



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Servicio de calidad y satisfacción del usuario en una entidad  
estatal de Gobierno Local de Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORA:**

Furlong Soto, Koning ([orcid.org/0000-0001-6444-4557](https://orcid.org/0000-0001-6444-4557))

**ASESOR:**

Dr. Flores Rivas, Víctor Ricardo ([orcid.org/0000-0002-0243-2267](https://orcid.org/0000-0002-0243-2267))

**CO-ASESOR:**

Mg. Nuñez Untiveros, Jesús Enrique ([orcid.org/0000-0001-9069-4496](https://orcid.org/0000-0001-9069-4496))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA - PERÚ

2023

## **DEDICATORIA**

A mis padres que me inspiran siempre y motivan a superarme como profesional, por su amor infinita y su dedicación.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a la Universidad César Vallejo, con especial mención a los docentes que con su guía coadyuvaron a mejorar y fortalecer los conocimientos en Gestión Pública; a los colegas de la maestría que me acompañaron en este camino para la obtención del grado de maestro.

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III.METODOLOGÍA .....	10
3.1. Tipo y diseño de investigación. ....	10
3.2. Variables y operacionalización.....	10
3.3. Población, muestra y muestreo.....	11
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	12
IV. RESULTADOS .....	15
4.1. Análisis descriptivo.....	15
4.2. Análisis inferencial .....	18
V. DISCUSIÓN.....	23
VI. CONCLUSIONES .....	28
VII. RECOMENDACIONES.....	29

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Validación de juicio de expertos .....	12
Tabla 2 Calidad de servicio y satisfacción del usuario .....	15
Tabla 3 Calidad de servicio y expectativa del usuario.....	16
Tabla 4 Calidad de servicio y percepción del usuario .....	17
Tabla 5 Calidad de servicio y complacencia del usuario.....	18
Tabla 6 Prueba de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.....	19
Tabla 7 Prueba de relación entre calidad de servicio y la expectativa del usuario .....	20
Tabla 8 Prueba de relación entre calidad de servicio y percepción del usuario .....	21
Tabla 9 Prueba de relación entre calidad de servicio y complacencia del usuario .....	22

## RESUMEN

La investigación tiene como objetivo general determinar la relación existente entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022. La metodología empleada se caracteriza por aplicar el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación aplicado, el nivel es descriptivo correlacional y su diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 340 participantes (usuarios de la Entidad de Gobierno Local), quienes desarrollaron una encuesta que contiene un cuestionario con la escala de Likert para recolección de datos, compuesto por 22 preguntas para la variable calidad de servicio y 13 preguntas para la variable satisfacción del usuario; el muestreo estadístico fue probabilístico aleatorio simple; el instrumento fue validado mediante juicio de expertos, determinándose mediante Alfa de Cronbach que tiene una fuerte confiabilidad.

Los resultados obtenidos arrojaron que del total de encuestados el 48% manifestaron que la calidad de servicio es media; mientras el 41.6% afirmaron que la satisfacción de usuario en la citada entidad es buena; asimismo, del análisis inferencial para la prueba de hipótesis se obtuvo un coeficiente Rho de Spearman de ,786, que determina la existencia de una correlación positiva considerable entre las citadas variables.

**Palabras clave:** Complacencia, expectativa, percepción, calidad y satisfacción.

## ABSTRACT

The present investigation has as a general objective to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in a Local Government Entity of Lima, 2022; Within the methodology used, the quantitative approach was applied, of an applied type, of a descriptive correlational level and a non-experimental design, the sample consisted of 340 participants, who developed a survey that contains a questionnaire with the Likert scale for data collection, made up of 22 questions for the quality of service variable and 13 questions for the user satisfaction variable; the sampling was simple random probabilistic; The instrument was validated through expert judgment, determined by Cronbach's Alpha, which has strong reliability.

The results obtained showed that of the total number of respondents, 48% stated that the quality of service is average; while 41.6% affirmed that user satisfaction in the aforementioned entity is good; Likewise, from the inferential analysis for the hypothesis test, a Spearman's Rho coefficient of .786 was obtained, which determines the existence of a considerable positive correlation between the aforementioned variables.

**Keywords:** Complacency, expectation, perception, quality and satisfaction.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La existencia del Estado se orienta a la persona humana, busca su bienestar brindando los servicios públicos que satisfagan sus necesidades. Alegría (2020) señala que el fin potenciador del Estado es conseguir o procurar el progreso o desarrollo, en lo económico y social, de sus integrantes. No obstante, la realidad supera negativamente lo que se espera de la gestión pública en referencia a su rol prestacional (servicios públicos) a favor del ciudadano o usuario.

Antúñez & Galilea (2003), que describen la situación de América Latina respecto a los servicios estatales y su desempeño, precisan que los principales problemas de estas prestaciones públicas tienen que ver con el acopio de deficiencia en el acceso y la atención de calidad, graves problemas de desigualdad, también problemas de integración social, omisiones e ineficacias de los organismos, poca actividad de financiamiento, actuación poco simplificada de los organismos privados, deficiencias en la tecnología, deficiencias en la estructura organizacional, escasa actuación o participación, y precaria gestión ciudadana.

En Perú, la situación de deficiencia de los servicios públicos no es distinta, como señala Levitsky (2012) nuestro país se caracteriza por tener mayor deficiencia en Latinoamérica, que entre sus rasgos característicos tiene la disfuncionalidad de las entidades estatales, carencia de entidades en algunas zonas, baja cobertura de servicios esenciales como son la educación, salud, agua potable e infraestructura, problemas de corrupción, baja o escasa eficiencia, la incipiente capacidad administrativa de las entidades locales y regionales, y la falta de garantía en cuanto a la seguridad y administración de justicia.

En esta misma línea de argumentación, la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP, 2019) precisa que la sociedad civil y empresarial afrontan las consecuencias de las deficiencias de gestión del Estado, lo que redundaría en el bienestar de los ciudadanos, en la competitividad de las empresas, en el reconocimiento o legitimidad del Estado, es decir, en todo el sistema gubernamental.

El Instituto Nacional de Estadística (INEI, 2018) brinda los resultados de su estudio de percepción respecto a temas centrales de las instituciones estatales, específicamente brinda datos sobre la confianza, capacidad de gobierno y práctica democrática, que contiene la opinión de la población sobre los principales

problemas asociados a estas, que entre otros, revela que, a febrero de 2018, las municipalidades distritales tienen un nivel de desconfianza de 81.9 %. Lo que denota una insatisfacción de los servicios que brindan estas entidades estatales.

Asimismo, Cruz (2021) señaló que los factores que impactan en forma negativa en la satisfacción de las prestaciones públicas brindados son el tiempo de desplazamiento hacia la sede de la entidad, calidad del trato, rapidez del trabajador, procedimiento de atención y resultado de la gestión, y la confianza

En el caso específico, en la Entidad de Gobierno Local del Lima se advierten quejas relacionadas principalmente a la obtención de licencias de funcionamiento, autorizaciones en espacios públicos, licencias de edificación, entre otros, que tienen que ver con la fiabilidad (puntualidad en la atención, confianza, nivel de error mínimo), reacción (información clara, precisión en los trámites), seguridad (disposición en la atención, buen trato, confianza), empatía (procedimientos y horario adecuados, atención personalizada) y aspectos de atención (instalaciones, materiales y corrección del personal).

