañar mi integridad física y mental?	x		x		X		
48	¿Se adoptan medidas para agilizar la atención cuando hay demasiados usuarios en espera o requieren atención preferencial?	x		x		x		

49	¿La atención del servidor en la plataforma de atención es transparente, ética y veraz?	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____Sí hay suficiencia; solo revisar lo señalado_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: **……Dr (c) Dennis Lazo Ramos……**
DNI:……

Especialidad del validador:……Educador: evaluación por competencias y transferencia de aprendizajes……

……25….de…11……..del 2022…

[1]**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Í¿Los servidores de la municipalidad se comunican de manera clara, precisa, entendible y empática durante la atención?	X		X		X		
2	¿La municipalidad cumple plenamente con la aplicación de lo establecido en la Ley de protección de datos y confidencialidad de mi información personal?	X		X		X		Cambiar "mi" por "nuestra"
3	¿La atención recibida estuvo alineada a satisfacer mis necesidades?	X		X		X		
4	¿La atención cumple plenamente con mis expectativas de prestación del servicio?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	¿La municipalidad de San Borja cuenta y promueve adecuadamente, con una Política y objetivos de la calidad del servicio de la Plataforma de Atención?	X		X		X		Eliminar la palabra"con"
6	¿Los servidores de la municipalidad cumplen plenamente con los establecido en la política de calidad el servicio de la Plataforma de Atención?	X		X		X		
7	¿Los resultados que obtuve en la plataforma de atención fueron completamente los que tenía previsto?	X		X		X		
8	¿Se evidencia pleno involucramiento de la Alta dirección en el cumplimiento de la política de calidad del servicio de la Plataforma de Atención?	X		X		X		
9	¿La municipalidad cuenta con un plan de contingencia para mantener la continuidad de la atención en el caso de fallos del sistema informático?	X		X		X		
10	¿Los dispositivos contra incendios y la señalización de ruta de evacuación y zona segura, evidencia que la municipalidad cumple con la gestión de riesgo de desastres regulada por Defensa Civil?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	¿Los servidores muestran capacidad profesional adecuada en el desarrollo de sus tareas?	X		X		X		
12	¿Los servidores cuentan con la suficiente capacidad de decisión para resolver y atender mis requerimientos?	X		X		X		
13	¿Los servidores se muestran plenamente comprometidos con su vocación de atención al ciudadano?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
14	¿Considero que la atención brindada cumple con la normativa legal como la Ley del Procedimiento Administrativo General-LPAG y el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA?	X		X		X		Eliminar la frase "la normativa legal como…"
15	¿La atención recibida ha sido mucho mejor que en otras municipalidades a las que he acudido o de las que se han comentado?	X		X		X		
16	¿La atención recibida genera la sensación de que se está haciendo uso de sus derechos y se está beneficiando al acceder a un servicio público?	X		X		X		
17	¿La forma en la que he sido atendido desde el ingreso, durante el procedimiento y hasta mi salida ha sido sin contratiempos ni dificultades?	X		X		X		
18	¿Al término de la atención se me preguntó si había obtenido el resultado que esperaba y si tenía alguna opinión de mejora del procedimiento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	

19	¿los servidores tuvieron buena actitud, me brindaron las facilidades para presentar mi reclamo inmediatamente y cuentan con un buzón de sugerencias?	X		X		X		Quitar la palabra "presentar"
20	¿Existe un mecanismo o un procedimiento para calificar la atención recibida?	X		X		X		
21	¿En plataforma hay procedimientos o mecanismos innovadores que promueven una atención más ágil y eficiente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 6	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
22	¿La información y el resultado recibido fueron precisos, reales y provenientes de fuentes confiables?	X		X		X		
23	¿Me brindaron las facilidades existen mecanismos eficientes para acceder a la información?	X		X		X		
24	¿La plataforma de atención tiene un histórico realista de la información?	X		X		X		
25	¿Los servidores son capaces de analizar inmediatamente el motivo de mi inconformidad?	X		X		X		
26	¿Los servidores deciden acertadamente lo más conveniente para que pueda obtener el resultado que espero?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 7	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
27	¿No necesito acudir a otra entidad para concluir la gestión iniciada o recibir mayor información?	X		X		X		
28	¿La municipalidad cuenta con mecanismo de interconexión con otras entidades, por ejemplo RENIEC, SUNARP, SAT entre otros?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____Hay plena suficiencia, solo quitar las palabras sugeridas_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir [ ]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ……mg. GUEVARA FLORES, Ernesto…… **DNI:**……06776590……

