



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de procesos y la satisfacción ciudadana del Centro de
Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Lurín, 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Reyes Palomino, Jorge Javier (orcid.org/0000-0002-9885-6557)

ASESOR:

Dr. Galindo Heredia, Jose Antonio (orcid.org/0000-0002-8986-570X)

CO-ASESOR:

Dr. Espinoza Casco, Roque Juan (orcid.org/0000-0002-1637-9815)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Dedico mi trabajo a mis familiares que han estado conmigo en cada momento de mi vida.

Agradecimiento

Agradezco a mis profesores por todo su apoyo incondicional para poder superarme profesionalmente.

Índice de contenidos

Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5. Procedimientos	21
3.6. Método de análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS	39
ANEXOS	49

Índice de tablas

Tabla 1: Validación de contenidos por juicio de expertos	20
Tabla 2: Análisis de confiabilidad del instrumento	20
Tabla 3: Análisis descriptivo de la variable calidad de procesos y sus dimensiones.	23
Tabla 4: Análisis descriptivo de la variable calidad de procesos y sus dimensiones.	24
Tabla 5: Correlación entre la variable calidad de procesos y la satisfacción ciudadana.	25
Tabla 6: Correlación entre la dimensión gestión de la operación y la variable satisfacción ciudadana.	26
Tabla 7: Correlación entre la dimensión gestión de infraestructura tecnológica y la variable satisfacción ciudadana.	27
Tabla 8: Correlación entre la dimensión supervisión de la atención y la variable satisfacción ciudadana.	28
Tabla 9: Test de Shapiro - Wilks	108

Índice de figuras

Figura 1: Análisis descriptivo de la variable calidad de procesos y sus dimensiones

23

Figura 2: Análisis descriptivo de la variable calidad de procesos y sus dimensiones

24

Resumen

En el presente estudio se buscó determinar en qué medida la calidad de procesos se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín en el año 2022. Fue realizado bajo un enfoque cuantitativo, no experimental de corte transversal y de nivel relacional con una muestra de 30 trabajadores.

Dentro de los resultados la variable calidad de procesos se pudo determinar que el 6,7% de los 30 encuestados la consideraron en un nivel bajo, el 73,3% la consideraron en un nivel medio y un 20% en un nivel alto, mientras que la variable satisfacción ciudadana el 10% la consideraron en un nivel bajo el 36,7% la consideraron en un nivel medio y un 53,3% en un nivel alto.

Finalmente, mediante la correlación Tau b de Kendall se obtuvo un p-valor de 0,546 entre la variable calidad de procesos y la satisfacción ciudadana. Además, se determinó una relación entre la gestión de la operación y la satisfacción ciudadana, con un valor de 0,356, además existe correlación entre la gestión de infraestructura tecnológica y la satisfacción ciudadana de 0,345 y finalmente existió correlación de 0,826 entre la supervisión de la atención y la satisfacción ciudadana.

Palabras clave: calidad de procesos, satisfacción ciudadana, atención al ciudadano.

Abstract

In the present study, we sought to determine to what extent the quality of processes is related to citizen satisfaction of the Citizen Service Center of the Municipality of Lurín in the year 2022. It was carried out under a quantitative, non-experimental, cross-sectional approach and relational level with a sample of 30 workers.

Among the results, the process quality variable could be determined that 6.7% of the 30 respondents considered it at a low level, 73.3% considered it at a medium level and 20% at a high level, while 10% considered the citizen satisfaction variable to be at a low level, 36.7% considered it to be at a medium level and 53.3% at a high level.

Finally, by performing Kendall's Tau b, a p-value of 0.546 was obtained between the variable quality of processes and citizen satisfaction. In addition, there will be a relationship between the management of the operation and citizen satisfaction, with a value of 0.356, there is also a relationship between the management of technological infrastructure and citizen satisfaction of 0.345 and finally there were connections of 0.826 between the supervision of the attention and citizen satisfaction.

Keywords: quality of processes, citizen satisfaction, citizen service.

I. INTRODUCCIÓN

Actualmente, las empresas han visualizado una relevancia en establecer un buen nivel de calidad dentro de los procesos de producción, puesto que los clientes se han puesto más exigentes con la garantía de los productos o servicios que se suministran tengan una calidad adecuada. Así, al observar y evaluar la calidad de los procesos de manera constante, se evitan diversos defectos que puedan tener los productos finales, y así llegar a obtener una fidelización de los clientes al ofrecer un producto que satisface sus necesidades.

Desde un enfoque internacional, según Rojas, Arancibia, Andrade y Ramírez (2019, p. 36), la satisfacción que sienten los ciudadanos con los servicios prestados es pasada muchas veces por alto. Esta limitada orientación a los usuarios se da tanto en empresas o instituciones privadas, como públicas. Por ello, que la calidad debe estar presente en los servicios que se ofrezca al público, de modo que debe cumplirse a nivel de la sociedad. Además, al tratarse de una tarea esencial y de responsabilidad común entre todos los funcionarios públicos, toda institución tiene la obligación de brindar servicios de calidad hacia sus usuarios y por ende lograr las expectativas de las masas en un tiempo razonable.

En el Perú, los autores López y Arenas (2020, p. 111) describieron que cuando una comunidad considera mejorar un servicio específico en base a su propia información y estándares, desarrolla una calidad específica para el servicio, como el horario de apertura, el espacio físico, lo que se denomina calidad procedimental. De la misma manera, se denomina calidad esperada cuando esta cumple con las expectativas de servicio que tienen los ciudadanos-usuarios con respecto al factor de calidad. Por otro lado, si estas dos cualidades programadas por la entidad común y lo esperado por el usuario no coinciden, surge la insatisfacción ciudadana, y si coinciden, se dice que las necesidades y expectativas del usuario han sido satisfechas. Normalmente, hay una comparación específica referente a la calidad que es connota por el cliente y la calidad programada que se ve al final del proceso de ejecución de la calidad sobre la óptica del ciudadano para determinar si sus requisitos pueden o no llevarse a cabo.

Finalmente, en el ámbito local, se logró identificar irregularidades en la Municipalidad Distrital de Lurín, evidenciándose la insatisfacción de la mayoría de

ciudadanos con el desempeño de la administración pública. Esta situación lleva a cuestionar si los procesos se realizan con una calidad adecuada, al no ser así, se genera un incremento de la insatisfacción por parte de los vecinos de la zona. Ante un desglose de las causas de dicha problemática dentro de la Municipalidad, se observa que no hay suficiente supervisión sobre los procesos realizados para los servicios. En estas circunstancias, las necesidades de los ciudadanos se contraen y no son atendidas de forma correcta. Por ejemplo, no hay una debida orientación en la realización de trámites, lo cual puede generar confusiones, solicitudes que no procesan, datos erróneos y demoras.

Es por ello, que el problema surge por parte de la Municipalidad Distrital de Lurín, debido a que no cuenta con un lugar específico para que los ciudadanos puedan expresar sus incomodidades o reclamos que tengan con respecto a la institución debido a su deficiente calidad de servicio, esto se da debido a que no cuenta con un módulo o área que tenga como finalidad recibir información sobre la mejora y planes de acción se harán para contribuir con una buena atención dentro de la institución.

En base a la problemática hallada, se formuló la siguiente pregunta general: ¿En qué medida la calidad de procesos se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022? Asimismo, los problemas específicos fueron: a) ¿En qué medida la gestión de operación se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022? b) ¿En qué medida la gestión de infraestructura tecnológica se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022? c) ¿En qué medida la supervisión de la atención medida se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022?

Por otro lado, desde una visión teórica, la presente investigación genera un apoyo para futuros trabajos que se encuentren. Incluso, en el proceso de realización se darán nuevos conceptos esclareciendo la vinculación entre las variables de estudio. Con dicha perspectiva planteada, el marco de la investigación discute sobre las teorías y motivos por el cual la calidad de procesos logra afectar la satisfacción de los ciudadanos ya que no brinda un buen servicio; así, todo esto

se obtuvo en base a fuentes confiables como revistas indexadas y libros tanto en inglés como español para tener una opinión internacional de diversos autores (Baas et al.,2021,p.10).

Desde una perspectiva práctica, los resultados obtenidos a raíz de la investigación contribuirán para tener un diagnóstico de la situación actual de la Municipalidad. A partir de ello, las figuras correspondientes de la entidad pueden diseñar y efectuar estrategias que sumen a una mejor atención para los usuarios. Asimismo, este estudio servirá de referencia para otro tipo de instituciones (Khemet y Richman , 2020, p. 14).

También, en aspectos metodológicos, se expone en uno de los capítulos diferentes enfoques que se han utilizado para que la indagación sea posible; además, facilitan la validación de las hipótesis y la obtención de información relevante sobre nuevos detalles conceptuales de las variables señaladas (Thakkar et al., 2021,p. 5-6).

En base a las preguntas formuladas, surgió el objetivo general, el cual buscó determinar en qué medida la calidad de procesos se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022. Aparte, los objetivos específicos son a) Determinar en qué medida la gestión de operación se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022. b) Determinar en qué medida la gestión de infraestructura tecnológica se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022. c) Determinar en qué medida la supervisión de la atención se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

Por último, se formularon hipótesis basadas en las variables de estudio, la hipótesis general afirma que: existe relación entre la calidad de procesos y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022. Así, en los específicos son a) Existe relación entre la gestión de operación y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022. b) Existe relación entre la gestión de infraestructura

tecnológica y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022. c) Existe relación entre la supervisión de la atención y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes internacionales, se tiene a Medina et al. (2021, pp. 36-37), con su artículo publicado en la revista *Investigación Administrativa*, buscó identificar el nivel de influencia por parte de la calidad de información, sistema y servicios prestados por una organización gubernamental en su página web. La metodología fue cuantitativa, empírica y aplicando la técnica del cuestionario a un total de 488 ciudadanos que realizan sus operaciones por medio del sitio web. En los resultados evidencian cuán fundamental es la calidad de los factores ya mencionados, su facilidad de uso y confianza puesta por los ciudadanos en la seguridad de sus operaciones; además, existe un alto porcentaje de ciudadanos que confían en el gobierno virtual, concluyendo que, la relevancia es brindar ideas para hacer eficientes las actividades gubernamentales con la salvedad de que no pueden generalizarse a todo el país.

Seguidamente, Chen et al. (2021, pp. 329-330), con su artículo publicado en la revista *International Journal of Infectious Diseases*, buscó examinar los factores determinantes de la satisfacción ciudadana en cuanto a la respuesta de los gobiernos frente a la pandemia. Realizaron un estudio de enfoque cuantitativo y correlacional, haciendo uso de tau de Kendall de las variables, tomando en cuenta 14 países y como resultado se obtuvo una correlación alta y positiva de 0,862. Asimismo, tomaron en consideración factores como las políticas en salud, políticas de rigurosidad y de apoyo económico, de las cuales se obtuvo una mayor correlación de los criterios salud y rigurosidad con la satisfacción de los ciudadanos. Como conclusión se demostró que los ciudadanos se inclinan por atender más a los resultados de los gobiernos, número de casos y muertes en la pandemia, por lo que las políticas mencionadas deben reforzarse para prevenir efectos adversos y cubrir las necesidades de la población.

Asimismo, Lanin y Hermanto (2018, pp. 6-12) presentaron como objetivo, de su artículo publicado en la revista *Internacional de Economía Social*, determinar el efecto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción ciudadana y la confianza pública, con respecto a un gobierno local de Indonesia. Se utilizó un enfoque cuantitativo que llevó a encuestar a 4177 ciudadanos. Se comprobó la existencia

de una correlación entre las variables, mientras que los resultados descriptivos mostraron que la entrega de servicio es influyente en un 27,2%, la puntualidad un 20,8%, la calidad de información 24%, el profesionalismo 14,1%, la actitud del personal 9,1% y el rol de los supervisores al verificar la atención era de importancia en un 12,6%. Los autores concluyeron que la satisfacción y confianza de los ciudadanos en el gobierno se debe a la calidad de los procesos, cumpliendo eficientemente con la prestación de servicios a tiempo, actitud profesional, disponibilidad de información de valor y supervisión de los principales gestores.

Guamán (2021, pp. 26-56), con su artículo publicado en la revista Estudios Gerenciales el cual buscó evaluar el efecto que tiene el sistema de gobierno electrónico en cuanto a ingreso y seguimiento de trámites, sobre la satisfacción y percepción ciudadana. Por ello, tuvo un desenlace cuantitativo con diseño no experimental y corte transversal, con ello se encuestó a 384 usuarios de la Municipalidad de Guayaquil mediante el EU eGovernment survey. Los resultados inferenciales a través de la prueba Chi cuadrado aceptaron las hipótesis enfocadas en la dependencia de las variables y en los resultados descriptivos se precisó que la utilidad percibida de las plataformas es de 5,50 a 5,85, la facilidad de uso es relativamente alta con una calificación de 6,46 y el nivel de satisfacción tiene un promedio de 6, lo cual es ligeramente superior o regular.

Por último, en la tesis de Atiaga (2020, p. 47), publicada en la Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador, se estableció como propósito determinar la incidencia que tiene la gestión de la calidad en la satisfacción de los usuarios en la Agencia de Registro Civil de Latacunga. La metodología que empleó fue descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, también contó como población a las personas de la ciudad estudiada y de muestra a los usuarios que realizan sus trámites en la Agencia Latacunga de Registro Civil. Asimismo, la técnica de recolección de datos que utilizó fue la encuesta y el cuestionario. Por último, se obtuvo que existe una relación positiva fuerte en las variables, con un valor de 0.809 en la correlación de Pearson. Con ello también se demostró en los resultados descriptivos que los ciudadanos valoran los aspectos de tiempo de atención (69,75%), información de los servicios (57,25%), actitud cortés (85,50%) y

comprensión de las demandas del usuario (82,25%) para estar satisfechos con los servicios.

En cuanto a los antecedentes nacionales, el autor Calle (2021, pp. 227-229) en su artículo publicado en la revista *Industrial Data*, tuvo como objetivo establecer cómo se relaciona la motivación del talento humano con la satisfacción del ciudadano en cuanto a la atención que se le brinda en un gobierno local de Lima. Se empleó un enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, correlacional y transeccional. Se encuestó a 343 trabajadores de la entidad y se consultó un informe de medición de satisfacción ciudadana. Se obtuvo como resultado una correlación positiva de 0.57, en donde los trabajadores tenían más motivación intrínseca y la satisfacción de los ciudadanos era baja debido a la lentitud de los trámites, la falta de comprensión del problema y descoordinación entre oficinas. Finalmente, se recomendó un mejor diseño de estrategias de motivación para un óptimo servicio al ciudadano.

En la misma idea, Fabián (2020, p.9) en su investigación refirió como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos - 2020. Por ello, contó con un enfoque cuantitativo de tipo básico con un diseño no experimental con un nivel correlacional, además la población fue de 83 trabajadores y se utilizó el cuestionario como instrumento de la investigación. En sus resultados logró demostrar que hay una relación entre las variables mencionadas, debido a que el 60% de encuestados mencionaron que la calidad de atención es óptima, pero deben seguir fomentando planes de acción por parte de todos los colaboradores dentro de la entidad para que la población se sienta satisfecha. Finalmente, se concluyó existe relación entre la gestión municipal y calidad de atención al ciudadano dado que se obtuvo el valor de 0,732 lo que representa un valor alto y significativo.

Mamani y Vilca (2022, pp. 13-14), en su artículo publicado en la revista *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, determinaron la relación entre la calidad de servicio de bibliotecas públicas municipales y la satisfacción de los ciudadanos usuarios del servicio. El trabajo tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y de corte transeccional; para lo cual se encuestó a 368 usuarios. Se usaron dos instrumentos, uno de autodiagnóstico según la Norma

Técnica de calidad de servicios en el sector público y el segundo se enfocó en la satisfacción del ciudadano mediante la escala LIBQUAL. Por lo tanto, se determinó una correlación significativa entre las variables. Entre los principales hallazgos se halló un nivel bajo en 9 de 11 bibliotecas estudiadas bajo la Norma Técnica, evidenciando un desinterés de las autoridades por modernizar el servicio, mejorar la infraestructura y capacidad técnica. También se encontró que la satisfacción ciudadana era baja, ya que los usuarios consideran que las bibliotecas no tienen personal calificado, no poseen un ambiente confortable y están desactualizadas.