Por lo tanto, el trabajo de investigación que presentamos plantea como problema general lo siguiente: ¿Qué vínculo hay entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022? Del mismo modo, se formularon los siguientes problemas específicos: ¿Qué vínculo existe entre calidad de servicio y expectativa del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022? ¿Qué vínculo existe entre calidad de servicio y la percepción del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022? ¿Qué vínculo existe entre calidad de servicio y la complacencia del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?

La tesis se encuentra justificada, en el plano teórico, porque permitirá conocer a mayor detalle sobre la calidad del servicio y satisfacción del usuario, estas variables tienen relación con la gestión pública y su descripción permitirá el ahondamiento del tema; asimismo, sentará las bases para la confrontación de otras investigaciones en las que se traten de temas similares. En el plano práctico, se justifica porque permitirá a los usuarios de los servicios públicos conocer las deficiencias, limitaciones o incidentes negativos que se dan en la administración de la Entidad Estatal de Gobierno Local de Lima, lo que sustentará el desarrollo de criterios para poder superar estos obstáculos. Finalmente, en lo social, se justifica

porque se busca la eficiencia y eficacia de la prestación realizada por la Entidad Estatal de Gobierno Local, para los usuarios que forman parte de su competencia territorial.

La investigación cuenta con el objetivo general de indicar el vínculo existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022. Asimismo, se planteó los objetivos específicos los que se detallan a continuación: Indicar el vínculo existente entre calidad de servicio y expectativa del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022; indicar el vínculo existente entre calidad de servicio y la percepción del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022; indicar el vínculo que existe entre calidad de servicio y la complacencia del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022.

Igualmente, se plantea como hipótesis general la siguiente: Hay una vinculación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022. Igualmente, se plantearon las hipótesis específicas que son las siguientes: Hay una vinculación significativa entre calidad de servicio y expectativa del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022; Hay una vinculación significativa entre calidad de servicio y percepción del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022; y, hay una vinculación significativa entre calidad de servicio y complacencia del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Las investigaciones internacionales que sustentan el presente trabajo, tenemos a Cordero (2019) que tuvo como ámbito de estudio una Entidad de Gobierno Local de Ecuador, en la Provincia de Santa Elena, quien realizó un estudio mixto, de tipo descriptivo exploratorio, la muestra se determinó en 322 usuarios, a quienes aplicó una encuesta; el análisis de los datos determinó la existencia de una calidad de servicio deficiente, consecuentemente se determinó la insatisfacción de los usuarios.

Rivera (2019) sustentó su investigación cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional. Se planteó como principal objetivo indicar la forma en que se relaciona la prestación de calidad y la percepción de satisfacción, que son sus variables; su ámbito de estudio fue la Empresa Greenandes Ecuador, tuvo como población a 336 clientes exportadores de la citada empresa, la muestra probabilística fue de 179 clientes. Sus resultados estadísticos determinaron un nivel de correlación moderada entre las variables, con un Coeficiente de Rho Spearman de ,457, con un nivel de significancia bilateral de ,000; por lo tanto, evidenció una relación positiva moderada de las variables.

Finalmente, Hidalgo (2019) en su investigación se orientó a establecer el vínculo que hay entre las variables de prestación de calidad y percepción de satisfacción. Su ámbito de estudio fue el sector financiero del Cantón Ambato-Ecuador; empleó el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue descriptivo correlacional, su muestra estuvo constituida por 270 de un total de 450 clientes de la Empresa Uninova; la encuesta fue la técnica que se empleó para recabar los datos. Se obtuvo como resultado la aceptación de la hipótesis alternativa, determinado por valor menor o igual a 0,05, consecuentemente, se concluyó que la prestación de calidad impacta en la variable de percepción que tienen los usuarios del sector de finanzas del cantón Ambato.

Entre las investigaciones nacionales tenemos que Reaño (2021) quien se propuso indicar la forma en que se relaciona la prestación de calidad y la percepción de satisfacción; su ámbito de estudio fueron las personas que acuden a una entidad de Gobierno Estatal de Lambayeque; su metodología se caracterizó por el empleo del enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, su muestra fue de 351 usuarios de un total de 4000 usuarios (población); como corresponde se empleó la encuesta

y el cuestionario para recabar los datos y el cuestionario como instrumento; se obtuvo como principal resultado el coeficiente de correlación de Rho de Spearman de 0.815, que reveló, a modo de conclusión, un vínculo significativo entre las variables.

Adco y Mamani (2021) sustentaron su tesis con la que se propuso establecer la forma en que se relaciona la calidad de servicio con la percepción de satisfacción de usuarios de una empresa privada de Juliaca; empleó el enfoque cuantitativo, el tipo correlacional, tuvo como población 970 usuarios y como muestra 275 usuarios; el cuestionario y la encuesta fueron empleados para la recaudación de datos. El resultado que se obtuvo es el Coeficiente de correlación Rho Spearman con un valor de  $p=0,469$  que indica una correlación promedio entre las variables. Se concluyó confirmándose la hipótesis por existir un vínculo de las variables.

Igualmente, Rivera (2018) se propuso establecer la forma en que se relacionan la calidad de servicio y la percepción de satisfacción del cliente; su ámbito de estudio fue una Empresa Privada; empleó el enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo correlacional, tuvo una población y muestra ascendente a 90 clientes. Usó la encuesta y el cuestionario para recabar los datos. Se obtuvo como resultado el Coeficiente de Spearman de 0,783 con un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que, se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

Finalmente, Montalvo et al. (2020) se propusieron establecer la forma en que se vinculan el servicio de calidad y la percepción de satisfacción en una Entidad Estatal de Salud de Puerto Maldonado, su investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con diseño correlacional, su población se constituyó por 250 pacientes, y su muestra probabilística en 152 personas. La encuesta y el cuestionario se emplearon para la recaudación de los datos. Se arribó a la conclusión de que existe una moderada vinculación entre las variables de estudio.

Las teorías administrativas son útiles dado que sirven de guías para tomar decisiones administrativas, entre ellas, las más importantes son las siguientes: la teoría clásica representada por Henry Fayol, la teoría neoclásica representada por Peter Druker, la teoría estructuralista de James Burnham, la teoría científica de Frederick Taylor, la teoría del comportamiento de Abraham Maslow y la teoría del servicio público de León Duguit (1921).

La primera variable es la calidad de servicio, siendo ello así, el concepto básico que se tiene de calidad es el que nos proporciona la Real Academia de la Lengua, que la define como aquella propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. Partiendo de esta definición tenemos que desde la perspectiva psicológica, se identifica la calidad como como un hábito dentro de una entidad, que permite saber lo que necesita y espera el usuario, para poder mejorar el servicio que reúna características como ser de fácil acceso, idóneo, rápido, no rígido, valorable, útil, exacto, que brinde seguridad y que permita confiar en la organización, todo ello pese a las circunstancias desfavorables que se presenten, que permita que el usuario tenga una experiencia positiva del servicio, lo que beneficiará a la organización en sus recaudaciones y bajos costos (Pizzo, 2013).