Especialidad del validador:…Magister en Investigación en Comunicación……

23 de noviembre del 2022

Firma del Experto Informante.

[1]**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	DIMENSIÓN 8	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
29	¿Los servidores demuestran compromiso, seriedad y responsabilidad?	X		X		X		
30	¿Los servidores comprenden mi estado emocional y muestran su preocupación por brindarme el mejor resultado?	X		X		X		Quitar la palabra "su"
31	¿En la plataforma de atención no hay indicios de discriminación en el trato?	X		X		X		
32	Los servidores demostraron estar plenamente capacitados y tener conocimiento de los temas afines?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 9	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
33	¿El intercambio de información es fluida y se interpreta con precisión?	X		X		X		
34	¿La información recibida en la plataforma de atención es fácil de entender?	X		X		X		
35	¿La información recibida y el resultado fue preciso y oportuno?	X		X		X		
36	¿En todo momento me escucharon con atención comprendiendo lo que tenía que comunicar?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 10	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
37	¿El tiempo de espera y atención estuvieron dentro de lo esperado?	X		X		X		
38	¿No tuve necesidad de regresar para completar mi requerimiento o recibir el resultado que esperaba?	X		X		X		
39	¿Se cumple con precisión los plazos establecidos?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 11	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
40	¿Los resultados obtenidos contribuyeron plenamente al logro de mi objetivo?	X		X		X		
41	¿Obtuve el resultado que esperaba de manera oportuna y en el menor tiempo posible?	X		X		X		
42	¿Los requisitos para obtener el resultado buscado son fáciles y accesibles?	X		X		X		
43	¿El costo establecido para tener solución a mi requerimiento está dentro de mis posibilidades?	X		X		X		Cambiar "tener" por "la"
	DIMENSIÓN 12	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
44	¿Las instalaciones de la municipalidad y el acceso cumplen con todas las medidas de seguridad?	X		X		X		
45	¿La infraestructura en las instalaciones de la municipalidad es adecuada y funcional (edificación, mobiliario, dispositivos, entre otros)?	X		X		X		
46	¿Su horario de atención permite que pueda acceder sin dificultad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 13	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
47	¿No hay obstáculos con los que pueda tropezar u objetos que puedan caer y dañar mi integridad física y mental?	X		X		X		
48	¿Se adoptan medidas para agilizar la atención cuando hay demasiados usuarios en espera o requieren atención preferencial?	X		X		X		
49	¿La atención del servidor en la plataforma de atención es transparente, ética y veraz?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____Hay plena suficiencia, solo quitar las palabras sugeridas_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable después de corregir** [ ] **No aplicable** [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...Mg. GUEVARA FLORES, Ernesto **DNI:**...06776590.....

Especialidad del validador:...Magister en Investigación en Comunicación.....

23 de noviembre de 2022.