Por otro lado, Bostanc y Erdem (2020, p.9), en su artículo publicado en la revista *Socio-Economic Planning*, mencionaron como objetivo determinar la relación entre la gestión de operación y la satisfacción ciudadana en un municipio de Lima. Por ello, empleó un enfoque cuantitativo de tipo básico de nivel no experimental, además la población fue de 40 colaboradores y se utilizó el cuestionario como instrumento de la investigación. Los autores mencionaron en sus resultados que es importante contar con una adecuada satisfacción ciudadana debido a que los ciudadanos son los principales afectados, el 60% mencionaron que la satisfacción ciudadana es media, un 30% que es alta y un 10 % que es baja. Finalmente, los autores concluyeron que existe una relación entre la gestión de operación y la satisfacción ciudadana debido a que se obtuvo un valor de 0,652 mediante la correlación de Spearman lo que significa un valor alto y significativo.

Finalmente, Pardo (2018,p.12), en su tesis de maestría, refirió como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017. Por ello, contó con un enfoque cuantitativo de tipo básico de nivel no experimental con un diseño correlacional, además empleó una población de 45 ciudadanos y usó la encuesta como instrumento. Por otro lado, el autor obtuvo en su resultado que el 55% de encuestados mencionaron que la gestión municipal y la satisfacción ciudadana es eficiente, mientras que el 35% mencionaron que es deficiente y el 10% que es bajo. Finalmente, el autor concluyó en que existe una relación entre la gestión municipal y la satisfacción ciudadana debido a que se obtuvo un valor de 0,664 mediante la correlación de Spearman lo que significa un valor alto y significativo.

En relación a la variable calidad de procesos, ésta se configura desde el momento en que se concibe un producto para su venta en el mercado, ya que es necesario considerar la calidad de cada uno de sus subprocesos de fabricación y asegurarse de que todos estén estandarizados. Lo mismo aplica con los servicios, ya que se debe establecer un proceso adecuado para su prestación (Consejo de Ministros, 2022).

Igualmente, los autores Guo et al. (2018, p. 487) comentan que los consumidores están satisfechos con el soporte y que estos mismos regresarían más a menudo porque obtienen calidad en la transacción; además, brindar un servicio que denote calidad, conllevará a que se siga una línea sin dificultades, ya que abre un panorama que muestre seguridad para los usuarios y no estén en sujetos a ayudas, pero brindar calidad debe ser una insignia o carta de presentación en una empresa, y aunado a ello, mostrar una cultura de la empresa.

Así, se destaca que la importancia del mismo es que no necesariamente se busque tener un mejor acercamiento al cliente, y aunado a ello es pertinente que el área basada en la creación de estrategias, sume mecanismos para que se logre tener un mejor desarrollo en la empresa y ante ello, tanto el cliente como la empresa ganan, están un paso por delante de la competencia (Dickinson y Shahab, 2021, p. 2).

Para la dimensión gestión de la operación, los autores Bueno y Jácome (2021, p. 339) indicaron que es la práctica que incluye la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones dentro de una organización, teniendo en cuenta que se puede realizar en diferentes áreas de una empresa para mejorar el desempeño de los procesos internos para aumentar su eficiencia y productividad.

En este sentido, Kumar et al. (2022, pp. 5-7) manifiestan que el papel de la gestión de operaciones está en dirección a optimizar la distribución, el almacenamiento, el transporte y otros eslabones, crear valor y se logre las expectativas quién tomará el servicio, algunos ejemplos incluyen: transporte, almacenamiento, manipulación, embalaje, entrega.; por ello, es esencial que los servicios de la organización satisfagan las necesidades de los consumidores.

Asimismo, los autores Xu y Chen (2016, p. 328) mencionan que con respecto a los avances continuos en los procesos y en las personas permiten lograr mejores resultados en términos de desempeño interno y calidad de los productos entregados a los consumidores, de manera que esté un paso adelante de los demás que están en su mismo rubro; incluso el aminorar costos, permite estar en ventaja más fundamentales en este marco mejora los sistemas de fabricación al implementar un enfoque JIT (Just in Time) que ayuda a las empresas a reducir costos al realizar una gestión adecuada de los costos de inventario.

Con respecto a la dimensión gestión de infraestructura tecnológica, Roca y Ramírez (2022, p. 27) exponen que es aquel que está basado en los mecanismos de soporte a la empresa, tales como, hardware, software y diversos servicios que se proyecten a mantener sólida la gestión interna y la seguridad de la información; para ello, es importante que se cuente con equipo de servidores de calidad para mantener las aplicaciones comerciales en funcionamiento.

Además, los autores Lavado y Sánchez (2021, p. 35) señalan que el éxito comercial debe ir acompañado de nuevas soluciones para cumplir con los nuevos requisitos, tales como, nuevas sucursales, comunicaciones rápidas y estables y una red escalable con soporte sostenible; dado que el cambio digital debe respaldarse mediante la inversión en equipos y sistemas rápidos, confiables y seguros; así, el uso de las nuevas tecnologías permite a las empresas controlar sus recursos y resolver los posibles problemas de forma más eficiente.

Al respecto, Salirrosas, Guerra, Tuesta y Álvarez (2022, pp. 1377) señalaron que la necesidad de las entidades para modernizar la infraestructura tecnológica se ha acrecentado debido al contexto de la pandemia. Esto le brinda al usuario la seguridad de la información disponible y agilidad de trámites, aunque también existe una brecha de accesibilidad, por lo que deben efectuarse esfuerzos para que funcionarios y ciudadanos se integren en un gobierno electrónico.

Desde la visión de Pailiacho et al. (2019, p. 4), los beneficios de implementar estas tecnologías son la reducción de riesgos por medio de ciberataques o robo de información dentro de las empresas porque amplía la seguridad informática; también, se aumenta la productividad ya que genera mayor avance en los procesos,

disminuye los errores en el trabajo manual y se crea una mejor comunicación entre los colaboradores.

Seguidamente, en la dimensión supervisión de la atención, los autores Yang et al. (2022) resaltaron que las empresas suelen emplear varios tipos de supervisores y gerentes para supervisar los proyectos y los empleados y para garantizar la productividad y la fiabilidad del desarrollo de actividades de la empresa. Los puestos de gestión de supervisión requieren habilidades específicas que se pueden desarrollar a través de programas de certificación o de grado

Kim y Lim (2021,p.8) detallan cómo es que se comporta un buen supervisor ya que estos realizan entrevistas, asignan cuotas de productividad, supervisan el progreso de los empleados y ayudan a establecer objetivos para la empresa y sus empleados. Un buen gerente puede ayudar a los empleados a sentirse más seguros en su trabajo y con ello se sujeta una relación horizontal de interrelación entre los intervinientes.

Por tanto, el objetivo general que tiene este factor es dirigir a los empleados en sus roles y responsabilidades asignadas dentro de la organización, administrar métodos de eficiencia y procesos de productividad, y el desarrollo de la evaluación y mejora del desempeño; aparte, los líderes de cada equipo establecen metas para la empresa y proporcionar información sobre productos y métodos de producción.

Con respecto a la segunda variable de satisfacción ciudadana, se define como un incentivo que inspira confianza en el funcionamiento de los sitios web y transacciones financieras a través de Internet, asegurando que las transacciones sean seguras y que su información personal y comercial será tratada de manera confidencial (Consejo de Ministros, 2022, p. 7).

La satisfacción ciudadana también, desde la visión de García et al. (2022, pág. 51), reside en que el individuo logre percibir que es valorado, se le toma en cuenta y con ello se proyecte a pensar que tendrá una adecuada calidad de vida y que estos sean gestionados de forma responsable para que mantengan su integridad al llegar a la ciudadanía. Asimismo, sus expectativas se basan en la

comunicación que se tengan de los procesos que los conciernen, lo cual implica el interés de los políticos por este punto.

A su vez, Ferdik et al. (2022, p. 9) comentan que se vincula con la evaluación tangible o intangible que los clientes reciben a lo largo del tiempo con base en su experiencia satisfactoria de brindar otro servicio, lo que se traduce en un posicionamiento general a largo plazo en términos de calidad y servicio, creando nuevas formas de satisfacer algunas necesidades que no se encuentran en el mercado, y mejorando los canales de implementación para reducir las quejas.

También, logra ser representada cuando una organización se propone mejorar su proceso de atención, teniendo en cuenta el control y seguimiento, a partir de los resultados de seguir creciendo en cuestión de calidad en lo que ofrece, ya que se pueden clasificar en malos, buenos y excelentes según los requerimientos, y estos pueden ser medidos mientras se prestan los servicios, y puede ser cómodo o incómodo (Cruz, 2021, p. 77).

En relación con la dimensión realización de los trámites y servicios en la plataforma, en este caso el Congreso de la República (2022) señaló como única página virtual que relaciona el Estado con los ciudadanos es Gob.pe ya que por medio del mismo es que se le permite información verídica sobre lo institucional y la orientación de trámites y servicios virtuales de forma sencilla.

Igualmente, los autores Hooda et al. (2022, pp. 2-4) relacionan estas actividades con el gobierno electrónico ya que este se posiciona como el primer enfoque de gestión pública enfocado en el uso de las TIC para el buen gobierno; además, su origen se dio en el periodo de la popularización de Internet porque actualmente los sitios web oficiales del gobierno surgió siendo a mediados de la década de los 90, ofreciendo servicios virtuales y que hoy en día han incrementado y mejorado para el bienestar de los ciudadanos.

Desde otra perspectiva, la presencia del internet facilita el poder agregar herramientas como sistemas que envían correos electrónicos, mensajes de texto u otras formas de comunicación unidireccional a los usuarios para brindar información especializada que es muy aplicado en diversos países, incluido Perú, han

introducido esta fase, pero la calidad varía del desempeño de cada país (Flores Farro, 2021, p. 4).

Según Culqui et al. (2021, p. 12846), en la dimensión atención a reclamos, toda entidad de cualquier ámbito debe y está obligado a presentar algún medio por el cual las quejas o reclamos deban ser atendidos, tales como, los grupos primarios que serían como el gerente de esta área que soluciona este tipo de situaciones, también, el buzón o libro de reclamos que son llevados de forma anónima por parte de los consumidores y las encuestas que son para obtener una opinión más general del cliente.

Así, Ruiz et al. (2021, p. 38) destaca que es importante atender los reclamos y quejas identificando los conflictos que generan, permitiendo mejorar el entorno laboral e introducir cambios para modificar o eliminar los posibles problemas, contribuyendo así a reducir el nivel de conflicto interno en lo que se considera funcional y dentro de umbrales aceptables; incluso, estas mismas deben ser una oportunidad para dirigir activamente las actividades dentro de la organización.

Finalmente, la dimensión percepción de la calidad de servicio, y de acuerdo a los autores Burgos y Morocho (2020, p. 24) mencionan que se encuentra dos tipos de perspectiva, el primero es la calidad objetiva es una visión inherente a la calidad, ya que está orientada a la producción y encaminada a la eficiencia, se refiere a actividades estandarizadas; además de la calidad objetiva basada en las características técnicas y tangibles del producto, lo que conduce a una identificación de criterios cuantificables.

Demarquet y Chedraui (2022, pp. 92-95) expresan que, mientras que la calidad subjetiva incluye una visión externa dirigida a colmar las expectativas de lo que busca el consumidor, y se refiere a actividades con un alto nivel de compromiso del cliente y hace referencia a hacer un parangón o comparación de la calidad que percibe el usuario, dándose así por el constante crecimiento de los servicios y su importancia global, siendo la percepción del cliente un determinante crucial de la calidad.

En visión de la definición de términos, se presentan alternativas de solución que son una acción o acciones tomadas por las agencias y organismos gubernamentales en todos los niveles para resolver un problema en cierta medida (Ojeda, 2021, p. 87); también, la buena comunicación es expresar de forma clara y completamente honesta nuestra opinión sobre cualquier cosa y defenderla con firmeza de una manera tranquila y educada, respetando las creencias e ideas de los demás (Hawkins, 2020, p. 9). De acuerdo a González y Pérez (2018) mencionan que la comprensión es la actitud que destaca la tolerancia frente a situaciones difíciles, tomando en cuenta emociones y situaciones del otro.

Por otro lado, la conformidad del ciudadano se basa en que estén satisfechos con el servicio o atención brindada por su municipio (Management Association & Information Resources, 2021). Díaz et al. (2021, p. 50) explican que la gestión de soporte e infraestructura de tics es donde se genera el enfoque y atención que se precisa para elevar considerablemente el rendimiento de las operaciones internas, conseguido por medio del control de cada fase en las operaciones. La gestión del mantenimiento se enfoca en los activos y materiales que utiliza la organización para controlar el nivel de costes, tiempos y equipos para facilitar el cumplimiento de las normas (Gonzalez, 2016).

La gestión del patrimonio es considerada una estrategia de inversión que analiza el perfil y la situación de cada cliente para así lograr las metas financieras e importantes sin olvidar el equilibrio de sus recursos y necesidades futuras (Collectif, 2021, p. 280). La incorporación de nuevos servicios es detallada por los autores Kekez y Howlett (2019, p. 3) que es cuando la organización realiza unos ajustes en el financiamiento para poder adquirir nuevos materiales y equipos con el fin de agilizar la productividad de los colaboradores. La inmediatez es actuar bajo presión o de forma rápida frente algún servicio, falta o reclamo que pueda presentar el usuario, este con el fin de evitar un disgusto más por parte de ellos (Marcus, 2017, p. 70).

La orientación al ciudadano, Balci et al. (2018, p. 11) indica que en muchas ocasiones es por medio de un profesional que facilita la realización de cualquier trámite o también influye al momento que el administrado busca tener una mejor

decisión para no equivocarse. La prestación del servicio, en este caso son los servicios públicos que brinda el Estado para poder facilitar las actividades o ayudar a los ciudadanos en cualquier circunstancia (Evenson, 2017, pp. 108-110). El profesionalismo es aquel colaborador que cumple con su rol según su área de trabajo y que a veces presenta altos estándares como la calidad por sus actividades y compromiso puesto en ellos (Hakansson et al.,2021,p.8).

La recepción y orientación hace referencia a la atención que reciben los ciudadanos al momento de realizar algún trámite o proceso por el cual no tengan un conocimiento claro (Management Training Australia, 2015, pág. 3). El servicio post-atención, según Hinson et al. (2019, pág. 201), es la atención al cliente que abarca estrategias diseñadas para mejorar la experiencia postventa y mantener relaciones duraderas con los clientes, satisfaciendo siempre sus expectativas y necesidades. La supervisión de la atención es donde el supervisor general lidera, supervisa y coordina un equipo de asistentes; además, dependiendo de su desempeño es que asegura que los clientes tienen un buen servicio (Lim et al., 2021, pp.10-12).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo, con el fin de medir la variable de forma estadística y numérica, permitiendo que los datos sean procesados en tablas y gráficos que diluciden claridad del fenómeno de estudio. Winkler y Spiekermann (2018, p. 8) mencionaron que este método es muy empleado porque posee una mayor certeza y precisión. Con esta información se pudo tener información exacta sobre calidad de procesos y satisfacción del ciudadano, y se propicie un mejor entendimiento en las preguntas y probar las hipótesis.

3.1.1 Tipo de investigación:

Básico y transversal, caracterizado por reunir información teórica para ampliar los conocimientos de la variable, esto permitió que el investigador pueda contrastar los datos y tener un marco teórico variado y actual. Los autores Bairagi y Munot (2019, p. 211) señalaron que solo busca incrementar los conocimientos del investigador, más no resolver un problema en la sociedad, mientras que el carácter transversal se enfoca en un determinado periodo de tiempo. En cuanto a la presente investigación, se buscó información sobre la calidad de procesos con el fin de profundizar en conceptos y teorías sobre la gestión y supervisión; del mismo modo sobre la satisfacción ciudadana y sus dimensiones.

3.1.2 Diseño de la investigación

No experimental, el cual busca que no se realicen modificaciones sobre las variables, asimismo, evita que se establezca un cambio interno durante el análisis. Segundo y Mendoza (2021, p. 90) señalan que este tipo de estudio permite que las variables no se manipulen y porque se midieron por única vez sin evaluar su evolución. De acuerdo con este concepto, para el desarrollo del trabajo no se modificará o se intervendrá en el estado natural de las variables o la muestra, encuestando a los colaboradores en un periodo determinado.

El nivel fue correlacional, el cual busca establecer una relación entre dos o más variables, de manera que se pueda conocer el nivel de vinculación y cómo esto se afecta en la realidad. Reed et al. (2021, p. 20) mencionaron que este tipo de investigación permite encontrar una relación causal entre dos fenómenos. Gracias

a este concepto, se arribó a ver la relación que guarda la calidad de procesos en cuanto a gestión de la operación, gestión de infraestructura y supervisión de la atención; con la satisfacción del ciudadano cuando realiza sus trámites en la plataforma, atención a reclamos y su percepción de la calidad de servicios.