Un servicio de calidad es importante para una organización, conforme señala Aniorne (2013), porque posee las siguientes características: el servicio procura cumplir lo que se propone, debe procurar ser útil según su diseño, debe ser idóneo, debe satisfacer lo que necesita el usuario y debe procurar resultados positivos al usuario. Por otra parte, Paz (citado por Verdú), agrupa los rasgos de la calidad de servicio de la siguiente manera:

- Formalidad: En la cual se valora la seriedad e integridad de la entidad.
- Iniciativa: Se identifica con la proactividad para solucionar los problemas.
- Ambición: Tiene que procurar una mejora y crecimiento, voluntad de superarse.
- Autodominio: Controlar el plano subjetivo de las emociones en situaciones adversas o bajo presión.
- Disposición de servicio: Voluntad para ayudar al cliente.
- Empatía: identificación con el usuario y sus necesidades.
- Colaboración: Voluntad de apoyar.
- Enfoque positivo: Tendencia al optimismo.
- Observación: Fijarse o advertir los detalles.
- Habilidad analítica: Frente a situaciones para evitar su reiteración.
- Imaginación: Relacionado con la creatividad.
- Recursos: Capacidad de tener elementos para superar inconvenientes.

- Aspecto externo: Es la importancia de una primera impresión en los segundos iniciales para crear una buena predisposición hacia la compra o atención en el usuario.

Los modelos más conocidos para medir la calidad de un servicio son el modelo de la escuela nórdica representado por Gronroos (1988), que se enfoca en la imagen de la organización y la experiencia del usuario para medir el servicio; el modelo planteado por la escuela americana que denomina a su modelo como SERVQUAL (que es la síntesis de servicio de calidad), creado por Parasuraman, Zeithaml y Berri (1988), en este modelo se desarrollan cinco criterios para la evaluación de calidad orientados al servicio percibido y al servicio esperado; y el modelo de los tres componentes sostenido por Rust y Oliver (1994) que enfoca su modelo en lo siguiente: el servicio propiamente dicho, el proceso de ejecución y el contexto de servicio.

El modelo que más se emplea para la evaluación de la calidad de un servicio es el modelo americano (SERVQUAL). Nishizawa (2014) señala que el modelo Servqual constituye una técnica que permite indagar las expectativas de los usuarios y la forma de como estos valoran el servicio. Según Duque (2005) este modelo plantean los siguientes criterios de evaluación: a) Confianza o empatía, que tiene dos valores a analizar que son la atención y el interés que la organización brinda al usuario; b) Fiabilidad, que tiene un valor a analizar, se identifica con la habilidad de la organización para brindar adecuadamente el servicio; c) Responsabilidad, en la que se valoran el criterio de seguridad, el criterio de conocimiento y el criterio de tensión que tienen los trabajadores y su desempeño para brindar confianza y credibilidad; d) Capacidad de respuesta, que está referido a la rapidez de atención; e) Tangibilidad, que se refiere a las instalaciones, al personal, a los materiales y equipos que cuenta la organización. Coincide con este modelo el enfoque pragmático de Drucker (1990) quien también desarrolló estas cinco dimensiones para evaluar el desempeño positivo de un servicio.

En cuanto a la segunda variable, satisfacción al usuario, la teoría de base es la teoría administrativa del comportamiento, que determina que a través de procesos se crean oportunidades, se liberan potencialidades y proporciona orientación en cuanto a los objetivos. Cárdenas (2014) define a la satisfacción al usuario como la

suma de percepciones favorables o desfavorables que el cliente o usuario tiene sobre el producto o servicio, las mismas que derivan de la experiencia de su uso, a partir de ellas las personas vinculan sus emociones y estos se graban o registran en su mente. Molla (2013) también se centra en el criterio de percepción y señala que los usuarios consumen o usan el servicio a pesar de que puedan estar en desacuerdo con el mismo; por su parte Mercado (2010) enfatiza la importancia de lograr la satisfacción del usuario, pues se conseguirá su compromiso con la organización, asimismo indica que el usuario tiene la capacidad de adaptarse mejor y su fidelidad a la entidad se mantendrá por mucho tiempo, a pesar de los cambios que pueda experimentar el producto o servicio, esto redundará positivamente en el prestigio de la entidad, generando una imagen de calidad, seriedad y esmero, que se reflejara en la percepción de satisfacción del usuario.

Por lo tanto, referirse de satisfacción del cliente implica que debemos entender como tal a la reacción que los usuarios o clientes experimentan de un servicio, clasificándolas, que permite mejorar la atención que se les brinda, y conocer sus necesidades. Del mismo modo, se define como la consecuencia de la comparativa entre lo que espera el cliente de las prestaciones o productos, la imagen de la organización o marca, y el valor percibido luego de adquirirlos (Equipo vértice, 2008).

Esta segunda variable, satisfacción al usuario, tiene tres elementos, que son las expectativas, la percepción y la complacencia, que a su vez conforman las dimensiones de esta variable. Martín (2000) desarrolla estas dimensiones de la siguiente manera:

- a) Respecto al primer elemento, las expectativas, consiste en lo que espera el usuario obtener de un producto o servicio, debido a cuatro posibles situaciones que son: i) las promesas del servicio, que consiste en las aseveraciones contenidas en la publicidad que la entidad realiza de sus prestaciones; ii) las promesas que el usuario sobreentiende del servicio; iii) la comunicación boca – oreja que se basa en las experiencias de otros usuarios que se transmiten entre ellos; y iv) la experiencia pasada, que se refiere al anterior uso del servicio o producto.
- b) El segundo elemento es la percepción, esta se refiere al valor que le da el usuario al servicio recibido y obtenido, vale decir, es la consecuencia de la

interpretación que tiene el usuario del servicio adquirido, que tiene los rasgos que a continuación se señalan: Se enfoca en el usuario, parte desde su punto de vista, se centra en los resultados de la atención si ha satisfecho o no la necesidad, se trata de la percepción o interpretación que realiza el usuario; recibe la influencia de otras opiniones; está en función al estado de ánimo del cliente.

- c) El tercer elemento es la complacencia, que es la consecuencia de haber recibido el servicio o producto. Existen tres niveles que son, primero, la insatisfacción, que es el no logro de la consecución de las expectativas; segundo, la satisfacción, que es la consecución de las expectativas tenidas por el usuario; y, la complacencia propiamente dicha, que implica la sobre limitación de las expectativas esperadas.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El trabajo de tesis fue de tipo aplicado. Rodríguez y Burneo (2017) señalan que la investigación de tipo aplicada parte por lo general desde una investigación básica, para identificar los problemas sobre los que debemos trabajar para identificar las posibles soluciones. Santiago (2019) señala que también se le conoce como activa, dinámica, práctica o empírica, y que es un tipo de investigación que depende de aportes teóricos y descubrimientos para conseguir la solución del problema. Igualmente, tiene enfoque cuantitativo.

El diseño fue no experimental, transaccional, descriptivo, correlacional. Ñaupás, et al. (2018) señala que este diseño tiene como premisa conseguir el grado de intensidad de asociación de las variables de estudio. Del mismo modo, Müggenburg y Pérez (2007) afirman que lo descriptivo busca las diferencias y características de variables en dos o más grupos. Asimismo, según Bernal (2016) es correlacional porque explora asociaciones pero no relaciones causales, el cambio de un elemento influye directamente en el cambio de otro.

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

V1: Servicio de calidad (Variable independiente – cuantitativa)

V2: Satisfacción del usuario (Variable dependiente-cuantitativa)

##### **A. Definición conceptual**

El servicio de calidad es, según Duque (2005), la relación recíproca de complacencia de expectativas entre la organización y el cliente.