[1]**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	ENFOQUE AL USUARIO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los servidores de la municipalidad se comunican de manera clara, precisa, entendible y empática durante la atención.	X		X		X		
2	La municipalidad cumple plenamente con la aplicación de lo establecido en la Ley de protección de datos y confidencialidad de mi información personal.	X		X		X		
3	La atención recibida estuvo alineada a satisfacer mis necesidades.	X		X		X		
4	La atención cumple plenamente con mis expectativas de prestación del servicio	X		X		X		
	LIDERAZGO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	La municipalidad de San Borja cuenta y promueve adecuadamente, con una Política y objetivos de la calidad del servicio de la Plataforma de Atención	X		X		X		
6	Los servidores de la municipalidad cumplen plenamente con los establecido en la Política de calidad el servicio de la Plataforma de Atención	X		X		X		
7	Los resultados que obtuve en la Plataforma de Atención fueron completamente los que tenía previsto	X		X		X		
8	Se evidencia pleno involucramiento de la Alta dirección en el cumplimiento de la Política de calidad del servicio de la Plataforma de Atención	X		X		X		
9	La municipalidad cuenta con un plan de contingencia para mantener la continuidad de la atención en el caso de fallos del sistema informático	X		X		X		
10	Los dispositivos contra incendios y la señalización de ruta de evacuación y zona segura, evidencia que la municipalidad cumple con la gestión de riesgo de desastres regulada por Defensa Civil	X		X		X		
	COMPROMISO DE LAS PERSONAS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	Los servidores muestran capacidad profesional adecuada en el desarrollo de sus tareas	X		X		X		
12	Los servidores cuentan con la suficiente capacidad de decisión para resolver y atender mis requerimientos	X		X		X		
13	Los servidores se muestran plenamente comprometidos con su vocación de atención al ciudadano	X		X		X		
	ENFOQUE A PROCESOS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
14	Considero que la atención brindada cumple con la normativa legal como la Ley del Procedimiento Administrativo General-LPAG y el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA		X	X		X		FALTA LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES
15	La atención recibida ha sido mucho mejor que en otras municipalidades a las que he acudido o de las que se han comentado	X		X		X		
16	La atención recibida genera la sensación de que se está haciendo uso de sus derechos y se está beneficiando al acceder a un servicio público	X		X		X		

17	La forma en la que he sido atendido desde el ingreso, durante el procedimiento y hasta mi salida ha sido sin contratiempos ni dificultades	X		X		X		
18	Al término de la atención se me preguntó si había obtenido el resultado que esperaba y si tenía alguna opinión de mejora del procedimiento.	X		X		X		
	MEJORA	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
19	Los servidores tienen buena actitud, me brindaron las facilidades para presentar mi reclamo inmediatamente y cuentan con un buzón de sugerencias.	X		X		X		
20	Existe un mecanismo o un procedimiento para calificar la atención recibida.	X		X		X		
21	En plataforma hay procedimientos o mecanismos innovadores que promueven una atención más ágil y eficiente.	X		X		X		
	TOMA DE DECISONES BASADA EN EVIDENCIA	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
22	La información y el resultado recibido fueron precisos, reales y provenientes de fuentes confiables	X		X		X		
23	Me brindaron las facilidades existen mecanismos eficientes para acceder a la información	X		X		X		
24	La plataforma de atención tiene un histórico realista de la información.	X		X		X		
25	Los servidores son capaces de analizar inmediatamente el motivo de mi inconformidad	X		X		X		
26	Los servidores deciden acertadamente lo más conveniente para que pueda obtener el resultado que espero	X		X		X		
	GESTIÓN DE LAS RELACIONES	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
27	No necesito acudir a otra entidad para concluir la gestión iniciada o recibir mayor información.	X		X			X	PUEDO CONCLUIR LA GESTIÓN INICIADA Y RECIBIR TODA LA INFORMACIÓN, SIN NECESIDAD DE ACUDIR A OTRA ENTIDAD.
28	La municipalidad cuenta con mecanismo de interconexión con otras entidades, por ejemplo RENIEC, SUNARP, SAT entre otros.	X		X			X	

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los servidores demuestran compromiso, seriedad y responsabilidad	X		X		X		
2	Los servidores comprenden mi estado emocional y muestran su preocupación por brindarme el mejor resultado.	X		X		X		
3	En la plataforma de atención no hay indicios de discriminación en el trato.	X		X		X		
4	Los servidores demostraron estar plenamente capacitados y tener conocimiento de los temas afines	X		X		X		
	INFORMACIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	El intercambio de información es fluida y se interpreta con precisión	X		X			X	MODIFICAR POR: …FLUIDO E INTERPRETADO…
6	La información recibida en la plataforma de atención es fácil de entender.	X		X			X	CAMBIAR A CLARA Y PRECISA
7	La información recibida y el resultado fue preciso y oportuno	X		X			X	CAMBIAR A OPORTUNA Y PERTINENTE
8	En todo momento me escucharon con atención comprendiendo lo que tenía que comunicar.		X		X		X	INNECESARIO. REPITE EL ÍTEM 5.
	TIEMPO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	