3.2. Variables y operacionalización

V1: Calidad de procesos

Definición conceptual: Es entendido como la eficiencia y eficacia de un proceso o actividad determinada, la cual debe seguir la normativa, los requisitos y las expectativas de los usuarios. Además, significa brindar un servicio o producto que satisfaga las expectativas desde que inicia el proceso hasta su término (Consejo de Ministros, 2022).

Definición operacional: Estuvo operacionalizada en tres dimensiones: Gestión de la operación, gestión de infraestructura tecnológica y supervisión de la atención, cada uno con sus respectivos indicadores.

Indicadores: La orientación al ciudadano, supervisión de la atención, prestación del servicio, servicio post-atención, gestión de soporte e infraestructura de TIC's, gestión del patrimonio y gestión del mantenimiento.

Escala de medición: Es ordinal, considerando cinco alternativas con las siguientes puntuaciones: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) En ocasiones, (4) Con frecuencia y (5) Siempre.

V2: Satisfacción ciudadana

Definición conceptual: Es un elemento importante que permite conocer si un grupo de personas se siente cómodo y satisfecho con el servicio que se les brinda. También se entiende como un estado psicológico que se basa en el cumplimiento de necesidades y expectativas que tiene un individuo respecto a la solución de sus problemas (Consejo de Ministros, 2022).

Definición operacional: Se operacionalizó en tres dimensiones: Realización de los trámites y servicios en la plataforma, atención a reclamos y percepción de la calidad de servicio, cada uno con sus respectivos indicadores.

Indicadores: Recepción y orientación, incorporación de nuevos servicios, conformidad del ciudadano, alternativas de solución, comprensión, buena comunicación, profesionalismo e inmediatez.

Escala de medición: Es tipo ordinal, considerando cinco alternativas con las siguientes puntuaciones: (1) Nunca, (2) Casi nunca, (3) En ocasiones, (4) Con frecuencia y (5) Siempre.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo y unidad de análisis

3.3.1 Población:

Es el conjunto amplio de individuos que poseen características similares entre sí y por ello pueden ser estudiados, asimismo, son aquellos sujetos que forman parte del grupo de interés del investigador debido a que experimentan un problema en común que debe ser resuelto (Bengio, 2021,p. 8). De manera que la población estuvo conformada por 30 trabajadores del Centro indagado, ya que son quienes forman parte de la calidad de procesos en la municipalidad y conocen el funcionamiento de cada tipo de gestión y supervisión, asimismo, depende de su desempeño que el ciudadano perciba sus expectativas de servicio cumplidas.

Por otro lado, es importante precisar que se optó con esta población debido a que se quiere saber cómo es el manejo interno de los procesos para satisfacer al ciudadano, ya que a través de los colaboradores se puede medir la atención al ciudadano, además la encuesta que vendría hacer el instrumento de investigación con las preguntas tiene como objetivo saber la perspectiva y opinión de los colaboradores de la Municipalidad.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró a aquellos trabajadores que se encontraban actualmente laborando en la entidad y que deseen formar parte del estudio.
- **Criterios de exclusión:** Aquellos trabajadores que no se encontraban trabajando en el momento que se realizó el estudio y aquellos que por motivos personales no pudieron participar.

3.3.2 Muestra:

El conjunto muestral es definido como un subconjunto de la población, el cual debe ser representativo, de esta manera se podrá garantizar un análisis estadístico adecuado. Además, la selección de la muestra permite maximizar los resultados, evitando que el investigador realice un estudio amplio; de manera que en la

presente investigación estuvo compuesta por los 30 trabajadores del Centro de Atención analizado.

Por otro lado, es importante precisar que se optó con esta muestra debido a que se quiere saber cómo es el manejo interno dentro de la calidad de procesos para satisfacer al ciudadano ya que a través de los colaboradores se puede medir la atención al ciudadano, además la encuesta que vendría hacer el instrumento de investigación con las preguntas tiene como objetivo saber la perspectiva y opinión de los colaboradores de la Municipalidad (Bengio, 2021,p. 8).

3.3.3 Muestreo:

Se arribó a probabilístico y, de acuerdo a los autores Goretzko (2021, P.9) mencionaron que es considerado como una técnica que permite al investigador establecer una selección aleatoria de lo que se recabó en la población.

La unidad de análisis es la individualización de un sujeto que forma parte de la población y muestra, siendo importante porque será él quien se está estudiando (Chang et al.,2021,p.12). En este estudio fue un trabajador del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El instrumento aplicado fue el cuestionario, el cual fue diseñado con preguntas cerradas en base a la problemática de estudio. Es definido como una herramienta importante y popular en investigaciones porque permite recolectar datos y adquirir nuevos conocimientos sobre un tema en particular, del cual se podrán obtener conclusiones precisas (Neumann et al., 2021,p.15).

La técnica de recolección estuvo compuesta por la encuesta, y de acuerdo a Marx y Mouselli (2018, p. 175) Con ello, se logra tener un mejor apoyo que conlleve a tener un mejor acercamiento a los colaboradores en virtud de su aporte, y se propicie resultados que ostenten verosimilitud.

De este modo, se pudo tener información sobre el trabajo de los colaboradores con respecto a la calidad de procesos ya que el cuestionario permite evaluar punto por punto cada dimensión mediante los indicadores. Asimismo, se

obtendrá información de cómo es atendido el ciudadano y si cumple con su satisfacción.

La validez de contenido de los instrumentos de recolección se verificó por el juicio de tres expertos y a través de la prueba piloto que fue aplicada a 14 sujetos, lo que permitió aplicar esto de manera eficiente para la recolección de información requerida. La confiabilidad de los cuestionarios permitió que lleguen a procesarse de forma estadística para poder conocer el nivel de confiabilidad que tuvieron dentro de la investigación (Elliot et al., 2021, pp.6-7).

Tabla 1:

Validación de contenidos por juicio de expertos

Experto	Apellidos y nombres	Grado académico	Resultado
Experto 01	Salazar Llerena, Silvia	Metodóloga	Aceptable
Experto 02	Luján Cabrera, Micaela	Doctora	Aceptable
Experto 03	Escudero Vilchez, Fernando	Metodólogo	Aceptable

A través de la prueba piloto se realizó un análisis a los instrumentos formulados mediante el Alfa de Cronbach, utilizando la estadística Shapiro-Wilk. En primer lugar, el cuestionario sobre la calidad de procesos obtuvo una correlación de 0,964 y el cuestionario sobre la satisfacción ciudadana tuvo una correlación de 0,979. Por lo tanto, se estableció una correlación positiva y alta que demostró una adecuada confiabilidad de los instrumentos.

Tabla 2:

Análisis de confiabilidad del instrumento

	Alfa de Cronbach	N de elementos	Shapiro-Wilk
Calidad de procesos	0,964	14	12
Satisfacción ciudadana	0,979	16	12

3.5. Procedimientos

En un primer lugar, se recopiló toda en bagaje informativo para definir las variables de estudio y entender la realidad en la cual se interrelacionan, seguidamente se encuestó a 30 individuos que pertenecen a la entidad de estudio, de esta manera se pudo contrastar la información que se tiene y las experiencias de los sujetos.

Dicho esto, las coordinaciones internas para la aplicación de la encuesta fueron posible con la ayuda del administrador de la municipalidad, se realizó la debida comunicación explicando los fines del estudio, después se precisó el día para poder realizar la encuesta y se especificó que el administrador iba a estar presente durante el proceso de recolección. Una vez se recogieron los datos, estos serán procesados estadísticamente, en base a tablas y gráficos ordenados, los cuales facilitarán la obtención de conclusiones.

3.6. Método de análisis de datos

Se desplegó un programa estadístico para procesar y analizar los datos, el cual permitió brindar resultados certeros y confiables para obtener conclusiones. El programa SPSS V26 es una herramienta que posee una gran variedad de programas integrados, los cuales arrojan tablas y gráficos en base a una data específica, permitiendo que los investigadores puedan interpretar los datos y obtener conclusiones respectivas (Rivadeneira et al., 2020).

En adición, posibilita tener una estadística descriptiva, ya que se trabajará con las respuestas de los colaboradores (siempre, casi siempre, algunas veces, casi nunca o nunca) sobre la calidad de procesos y satisfacción ciudadano, obteniendo gráficos y técnicas numéricas exactas.

También se tuvo una estadística inferencial para que los datos que se obtengan sirvan de contraste entre las hipótesis, esto gracias a lo obtenido tras la prueba de normalidad la cual se consideró el estadístico Shapiro Wilk por contar con una muestra menor a 50 personas, lo que permitió determinar que este tipo de variables fueron no paramétricas y ordinales, por lo que se evaluó con la prueba estadística Tau b de Kendall para las correlaciones.

3.7. Aspectos éticos

Se tomó en consideración la normativa de la universidad y los principios éticos básicos, tales como la beneficencia, no maleficencia, justicia y autonomía (Universidad César Vallejo, 2020).

La beneficencia, que está en virtud de apuntar al bienestar de quienes protagonizaron la participación. La no maleficencia, que se avoca a no perjudicar, sino en buscar una salida ante un problema. La justicia, que tuvo la posición de ser proporcionales y neutros en cuanto al acotamiento de cada partícipe y salvaguardando la discreción y no tener futuros inconvenientes. Finalmente, la autonomía, implicó que los participantes no se vieran afectados en su aporte, y en base a ello se les brinde una protección en cuanto a su identidad e integridad (Alvarez, 2018).

Del mismo modo, se consideraron los principios y valores éticos más importantes según Hirsch (2019) para el desarrollo del trabajo:

Empezando por la objetividad, ya que se intentó de no involucrar perspectivas propias y de efectuar cada apartado con imparcialidad para no desviar la investigación. En segundo lugar, se trabajó con apertura porque las conclusiones y el estudio en general se expondrán para ser revisadas, recibir críticas y aceptar nuevas ideas con la finalidad de contar con una investigación completa. La honestidad también caracteriza el proceso debido que se comunican los resultados en su totalidad y sus posibles aplicaciones para futuras investigaciones. Por último, la responsabilidad también es importante porque se justifican las motivaciones de la investigación, se demuestra la validez de los procesos y se trabaja anticipando sus posibles consecuencias.

Además, en todo momento se hizo uso de la normativa APA 7ma edición, citando a los autores que fueron parte importante del estudio. Esta investigación fue realizada para aportar a la sociedad y solucionar un problema.

IV. RESULTADOS

4.1 Análisis descriptivo

Tabla 3:

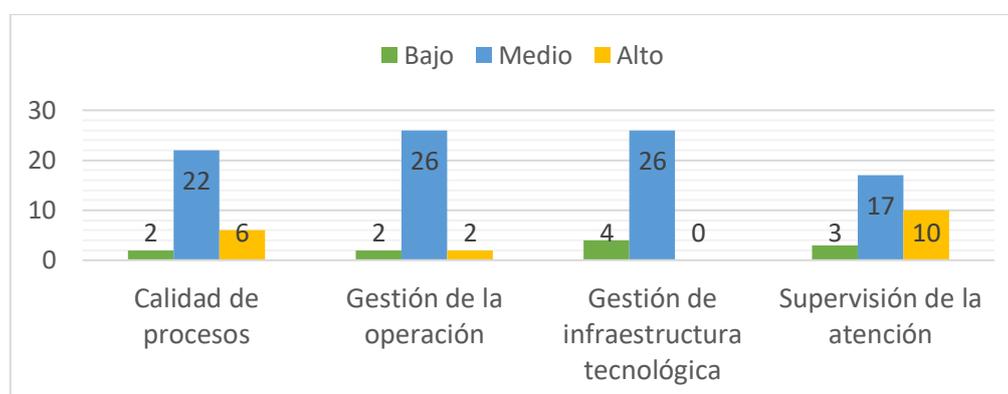
Análisis descriptivo de la variable calidad de procesos y sus dimensiones.

		V1: Calidad de procesos		D1: Gestión de la operación		D2: Gestión de infraestructura tecnológica		D3: Supervisión de la atención	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Bajo	2	6,7%	2	6,7%	4	13,3%	3	10,0%
	Medio	22	73,3%	26	86,7%	26	86,7%	17	56,7%
	Alto	6	20,0%	2	6,7%	0	0,0%	10	33,3%
	Total	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 1:

Análisis descriptivo de la variable calidad de procesos y sus dimensiones.



Dentro de la tabla, respecto a la variable calidad de procesos se pudo determinar que el 6,7% de los 30 encuestados la consideraron en un nivel bajo, el 73,3% la consideraron en un nivel medio y un 20,0% en un nivel alto, continuando con la dimensión gestión de la operación se pudo determinar que 6,7% de ellos la consideraron baja, 86,7% de ellos media y un 6,7% en un nivel alto, en cuanto a la dimensión gestión de infraestructura tecnológica se pudo determinar que el 13,3% de ellos la consideraron en un nivel bajo y el 86,7% en un nivel medio, finalmente en cuanto a la dimensión supervisión de la atención se pudo determinar que el

10,0% de ellos la consideraron en un nivel bajo, el 56,7% en un nivel medio mientras que solo el 33,3% lo consideraron en un nivel alto.

Tabla 4:

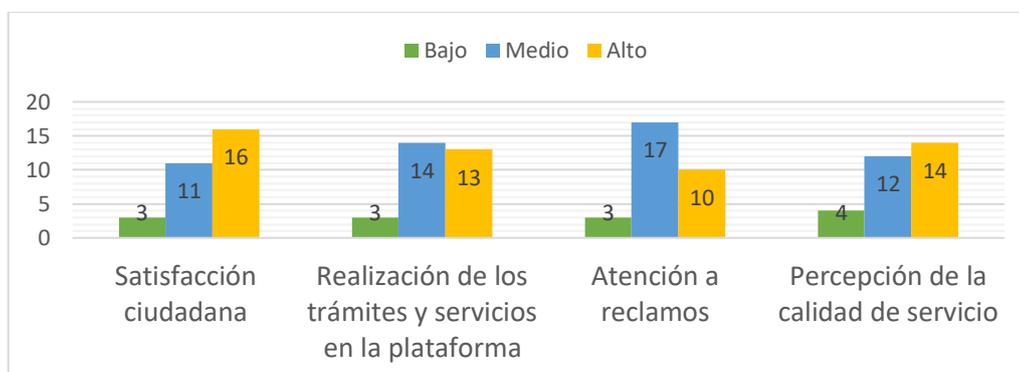
Análisis descriptivo de la variable calidad de procesos y sus dimensiones.

		V1: Satisfacción ciudadana		D1: Realización de los trámites y servicios en la plataforma		D2: Atención a reclamos		D3: Percepción de la calidad de servicio	
		f	%	f	%	f	%	f	%
Válido	Bajo	3	10,0%	3	10,0%	3	10,0%	4	13,3%
	Medio	11	36,7%	14	46,7%	17	56,7%	12	40,0%
	Alto	16	53,3%	13	43,3%	10	33,3%	14	46,7%
	Total	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%	30	100,0%

Nota. Elaboración propia

Figura 2:

Análisis descriptivo de la variable satisfacción ciudadana y sus dimensiones.



Nota. Elaboración propia

Dentro de la tabla, respecto a la variable satisfacción ciudadana se pudo determinar que el 10,0% de los 30 encuestados la consideraron en un nivel bajo el 36,7% la consideraron en un nivel medio y un 53,3% en un nivel alto, continuando con la dimensión realización de los trámites y servicios en la plataforma se pudo determinar que 10,0% de ellos la consideraron baja, 46,7% de ellos media y un 43,3% en un nivel alto, en cuanto a la dimensión atención a reclamos se pudo

determinar que el 10,0% de ellos la consideraron en un nivel bajo, el 56,7% en un nivel medio y el 33,3% en un nivel alto, finalmente en cuanto a la dimensión percepción de la calidad de servicio se pudo determinar que el 13,3% de ellos la consideraron en un nivel bajo, el 40,0% en un nivel medio mientras que solo el 46,7% lo consideraron en un nivel alto.

4.2 Análisis inferencial

Hipótesis general:

H₁: Existe relación entre la calidad de procesos y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

H₀: No existe relación entre la calidad de procesos y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

Tabla 5:

Correlación entre la variable calidad de procesos y la satisfacción ciudadana.