Por otra parte, la satisfacción del usuario comprende, según Cárdenas (2014), la suma de percepciones favorables o desfavorables que el cliente o usuario tiene sobre el producto o servicio, las mismas que derivan de la experiencia de su uso, a partir de ellas las personas vinculan sus emociones y estos se graban en su mente.

##### **B. Diseño operacional**

La variable servicio de calidad será medida a través de cinco dimensiones, contará con dieciséis indicadores. Se empleará la técnica de la encuesta, y su instrumento el cuestionario con 22 items bajo la escala tipo Likert.

La variable satisfacción del usuario será medida con tres dimensiones, contará con 9 indicadores. La técnica que se empleará es la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 13 items bajo la escala tipo Likert.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

Hernández y Mendoza (2018) afirmó que el conjunto de elementos que pueden ser analizados en una situación concreta, es la población de estudio. Para el presente trabajo de investigación, la población estuvo conformada por 2950 usuarios de la Entidad de Gobierno Local de Lima (norte), quienes facilitaran información real sobre las variables en estudio.

**Criterio de inclusión:** Fueron incluidos quienes son usuarios, contribuyentes de la Entidad de Gobierno Local de Lima, mayores de edad, que se encuentren en plenas capacidades mentales.

**Criterio de exclusión:** Fueron excluidos quienes no son usuarios, además de quienes ostentan cargos en la entidad como son los funcionarios y servidores de la citada comuna, además de personas que no tengan la mayoría de edad o que no se encuentren con alguna causa que limite su capacidad de conciencia.

**Muestra:** Se considero a 340 usuarios de la Entidad de Gobierno Local de Lima, como población. Su determinación se dio de manera probabilística, aleatoria simple y utilizando la fórmula que se describe en los anexos.

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

Se empleó como técnica la encuesta, y el cuestionario como instrumento, que permitió medir las escalas de las variables. Para nuestro tipo de investigación con enfoque cuantitativo, Ñaupas (2018) nos dice que este instrumento que contiene preguntas se redacta en función de las hipótesis y variables. Para Arias & Covinos (2021) el cuestionario es una forma de encuesta, que emplea la escrituralidad, con una serie de preguntas que deben ser absueltas por sus destinatarios, sin apoyo.

La escala aplicada fue de tipo likert. Para Hernández, et al (2010) la escala de Likert permite solicitar al encuestado que exteriorice su reacción a cada respuesta escogiendo cualquiera de los puntos que se encuentran en la escala, que a su vez tienen asignados un valor numérico. De esta forma, el sujeto consigue un puntaje de acuerdo a lo respondido, que al finalizar se obtiene un global de los puntos recabados por cada respuesta.

La recolección de información se orientó en función a los cuestionarios, que estuvieron separados por cada variable: servicio de calidad de 22 items y la satisfacción al usuario en 13 items.

#### Validación

En este extremo, debe indicarse que los instrumentos construidos para medir las variables, fueron sometidas a la validación de tres expertos, mediante tres criterios que son la claridad, la pertinencia y la relevancia, conforme se detalla a continuación:

**Tabla 1**

*Validación de juicio de expertos*

<b>N°</b>	<b>Apellidos y Nombres</b>	<b>Decisión</b>
<b>J1</b>	Mg. Gonzalo Calderón Parihuaman	Aplicable
<b>J2</b>	Mg. Kevin Alex Melgar Ojeda	Aplicable
<b>J3</b>	Mg. Nestor Cuba Carbajal	Aplicable

*Nota:* Esta tabla muestra el juicio de validación de expertos realizados a los instrumentos de la investigación.

Los certificados de validación del instrumento por los expertos se adjuntan en los anexos.

Los resultados que se obtuvieron respecto a la validez, son las siguientes: en cuanto al contenido este resultó aplicable en un 97%, con su respectiva prueba binomial que obtuvo como resultado debajo de 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), en tal sentido, se puede afirmar existe validez de contenido; en cuanto a las mediciones de la validez de constructo mediante el coeficiente de Pearson dio como resultado valores superiores a 0,7; y, en cuanto al criterio, la prueba arrojó un resultado de 0,65. Por todo ello, el resultado total de la validez del instrumento fue de 0,80.

Para la confiabilidad del instrumento se realizó una encuesta piloto a 20 personas, con los resultados obtenidos se verificó la confiabilidad con el coeficiente Alfa de Cronbach, resultado 0,95 para la calidad de servicio y 0,95 para satisfacción del usuario.

### **3.5. Procedimientos**

Se partió de la identificación de la problemática en una Entidad de Gobierno Local de Lima, describiéndose las deficiencias en la atención al usuario. A continuación se confeccionó el título de la tesis, se siguió con la explicación de esta realidad en los planos internacional y nacional. Una vez definida esta realidad se establecieron los problemas, los objetivos y las hipótesis. Todo lo que permitió construir el marco teórico, hallando los antecedentes de la investigación tanto foráneos como nacionales, y la explicación de las variables a través de las teorías de la gestión pública.

En el plano metodológico, se planteó como tipo de investigación la aplicada, la población y su respectiva muestra. Asimismo, se construyó el instrumento de medición que fue aplicado a la muestra.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Los resultados de las encuestas fueron procesadas mediante el programa estadístico Intel SPSS 27, mediante el cual se obtuvo los resultados en un nivel descriptivo e inferencial. Los reportes estadísticos descriptivos, las tablas de frecuencia se obtuvieron de acuerdo con las variables y sus dimensiones, considerando sus niveles y rangos, e interpretaciones considerando los objetivos de la investigación, darán cuenta de lo descriptivo. Respecto a lo inferencial se usó el coeficiente de Rho de Spearman porque las variables son cualitativas ordinales.

### **3.7. Aspectos éticos**

Para el desarrollo de la investigación se observó y cumplió con las normas para la elaboración de investigación de la Universidad; para la citación y referencia se empleó las normas APA en su séptima edición. Asimismo, se discutió nuestros resultados con los trabajos de nivel nacional e internacional que tratan de las mismas variables. Finalmente, los datos e información son fidedignas y no se conculcó la confidencialidad de la información obtenida.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivo

**Análisis descriptivo del objetivo general:** Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

**Tabla 2**

*Calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Satisfacción al usuario			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Calidad de servicio	Baja	Recuento	32	16	0	48
		% del total	9.6%	4.8%	0.0%	14.4%
	Media	Recuento	20	122	21	163
		% del total	5.6%	36.0%	6.4%	48.0%
	Alta	Recuento	8	0	119	127
		% del total	2.4%	0%	35.2%	37.6%
Total	Recuento	60	138	141	340	
	% del total	17.6%	40.8%	41.6%	100%	

*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia con relación a la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

En esta tabla podemos advertir que 14.4% de la totalidad de encuestados, señalaron que la calidad de servicio en la Entidad de Gobierno Local de Lima se encuentra en un nivel bajo; el 48% indicó que está en el nivel medio y un 37.6% afirmaron que se encuentra en un nivel alto. Por otra parte, el 17.6% indicaron que la satisfacción del usuario de la Entidad de Gobierno Local de Lima está en un nivel malo; el 40.8% aseveraron que se encuentra en nivel regular y el 41.6% indicaron que está en nivel bueno. Por lo tanto, el nivel predominante de la calidad de servicio es de nivel medio y de la satisfacción al usuario es buena.