9	El tiempo de espera y atención estuvieron dentro de lo esperado.	X		X		X		
10	No tuve necesidad de regresar para completar mi requerimiento o recibir el resultado que esperaba	X		X		X		
11	Se cumple con precisión los plazos establecidos.	X		X		X		
	RESULTADO DE LA GESTIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
12	Los resultados obtenidos contribuyeron plenamente al logro de mi objetivo	X		X		X		
13	Obtuve el resultado que esperaba de manera oportuna y en el menor tiempo posible.	X		X		X		
14	Los requisitos para obtener el resultado buscado son fáciles y accesibles.	X		X		X		
15	EL costo establecido para tener solución a mi requerimiento está dentro de mis posibilidades.	X		X		X		
	ACCESIBILIDAD	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	Las instalaciones de la municipalidad y el acceso cumplen con todas las medidas de seguridad	X		X		X		
17	La infraestructura en las instalaciones de la municipalidad es adecuada funcional (edificación, mobiliario, dispositivos, entre otros)	X		X		X		
18	Su horario de atención permite que pueda acceder sin dificultad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
	CONFIANZA							
19	No hay obstáculos con los que pueda tropezar u objetos que puedan caer y dañar mi integridad física y mental.	X		X		X		
20	Se adoptan medidas para agilizar la atención cuando hay demasiados usuarios en espera o requieren atención preferencial.	X		X		X		
21	La atención del servidor en la plataforma de atención es transparente, ética y veraz.	X		X			X	REPITE ATENCIÓN

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg. Carlos Ricardo Jave Luyo DNI: 40046248

Especialidad del validador: Abogado con Maestría en Derecho Penal

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de noviembre del 2022

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	ENFOQUE AL USUARIO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los servidores de la municipalidad se comunican de manera clara, precisa, entendible y empática durante la atención.	X		X		X		
2	La municipalidad cumple plenamente con la aplicación de lo establecido en la Ley de protección de datos y confidencialidad de mi información personal.	X		X		X		
3	La atención recibida estuvo alineada a satisfacer mis necesidades.	X		X		X		
4	La atención cumple plenamente con mis expectativas de prestación del servicio	X		X		X		
	LIDERAZGO	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	La municipalidad de San Borja cuenta y promueve adecuadamente, con una Política y objetivos de la calidad del servicio de la Plataforma de Atención	X		X		X		
6	Los servidores de la municipalidad cumplen plenamente con los establecido en la Política de calidad el servicio de la Plataforma de Atención	**X**		**X**		**X**		
7	Los resultados que obtuve en la Plataforma de Atención fueron completamente los que tenía previsto	X		X			X	Modificar a: Los resultados obtenidos en la Plataforma de atención coinciden totalmente con lo que tenía previsto.
8	Se evidencia pleno involucramiento de la Alta dirección en el cumplimiento de la Política de calidad del servicio de la Plataforma de Atención	X		X		X		
9	La municipalidad cuenta con un plan de contingencia para mantener la continuidad de la atención en el caso de fallos del sistema informático	X		X		X		
10	Los dispositivos contra incendios y la señalización de ruta de evacuación y zona segura, evidencia que la municipalidad cumple con la gestión de riesgo de desastres regulada por Defensa Civil	X		X		X		
	COMPROMISO DE LAS PERSONAS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
11	Los servidores muestran capacidad profesional adecuada en el desarrollo de sus tareas	X		X		X		
12	Los servidores cuentan con la suficiente capacidad de decisión para resolver y atender mis requerimientos	**X**		**X**		**X**		
13	Los servidores se muestran plenamente comprometidos con su vocación de atención al ciudadano	X		X		X		
	ENFOQUE A PROCESOS	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
14	Considero que la atención brindada cumple con la normativa legal como la Ley del Procedimiento Administrativo General-LPAG y el Texto Único de Procedimientos Administrativos-TUPA		X	X		X		Incluir la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley nº 27972
15	La atención recibida ha sido mucho mejor que en otras municipalidades a las que he acudido o de las que se han comentado	X		X		X		
16	La atención recibida genera la sensación de que se está haciendo uso de sus derechos y se está beneficiando al acceder a un servicio público	X		X			X	Modificar a: … estoy haciendo uso de mis derechos y beneficiándome al acceder a un servicio público.