			Calidad de procesos	Satisfacción ciudadana
Tau_b de Kendall	Calidad de procesos	Coeficiente de correlación	1,000	,546**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,546**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Por medio de la correlación del estadístico no paramétrico del Tau b de Kendall se pudo determinar la significancia de un p-valor de 0,000 siendo este menor a 0.05, lo cual permite rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis del investigador (H₁). Lo cual, permite considerar que existe una relación entre la calidad de procesos y la satisfacción ciudadana, con una fuerza de correlación de 0,546 considerado como un nivel moderado y positivo, evidenciando con ello la aceptación de la hipótesis alterna (H₁) al manifestar que existe relación entre la

calidad de procesos y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

Hipótesis específicas:

Hipótesis 1

H₁: Existe relación entre la gestión de operación y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

H₀: No existe relación entre la gestión de operación y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

Tabla 6:

Correlación entre la dimensión gestión de la operación y la variable satisfacción ciudadana.

		Gestión de la operación		Satisfacción ciudadana	
Tau_b de Kendall	Gestión de la operación	Coeficiente de correlación	1,000	,356**	
		Sig. (bilateral)	.	,007	
		N	30	30	
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,356**	1,000	
		Sig. (bilateral)	,007	.	
		N	30	30	

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

A través de la correlación realizada por medio del estadístico no paramétrico Tau b de Kendall, se pudo determinar una relación entre la gestión de la operación y la satisfacción ciudadana, con un valor bajo y positivo de 0,356 y una significancia con un p-valor de 0,000 siendo este menor a 0.05. Esto lleva a rechazar la hipótesis nula (H₀) y a aceptar la hipótesis formulada por el investigador (H₁), considerando que existe relación entre la gestión de operación y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

Hipótesis 2

H₁: Existe relación entre la gestión de infraestructura tecnológica y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

H₀: No existe relación entre la gestión de infraestructura tecnológica y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

Tabla 7:

Correlación entre la dimensión gestión de infraestructura tecnológica y la variable satisfacción ciudadana.

			Gestión de infraestructura tecnológica	Satisfacción ciudadana
Tau_b de Kendall	Gestión de infraestructura tecnológica	Coeficiente de correlación	1,000	,345*
		Sig. (bilateral)	.	,017
		N	30	30
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,345*	1,000
		Sig. (bilateral)	,017	.
		N	30	30

Nota. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

A través de la correlación realizada por medio del estadístico no paramétrico Tau b de Kendall se obtuvo una significancia con un p-valor de 0,000 siendo este menor a 0.05, lo cual lleva a una fuerza de correlación entre la gestión de infraestructura tecnológica y la satisfacción ciudadana de 0,345, considerándose como un nivel bajo positivo. Tal resultado evidencia la hipótesis del investigador (H1), al manifestar que existe relación entre la gestión de infraestructura tecnológica y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022, y rechaza la hipótesis nula (H₀).

Hipótesis 3

H₁: Existe relación entre la supervisión de la atención y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

H₀: No existe relación entre la supervisión de la atención y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

Tabla 8:

Correlación entre la dimensión supervisión de la atención y la variable satisfacción ciudadana.

			Supervisión de la atención	Satisfacción ciudadana
Tau_b de Kendall	Supervisión de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	,826**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción ciudadana	Coeficiente de correlación	,826**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Realizada la correlación por medio del estadístico no paramétrico del Tau b de Kendall se obtuvo una significancia de 0.000, siendo un valor menor a 0.05; y una fuerza de correlación de 0,826 entre la supervisión de la atención y la satisfacción ciudadana; considerado como un nivel alto y positivo. Lo cual deja rechazar la hipótesis nula (H₀) y aceptar la hipótesis planteada por el investigador (H₁), la cual manifiesta que existe relación entre la supervisión de la atención y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.

V. DISCUSIÓN

En cuanto, a la discusión, se pudo hallar una similitud de los datos obtenidos con lo revisado por los autores recabados dentro de esta investigación.

En primer lugar, se logró determinar que la calidad de procesos tiene relación significativamente con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano dentro de la Municipalidad de Lurín, al tener una correlación de 0,546 por medio de la prueba de Tau b de Kendall, por lo cual se acepta la hipótesis alterna. Por lo tanto, la correlación obtenida se vio reforzada, lo cual deja ver que una adecuada gestión de la operación, de infraestructura tecnológica y supervisión tienen incidencia en la percepción positiva de los ciudadanos sobre la atención a reclamos, servicio y realización de trámites.

De forma similar, Chen et al. (2021, pp. 329-330) también obtuvieron una correlación positiva de Tau de Kendall con valor 0,862 al evaluar la respuesta de los gobiernos para satisfacer a la ciudadanía en el contexto de pandemia. Los autores precisaron que los factores más relevantes para el ciudadano se basaban en los resultados visibles de contagios o mortalidad, los cuales se podían mitigar o mantener con políticas vigentes, la rigurosidad de los lineamientos y políticas de apoyo económico. Estas fueron dimensiones diferentes a las de esta investigación, sin embargo, se asemejan en analizarlas para verificar su incidencia en la satisfacción ciudadana. En este sentido, las políticas se vinculan con la calidad de procesos para brindar un mejor servicio y garantizar la seguridad del ciudadano.

En la misma línea, Guamán (2021, pp. 26-56) aplicó una encuesta a 384 usuarios de la Municipalidad de Guayaquil, obteniendo una correlación alta entre el gobierno electrónico y la satisfacción ciudadana, aceptando también las hipótesis alternas que precisaban la influencia del ingreso y seguimiento de trámites para satisfacer las demandas del público. Asimismo, obtuvo valores regulares en cuanto a la utilidad percibida de la plataforma, facilidad de uso y tiempo de respuesta. Esto se relaciona con la calidad de procesos porque involucra un servicio orientado al ciudadano por medio de una plataforma tecnológica y constante supervisión de dicha atención.

Igualmente, los autores Guo et al. (2018, p. 487) en sus resultados corroboraron que los consumidores están satisfechos con el soporte y que estos mismos regresaría más a menudo porque obtienen calidad en la transacción; además, brindar un servicio de calidad permite tener menos desaciertos y dudas, de manera que los consumidores sientan que son tomados en cuenta y con ello, la empresa refleje un sello propio en cuanto a su cultura empresarial en base a sus estrategias creadas.

En suma, se pudo determinar que, en el caso de la Municipalidad de Lurín, la calidad de procesos es relativamente adecuada y ello incide en la satisfacción de sus usuarios. Esto generaría también genera un nivel de confianza en la entidad, contrariamente al caso que presentó Monsiváis (2019) y en complemento con lo argumentado por Machín et al. (2020) al referir que la calidad de una gestión requiere de estrategias y adaptabilidad al entorno.

Por otro lado, en cuanto a lo hallado por los resultados sobre el primer objetivo específico, se determinó la relación de la gestión de operación con la satisfacción ciudadana mediante la relación de Tau b de Kendall que resultó 0,356, un valor bajo y positivo. Mientras que las encuestas evidenciaron que un 86,7% señalaba la gestión de la operación en un nivel medio y un 53,3% consideró la satisfacción ciudadana en un nivel alto. Es así como se destaca la importancia de contar con una adecuada gestión que involucre orientación al ciudadano, supervisión de la atención y prestación de servicio para que se cumplan las expectativas de los ciudadanos al atenderse en dicha municipalidad.

Se pudo hallar similitud con lo resaltado por Fabián (2020, p.9) en sus resultados precisó que el 60% de encuestados mencionaron que la calidad de atención es óptima, pero deben seguir fomentando planes de acción por parte de todos los colaboradores dentro de la entidad para que la población se sienta satisfecha. Además, que la gestión de operación debe ser la más idónea para que la producción de bienes o servicios usen diversas técnicas que puedan dar soluciones a los problemas que se presenten, **el 63,86% de los trabajadores consideran regular la gestión** de operación, **mientras que el 26,51% opinan que es buena y el 9,64% señala que es mala.** Finalmente, se obtuvo un valor de 0,447

mediante la correlación de Spearman lo que indicó la relación entre la gestión de operación y la satisfacción ciudadana.

En la misma idea, Bueno y Jácome (2021, p. 339) indicaron que para una adecuada gestión de operación con la satisfacción ciudadana es necesario que se incluya la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones dentro de una organización, teniendo en cuenta que se puede realizar en diferentes áreas de una empresa para mejorar el desempeño de los procesos internos para aumentar su eficiencia y productividad.

Igualmente, Kumar et al. (2022) manifestaron que la gestión de operaciones es precisamente optimizar la distribución, el almacenamiento, el transporte y otros eslabones, crear valor y asegurar la satisfacción del consumidor, algunos ejemplos incluyen: transporte, almacenamiento, manipulación, embalaje, entrega.; por ello, es esencial que los servicios de la organización satisfagan las necesidades de los consumidores.

Este último punto es algo que Bostanc y Erdem (2020, p.9) pudieron concordar con las ideas de nuestra investigación debido que al contar con una adecuada gestión de operaciones va a permitir que la calidad de atención sea más idónea, el 60% mencionaron que la satisfacción ciudadana es media, un 30% que es alta y un 10 % que es baja. Finalmente, los autores concluyeron que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción ciudadana debido a que se obtuvo un valor de 0,652 mediante la correlación de Spearman lo que significa un valor alto y significativo.

De igual forma, se tuvo el estudio de Medina et al. (2021, pp. 36-37). Ante lo ya hablado estuvo de acuerdo, demostrando que la facilidad que ofrecen este tipo de sistemas a sus usuarios genera confianza a los ciudadanos en cuanto a la seguridad de las operaciones que están realizando, llegando a actualizar las bases de datos y servicios para que este servicio se vuelva más completo con el pasar de los años. Bajo ese criterio, la gestión de la operación puede reforzar sus procesos con una plataforma que sea funcional para satisfacer a los usuarios siempre que requieran de sus servicios.

En resumen, la entidad estudiada en este trabajo contaba con una percepción de la gestión de la operación en un nivel medio y la satisfacción ciudadana alta. Esto reivindica que la aprobación de una gestión según los usuarios depende de la calidad de atención y seguimiento que se tenga.

Continuando con el tercer resultado obtenido dentro de este estudio, se pudo determinar una relación baja y positiva de 0,345 en cuanto a que la gestión de infraestructura tecnológica se relaciona con la satisfacción ciudadana. Asimismo, el 86,7% de encuestados señaló la gestión de infraestructura tecnológica se desarrolla en un nivel medio y se tuvo un 53,3% de satisfacción ciudadana. Como se mencionó en puntos anteriores, el soporte de tecnología complementa tanto la gestión de la operación como la supervisión de atención, siendo un punto importante que requiere de capacitación y plataformas óptimas que cumplan con las necesidades de los usuarios, disminuyendo el tiempo de demora y agilizando los procesos de atención y seguimiento de casos.

Esto se justifica con lo hallado por Mamami y Vilca (2022, pp. 13-14), quienes al evidenciaron un marcado desintereses de las autoridades en cuanto a la modernización de los servicios, al poder mejorar tanto la infraestructura como la capacidad técnica, Dicho factor se reflejó en los niveles bajos de satisfacción ciudadana que también se vio afectada debido al poco personal calificado con el que cuentan este tipo de establecimientos que no brindan un ambiente cómodo y actualizado.

Es así que en los resultados de Roca y Ramírez (2022, pp. 10-12) mencionaron que la infraestructura tecnológica es importante ya que permite mejorar la satisfacción ciudadana debido a que emplea el hardware, software y diversos servicios necesarios para optimizar la gestión interna y la seguridad de la información; para ello, es importante que se cuente con equipo de servidores de calidad para mantener las aplicaciones comerciales en funcionamiento.

Además, los autores Lavado y Sánchez (2021, p. 35) en sus resultados mencionaron que el éxito comercial debe ir acompañado de nuevas soluciones para cumplir con los nuevos requisitos, tales como, nuevas sucursales, comunicaciones rápidas y estables y una red escalable con soporte sostenible; dado que el cambio

digital debe respaldarse mediante la inversión en equipos y sistemas rápidos, confiables y seguros; así, el uso de las nuevas tecnologías permite a las empresas controlar sus recursos y resolver los posibles problemas de forma más eficiente.

En complemento, Atiaga (2020, p. 47) identificó una relación positiva y significativa entre la interacción de las variables donde tuvo como valor 0.809, donde se interpreta que al implementar una serie de mejoras a los servicios de atención al usuario para que estos puedan ser valorados de manera positiva en cuanto a las estrategias que se manejan para el bienestar de los ciudadanos.

Por consiguiente, lo hallado en este trabajo con respecto a la Municipalidad Distrital de Lurín, en cuanto a su percepción de la infraestructura tecnológica fue un nivel medio y la satisfacción ciudadana estuvo en un nivel alto, lo que se asemeja a los estudios mencionados. Tanto Atiaga (2020) como Mamani y Vilca (2022) enfatizaron en que la modernización de plataformas y recursos tecnológicos para atender a los ciudadanos son un factor que genera satisfacción en estos, por lo que las autoridades deben priorizar este tipo de herramientas.

Finalmente, se pudo evidenciar una correlación alta positiva entre la supervisión de la atención y su relación con la satisfacción ciudadana por su correlación de 0,826, por lo que también se aceptó la hipótesis alterna. Este punto complementa los hallazgos previos, ya que la supervisión es una etapa para verificar o detectar deficiencias que se puedan corregir y para administrar los recursos con los que se cuenta para el desempeño de funciones. Por lo tanto, si es que se efectúa una adecuada supervisión de la atención, se satisfacen las necesidades de los usuarios.

Lo que coincide con lo hallado por Pardo (2018, p.12) debido a que en uno de sus resultados con respecto a la supervisión de atención mencionaron que el 54,22% consideran buena calidad de atención al ciudadano, el 42,17% opinan que es regular y el 3,61 % señala que es mala la calidad de atención al ciudadano en la municipalidad distrital de Los Olivos 2022. Por otra parte, el autor obtuvo en su resultado que existe una relación entre la supervisión de atención y satisfacción ciudadana debido a que se obtuvo un valor de 0,416.

Para García y Montiel (2017, pp. 30-34), lo señalado por los autores tiene sentido gracias a que en su trabajo pudo determinar la brecha que existe entre las expectativas de servicio con la satisfacción con la que cuentan los ciudadanos al encontrar una serie de factores en un punto neutro. Esto permitió determinar que la calidad de servicio se encuentra medianamente satisfactoria, por lo que se esperaría una mejoría dentro de la gestión que se pueda realizar para que así la experiencia de usuario se vuelva mucho más satisfactoria y grata en cuanto los servicios que se ofrecen por medio de la municipalidad.

En la misma idea, Yang et al. (2022) resaltaron que las empresas suelen emplear varios tipos de supervisores y gerentes para supervisar los proyectos y los empleados y para garantizar la productividad y la fiabilidad de la mano de obra de la empresa. Los puestos de gestión de supervisión requieren habilidades específicas que se pueden desarrollar a través de programas de certificación o de grado

En los resultados de Kim y Lim (2021) detallan cómo es que se comporta un buen supervisor ya que estos realizan entrevistas, asignan cuotas de productividad, supervisan el progreso de los empleados y ayudan a establecer objetivos para la empresa y sus empleados. Un buen gerente puede ayudar a los empleados a sentirse más seguros en su trabajo y mejorar la comunicación entre los empleados y la alta dirección.

En este aspecto, también se valora un factor referente a lo esperado y lo percibido. Es por ello que después de una etapa de supervisión, se deben destacar los criterios tangibles y fiables sobre la respuesta de la entidad ante las demandas de la ciudadanía. Los resultados de este proceso definen la expectativa que se tiene de los servicios. Siempre que se verifique el estado del patrimonio y recursos y se haga un debido mantenimiento cuando sea necesario, se mejora la calidad de los procesos.

De igual forma, Calle (2021, pp. 227-229) pudo demostrar la baja calidad con la que se cuenta por medio de los ciudadanos debido a una lenta gestión en base a los trámites, como falta de personal que sea capaz de reconocer tanto los problemas como la descoordinación que pueda existir entre oficinas, por lo que

contar con un mayor diseño estratégico permitiría mejorar los aspectos hablados. Es así como, si no se consideran factores de reconocimiento y condiciones de trabajo favorables, entonces el personal no se desempeña adecuadamente, lo cual influye en la supervisión de el proceder de los servicios.

Ahora bien, se pudo comprobar que existe una gran cantidad de ciudadanos repartidos por varias áreas del mundo que no se encuentran satisfechos con su sistema municipal debido a una mala gestión que practican sin fallar con el pasar de los años y con el cambio recurrente de líderes que puedan ser capaces de velar por los intereses de los ciudadanos.

Muchas veces no se cuenta, en primera mano, con una gestión honesta en cuanto a las inversiones que se puedan realizar dentro de la institución, por lo que una mejora en base a la infraestructura es complicada, trayendo consigo varias problemáticas como lo pueden ser las pocas instalaciones o herramientas con las que se cuenta para la agilización de todo tipo de trámites.