**Análisis descriptivo del primer objetivo específico:** Relación entre calidad de servicio y expectativa

**Tabla 3**

*Calidad de servicio y expectativa del usuario*

		Calidad de servicio			Total	
		Mala	Regular	Buena		
<b>Expectativa</b>	Baja	Recuento	13	8	0	21
		% del total	4.0%	2.4%	0%	6.4%
	Media	Recuento	38	89	19	147
		% del total	11,2%	26.4%	5.6%	43.2%
	Alta	Recuento	8	40	122	171
		% del total	2.4%	12%	36%	50.4%
<b>Total</b>	Recuento	60	138	141	340	
	% del total	17.6%	40.8%	41.6%	100%	

*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia con relación a la calidad de servicio y la expectativa del usuario

En la tabla podemos advertir que el 6.4% de la totalidad de encuestados, señalaron que la expectativa en la Entidad de Gobierno Local de Lima se encuentra en un nivel bajo; el 43.2% indicó que está en el nivel medio y un 50.4% afirmaron que se encuentra en un nivel alto. Por otra parte, el 17.6% indicaron que la satisfacción del usuario de la Entidad de Gobierno Local de Lima está en un nivel malo; el 40.8% aseveraron que se encuentra en nivel regular y el 41.6% indicaron que está en nivel bueno. Por lo tanto, el nivel predominante de la dimensión expectativa es de nivel alto y de la satisfacción al usuario es buena.

**Análisis descriptivo del segundo objetivo específico:** Relación entre la calidad de servicio y percepción

**Tabla 4**

*Calidad de servicio y percepción del usuario*

			Calidad de servicio			Total
			Mala	Regular	Buena	
<b>Percepción</b>	Baja	Recuento	32	16	8	57
		% del total	9.6%	4.8%	2.4%	16.8%
	Media	Recuento	19	114	35	168
		% del total	5.6%	33.6%	10.4%	49.6%
	Alta	Recuento	8	8	97	114
		% del total	2.4%	2.4%	28.8%	33.6%
<b>Total</b>		Recuento	59	138	141	340
		% del total	17.6%	40.8%	41.6%	100%

*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia con relación a la calidad de servicio y percepción del usuario

En la tabla cuatro nos ilustra que 16.8% de la totalidad de encuestados, señalaron que la dimensión percepción en la Entidad de Gobierno Local de Lima se encuentra en un nivel bajo; el 49.6% indicó que está en el nivel medio y un 33.6% afirmaron que se encuentra en un nivel alto. Por otra parte, el 17.6% indicaron que la satisfacción del usuario de la Entidad de Gobierno Local de Lima está en un nivel malo; el 40.8% aseveraron que se encuentra en nivel regular y el 41.6% indicaron que está en nivel bueno. Por lo tanto, el nivel predominante de la dimensión percepción es de nivel medio y de la satisfacción al usuario es buena.

**Análisis descriptivo del tercer objetivo específico:** Relación entre complacencia y calidad de servicio

**Tabla 5**

*Calidad de servicio y complacencia del usuario*

		Calidad de servicio			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Complacencia	Baja	Recuento	27	0	0	27
		% del total	8%	0%	0%	8%
	Media	Recuento	27	91	0	116
		% del total	7.2%	27.2%	0%	34.4%
	Alta	Recuento	8	46	139	193
		% del total	2.4%	13.6%	41.6%	57.6%
Total	Recuento	59	138	141	340	
	% del total	17.6%	40.8%	41.6%	100%	

*Nota:* Esta tabla muestra la frecuencia con relación a la calidad de servicio y la complacencia del usuario

En la tabla cinco nos ilustra que 8% de la totalidad de encuestados, señalaron que la dimensión complacencia en la Entidad de Gobierno Local de Lima se encuentra en un nivel bajo; el 34.4% indicó que está en el nivel medio y un 57.6% afirmaron que se encuentra en un nivel alto. Por otra parte, el 17.6% indicaron que la satisfacción del usuario de la Entidad de Gobierno Local de Lima está en un nivel malo; el 40.8% aseveraron que se encuentra en nivel regular y el 41.6% indicaron que está en nivel bueno. Por lo tanto, el nivel predominante de la dimensión complacencia es de nivel alto y de la satisfacción al usuario es buena.

#### **4.2. Análisis inferencial**

Para la comprobación de las hipótesis de investigación se empleó la estadística inferencial, consecuentemente, se empleó el coeficiente Rho de Spearman, ello al ser variables categóricas ordinales. Del mismo modo, en lo que respecta a la interpretación y análisis se consideró la tabla de valoración de rangos correlacionales que se muestra en el anexo. Finalmente, respecto a la contrastación de hipótesis se planteó lo siguiente:

Nivel de significancia:  $\alpha=0.05=5\%$  de margen de error.

Regla de decisión:

$\rho \geq \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula  $H_0$

$\rho < \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis alterna  $H_a$

### Prueba de hipótesis general

$H_0$ : No existe relación entre el calidad de servicio y satisfacción al usuario de la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022

$H_1$ : Existe relación entre el calidad de servicio y satisfacción al usuario de la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022

**Tabla 6**

*Prueba de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1,000	,786
	Sig. (bilateral)		,000
	N	340	340
Satisfacción del usuario	Correlación de Spearman	,786	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	340	340

*Nota:* Esta tabla muestra los resultados de la prueba de relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Según los resultados que se obtuvieron, contenidos en la tabla 6, se advierte que el coeficiente Rho Spearman tuvo como resultado ,786, lo que determina una relación positiva alta entre las variables estudiadas. Del mismo modo, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.005 ( $0.000 < 0.05$ ); por lo tanto, no se considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, consecuentemente se concluye que existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

### Prueba de hipótesis específica 1:

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y la expectativa del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la expectativa del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

**Tabla 7**

*Prueba de relación entre calidad de servicio y la expectativa del usuario*

		Calidad de servicio	Expectativa
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1,000	,710
	Sig. (bilateral)		,000
	N	340	340
Expectativa	Correlación de Spearman	,710	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	340	340

*Nota:* Esta tabla muestra los resultados de la prueba de relación entre la calidad de servicio y expectativa del usuario.

Según los resultados que se obtuvieron, contenidos en la tabla 7, se advierte que el coeficiente Rho Spearman tuvo como resultado ,710, lo que determina una relación positiva la calidad de servicio y la expectativas del usuario. Del mismo modo, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.005 ( $0.000 < 0.05$ ); por lo tanto, no se considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, consecuentemente se concluye que existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y expectativa del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

### Prueba de hipótesis específica 2:

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y la percepción del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la percepción del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

**Tabla 8***Prueba de relación entre calidad de servicio y percepción del usuario*

		Calidad de servicio	Percepción del usuario
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1,000	,702
	Sig. (bilateral)		,000
	N	340	340
Percepción del usuario	Correlación de Spearman	,702	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	340	340

*Nota:* Esta tabla muestra los resultados de la prueba de relación entre la calidad de servicio y percepción del usuario.

Según los resultados que se obtuvieron, contenidos en la tabla 8, se advierte que el coeficiente Rho Spearman tuvo como resultado ,702, lo que determina una relación positiva la calidad de servicio y la percepción del usuario. Del mismo modo, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.005 ( $0.000 < 0.05$ ); por lo tanto, no se considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, consecuentemente se concluye que existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y percepción del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

### Prueba de hipótesis específica 3:

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y la complacencia del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la complacencia del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

**Tabla 9**

*Prueba de relación entre calidad de servicio y complacencia del usuario*

		Calidad de servicio	Complacencia del usuario
Calidad de servicio	Correlación de Spearman	1,000	,643
	Sig. (bilateral)		,000
	N	340	340
Complacencia del usuario	Correlación de Spearman	,643	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	340	340

*Nota:* Esta tabla muestra los resultados de la prueba de relación entre la calidad de servicio y complacencia del usuario.