17	La forma en la que he sido atendido desde el ingreso, durante el procedimiento y hasta mi salida ha sido sin contratiempos ni dificultades	X		X		X		
18	Al término de la atención se me preguntó si había obtenido el resultado que esperaba y si tenía alguna opinión de mejora del procedimiento.	X		X			X	Modificar a: Al término de la atención registraron mi opinión acerca de la mejora del procedimiento.
	MEJORA	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
19	Los servidores tienen buena actitud, me brindaron las facilidades para presentar mi reclamo inmediatamente y cuentan con un buzón de sugerencias.	X		X		X		
20	Existe un mecanismo o un procedimiento para calificar la atención recibida.	X		X		X		
21	En plataforma hay procedimientos o mecanismos innovadores que promueven una atención más ágil y eficiente.	X		X		X		
	TOMA DE DECISONES BASADA EN EVIDENCIA	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
22	La información y el resultado recibido fueron precisos, reales y provenientes de fuentes confiables	X		X		X		
23	Me brindaron las facilidades existen mecanismos eficientes para acceder a la información	X		X			X	Incluir la conjunción "y",
24	La plataforma de atención tiene un histórico realista de la información.	X		X			X	Modificar a: La Plataforma de atención tiene información histórica de acceso inmediato.
25	Los servidores son capaces de analizar inmediatamente el motivo de mi inconformidad	X		X			X	Modificar a: Los servidores muestran su capacidad de análisis que les permite identificar inmediatamente la raíz de mi inconformidad.
26	Los servidores deciden acertadamente lo más conveniente para que pueda obtener el resultado que espero	X		X			X	Modificar a: Los servidores toman decisiones acertadas que me permiten obtener el resultado esperado.
	GESTIÓN DE LAS RELACIONES	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
27	No necesito acudir a otra entidad para concluir la gestión iniciada o recibir mayor información.	X		X		X		
28	La municipalidad cuenta con mecanismo de interconexión con otras entidades, por ejemplo RENIEC, SUNARP, SAT entre otros.	X			X	X		Incluir el término: …. Interconexión segura, ininterrumpida e inmediata…

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
	TRATO PROFESIONAL DURANTE LA ATENCIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
1	Los servidores demuestran compromiso, seriedad y responsabilidad	X		X		X		
2	Los servidores comprenden mi estado emocional y muestran su preocupación por brindarme el mejor resultado.	X		X		X		
3	En la plataforma de atención no hay indicios de discriminación en el trato.	X		X		X		
4	Los servidores demostraron estar plenamente capacitados y tener conocimiento de los temas afines	X		X		X		
	INFORMACIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
5	El intercambio de información es fluida y se interpreta con precisión	X		X		X		
6	La información recibida en la plataforma de atención es fácil de entender.	X		X		X		
7	La información recibida y el resultado fue preciso y oportuno	X		X		X		
8	En todo momento me escucharon con atención comprendiendo lo que tenía que comunicar.		X		X		X	Es igual al 5