La implementación de una red de información sería de vital importancia para la automatización de una serie de procesos que no tomaría ni gastaría el valioso tiempo de cada ciudadano con el hecho de que mucha gente tiene que transportarse a la institución en si para poder resolver el problema de raíz. Dicha red de información dentro de una base de datos es clave para que, de igual forma, el personal humano contratado se sienta menos presionado para poder solventar cualquier duda que se requiera con un mejor manejo emocional. Ello dejaría una impresión positiva ante los ciudadanos de la municipalidad del distrito; trayendo consigo una serie de beneficios que se reflejan el ingreso de una serie de técnicas que brinden soporte y enseñanza en todas las ramas locales.

Estos recursos pueden ser las capacitaciones en base a las habilidades blandas de cada persona como lo pueden ser las estrategias y trabajo en equipo que permite fortalecer con la individualidad de cada persona en el engranaje de la municipalidad para que avance en una sola dirección. Como acotación final, estas herramientas, estrategias y valores que permitan el crecimiento personal de los trabajadores, van a generar que estos aprendan y se desenvuelvan con empatía

por el servicio que se les está brindando a los ciudadanos del distrito donde se encuentra la sede central.

Por otra parte, con respecto a la metodología de la investigación entre sus fortalezas el enfoque que se empleó fue de mucha significancia debido a que esta permite corroborar la relación entre las variables estudiadas mediante tablas o figuras que se deseen emplear, además que este enfoque tiene como finalidad brindar una mejor comprensión del fenómeno de estudio. Entre las debilidades que se obtuvo de la metodología fue que el diseño no experimental no permite brindar una solución de mejora a la investigación sino solo detecta las causas y consecuencias que genera la investigación.

Finalmente, la investigación tiene relación con el contexto científico social debido a que contando con una óptima calidad de procesos va a mejorar la satisfacción ciudadana, ello se da debido a la relación que se tiene con el cliente y que se busque satisfacer sus necesidades a la hora que le brinden un servicio, además que esto promueve que los consumidores tomarían en cuenta los servicios de una misma empresa debido a que tienen calidad en la transacción; asimismo brindar un servicio de calidad conlleva a mostrar en los consumidores menos dudas al momento que decidan, aunado a ello, es importante que la empresa innove a través de sus estrategias a mostrar una cultura de empresa que refleje hacia los demás.

VI. CONCLUSIONES

Primero -. Se determinó que la calidad de procesos se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022; lo cual se evidenció con un valor de 0,546 en la prueba de correlación de Tau b de Kendall, aquella fue moderada y positiva. Con ello se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, por lo que mientras haya coherencia entre el servicio esperado y el servicio percibido por los ciudadanos, se cubren sus demandas y se genera satisfacción.

Segundo -. Se determinó que la gestión de operación se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022. Esto se evidenció con un valor de 0,356 en la prueba Tau b de Kendall, siendo una correlación baja y positiva. Con esto se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, demostrando que los ciudadanos están satisfechos con los servicios municipales cuando reciben orientación adecuada, son atendidos de forma eficiente y se hace seguimiento después de la atención.

Tercero -. Se determinó que la gestión de infraestructura tecnológica se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022. Lo cual se verificó con la prueba Tau b de Kendall en la que se obtuvo una correlación de 0,345, siendo un valor bajo y positivo. Conforme a ello, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, considerando que los ciudadanos valoran que la entidad cuente con una óptima gestión de soporte y tecnología eficiente para su satisfacción con los servicios.

Cuarto -. Finalmente, se determinó que la supervisión de la atención se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022. Lo cual se verificó con la prueba Tau b de Kendall en la que se obtuvo una correlación de 0,826, siendo un valor alto y positivo. Este punto permite aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula, lo cual demuestra que deben verificarse los recursos y mantenimiento de estos, así como las condiciones de los trabajadores para brindar servicios de calidad que generen la satisfacción del ciudadano.

VII. RECOMENDACIONES

Primero -. En vista de la relación entre calidad de procesos y satisfacción ciudadana que se recomienda que la municipalidad estudiada optimice su modelo de e-Gob para adaptarse mejor a las necesidades de los usuarios y mejorar la calidad de procesos que fue percibida en un nivel medio. Ello debe ir acompañado de una nivelación de liderazgo, rediseño de procesos de la entidad y una plataforma orientada al ciudadano para generar confianza y reducción en tiempo y costos de los servicios.

Segundo -. Se sugiere, en cuanto a la gestión de la operación y su relación con la satisfacción ciudadana, que se fortalezca la supervisión de la atención al prestar los servicios a los usuarios ya que estos requieren un ágil tiempo de respuesta y un trato más personalizado. Para ello es idónea una plataforma estructurada con los diferentes tipos de servicios, una base de datos que evite la toma de información redundante que no sea para verificación, seguimiento de los trámites y servicio post atención por medio de encuestas o mensajes de retroalimentación.

Tercero -. Es recomendable la modernización constante para una adecuada gestión de infraestructura tecnológica que se caracterice por ser flexible, escalable y cuente con interoperabilidad a la hora de brindar servicios y soluciones a los usuarios. Para cumplir con lo indicado es necesario un diagnóstico del uso de TICs en la municipalidad con el fin de saber cuáles fueron más efectivas y evaluar la capacidad del personal para manejar eficientemente estas herramientas al atender al público.

Cuarto -. Se sugiere desarrollar una mejor supervisión de la atención, este fue el aspecto con el nivel de correlación más alto con la satisfacción ciudadana, por lo que pasarlo de un nivel medio a uno alto implica llevarlo a un carácter bidireccional que desglose qué procesos se realizan, corregir desviaciones y detectar oportunidades potenciales para seguir mejorando la calidad de los servicios.

REFERENCIAS

- Alvarez Viera, P. (2018). Ética e investigación. *Dialnet*, 7(2), 122-149.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6312423>
- Atiaga, A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador].
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31761>
- Baas, E., Riggio, M., & Barbosa, A. (2021). A methodological approach for structural health monitoring of mass-timber buildings under construction. *Construction and Building Materials*, 268(25).
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.conbuildmat.2020.121153>
- Bairagi, V., & Munot, M. (2019). *Research Methodology: A practical and Scientific Approach*. CRC Press.
https://books.google.com.pe/books?id=5tKFDwAAQBAJ&dq=correlational+research+methodology&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Balci, A., Tolga, Í., & Durmus, T. (2018). *E-merging for E-Government: Citizen Orientation, Policy Making, Local Governance and ICT Use*. Cambridge Scholars Publishing.
<https://books.google.com/books?id=XPN0DwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=citizen+orientation&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwih2IzVt5X6AhXIJrkGHaiYCWwQ6AF6BAgJEA>
- Bengio, Y., Lodi, A., & Prouvost, A. (2021). Machine learning for combinatorial optimization: A methodological tour d'horizon. *European Journal of Operational Research*, 290(2), 405-421.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ejor.2020.07.063>
- Bostanc, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>

- Bueno, A., & Jácome, M. (2021). Gestión de operaciones para la mejora continua en Organizaciones. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(12), 334-365. <https://doi.org/https://doi.org/10.35381/r.k.v6i12.1292>
- Burgos, S., & Morocho, T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Calle Terrones, M. (2021). La motivación del talento humano y su relación con la atención al ciudadano en un gobierno local de Lima, Perú, 2017. *Industrial Data*, 24(2), 217-247. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.15381/idata.v24i2.20971>
- Chang , M., Thellufsen, J., Zakeri, B., Pickering, B., Pfenninger, S., Lund, H., & Ostergard, P. (2021). Trends in tools and approaches for modelling the energy transition. *Applied Energy*, 290(15). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.apenergy.2021.116731>
- Chen, C., Lee, S., Dong, M., & Taniguchic, M. (2021). What factors drive the satisfaction of citizens with governments' responses to COVID-19? *International Journal of Infectious Diseases*, 102, 327-331. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijid.2020.10.050>
- Collectif. (2021). *Conceptos clave de la gestión cultural. Volumen II: Enfoques desde Latinoamérica*. Ariadna Ediciones. <https://books.google.com.pe/books?id=wwMaEAAAQBAJ&dq=gesti%C3%B3n+del+patrimonio&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwie-c7Ju5X6AhWdK7kGHQRyAGE4KBD0AXoECAkQAq>
- Congreso de la República. (2022). *¿Qué es Gob.pe?* <https://www.gob.pe/1021-que-es-gob-pe>
- Consejo de Ministros. (2022). *Manual de funcionamiento de los centros de mejor atención al ciudadano – centros mac*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3169976/Manual%20Funcionamiento%20Centros%20MAC.pdf.pdf>

- Cruz, A. (2021). Una mirada a los centros de atención al ciudadano según los conductores de calidad. *Revista De La Escuela Nacional De Administración Pública*(6), 75–94. <https://doi.org/https://doi.org/10.54774/ss.2021.06.05>
- Culqui, M., Cieza, M., Puican, M., & Callao, D. (2021). La calidad de servicio en atención de reclamos a usuarios de las instituciones públicas del Perú. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(6), 12842-12858. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1287
- Demarquet, M., & Chedraui, L. (2022). Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del consumidor en la cámara de comercio de Guayaquil. *RES Non Verba Revista Científica*, 12(1), 90–106. <https://doi.org/https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Díaz Vera, J., Ruiz Ramírez, A., & Egüez Cevallos, C. (2021). Impact of ICTs: Challenges and Opportunities for Higher Education in the face of COVID-19. *Revista Científica UISRAEL*, 8(2), 113-134. <https://doi.org/https://doi.org/10.35290/rcui.v8n2.2021.448>
- Dickinson, D., & Shahab, S. (2021). Post planning-decision process: Ensuring the delivery of high-quality developments in Cardiff. *Land Use Policy*, 100. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2020.105114>
- Elliot Sale, K., Minahan , C., Janse de Jonge, X., Ackerman, K., Sipila , S., Constantini, N., . . . Hackney. (2021). Methodological Considerations for Studies in Sport and Exercise Science with Women as Participants: A Working Guide for Standards of Practice for Research on Women. *Sports Medicine*, 51, 843-861. <https://link.springer.com/article/10.1007/s40279-021-01435-8>
- Evenson, R. (2017). *Customer Service Training 101: Quick and Easy Techniques That Get Great Results*. AMACOM. https://books.google.com.pe/books?id=QPA0tAEACAAJ&dq=customer+service&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y

- Fabián Ríos, P. (2020). *Gestión municipal y calidad de atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Los Olivos, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47547>
- Ferdik, F., Frogge, G., & Cooney, M. (2022). Exploring further determinants of citizen satisfaction with the police: The role of strain. *Journal of Criminal Justice, 81*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2022.101931>
- Flores Farro, Y. (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6)*, 13807-13821. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1359
- García, F., Zhindón, C., Valdiviezo, L., Cadme, M., Gutiérrez, H., & Flores, L. (2022). A comparative study of water quality using two. *Environmental Technology Reviews, 11(1)*, 49-61. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/21622515.2021.2013955>
- González Acedo, J., & Pérez Roca, R. (2018). *Formación y orientación laboral 5.ª edición*. Editorial Paraninfo. <https://www.google.com/search?q=Formaci%C3%B3n+y+orientaci%C3%B3n+laboral+5.%C2%AA+edici%C3%B3n++P%C3%A1gina+iii&sourceid=chrome&ie=UTF-8>
- Gonzalez, R. (2016). *Mantenimiento Industrial: Organización, control y gestión*. Mantenimiento Industrial. https://books.google.com.pe/books?id=ZrQzvgAACAAJ&dq=gesti%C3%B3n+del+mantenimiento&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Goretzko, D., Huong Pham, T., & Buhner, M. (2021). Exploratory factor analysis: Current use, methodological developments and recommendations for good practice. *Current Psychology, 40(15)*, 3510-3521. <https://link.springer.com/article/10.1007/s12144-019-00300-2>
- Guamán Tumbaco, J. (2021). Apoyo del supervisor: su influencia en la autonomía, cohesión y percepción de apoyo organizacional en una dependencia del gobierno. *Estudios Gerenciales, 37(160)*, 448-459. <https://doi.org/https://doi.org/10.18046/j.estger.2021.160.4195>

- Guo, Y., Wang, H., Liang, X., & Yi, H. (2018). A quantitative evaluation method for the effect of construction process on shipbuilding quality. *Ocean Engineering*, 169, 484-491. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.oceaneng.2018.09.046>
- Hakansson, C., Leo, U., Oudin , A., Arvidsson, I., Nilsson, K., Osterberg, K., & Persson, R. (2021). Organizational and social work environment factors, occupational balance and no or negligible stress symptoms among Swedish principals – a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 21(10). <https://link.springer.com/article/10.1186/s12889-021-10809-6>
- Hawkins, R. (2020). *Improve Your Social Skills: Boost Your Confidence, Improve Assertive Communication Skills, and Develop Everyday Habits to Read, Influence and Win People*. <https://books.google.com/books?id=mpwQEAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=assertive+communication&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjSh5qUuZX6AhWKA7kGHSR6Cuw4ChDoAXoECAMQAq>
- Hinson, R., Adeola, O., Oponng, K., Agyinasare, C., Adom, K., & Okoe, A. (2019). *Customer Service Essentials: Lessons for Africa and Beyond*. IAP. <https://books.google.com.pe/books?id=gf6uDwAAQBAJ&pg=PA201&dq=customer+service&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjIjcmEtpX6AhWkJ7kGHQxSDYU4ChDoAXoECA sQAq#v=onepage&q=customer%20service&f=false>
- Hirsch Adler, A. (2019). Valores de la ética de la investigación en opinión de académicos de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. *Revista de la educación superior*, 48(192), 49-66. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-27602019000400049
- Hooda, A., Gupta, P., Jeyaraj, A., Giannakis, M., & Dwivedi, Y. (2022). The effects of trust on behavioral intention and use behavior within e-government contexts. *International Journal of Information Management*, 67. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2022.102553>

- Kekez, A., & Howlett, M. (2019). *Collaboration in Public Service Delivery: Promise and Pitfalls*. Edward Elgar Publishing. <https://books.google.com.pe/books?id=Pj6tDwAAQBAJ&pg=PA4&dq=public+service&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwiG-7SRu5X6AhUiqpUCHb2UA0wQ6AF6BAgGEAl#v=onepage&q=public%20service&f=false>
- Khemet , B., & Richman , R. (2020). Towards a methodological approach to builder specific, preconstruction airtightness estimates for light-framed, detached, low-rise residential buildings in Canada. *Journal of Building Engineering*, 29(10). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jobe.2019.101140>
- Kim, J., & Lim, C. (2021). Customer complaints monitoring with customer review data analytics: An integrated method of sentiment and statistical process control analyses. *Advanced Engineering Informatics*, 49. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.aei.2021.101304>
- Kumar, V., Pallathadka, H., Kumar, S., Thakar, C., Singh, M., & Kirana, L. (2022). Role of machine learning in green supply chain management and operations management. *Materials today: Proceedings*, 51(8), 2485-2489. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.matpr.2021.11.625>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *Revista Internacional de Economía Social*. [https://doi.org/DOI 10.1108/IJSE-04-2017-0151](https://doi.org/DOI%2010.1108/IJSE-04-2017-0151)
- Lavado, J., & Sánchez, K. (2021). Procesos de gestión de los proyectos de inversión de infraestructura vial en los gobiernos regionales: un caso del gobierno regional de San Martín - Perú. *Ciencia Latina*, 5(4), 6296-6334. https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.772
- Lim, M., Li, Y., & Lang Tseng , M. (2021). A literature review of blockchain technology applications in supply chains: A comprehensive analysis of themes, methodologies and industries. *Computers & Industrial Engineering*, 154. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.cie.2021.107133>