Según los resultados que se obtuvieron, contenidos en la tabla 9, se advierte que el coeficiente Rho Spearman tuvo como resultado ,643, lo que determina una relación positiva la calidad de servicio y la complacencia del usuario. Del mismo modo, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.005 ( $0.000 < 0.05$ ); por lo tanto, no se considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, consecuentemente se concluye que existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y la complacencia del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

## V. DISCUSIÓN

Esta parte de la investigación comprende la discusión de los resultados y la comparación con los obtenidos en las investigaciones que sirven de antecedentes, para determinar si estos guardan consonancia con estas.

Siendo ello así, el objetivo de esta investigación fue determinar la relación existente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una Entidad de Gobierno Local de Lima – 2022, para ello se empleó un cuestionario con 22 items para la variable calidad de servicio y 13 items para la variable satisfacción del usuario, siendo que para la determinación de la confiabilidad de estas variables se realizó la prueba piloto a 20 personas utilizando el alfa de Crombach dando como resultado el 0,95 y 0,95 respectivamente; por lo tanto, los instrumentos tiene la condición de confiables.

De acuerdo a los resultados obtenidos respecto a la variable calidad de servicio, se tiene en cuenta los niveles de percepción, los cuales nos indican que 14.4% de la totalidad de encuestados, señalaron que la calidad de servicio en la Entidad de Gobierno Local de Lima se encuentra en un nivel bajo; el 48% indicó que está en el nivel medio y un 37.6% afirmaron que se encuentra en un nivel alto; se puede decir que más de la mitad de los usuarios consideran que la calidad de servicio se encuentran en niveles medio y bajo. Por ende, podemos concluir que la calidad de servicio es fundamental que incida en la percepción de satisfacción de los usuarios, del mismo modo se determinó que existe una correlación entre las variables invocadas en la investigación.

Por lo que, en cuanto a las variables de estudio, se asemeja a la investigación de Rivera (2019), la cual indicó que existe una correlación directa y positiva entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio. Del mismo modo, con el trabajo de Hidalgo (2019) quien concluyó que la calidad de servicio tiene una influencia en la satisfacción al cliente en el contexto de una entidad financiera. Del mismo modo, Rivera (2018) determinó con su trabajo la existencia de una correlación positiva alta entre las variables de estudio.

Difiere, en cierta medida con lo concluido por Reaño (2021) quien concluyó que la calidad de servicio es mala y la satisfacción al usuario es regular, es decir, de esta conclusión podemos advertir que poco o nada influye la calidad de servicio con la satisfacción al usuario. Del mismo modo, con la investigación de Adco & Mamani (2021)

en el que concluyó que existe una relación media baja entre ambas variables de estudio.

Referente a sus dimensiones se obtuvo como resultados: la dimensión expectativa, un 6.4% de la totalidad de encuestados, señalaron que la expectativa en la Entidad de Gobierno Local de Lima se encuentra en un nivel bajo; el 43.2% indicó que está en el nivel medio y un 50.4% afirmaron que se encuentra en un nivel alto. Por otra parte, el 17.6% indicaron que la satisfacción del usuario de la Entidad de Gobierno Local de Lima está en un nivel malo; el 40.8% aseveraron que se encuentra en nivel regular y el 41.6% indicaron que está en nivel bueno. Respecto a la dimensión percepción se tiene que un 16.8% de la totalidad de encuestados, señalaron que la dimensión percepción en la Entidad de Gobierno Local de Lima se encuentra en un nivel bajo, el 49.6% indicó que está en el nivel medio y un 33.6% afirmaron que se encuentra en un nivel alto. Por otra parte, el 17.6% indicaron que la satisfacción del usuario de la Entidad de Gobierno Local de Lima está en un nivel malo; el 40.8% aseveraron que se encuentra en nivel regular y el 41.6% indicaron que está en nivel bueno; en cuanto a la dimensión complacencia se tiene que el 8% de la totalidad de encuestados, señalaron que la dimensión complacencia en la Entidad de Gobierno Local de Lima se encuentra en un nivel bajo; el 34.4% indicó que está en el nivel medio y un 57.6% afirmaron que se encuentra en un nivel alto. Por otra parte, el 17.6% indicaron que la satisfacción del usuario de la Entidad de Gobierno Local de Lima está en un nivel malo; el 40.8% aseveraron que se encuentra en nivel regular y el 41.6% indicaron que está en nivel bueno.

Es por ello que se asemeja a la investigación de Rivera (2019), de Hidalgo (2019) y Rivera (2018) que tuvieron como resultados descriptivos que se asemejan a los que fueron evidenciados en la presente investigación, principalmente en cuando a lo que respecta a una expectativa alta de la calidad de servicio de la entidad correspondiente; a una percepción baja del servicio recibido en la entidad objeto de estudio; y a una complacencia baja del servicio recibido en la entidad objeto de estudio; por lo que, existe correspondencia entre los resultados arribados en esta investigación y los arribados en las investigaciones que sirven de antecedentes.

De acuerdo a la prueba de hipótesis tenemos en primer lugar los resultados obtenidos referente a la hipótesis general, el resultado indicó que hay una relación directa entre la variable calidad de servicio y la variable satisfacción del usuario, ya

que se obtuvo la coeficiente Rho Spearman tuvo como resultado ,786, lo que determina una relación positiva alta entre las variables estudiadas. Del mismo modo, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.005 ( $0.000 < 0.05$ ); por lo tanto, no se consideró la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, consecuentemente se concluyó que existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

Siendo así que se asemeja a la indagación de Rivera (2019), en la que tuvo como objetivo determinar la relación existente entre calidad de servicio y satisfacción al cliente en una empresa privada en Ecuador, cuyos resultados estadísticos determinaron la existencia de una correlación positiva moderada entre las variables calidad de servicio y satisfacción al cliente, con un coeficiente de Rho Spearman de ,457 con un nivel de significancia bilateral de ,000; por lo tanto, se concluyó la existencia de una relación positiva moderada entre las variables.

Del mismo modo, guardan relación con la investigación de Hidalgo (2019) que tuvo como objetivo determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción al cliente en el sector privado en Ecuador, en la que obtuvo como resultado la aceptación de la hipótesis alternativa, determinado por valor menor o igual a 0,05, consecuentemente, se concluyó que la calidad del servicio sí influye en la satisfacción del cliente en el sector financiero en Ecuador. Del mismo modo, guarda relación con la investigación de Reaño (2021) que tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en una entidad pública de Lambayeque que tuvo como resultado inferencial una correlación de Rho de Spearman de 0.815, habiendo concluido que la calidad de servicio es mala y la satisfacción es regular.