	TIEMPO	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El tiempo de espera y atención estuvieron dentro de lo esperado.	X		X		X		
10	No tuve necesidad de regresar para completar mi requerimiento o recibir el resultado que esperaba	X		X			X	Modificar a: Completé mi requerimiento y/o recibí el resultado esperado, sin necesidad de regresar para continuar la gestión.
11	Se cumple con precisión los plazos establecidos.	X		X		X		
	RESULTADO DE LA GESTIÓN	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
12	Los resultados obtenidos contribuyeron plenamente al logro de mi objetivo	X		X		X		
13	Obtuve el resultado que esperaba de manera oportuna y en el menor tiempo posible.	X		X		X		
14	Los requisitos para obtener el resultado buscado son fáciles y accesibles.	X		X		X		
15	EL costo establecido para tener solución a mi requerimiento está dentro de mis posibilidades.	X		X		X		
	ACCESIBILIDAD	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
16	Las instalaciones de la municipalidad y el acceso cumplen con todas las medidas de seguridad		X	X		X		Modificar de tal manera que solo se refiera a la pertinencia de las vías de acceso. La seguridad se abarca en el indicador siguiente sobre la confianza.
17	La infraestructura en las instalaciones de la municipalidad es adecuada funcional (edificación, mobiliario, dispositivos, entre otros)	X		X		X		
18	Su horario de atención permite que pueda acceder sin dificultad	**Si**	**No**	**Si**	**No**	**Si**	**No**	
	CONFIANZA							
19	No hay obstáculos con los que pueda tropezar u objetos que puedan caer y dañar mi integridad física y mental.	X		X		X		
20	Se adoptan medidas para agilizar la atención cuando hay demasiados usuarios en espera o requieren atención preferencial.	X		X		X		
21	La atención del servidor en la plataforma de atención es transparente, ética y veraz.	X		X			X	Redunda el término " atención"

Observaciones (precisar si hay suficiencia):_____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ ]** **Aplicable después de corregir [X]** **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Estrada Gamboa Mauro. **DNI: 09994766**

Especialidad del validador: Abogado con Maestría en Derecho Civil y Doctorado en Educación.

[1]**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

19 de noviembre del 2022

MAURO ESTRADA GAMBOA
DNI. 09994766

Firma del Experto Informante.

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
LAZO RAMOS, DENNIS **DNI 72126379**	**BACHILLER EN LITERATURA** **Fecha de diploma: 15-08-2014** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ***PERU***
LAZO RAMOS, DENNIS **DNI 72126379**	**MAESTRO EN EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA E INVESTIGACION EN EDUCACION SUPERIOR** **Fecha de diploma: 21/02/18** **Modalidad de estudios: PRESENCIAL** **Fecha matrícula: 14/03/2015** **Fecha egreso: 14/01/2017**	UNIVERSIDAD PERUANA CAYETANO HEREDIA ***PERU***
LAZO RAMOS, DENNIS **DNI 72126379**	**LICENCIADO EN LITERATURA** **Fecha de diploma: 03/04/19** **Modalidad de estudios: PRESENCIAL**	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ***PERU***

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

REGISTRO NACIONAL DE

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
GUEVARA FLORES, ERNESTO **DNI 06776590**	**LICENCIADO EN HISTORIA** **Fecha de diploma: 27/10/1999** **Modalidad de estudios: -**	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ***PERU***
GUEVARA FLORES, ERNESTO **DNI 06776590**	**BACHILLER EN HISTORIA** **Fecha de diploma: 14/10/1997** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD NACIONAL FEDERICO VILLARREAL ***PERU***
GUEVARA FLORES, ERNESTO **DNI 06776590**	**LICENCIADO EN COMUNICACION SOCIAL** **Fecha de diploma: 01/06/2009** **Modalidad de estudios: -**	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS ***PERU***
GUEVARA FLORES, ERNESTO **DNI 06776590**	**BACHILLER EN COMUNICACION SOCIAL** **Fecha de diploma: 13/10/2003** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS ***PERU***
GUEVARA FLORES, JUAN ERNESTO **DNI 32989871**	**BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS** **Fecha de diploma: 23/12/2013** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD SAN PEDRO ***PERU***
GUEVARA FLORES, ERNESTO **DNI 06776590**	**MAGISTER EN COMUNICACION SOCIAL** CON MENCION EN INVESTIGACION EN COMUNICACION Fecha de diploma: 07/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 14/05/2007 Fecha egreso: 25/08/2009	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS ***PERU***

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

BUSCAR IMPRIMIR LIMPIAR

(**)Si existe alguna observación en tu nombre o DNI haz clic aquí.