- López, F., & Arenas, S. (2020). Gestión de la calidad y la satisfacción de los usuarios de los centros de asistencia legal gratuita de Lima. *Revista gobierno y gestión pública*, 7(2), 107 - 124. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/177>
- Mamani Quispe, K. d., & Vilca Colquehuanca, G. (2022). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en bibliotecas públicas municipales del sur del Perú. *Rehuso. Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 7(3). <https://doi.org/https://doi.org/10.33936/rehuso.v7i3.5136>
- Management Association & Information Resources. (2021). *Research Anthology on Citizen Engagement and Activism for Social Change*. IGI Global. <https://books.google.com.pe/books?id=jm9bEAAAQBAJ&pg=PA1599&dq=citizen+satisfaction&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjR2cCZuJX6AhXIANQKHeuUD38Q6AF6BAgKEAl#v=onepage&q=citizen%20satisfaction&f=false>
- Management Training Australia. (2015). *The "How to" of customer service*. <https://books.google.com.pe/books?id=M5MIBgAAQBAJ&pg=PP4&dq=customer+service&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjIjcmEtpX6AhWkJ7kGHQxSDYU4ChDoAXoECAoQAg#v=onepage&q=customer%20service&f=false>
- Marcus, P. (2017). *The Psychoanalysis of Career Choice, Job Performance, and Satisfaction: How to Flourish in the Workplace*. Taylor & Francis. <https://books.google.com.pe/books?id=UCkIDwAAQBAJ&pg=PP2&dq=job+performance&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwjL6eXpupX6AhWXRLgEHZw5CIIQ6AF6BAgIEAI#v=onepage&q=job%20performance&f=false>
- Marx, J., & Mouselli, S. (2018). *Modernizing the academic teaching and research environment: Methodologies and cases in business research*. Springer. <https://books.google.com.pe/books?id=7r1TDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es>

- Medina, J., Ábrego, D., & Echeverría, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación administrativa*, 50(127), 23-41. <https://doi.org/https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Neumann, P., Winkelhaus, S., Groose, E., & Glock, C. (2021). Industry 4.0 and the human factor – A systems framework and analysis methodology for successful development. *International Journal of Production Economics*, 233(15). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107992>
- Ojeda, A. (2021). *Mediación y arbitraje en conflictos laborales. Una perspectiva internacional: Colección Panoramas de Derecho (18)*. Aranzadi. https://books.google.com.pe/books?id=Kzg0EAAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=conflictos+laborales&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y
- Pailiacho, V., Machado, P., Garcés, E., & Chicaiza, D. (2019). Modelo de gestión de disponibilidad de la infraestructura tecnológica. Un enfoque desde ITIL. *Revista Espacios*, 40(35), 12. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n35/19403512.html>
- Pardo Huerta, C. (2018). *Gestión Municipal y satisfacción ciudadana en la provincia de Cajatambo, Lima 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12910>
- Picquenot, M., & Thébault, P. (2016). *GLPI (Gestión Libre de Parque Informático): Instalación y configuración de una solución de gestión de parque y centro de soporte*. Ediciones ENI. https://books.google.com.pe/books?id=RS8l1bGgsUEC&printsec=frontcover&dq=gesti%C3%B3n+de+soporte&hl=es-419&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=gesti%C3%B3n%20de%20soporte&f=false
- Reed, M., Ferre, M., Ortega, M., Blanche, R., Rolfe, L., Dallimer, M., & Holden, J. (2021). Evaluating impact from research: A methodological framework. *Research Policy*, 50(4). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.respol.2020.104147>

- Rivadeneira, J. L., De la Hoz, A., & Barrera, M. (2020). Análisis general del SPSS y su utilidad en la estadística. *E-Idea*, 2(4), 1-9. <https://core.ac.uk/download/pdf/288306071.pdf>
- Roca, L., & Ramírez, Y. (2022). Descentralización e infraestructura. *Revista gobierno y gestión pública*, 9(2), 18-29. <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/iggp.2022.v9n2.02>
- Rojas, J., Arancibia, S., Andrade, C., & Ramírez, Á. (2019). Una propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Universidad de Chile, Santiago*, 5(1), 33-49. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7390662.pdf>
- Ruiz Méndez, A., Valiente Saldaña, Y., & Díaz Valiente, F. (2021). Sistema de quejas y reclamos y su influencia en la calidad de atención médica en consulta externa Hospital Albrecht Trujillo. *Revista ciencia y tecnología*, 17(3), 37-43. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/3828>
- Salirrosas, L., Guerra, A., Tuesta, J., & Álvarez, R. (2022). Gobierno digital y modernización en entidades públicas peruanas: revisión sistemática de literatura . *Revista Venezolana De Gerencia*, 27(100), 1376-1389. <https://doi.org/https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.100.6>
- Segundo, J., & Mendoza, M. L. (2021). *La investigación científica en el contexto académico*. NSIA. <http://fs.unm.edu/InvestigacionCientificiaPlitogenia.pdf>
- Thakkar , S., Vala , H., Patel, V., & Patel , R. (2021). Performance improvement of the sanitary centrifugal pump through an integrated approach based on response surface methodology, multi-objective optimization and CFD. *Journal of the Brazilian Society of Mechanical Sciences and Engineering*, 43(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s40430-020-02753-0>
- Universidad César Vallejo. (2020). *RESOLUCIÓN DE CONSEJO UNIVERSITARIO N° 0262-2020/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/11/RCUN%C2%B00262-2020-UCV-Aprueba->

Actualizaci%C3%B3n-del-C%C3%B3digo-%C3%89tica-en-
Investigaci%C3%B3n-1-1.pdf

- Winkler, T., & Spiekermann, S. (2021). Twenty years of value sensitive design: a review of methodological practices in VSD projects. *Ethics and Information Technology*, 23, 17-21. <https://link.springer.com/article/10.1007/s10676-018-9476-2>
- Xu, Y., & Chen, M. (2016). Improving Just-in-Time Manufacturing Operations by Using Internet of Things Based Solutions. *Procedia CIRP*, 56, 326-331. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.procir.2016.10.030>
- Yang, L., McClean, S., Donnelly, M., Burke, K., & Khan, K. (2022). A multi-components approach to monitoring process structure and customer behaviour concept drift. *Expert Systems with Applications*, 210. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.eswa.2022.118533>

ANEXOS

Anexo N°1: Matriz de consistencia

TEMA: CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN, 2022.								
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES, DIMENSIONES E INDICADORES					
¿En qué medida la calidad de procesos se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022?	Determinar en qué medida la calidad de procesos se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.	Existe relación entre la calidad de procesos y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.	Variable 1: CALIDAD DE PROCESOS					Escala
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	NIVELES		
			Gestión de la operación	Orientación al ciudadano.	1,2	Alto Medio Bajo	Ordinal Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	
				Supervisión de la atención.	3,4			
				Prestación del servicio	5,6			
				Servicio post-Atención	7,8			
			Gestión de infraestructura tecnológica	Gestión de soporte e infraestructura de TICs.	9,10			
Supervisión de la atención	Gestión del Patrimonio.	11,12						
	Gestión del mantenimiento.	13,14						
PROBLEMAS SECUNDARIOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	Variable 2: SATISFACCIÓN CIUDADANA					
¿En qué medida la gestión de operación se relaciona con la	Determinar en qué medida la gestión de operación se	Existe relación entre la gestión de operación y la satisfacción	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEM	NIVELES	Escala	
			Realización de los trámites y servicios en la plataforma.	Recepción y orientación.	1,2			

satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022?	relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.	ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.		Incorporación de nuevos servicios.	3,4	Alto Medio Bajo	Casi Siempre (4) Algunas Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)
¿En qué medida la gestión de infraestructura tecnológica se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022?	Determinar en qué medida la gestión de infraestructura tecnológica se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.	Existe relación entre la gestión de infraestructura tecnológica y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.	Atención a reclamos	Conformidad del ciudadano.	5,6		
				Alternativas de solución.	7,8		
¿En qué medida la supervisión de la atención medida se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022?	Determinar en qué medida la supervisión de la atención se relaciona con la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.	Existe relación entre la supervisión de la atención y la satisfacción ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín, 2022.	Percepción de la calidad de servicio	Comprensión	9,10		
				Buena comunicación.	11,12		
				Profesionalismo	13,14		
				Inmediatez.	15,16		
METODOLOGÍA			TÉCNICA E INSTRUMENTO		POBLACIÓN Y MUESTRA		

Enfoque: Cuantitativo

Tipo: Básica

Diseño: No experimental de corte transversal

Nivel: Correlacional

Técnica: Encuesta

Instrumento: Cuestionario

Población censal: 30 trabajadores del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad de Lurín.

Anexo Nº2: Operacionalización de las variables

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición	Instrumentos
Calidad de procesos	La calidad del proceso está involucrada desde el momento en que se concibe un producto para su venta en el mercado de productos, ya que es necesario considerar la calidad de cada uno de sus subprocesos de fabricación y asegurarse de que todos estén estandarizados (Consejo de Ministros, 2022).	Gestión de la operación	Orientación al ciudadano.	1,2	¿El proceso de orientación que se le brinda al ciudadano es siempre ágil y buena? ¿El proceso de orientación al ciudadano es eficiente?	Ordinal Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	Cuestionario
			Supervisión de la atención.	3,4	¿Los supervisores de cada área evalúan el desempeño y la calidad de atención que los trabajadores tienen? ¿La supervisión contribuye a que los trabajadores brinden una buena atención?		
			Prestación del servicio	5,6	¿El registro de quejas respecto a la prestación de servicio que tienen la entidad, es atendido de forma adecuada? ¿Los trabajadores prestan un servicio eficiente en todo momento?		
			Servicio post-Atención	7,8	¿El servicio post-atención que brinda la entidad, se encuentra en un nivel alto? ¿El servicio post-Atención es llevado a cabo bajo un seguimiento minucioso hacia los clientes?		
		Gestión de infraestructura tecnológica	Gestión de soporte e infraestructura de TICs.	9,10	¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs que se tiene en la entidad, optimiza el rendimiento de las operaciones? ¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs sigue paso a paso las fases de operación de forma eficiente?		
		Supervisión de la atención	Gestión del Patrimonio.	11,12	¿La entidad se preocupa por atender a los clientes en base al perfil y la situación por la que atraviesan? ¿Los servicios que proporciona la entidad, tienen coherencia con los recursos		

					disponibles?		
			Gestión del mantenimiento.	13,14	<p>¿La gestión del mantenimiento que tiene la entidad, permite controlar los costos y tomar buenas decisiones para la búsqueda de la calidad?</p> <p>¿Los implementos que se les dan a los trabajadores, poseen las condiciones necesarias para que estos puedan realizar su labor?</p>		

Variables	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítems		Escala de medición	Instrumentos
Satisfacción ciudadana	La Satisfacción Ciudadana es un incentivo que inspira confianza en el funcionamiento de los sitios web y transacciones financieras a través de Internet, asegurando que las transacciones sean seguras y que su información personal y comercial será tratada de manera confidencial (Consejo de Ministros, 2022)	Realización de los trámites y servicios en la plataforma.	Recepción y orientación.	1,2	¿Al procesar un trámite, es recepcionado de forma eficiente? ¿La recepción y orientación de trámites que tiene la entidad, es siempre buena?	Ordinal Siempre (5) Casi Siempre (4) Algunas Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1)	Cuestionario
			Incorporación de nuevos servicios.	3,4	¿La incorporación de nuevos servicios en la entidad, se encuentran en un nivel eficiente? ¿La entidad procura incorporar nuevos servicios para favorecer al usuario?		
		Atención a reclamos	Conformidad del ciudadano.	5,6	¿Al terminar de atender a los ciudadanos, estos siempre se encuentran conformes con el servicio brindado? ¿La entidad busca realizar prácticas y procesos que propicien obtener la conformidad del ciudadano?		
			Alternativas de solución.	7,8	¿Las alternativas de solución que establece la entidad, no son adecuadas para resolver los problemas internos? ¿La entidad al implementar alternativas de solución busca mejorar los procesos internos?		
		Percepción de la calidad de servicio	Comprensión	9,10	¿Ante cualquier reclamo, los trabajadores se muestran cordiales y practican la escucha activa? ¿Como trabajador, atiendo a los usuarios con respeto		

					siempre?		
			Buena comunicación.	11,12	¿La comunicación interna que se tiene permite alcanzar los objetivos y metas? ¿Los trabajadores poseen una buena comunicación entre las distintas áreas de la entidad?		
			Profesionalismo	13,14	¿En todo momento los trabajadores actúan con profesionalismo? ¿Los trabajadores están adecuadamente capacitados y poseen los conocimientos para llevar a cabo sus tareas?		
			Inmediatez.	15,16	¿El personal realiza sus labores tomando en cuenta la inmediatez que se requiere para resolver los problemas? ¿Existe una buena gestión de tiempo para resolver los trámites?		

Anexo N°3: Instrumento de la investigación

Variable: Calidad de procesos

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre (5)
- CS** = Casi Siempre (4)
- AV** = Algunas Veces (3)
- CN** = Casi Nunca (2)
- N** = Nunca (1)

N	Gestión de la operación	Nunc a	Casi nunc a	Algu nas vece s	Casi Siem pre	Sie mpr e
1	¿El proceso de orientación que se le brinda al ciudadano es siempre ágil y buena?					
2	¿El proceso de orientación al ciudadano es eficiente?					
3	¿Los supervisores de cada área evalúan el desempeño y la calidad de atención que los trabajadores tienen?					
4	¿La supervisión contribuye a que los trabajadores brinden una buena atención?					
5	¿El registro de quejas respecto a la prestación de servicio que tienen la					

	entidad, es atendido de forma adecuada?					
6	¿Los trabajadores prestan un servicio eficiente en todo momento?					
7	¿El servicio post-atención que brinda la entidad, se encuentra en un nivel alto?					
8	¿El servicio post-Atención es llevado a cabo bajo un seguimiento minucioso hacia los clientes?					
	Gestión de infraestructura tecnológica					
9	¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs que se tiene en la entidad, optimiza el rendimiento de las operaciones?					
10	¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs sigue paso a paso las fases de operación de forma eficiente?					
	Supervisión de la atención					
11	¿La entidad se preocupa por atender a los clientes en base al perfil y la situación por la que atraviesan?					
12	¿Los servicios que proporciona la entidad, tienen coherencia con los recursos disponibles?					
13	¿La gestión del mantenimiento que tiene la entidad, permite controlar los costos y tomar buenas decisiones para la búsqueda de la calidad?					

1	¿Los implementos que se le dan a los trabajadores, poseen las condiciones necesarias para que estos puedan realizar su labor?					
4						

Instrumento de la investigación

Variable: Satisfacción ciudadana

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- S** = Siempre (5)
- CS** = Casi Siempre (4)
- AV** = Algunas Veces (3)
- CN** = Casi Nunca (2)
- N** = Nunca (1)

N	Realización de los trámites y servicios en la plataforma	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	¿Al procesar un trámite, es recepcionado de forma eficiente?					
2	¿La recepción y orientación de trámites que tiene la entidad, es siempre buena?					
3	¿La incorporación de nuevos servicios en la entidad, se encuentran en un nivel eficiente?					
4	¿La entidad procura incorporar nuevos servicios para favorecer al usuario?					
	Atención a reclamos					

5	¿Al terminar de atender a los ciudadanos, estos siempre se encuentran conformes con el servicio brindado?					
6	¿La entidad busca realizar prácticas y procesos que propicien obtener la conformidad del ciudadano?					
7	¿Las alternativas de solución que establece la entidad, no son adecuadas para resolver los problemas internos?					
8	¿La entidad al implementar alternativas de solución busca mejorar los procesos internos?					
	Percepción de la calidad de servicio					
9	¿Ante cualquier reclamo, los trabajadores se muestran cordiales y practican la escucha activa?					
10	¿Como trabajador, atiendo a los usuarios con respeto siempre?					
11	¿La comunicación interna que se tiene permite alcanzar los objetivos y metas?					
12	¿Los trabajadores poseen una buena comunicación entre las distintas áreas de la entidad?					
13	¿En todo momento los trabajadores actúan con profesionalismo?					

14	¿Los trabajadores están adecuadamente capacitados y poseen los conocimientos para llevar a cabo sus tareas?					
15	¿El personal realiza sus labores tomando en cuenta la inmediatez que se requiere para resolver los problemas?					
16	¿Existe una buena gestión de tiempo para resolver los trámites?					



Anexo N°4: Validez de instrumentos de investigación

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE
MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS**



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Salazar Llerena, Silvia Liliana

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en Gestión pública de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestro en gestión pública.

El título del proyecto de investigación es: **“Calidad de procesos y la satisfacción ciudadana del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad distrital de Lurín,”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

Firma

DNI 10139161

Silvia Salazar Llerena



Definición conceptual de las variables y dimensiones

I. Variable 1: Calidad de procesos

Es un estándar que se considera desde que un producto o servicio se concibe para ser vendido u ofrecido en el mercado, ya que la calidad se debe tener desde la fabricación o disposición (Consejo de Ministros, 2022).

Dimensiones

1. Gestión de la operación

Bueno y Jácome (2021) indican que es la práctica que incluye la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones dentro de una organización, teniendo en cuenta que se puede realizar en diferentes áreas de una empresa para mejorar el desempeño de los procesos internos para aumentar su eficiencia y productividad.