Igualmente, guarda relación con la investigación de Adco & Mamani (2021), en su investigación que tuvo como objetivo determinar la calidad de servicio y satisfacción de usuarios de una entidad privada obtuvo como resultado el coeficiente de correlación Rho Spearman con un valor de  $p=0,469$  que indica una correlación promedio entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, concluyendo una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. De igual manera, guarda relación con la investigación de Rivera (2018), cuyo trabajo tuvo como objetivo determinar la

calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de servicio privado en la que obtuvo como resultado el coeficiente de spearman de 0,783 con un nivel de significancia menor a 0.05, por lo que se concluyó que existe una correlación positiva alta entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Referente a sus las hipótesis específicas de nuestra investigación se obtuvo como resultados los siguientes: en cuando a la hipótesis específica 1 sobre la relación existente entre la calidad de servicio y la expectativa del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022, se obtuvo como resultado el coeficiente Rho Spearman de ,710, lo que determina una relación positiva la calidad de servicio y la expectativas del usuario. Del mismo modo, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.005 ( $0.000 < 0.05$ ); por lo tanto, no se considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, consecuentemente se concluye que existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y expectativa del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022; en cuando a la hipótesis específica 2: sobre la relación entre la calidad de servicio y la percepción del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022, se obtuvo como resultado el coeficiente Rho Spearman de ,702, lo que determina una relación positiva la calidad de servicio y la percepción del usuario. Del mismo modo, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.005 ( $0.000 < 0.05$ ); por lo tanto, no se considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, consecuentemente se concluye que existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y percepción del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022; y, en cuanto a la hipótesis específica 3: sobre la relación entre la calidad de servicio y la complacencia del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022, se obtuvo como resultado el coeficiente Rho Spearman tuvo como resultado ,643, lo que determina una relación positiva la calidad de servicio y la complacencia del usuario. Del mismo modo, el nivel de significancia bilateral que se obtuvo fue menor a 0.005 ( $0.000 < 0.05$ ); por lo tanto, no se considera la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, consecuentemente se concluye que existe relación significativa y directa entre la calidad de servicio y la complacencia del usuario en la Entidad de Gobierno Local de Lima, año 2022.

Estos resultados de las hipótesis específicas se guardan relación a los obtenidos en las investigaciones de Rivera (2019), de Hidalgo (2019) y Rivera (2018)

que tuvieron como resultados inferenciales que se asemejan a los que fueron evidenciados en la presente investigación, principalmente en cuando a la aceptación de las hipótesis planteadas.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : En el plano descriptivo, predominó en el nivel medio la variable calidad de servicio con un porcentaje de 48% y en cuanto la variable satisfacción del cliente se obtuvo un nivel bueno con un 41.6% de los usuarios a favor. Por otra parte, en el plano inferencial se constató una correlación positiva entre ambas variables, con un coeficiente de Rho Spearman = ,786.
- Segunda** : En el plano descriptivo, predominó en el nivel alto para la dimensión expectativa de servicio con un porcentaje de 50.4% y en cuanto la variable calidad de servicio se obtuvo un nivel bueno con un 41.6% de los usuarios a favor. Por otra parte, en el plano inferencial se constató una correlación positiva entre la dimensión y la variable, con un coeficiente de Rho Spearman = ,710.
- Tercera** : En el plano descriptivo, predominó en el nivel medio para la dimensión percepción del usuario con un porcentaje de 49.6% y en cuanto la variable calidad de servicio se obtuvo un nivel bueno con un 41.6% de los usuarios a favor. Por otra parte, en el plano inferencial se constató una correlación positiva entre esta dimensión y la variable, con un coeficiente de Rho Spearman = ,702.
- Cuarta** : En el plano descriptivo, predominó en el nivel alto para la dimensión complacencia al usuario con un porcentaje de 57.6% y en cuanto la variable calidad de servicio se obtuvo un nivel bueno con un 41.6% de los usuarios a favor. Por otra parte, en el plano inferencial se constató una correlación positiva entre la dimensión y la variables, con un coeficiente de Rho Spearman = ,642.

## VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a los funcionarios de la Entidad de Gobierno Local de Lima, con base a la información contenida en la presente investigación, lo siguiente:

**Primera** : Estando a que 14.4% de los encuestados expresaron que la calidad de servicio que le brindó la Entidad de Gobierno Local es deficiente, se recomienda al titular de la entidad adoptar medidas necesarias para la atención oportuna y simplificada de los usuarios, como son, la difusión de logros mediante la oficina de Imagen Institucional, el control de tiempo y calidad en la atención mediante la conformación de un equipo de evaluación de la misma entidad o de una entidad privada, y la aplicación de encuestas de satisfacción a cargo de la oficina de Imagen Institucional.

**Segundo** : Teniendo en consideración que un 6.7% de los encuestados consideraron que tuvieron una expectativa baja del servicio de la Entidad de Gobierno Local, se recomienda a la unidad de imagen institucional comunique los logros mediante redes sociales, jornadas de acercamiento a la población, periódico mural, medios de comunicación locales, respecto a la atención de los usuarios.

**Tercero** : Teniendo en consideración que un 17.2% de los encuestados consideraron que tuvieron una percepción baja del servicio de la Entidad de Gobierno Local, se recomienda que se analice la capacidad de respuesta de la entidad, a partir de ello se implemente un control de atención en tiempo oportuno y un control de calidad de atención al usuario para un adecuado servicio, a través de empresas privadas o la conformación de un equipo de la misma entidad a cargo de estos controles.

**Cuarto** : Teniendo en consideración que un 9.2% de los encuestados consideraron que tuvieron una complacencia baja del servicio de la Entidad de Gobierno Local, se recomienda al titular de la entidad que realice el seguimiento o evaluación de atención mediante el área de imagen institucional, a través de encuestas de satisfacción al usuario.

## REFERENCIAS

- Adco Charpa, E. & Mamani Quispe, M. (2021). Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en una empresa de transporte interprovincial en tiempos de COVID-19, de la ciudad de Juliaca, 2021. Obtenido de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5280/Elva\\_Tesis\\_Licenciatura\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/5280/Elva_Tesis_Licenciatura_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arias Gonzales, J & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño de la metodología de la investigación - junio del 2021.
- Arokiasamy, A. R. (2019). TRANSLEADQUAL Model: A Survey Instrument Developed for Transformational Leadership Style Conceptualized from SERVQUAL Model. *International Journal of Organizational Leadership*, 8(2). <https://link.gale.com/apps/doc/A625409831/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=a078d091>
- Antúnez, I & Galilea, S (2003). Servicios Públicos Urbanos y Gestión Local en América Latina y el Caribe: problemas, metodologías y políticas. Cepal.
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención Primaria*, 31(8), 527-538. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-laencuesta-como-tecnica-investigacion--13047738>
- Cárdenas Antúnez, R. J. (2014). Análisis del consumidor. México, D.F, México: Editorial Digital UNID. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/unheval/41181?page=10>.
- Bernal, C. (2016). Metodología de la investigación cuarta edición – 2016. Blog, Hubspot, (2022). *Hubspot*. Obtenido de <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
- Chiesa, R., Petruzzello, G., Mariani, M. G., & Guglielmi, D. (2020). Expectations of Career Counseling and Their Effect on Client Satisfaction. *Career Development Quarterly*, 68(3). <https://link.gale.com/>
- Cruz, A. (2021). En las regiones del Perú: ¿qué factores influyen en la satisfacción de las personas con los servicios públicos brindados? Obtenido de: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2293691/Estudio%20regiones.pdf.pdf.