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
JAVE LUYO, CARLOS RICARDO **DNI 40046248**	**BACHILLER EN DERECHO** **Fecha de diploma: 29/10/15** **Modalidad de estudios: PRESENCIAL** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. ***PERU***
JAVE LUYO, CARLOS RICARDO **DNI 40046248**	**ABOGADO** **Fecha de diploma: 19/01/16** **Modalidad de estudios: PRESENCIAL**	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. ***PERU***
JAVE LUYO, CARLOS RICARDO **DNI 40046248**	**MAESTRO EN DERECHO PENAL** **Fecha de diploma: 12/09/22** **Modalidad de estudios: PRESENCIAL** **Fecha matrícula: 06/03/2017** **Fecha egreso: 25/02/2018**	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. ***PERU***

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

REGISTRO NACIONAL DE
GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Aplicativo Guía

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ESTRADA GAMBOA, MAURO **DNI 09994766**	**BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS** **Fecha de diploma: 11/08/1989** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL ***PERU***
ESTRADA GAMBOA, MAURO **DNI 09994766**	**MAESTRO EN DERECHO CIVIL** **Fecha de diploma: 18/12/2012** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. ***PERU***
ESTRADA GAMBOA, MAURO **DNI 09994766**	**DOCTOR EN EDUCACION** **Fecha de diploma: 28/02/2013** **Modalidad de estudios: -** **Fecha matrícula: Sin información (***)** **Fecha egreso: Sin información (***)**	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. ***PERU***
ESTRADA GAMBOA, MAURO **DNI 09994766**	**ABOGADO** **Fecha de diploma: 01/08/1990** **Modalidad de estudios: -**	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL ***PERU***
ESTRADA GAMBOA, MAURO **DNI 09994766**	**DOCTOR EN DERECHO** **Fecha de diploma: 27/08/19** **Modalidad de estudios: PRESENCIAL** **Fecha matrícula: 11/04/2007** **Fecha egreso: 18/12/2015**	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. ***PERU***

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha

ANEXO 5:

ESTADÍSTICA DE CONFIABILIDAD

Resultado de la prueba de confiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	Número de elementos
Calidad del servicio	0.94	28
Satisfacción del usuario	0.93	20

Interpretación del coeficiente de confiabilidad

Coeficiente	Valoración
0 – 0.2	Muy baja
0.2 – 0.4	Baja
0.4 – 0.6	Moderado
0.6 – 0.8	Alta
0.8 – 1.0	Muy alta

Nota: Adaptado de Estadística para la Investigación por Zumarán et al, (2017). Lima: Fondo Editorial de la Universidad Cesar Vallejo.

Prueba de normalidad

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del Servicio	1.094	78	0.172
Satisfacción del usuario	1.15	78	0.120

ANEXO 6:

CÁLCULO DEL TAMAÑO MUESTRAL

Fórmula aplicada

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{(N-1)E^2 + Z^2 * p * q}$$

Donde:

N: Total de Población = 100

Z: Nivel de confianza 95% = 1.96

p: Probabilidad de éxito = 0.5

q: Probabilidad de fracaso = 0.5

E: Error estándar = 0.05

Cálculo

$$n = \frac{100 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(100-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n = 80 usuarios

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio bajo Certificación ISO 9001 y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima Metropolitana, 2022", cuyo autor es ZEVALLOS YAGUI MIRIAM LORENA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	**Firma**
MANSILLA ANTONIO WILFREDO ARMANDO **DNI:** 20028763 **ORCID:** 0000-0002-5871-3471	Firmado electrónicamente por: WMANSILLAA el 15-01-2023 11:22:27

Código documento Trilce: TRI - 0507127

INVESTIGA UCV