2. Gestión de infraestructura tecnológica

Roca y Ramírez (2022) la definieron como el conjunto de elementos utilizados para almacenar datos de la empresa, incluyendo hardware, software y diversos servicios necesarios para optimizar la gestión interna y la seguridad de la información; para ello, es importante que se cuente con equipo de servidores de calidad para mantener las aplicaciones comerciales en funcionamiento.

3. Supervisión de la atención

Yang et al. (2022) resaltaron que las empresas suelen emplear varios tipos de supervisores y gerentes para supervisar los proyectos y los empleados y para garantizar la productividad y la fiabilidad de la mano de obra de la empresa.

II. Variable 2: Satisfacción ciudadana

Incentivo que inspira confianza en el funcionamiento de los sitios web y transacciones financieras a través de Internet, asegurando que las transacciones sean seguras y que su información personal y comercial será tratada de manera confidencial (Consejo de Ministros, 2022).

Dimensiones

1. Realización de los trámites y servicios en la plataforma



El Congreso de la República (2022) señaló como única página virtual que relaciona el Estado con los ciudadanos es Gob.pe ya que por medio del mismo es que se le permite información verídica sobre lo institucional y la orientación de trámites y servicios virtuales de forma sencilla.

2. Atención a reclamos

Cualquier entidad debe y está obligado a presentar algún medio por el cual las quejas o reclamos deban ser atendidos. Los grupos primarios como el gerente de esta área que soluciona este tipo de situaciones, también, el buzón o libro de reclamos que son llevados de forma anónima por parte de los consumidores y las encuestas que son para obtener una opinión más general del cliente (Culqui et al., 2021).

3. Percepción de la calidad de servicio

De acuerdo a Burgos y Morocho (2020) mencionan que pueden ser de dos tipos, el primero es la calidad objetiva es una visión inherente a la calidad, ya que está orientada a la producción y encaminada a la eficiencia, se refiere a actividades estandarizadas; además de la calidad objetiva basada en las características técnicas y tangibles del producto, lo que conduce a una identificación de criterios cuantificables.



Matriz de operacionalización

Variable 1: Calidad de procesos

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE PROCESOS	La calidad del proceso está involucrada desde el momento en que se concibe un producto para su venta en el mercado de productos, ya que es necesario considerar la calidad de cada uno de sus subprocesos de	La variable estuvo operacionalizada por sus dimensiones y respectivos indicadores. Asimismo, se empleó la escala Likert para medirlas.	Gestión de la operación	Orientación al ciudadano.	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Supervisión de la atención.	
				Prestación del servicio	
				Servicio post-Atención	
			Gestión de infraestructura tecnológica	Gestión de soporte e infraestructura de TICs.	
				Gestión del Patrimonio.	



	fabricación y asegurarse de que todos estén estandarizados (Consejo de Ministros, 2022).		Supervisión de la atención	Gestión del mantenimiento.	
--	--	--	----------------------------	----------------------------	--



Matriz de operacionalización

Variable Dependiente: Satisfacción ciudadana

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN CIUDADANA	La Satisfacción Ciudadana es un incentivo que inspira confianza en el funcionamiento de los sitios web y transacciones financieras a través de Internet, asegurando que las transacciones sean seguras y que su información personal y comercial será tratada de manera confidencial	La variable estuvo operacionalizada por sus dimensiones y respectivos indicadores. Asimismo, se empleó la escala Likert para medirlas.	Realización de los trámites y servicios en la plataforma.	Recepción y orientación.	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Incorporación de nuevos servicios.	
			Atención a reclamos	Conformidad del ciudadano	
				Alternativas de solución.	
			Percepción de la calidad de servicio	Comprensión.	
				Buena comunicación.	
			Profesionalismo		
				Inmediatez.	



	(Consejo de Ministros, 2022)				
--	---------------------------------	--	--	--	--



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El proceso de orientación que se le brinda al ciudadano es siempre ágil y buena?	x		x		x		
2	¿El proceso de orientación al ciudadano es eficiente?	x		x		x		
3	¿Los supervisores de cada área evalúan el desempeño y la calidad de atención que los trabajadores tienen?	x		x		x		
4	¿La supervisión, contribuye a que los trabajadores brinden una buena atención?	x		x		x		
5	¿El registro de quejas respecto a la prestación de servicio que tienen la entidad, es atendido de forma adecuada?	x		x		x		
6	¿Los trabajadores prestan un servicio eficiente en todo momento?	x		x		x		



7	¿El servicio post-atención que brinda la entidad, se encuentra en un nivel alto?	x		x		x		
8	¿El servicio post-Atención, es llevado a cabo bajo un seguimiento minucioso hacia los clientes?	x		x		x		
Gestión de infraestructura tecnológica								
9	¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs que se tiene en la entidad, optimiza el rendimiento de las operaciones?	x		x		x		
10	¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs sigue paso a paso las fases de operación de forma eficiente?	x		x		x		
Supervisión de la atención								
11	¿La entidad se preocupa por atender a los clientes en base al perfil y la situación por la que atraviesan?	x		x		x		
12	¿Los servicios que proporciona la entidad, tienen coherencia con los recursos disponibles?	x		x		x		



13	¿La gestión del mantenimiento que tiene la entidad, permite controlar los costos y tomar buenas decisiones para la búsqueda de la calidad?	x		x		x		
14	¿Los implementos que se le dan a los trabajadores, poseen las condiciones necesarias para que estos puedan realizar su labor?	x		x		x		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Llerena, Silvia

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

5 de diciembre 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.

DNI: 10139161



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la satisfacción ciudadana

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Realización de los trámites y servicios en la plataforma							
1	¿Al procesar un trámite, es recepcionado de forma eficiente?	x		x		x		
2	¿La recepción y orientación de trámites que tiene la entidad es siempre buena?	x		x		x		
3	¿La incorporación de nuevos servicios en la entidad, se encuentra en un nivel eficiente?	x		x		x		
4	¿La entidad procura incorporar nuevos servicios para favorecer al usuario?	x		x		x		
Atención a reclamos								
5	¿Al terminar de atender a los ciudadanos, estos siempre se encuentran conformes con el servicio brindado?	x		x		x		



6	¿La entidad busca realizar prácticas y procesos que propicien obtener la conformidad del ciudadano?	x		x		x		
7	¿Las alternativas de solución que establece la entidad, no son adecuadas para resolver los problemas internos?	x		x		x		
8	¿La entidad al implementar alternativas de solución busca mejorar los procesos internos?	x		x		x		
Percepción de la calidad de servicio								
9	¿Ante cualquier reclamo, los trabajados se muestran cordiales y practican la escucha activa?	x		x		x		
10	¿Como trabajador, atiendo a los usuarios con respeto siempre?	x		x		x		
11	¿La comunicación interna que se tiene, permite alcanzar los objetivos y metas?	x		x		x		
12	¿Los trabajadores poseen una buena comunicación entre las distintas áreas de la entidad?	x		x		x		



13	¿En todo momento los trabajadores actúan con profesionalismo?	x		x		x		
14	¿Los trabajadores están adecuadamente capacitados y poseen los conocimientos para llevar a cabo sus tareas?	x		x		x		
15	¿El personal realiza sus labores tomando en cuenta la inmediatez que se requiere para resolver los problemas?	x		x		x		
16	¿Existe una buena gestión de tiempo para resolver los trámites?	x		x		x		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Salazar Llerena, Silvia

DNI: 10139161

Especialidad del validador: Metodóloga

5 de diciembre 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.

DNI: 10139161



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Luján Cabrera, Micaela

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en Gestión pública de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestro en gestión pública.

El título del proyecto de investigación es: **“Calidad de procesos y la satisfacción ciudadana del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad distrital de Lurín,”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

Firma

DNI 41691632

Micaela Luján Cabrera



Definición conceptual de las variables y dimensiones

III. Variable 1: Calidad de procesos

Es un estándar que se considera desde que un producto o servicio se concibe para ser vendido u ofrecido en el mercado, ya que la calidad se debe tener desde la fabricación o disposición (Consejo de Ministros, 2022).

Dimensiones

4. Gestión de la operación

Bueno y Jácome (2021) indican que es la práctica que incluye la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones dentro de una organización, teniendo en cuenta que se puede realizar en diferentes áreas de una empresa para mejorar el desempeño de los procesos internos para aumentar su eficiencia y productividad.

5. Gestión de infraestructura tecnológica

Roca y Ramírez (2022) la definieron como el conjunto de elementos utilizados para almacenar datos de la empresa, incluyendo hardware, software y diversos servicios necesarios para optimizar la gestión interna y la seguridad de la información; para ello, es importante que se cuente con equipo de servidores de calidad para mantener las aplicaciones comerciales en funcionamiento.

6. Supervisión de la atención

Yang et al. (2022) resaltaron que las empresas suelen emplear varios tipos de supervisores y gerentes para supervisar los proyectos y los empleados y para garantizar la productividad y la fiabilidad de la mano de obra de la empresa.

IV. Variable 2: Satisfacción ciudadana

Incentivo que inspira confianza en el funcionamiento de los sitios web y transacciones financieras a través de Internet, asegurando que las transacciones sean seguras y que su información personal y comercial será tratada de manera confidencial (Consejo de Ministros, 2022).

Dimensiones

4. Realización de los trámites y servicios en la plataforma



El Congreso de la República (2022) señaló como única página virtual que relaciona el Estado con los ciudadanos es Gob.pe ya que por medio del mismo es que se le permite información verídica sobre lo institucional y la orientación de trámites y servicios virtuales de forma sencilla.

5. Atención a reclamos

Cualquier entidad debe y está obligado a presentar algún medio por el cual las quejas o reclamos deban ser atendidos. Los grupos primarios como el gerente de esta área que soluciona este tipo de situaciones, también, el buzón o libro de reclamos que son llevados de forma anónima por parte de los consumidores y las encuestas que son para obtener una opinión más general del cliente (Culqui et al., 2021).

6. Percepción de la calidad de servicio

De acuerdo a Burgos y Morocho (2020) mencionan que pueden ser de dos tipos, el primero es la calidad objetiva es una visión inherente a la calidad, ya que está orientada a la producción y encaminada a la eficiencia, se refiere a actividades estandarizadas; además de la calidad objetiva basada en las características técnicas y tangibles del producto, lo que conduce a una identificación de criterios cuantificables.



Matriz de operacionalización

Variable 1: Calidad de procesos

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE PROCESOS	La calidad del proceso está involucrada desde el momento en que se concibe un producto para su venta en el mercado de productos, ya que es necesario considerar la calidad de cada uno de sus subprocesos de fabricación y asegurarse de que todos estén	La variable estuvo operacionalizada por sus dimensiones y respectivos indicadores. Asimismo, se empleó la escala Likert para medirlas.	Gestión de la operación	Orientación al ciudadano.	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Supervisión de la atención.	
				Prestación del servicio	
				Servicio post-Atención	
			Gestión de infraestructura tecnológica	Gestión de soporte e infraestructura de TICs.	
				Supervisión de la atención	
			Gestión del mantenimiento.		



	estandarizados (Consejo de Ministros, 2022).				
--	--	--	--	--	--



Matriz de operacionalización

Variable Dependiente: Satisfacción ciudadana

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN CIUDADANA	La Satisfacción Ciudadana es un incentivo que inspira confianza en el funcionamiento de los sitios web y transacciones financieras a través de Internet, asegurando que las transacciones sean seguras y que su información personal	La variable estuvo operacionalizada por sus dimensiones y respectivos indicadores. Asimismo, se empleó la escala Likert para medirlas.	Realización de los trámites y servicios en la plataforma.	Recepción y orientación.	Ordinal Tipo Likert Nunca (1)
				Incorporación de nuevos servicios.	
			Atención a reclamos	Conformidad del ciudadano	Casi nunca (2)
				Alternativas de solución.	Algunas veces (3)
			Percepción de la calidad de servicio	Comprensión.	Casi siempre (4)
	Buena comunicación.	Siempre (5)			
				Profesionalismo	



	y comercial será tratada de manera confidencial (Consejo de Ministros, 2022)			Inmediatez.	
--	--	--	--	-------------	--



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El proceso de orientación que se le brinda al ciudadano es siempre ágil y buena?	x		x		x		
2	¿El proceso de orientación al ciudadano es eficiente?	x		x		x		
3	¿Los supervisores de cada área evalúan el desempeño y la calidad de atención que los trabajadores tienen?	x		x		x		
4	¿La supervisión, contribuye a que los trabajadores brinden una buena atención?	x		x		x		
5	¿El registro de quejas respecto a la prestación de servicio que tienen la entidad, es atendido de forma adecuada?	x		x		x		
6	¿Los trabajadores prestan un servicio eficiente en todo momento?	x		x		x		



7	¿El servicio post-atención que brinda la entidad, se encuentra en un nivel alto?	x		x		x		
8	¿El servicio post-Atención, es llevado a cabo bajo un seguimiento minucioso hacia los clientes?	x		x		x		
Gestión de infraestructura tecnológica								
9	¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs que se tiene en la entidad, optimiza el rendimiento de las operaciones?	x		x		x		
10	¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs sigue paso a paso las fases de operación de forma eficiente?	x		x		x		
Supervisión de la atención								
11	¿La entidad se preocupa por atender a los clientes en base al perfil y la situación por la que atraviesan?	x		x		x		
12	¿Los servicios que proporciona la entidad, tienen coherencia con los recursos disponibles?	x		x		x		



13	¿La gestión del mantenimiento que tiene la entidad, permite controlar los costos y tomar buenas decisiones para la búsqueda de la calidad?	x		x		x		
14	¿Los implementos que se le dan a los trabajadores, poseen las condiciones necesarias para que estos puedan realizar su labor?	x		x		x		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Luján Cabrera, Micaela

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Doctora en Administración

5 de diciembre del 2022

Firma del Experto Informante.

DNI: 41691632

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 contenido del instrumento que mide la satisfacción ciudadana

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Realización de los trámites y servicios en la plataforma							
1	¿Al procesar un trámite, es recepcionado de forma eficiente?	x		x		x		
2	¿La recepción y orientación de trámites que tiene la entidad es siempre buena?	x		x		x		
3	¿La incorporación de nuevos servicios en la entidad, se encuentra en un nivel eficiente?	x		x		x		
4	¿La entidad procura incorporar nuevos servicios para favorecer al usuario?	x		x		x		
Atención a reclamos								
5	¿Al terminar de atender a los ciudadanos, estos siempre se encuentran conformes con el servicio brindado?	x		x		x		



6	¿La entidad busca realizar prácticas y procesos que propicien obtener la conformidad del ciudadano?	x		x		x		
7	¿Las alternativas de solución que establece la entidad, no son adecuadas para resolver los problemas internos?	x		x		x		
8	¿La entidad al implementar alternativas de solución busca mejorar los procesos internos?	x		x		x		
Percepción de la calidad de servicio								
9	¿Ante cualquier reclamo, los trabajados se muestran cordiales y practican la escucha activa?	x		x		x		
10	¿Como trabajador, atiendo a los usuarios con respeto siempre?	x		x		x		
11	¿La comunicación interna que se tiene, permite alcanzar los objetivos y metas?	x		x		x		
12	¿Los trabajadores poseen una buena comunicación entre las distintas áreas de la entidad?	x		x		x		



13	¿En todo momento los trabajadores actúan con profesionalismo?	x		x		x		
14	¿Los trabajadores están adecuadamente capacitados y poseen los conocimientos para llevar a cabo sus tareas?	x		x		x		
15	¿El personal realiza sus labores tomando en cuenta la inmediatez que se requiere para resolver los problemas?	x		x		x		
16	¿Existe una buena gestión de tiempo para resolver los trámites?	x		x		x		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Micaela Luján Cabrera

DNI: 41691632

Especialidad del validador: Doctora en Administración

5 de diciembre 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.

DNI: 41691632



CARTA DE PRESENTACIÓN

Señor(a): Escudero Vílchez, Fernando Emilio

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y, asimismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en Gestión pública de la UCV, requiero validar los instrumentos con los cuales recogeré la información necesaria para poder desarrollar la investigación para optar el título profesional de Maestro en gestión pública.

El título del proyecto de investigación es: **“Calidad de procesos y la satisfacción ciudadana del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad distrital de Lurín,”** y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene lo siguiente:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.
- Protocolo de evaluación del instrumento

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

Atentamente.

Firma

DNI 03695876

Fernando Escudero Vílchez



Definición conceptual de las variables y dimensiones

V. Variable 1: Calidad de procesos

Es un estándar que se considera desde que un producto o servicio se concibe para ser vendido u ofrecido en el mercado, ya que la calidad se debe tener desde la fabricación o disposición (Consejo de Ministros, 2022).

Dimensiones

7. Gestión de la operación

Bueno y Jácome (2021) indican que es la práctica que incluye la planificación, ejecución y seguimiento de las acciones dentro de una organización, teniendo en cuenta que se puede realizar en diferentes áreas de una empresa para mejorar el desempeño de los procesos internos para aumentar su eficiencia y productividad.

8. Gestión de infraestructura tecnológica

Roca y Ramirez (2022) la definieron como el conjunto de elementos utilizados para almacenar datos de la empresa, incluyendo hardware, software y diversos servicios necesarios para optimizar la gestión interna y la seguridad de la información; para ello, es importante que se cuente con equipo de servidores de calidad para mantener las aplicaciones comerciales en funcionamiento.

9. Supervisión de la atención

Yang et al. (2022) resaltaron que las empresas suelen emplear varios tipos de supervisores y gerentes para supervisar los proyectos y los empleados y para garantizar la productividad y la fiabilidad de la mano de obra de la empresa.

VI. Variable 2: Satisfacción ciudadana

Incentivo que inspira confianza en el funcionamiento de los sitios web y transacciones financieras a través de Internet, asegurando que las transacciones sean seguras y que su información personal y comercial será tratada de manera confidencial (Consejo de Ministros, 2022).

Dimensiones

7. Realización de los trámites y servicios en la plataforma



El Congreso de la República (2022) señaló como única página virtual que relaciona el Estado con los ciudadanos es Gob.pe ya que por medio del mismo es que se le permite información verídica sobre lo institucional y la orientación de trámites y servicios virtuales de forma sencilla.

8. Atención a reclamos

Cualquier entidad debe y está obligado a presentar algún medio por el cual las quejas o reclamos deban ser atendidos. Los grupos primarios como el gerente de esta área que soluciona este tipo de situaciones, también, el buzón o libro de reclamos que son llevados de forma anónima por parte de los consumidores y las encuestas que son para obtener una opinión más general del cliente (Culqui et al., 2021).

9. Percepción de la calidad de servicio

De acuerdo a Burgos y Morocho (2020) mencionan que pueden ser de dos tipos, el primero es la calidad objetiva es una visión inherente a la calidad, ya que está orientada a la producción y encaminada a la eficiencia, se refiere a actividades estandarizadas; además de la calidad objetiva basada en las características técnicas y tangibles del producto, lo que conduce a una identificación de criterios cuantificables.



Matriz de operacionalización

Variable 1: Calidad de procesos

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
CALIDAD DE PROCESOS	La calidad del proceso está involucrada desde el momento en que se concibe un producto para su venta en el mercado de productos, ya que es necesario considerar la calidad de cada uno de sus subprocesos de fabricación y asegurarse de que todos estén estandarizados	La variable estuvo operacionalizada por sus dimensiones y respectivos indicadores. Asimismo, se empleó la escala Likert para medirlas.	Gestión de la operación	Orientación al ciudadano.	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Supervisión de la atención.	
				Prestación del servicio	
			Gestión de infraestructura tecnológica	Servicio post-Atención	
				Gestión de soporte e infraestructura de TICs.	
			Supervisión de la atención	Gestión del Patrimonio.	
				Gestión del mantenimiento.	



	(Consejo de Ministros, 2022).				
--	----------------------------------	--	--	--	--



Matriz de operacionalización

Variable Dependiente: Satisfacción ciudadana

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SATISFACCIÓN CIUDADANA	La Satisfacción Ciudadana es un incentivo que inspira confianza en el funcionamiento de los sitios web y transacciones financieras a través de Internet, asegurando que las transacciones sean seguras y que su información personal y comercial será tratada de manera confidencial	La variable estuvo operacionalizada por sus dimensiones y respectivos indicadores. Asimismo, se empleó la escala Likert para medirlas.	Realización de los trámites y servicios en la plataforma.	Recepción y orientación.	Ordinal Tipo Likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)
				Incorporación de nuevos servicios.	
			Atención a reclamos	Conformidad del ciudadano	
				Alternativas de solución.	
			Percepción de la calidad de servicio	Comprensión.	
				Buena comunicación.	
			Profesionalismo		
				Inmediatez.	



	(Consejo de Ministros, 2022)				
--	---------------------------------	--	--	--	--



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la calidad de procesos

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia1		Relevancia2		Claridad3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Gestión de la operación							
1	¿El proceso de orientación que se le brinda al ciudadano es siempre ágil y buena?	x		x		x		
2	¿El proceso de orientación al ciudadano es eficiente?	x		x		x		
3	¿Los supervisores de cada área evalúan el desempeño y la calidad de atención que los trabajadores tienen?	x		x		x		
4	¿La supervisión, contribuye a que los trabajadores brinden una buena atención?	x		x		x		
5	¿El registro de quejas respecto a la prestación de servicio que tienen la entidad, es atendido de forma adecuada?	x		x		x		
6	¿Los trabajadores prestan un servicio eficiente en todo momento?	x		x		x		



7	¿El servicio post-atención que brinda la entidad, se encuentra en un nivel alto?	x		x		x		
8	¿El servicio post-Atención, es llevado a cabo bajo un seguimiento minucioso hacia los clientes?	x		x		x		
Gestión de infraestructura tecnológica								
9	¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs que se tiene en la entidad, optimiza el rendimiento de las operaciones?	x		x		x		
10	¿La gestión de soporte e infraestructura de TICs sigue paso a paso las fases de operación de forma eficiente?	x		x		x		
Supervisión de la atención								
11	¿La entidad se preocupa por atender a los clientes en base al perfil y la situación por la que atraviesan?	x		x		x		
12	¿Los servicios que proporciona la entidad, tienen coherencia con los recursos disponibles?	x		x		x		



13	¿La gestión del mantenimiento que tiene la entidad, permite controlar los costos y tomar buenas decisiones para la búsqueda de la calidad?	x		x		x		
14	¿Los implementos que se le dan a los trabajadores, poseen las condiciones necesarias para que estos puedan realizar su labor?	x		x		x		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Escudero Vílchez, Fernando

DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodólogo

5 de diciembre del 2022

Firma del Experto Informante.

DNI: 03695876

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 contenido del instrumento que mide la satisfacción ciudadana

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Realización de los trámites y servicios en la plataforma							
1	¿Al procesar un trámite, es recepcionado de forma eficiente?	x		x		x		
2	¿La recepción y orientación de trámites que tiene la entidad es siempre buena?	x		x		x		
3	¿La incorporación de nuevos servicios en la entidad, se encuentra en un nivel eficiente?	x		x		x		
4	¿La entidad procura incorporar nuevos servicios para favorecer al usuario?	x		x		x		
Atención a reclamos								



5	¿Al terminar de atender a los ciudadanos, estos siempre se encuentran conformes con el servicio brindado?	x		x		x		
6	¿La entidad busca realizar prácticas y procesos que propicien obtener la conformidad del ciudadano?	x		x		x		
7	¿Las alternativas de solución que establece la entidad, no son adecuadas para resolver los problemas internos?	x		x		x		
8	¿La entidad al implementar alternativas de solución busca mejorar los procesos internos?	x		x		x		
Percepción de la calidad de servicio								
9	¿Ante cualquier reclamo, los trabajadores se muestran cordiales y practican la escucha activa?	x		x		x		
10	¿Como trabajador, atiendo a los usuarios con respeto siempre?	x		x		x		
11	¿La comunicación interna que se tiene, permite alcanzar los objetivos y metas?	x		x		x		



12	¿Los trabajadores poseen una buena comunicación entre las distintas áreas de la entidad?	x		x		x		
13	¿En todo momento los trabajadores actúan con profesionalismo?	x		x		x		
14	¿Los trabajadores están adecuadamente capacitados y poseen los conocimientos para llevar a cabo sus tareas?	x		x		x		
15	¿El personal realiza sus labores tomando en cuenta la inmediatez que se requiere para resolver los problemas?	x		x		x		
16	¿Existe una buena gestión de tiempo para resolver los trámites?	x		x		x		

Observaciones: Hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Escudero Vílchez, Fernando

DNI: 03695876

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

5 de diciembre del 2022

Firma del Experto Informante.

DNI: 03695876



Anexo N°5: Prueba piloto

CALIDAD DE PROCESOS													
GESTIÓN DE LA OPERACIÓN								GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN			
V1P 1	V1P 2	V1P 3	V1P 4	V1P 5	V1P 6	V1P 7	V1P 8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P1 2	V1P1 3	V1P1 4
5	3	5	3	3	4	3	4	4	5	5	5	3	5
3	5	5	4	3	3	3	4	5	5	3	4	4	5
3	4	3	5	3	3	4	5	5	4	5	4	5	3
3	4	4	5	3	3	3	3	4	5	4	5	4	5
3	3	3	5	4	3	4	3	4	5	5	5	4	3
2	1	2	2	3	3	1	3	3	2	1	2	1	1
2	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1
2	3	1	3	3	2	3	3	3	3	1	1	3	1
3	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2
1	3	3	3	2	3	1	2	3	2	1	2	2	3
4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	4
5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5



SATISFACCIÓN CIUDADANA															
REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA PLATAFORMA				ATENCIÓN A RECLAMOS				PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO							
V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2 P5	V2 P6	V2 P7	V2P 8	V2 P9	V2P 10	V2P 11	V2P 12	V2P 13	V2P 14	V2P 15	V2P 16
3	5	3	3	3	3	3	4	5	3	5	5	3	4	5	5
5	3	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3	3	4	3	5
5	4	4	4	5	3	3	3	5	4	5	4	3	3	5	3
5	5	4	5	5	3	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5
5	5	4	5	3	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	5
3	2	3	3	2	1	3	2	3	2	1	3	1	3	2	1
3	2	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	1	2	3	1
2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	3	2	1	2
2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	3	1
2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	2	1	3	1	2	1
5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5

Anexo N°6: Base de datos

CALIDAD DE PROCESOS													
GESTIÓN DE LA OPERACIÓN								GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA		SUPERVISIÓN DE LA ATENCIÓN			
V1P 1	V1P 2	V1P 3	V1P 4	V1P 5	V1P 6	V1P 7	V1P 8	V1P9	V1P10	V1P11	V1P12	V1P13	V1P14
3	2	4	3	2	4	5	3	4	4	4	3	4	4
4	3	5	4	3	5	3	4	3	4	5	4	4	3
3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	5	5	4
3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3
3	3	2	3	3	2	2	4	3	4	3	4	5	3
4	2	4	4	2	4	5	4	3	4	5	4	3	3
2	3	2	2	3	2	2	4	3	4	2	2	2	3
5	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4
2	2	1	2	2	1	1	2	3	4	2	5	2	3
2	1	4	2	1	4	4	2	2	1	2	1	2	2
3	4	2	3	4	2	3	2	4	2	5	1	3	4
4	3	1	4	3	1	3	2	4	2	1	1	3	4
4	2	3	4	2	3	3	1	5	1	2	2	1	5
4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	5	3	3	4
5	4	4	5	4	4	3	3	4	3	4	5	5	4
4	2	4	4	2	4	2	4	3	4	4	5	4	3
4	3	5	4	3	5	2	4	3	2	5	3	5	3
3	3	3	3	3	3	4	1	5	1	1	5	3	5
4	3	5	4	3	5	2	4	3	4	4	2	4	3
3	3	4	3	3	4	2	3	3	4	5	4	3	3
3	5	2	3	5	2	1	3	4	1	4	4	3	4
3	1	4	3	1	4	3	4	4	3	3	2	3	4



4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3
4	3	5	4	3	5	2	4	3	3	4	4	4	3
4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	5	3	3	5	3	4	3	4	4	5	5	4	4
1	3	2	1	3	2	1	3	2	3	4	4	5	2
3	3	4	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	4
1	4	4	1	4	4	2	1	4	2	4	5	5	4



SATISFACCIÓN CIUDADANA															
REALIZACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA PLATAFORMA				ATENCIÓN A RECLAMOS				PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO							
V2P1	V2P2	V2P3	V2P4	V2P5	V2P6	V2P7	V2P8	V2P9	V2P10	V2P11	V2P12	V2P13	V2P14	V2P15	V2P16
3	3	5	4	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	3	4
3	5	4	4	5	4	4	2	4	4	4	4	4	5	4	4
4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
4	3	4	5	3	4	5	2	4	5	4	4	5	3	4	5
4	5	4	3	5	4	3	2	4	3	4	4	3	5	4	3
4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	3	4	4	3
4	4	5	4	4	5	4	2	5	4	5	5	4	4	5	4
4	2	5	2	2	5	2	3	5	2	5	5	2	2	5	2
1	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2
2	5	1	3	5	1	3	3	1	3	1	1	3	5	1	3
2	1	1	3	1	1	3	2	1	3	1	1	3	1	1	3
1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1
3	5	3	3	5	3	3	4	3	3	3	3	3	5	3	3
3	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5
4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4
2	5	3	5	5	3	5	4	3	5	3	3	5	5	3	5
1	1	5	3	1	5	3	4	5	3	5	5	3	1	5	3
4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	2	4
4	5	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	3	5	4	3
1	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3
3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	3
3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	5	4
3	4	4	5	4	4	5	3	4	5	4	4	5	4	4	5
3	4	2	3	4	2	3	3	2	3	2	2	3	4	2	3



2	4	5	5	4	5	5	3	5	5	5	5	5	4	5	5
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---



Anexo N° 07: Prueba de Normalidad

Tabla 9:

Test de Shapiro - Wilks

Variable	Estadístico	P-valor
Política en Seguridad Ciudadana	0,7856	,000
Accionar Policial	0,78963	,000

Nota. Elaboración propia

H0: Los datos presentan distribución normal.

H1: Los datos no presentan distribución normal.

Conclusión: Ya que el p-valor es menor de 0.05, entonces rechazamos la hipótesis nula, indicando que los datos no presentan distribución normal en ambas variables.



Anexo N° 08: Cuantificador de referencias

Tipo	Cant	%		Idioma	Cant	%
artículo	46	70.77%		inglés	34	52.31%
libro	12	18.46%		otros	31	47.69%
tesis	3	4.62%		TOTAL	65	100.00%
otros	4	6.15%				
TOTAL	65	100.00%		años	Cant	%
				>=2014	65	100.00%
				<2014	0	0.00%
				TOTAL	65	100.00%



Anexo N° 09: AUTORIZACIÓN

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Lima, 09 de mayo del 2023

Señor (a):
Mg. Ercilio Augusto Alvisuri Berrocal.
Alcalde de la Municipalidad:
Municipalidad de Lurín.

N° de Carta : 021 – 2023 – UCV – VA – EPG – F05L03/J
Asunto : Solicita autorización para realizar investigación
Referencia : Solicitud del interesado de fecha: 09 de mayo del 2023

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Lima Ate, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Apellidos y nombres de estudiante: REYES PALOMINO, JORGE JAVIER
- 2) Programa de estudios : Maestría
- 3) Mención : Gestión Pública
- 4) Título de la investigación : "CALIDAD DE PROCESOS Y LA SATISFACCIÓN CIUDADANA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURÍN, 2022"

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra. Clemente Castillo Consuelo Del Pilar
Jefa de la Escuela de Posgrado
Campus Lima Ate



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 15 de Septiembre del 2022

Señores:
MUNICIPALIDAD DE LURIN



Asunto: Solicitud de autorización de uso de nombre de la empresa y aplicación del cuestionario

Estimados, señores de la MUNICIPALIDAD DE LURIN me dirijo a ustedes para solicitar la autorización del uso del nombre de su institución y, asimismo, la aplicación del cuestionario de la investigación que lleva por título CALIDAD DE PROCESOS Y SU RELACION CON LA SATISFACCION CIUDADANA DEL CENTRO DE ATENCION AL CIUDADANO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LURIN, 2022 de la Universidad Cesar Vallejo, carrera de Gestión Publica

Cabe señalar, que toda esta información será utilizada únicamente con fines académicos y servirán para poder obtener mi título profesional de MAGISTER EN GESTION PUBLICA

Sin otro particular, me despido de ustedes. Agradeciendo por su amable atención.

Atentamente,


Firma
JORGE REYES PALOMINO
DNI N° 47752896



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Procesos y la Satisfacción Ciudadana del Centro de Atención al Ciudadano de la Municipalidad Distrital de Lurín, 2022", cuyo autor es REYES PALOMINO JORGE JAVIER, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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, 27 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GALINDO HEREDIA JOSE ANTONIO DNI: 43251422 ORCID: 0000-0002-8986-570X	Firmado electrónicamente por: JANTONIOGH el 27- 01-2023 11:37:11

Código documento Trilce: TRI - 0528984