- Da Silva, R. (2002). *Teorías de la Administración* (2 ed.). Ediciones Paraninfo.
- Equipo Vértice. (2010). *Gestión de la calidad (ISO 9001/2008)*. Editorial Vértice. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=9rwfrK9Sa9lC&oi=fnd&pg=PP2&dq=iso+9001&ots=wIz01pPucl&sig=KfGI91LyYCF2gbksSzhY6a51Ook#v=onepage&q=iso%209001&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=9rwfrK9Sa9lC&oi=fnd&pg=PP2&dq=iso+9001&ots=wIz01pPucl&sig=KfGI91LyYCF2gbksSzhY6a51Ook#v=onepage&q=iso%209001&f=false)
- Ganga Contreras, F., Alarcón Henríquez, N., & Pedraja Rejas, L. (2019). Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt - Chile. *Ingeniare. Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Golos, A., & Tekuzener, E. (2019). Perceptions, expectations and satisfaction levels of occupational therapy students prior to and after practice placement and comparison of practice placement models. *BMC Medical Education*, 19(1), NA. <https://link.gale.com/apps/doc/A600195519/AONE?u=univcv&sid=AONE&xid=fe908ab4>
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (Quinta Edición).
- Hidalgo Freire, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística (2018). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones* setiembre 2017-febrero 2018. Obtenido de: <https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin-percepcion-gobernabilidad-abril-2018.pdf>
- Jaramillo, S., & Osses, S. (2012). Validación de un Instrumento sobre Metacognición para Estudiantes de Segundo Ciclo de Educación. *Estudios Pedagógicos*(2), 117-131. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=173524998007>

- Johnson, M., & Fornell, C. (1991). A Framework for Comparing Customer Satisfaction Across Individuals and Product Categories. *Journal of Economic Psychology*, 12(2), 267 -286. [https://doi.org/10.1016/0167-4870\(91\)90016-M](https://doi.org/10.1016/0167-4870(91)90016-M).
- Kargari, M. (2018). Ranking of Performance Assessment Measures at Tehran Hotel by Combining DEMATEL, ANP, and SERVQUAL Models under Fuzzy Condition. *Mathematical Problems in Engineering*, 2018. <http://dx.doi.org/10.1155/2018/5701923>
- Ko, C.-H., & Chou, C.-M. (2020). Apply the SERVQUAL Instrument to Measure Service Quality for the Adaptation of ICT Technologies: A Case Study of Nursing Homes in Taiwan. *healthcare*, 8(2), 108. <https://doi.org/10.3390/healthcare8020108>
- Levitsky, S (2012). Una Paradoja Peruana. Obtenido de: <http://www.larepublica.pe/columnistas/aproximaciones/una-paradoja-peruana-12-05-2012>. 13 de mayo de 2012.
- López Chávez, B., & Vega Paucar, C. (2017). Hacia servicios públicos centrados en el ciudadano: Desafíos pendientes de la Estrategia “Mejor Atención al Ciudadano” – MAC. *InnovaG(3)*, 13-20.
- López Tejada, V., & Pérez Guarachi, J. F. (2011). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 10, 485-489. [http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S230437682011000700008&lng=es&nrm=iso](http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S230437682011000700008&lng=es&nrm=iso)
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *PERSPECTIVAS(34)*, 181-209. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
- Marcusso Orsini, J. M., Machado da Silva, J. K., Lopes Virmond, M., & Costa de Araujo, C. (2019). Evaluation of quality of life, depression and satisfaction in patients treated at the Physiotherapy teaching clinic of the State University of Northern Paraná (Uenp). *Fisioterapia em Movimento*, 32, 1-10. <http://dx.doi.org/10.1590/1980-5918.032.o39>.

- Mercado H. S. (2010). Comportamiento net del consumidor: el liderazgo en las ventas. México, D.F, Editorial Delta Publicaciones. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/unheval/168201?page=254>.
- Menezes, A., Lima, R., Aquere, A. L., & Amorim, M. (2020). An Adaptation of SERVQUAL for Events Evaluation: An Environmental Sustainability Addon. *sustainability*, 12(18). <https://doi.org/10.3390/su12187408>
- Montalvo, H.; Estrada, E & Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado / Quality of service and user satisfaction at the Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. Obtenido de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7437230.pdf>
- Mollá Descals, A. (Coord.), Berenguer Contrí, G. Gómez Borja, M. Á. y Quintanilla Pardo, I. (2013). Comportamiento del consumidor. Barcelona, Spain: Editorial UOC. Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/unheval/56347?page=177>.
- Müggenburg Rodriguez, M. & Pérez Cabrera, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de investigación cuantitativa - abril 2007.
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., Romero, H. (2018). Metodología de la investigación cuantitativa - cualitativa y redacción de la tesis, 5ta. Edición setiembre del 2018, pág. 415.
- Oliver, R. (2012). *Satisfacción, una Perspectiva sobre el Consumidor*. New York: McGraw-Hill.
- Pareja, A. (2018). *Simplificando vidas: Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios públicos*. New York : Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Simplificand-ovidas-Gestion-de-la-calidad-y-satisfaccion-ciudadana-con-los-serviciospublicos-2018.pdf>
- Reaño Villalobos, R. (2021). Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Unidad de Gestión del Paciente Del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. Obtenido de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rivera Garcia, J. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en la Empresa Consorcio Fredy. Obtenido de:

<https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/826/Rivera%20Garcia%2c%20Jenny%20Jhoselyn.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Rivera Reyes, S. (2018). La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador. Obtenido de:

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>

Rodríguez Arana, J. (2013). Sobre la transformaciones del derecho público, de León Duguit. *Administración Pública*(190), 61-100.

Rodríguez Sosa, J & Kurt B. (2017). Metodología de la investigación – marzo 2017.

Ros Galvez, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. Murcia-España. Universidad Católica San Antonio.

Rustinsyah, R. (2019). Determining the satisfaction level of water user association service quality for supporting sustainable rural development. *Development StudiesResearch*, 6(1), 118-128. <https://doi.org/10.1080/21665095.2019.1629821>

Santiago Valderrama, M (2019). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica - marzo del 2019.

Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros del Perú (2021). Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. Obtenido

de:<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1753414/Pol%C3%AAdtica%20nacional%20de%20modernizaci%C3%B3n%20de%20la%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABblica%20al%202021.pdf.pdf>

Thanh, N., Tuan, L.-A., & Nguyen, N. (2020). Evaluation of factors impacting the player loyalty in golf course business. *Management Science Letters*, 11(1), 155-164. <http://dx.doi.org/10.5267/j.msl.2020.8.020>

Van Scotter, J., & Culligan, P. (2003). The value of theoretical research and applied research for the hospitality industry. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 44(2), 14-27. <https://search.proquest.com/docview/209704095?accountid=37408>

Vargas Cordero, Z. (2009). La investigación aplicada: una forma de conocer las realidades con evidencia científica. *Educación*, 33(1), 155-165. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44015082010>

- Vetter, T. R. (2017). Descriptive Statistics: Reporting the Answers to the 5 Basic Questions of Who, What, Why, When, Where, and a Sixth, So What? *Anesthesia & Analgesia*, 125(5), 1797-1802. [https://journals.lww.com/anesthesiaanalgesia/fulltext/2017/11000/descriptive\\_statistics\\_reporting\\_the\\_answers\\_to.48.aspx](https://journals.lww.com/anesthesiaanalgesia/fulltext/2017/11000/descriptive_statistics_reporting_the_answers_to.48.aspx)
- Villalba Sánchez, C. (2013). La calidad del servicio: un recorrido histórico conceptual, sus modelos más representativos y su aplicación en las universidades. *Punto de vista*, 4(7), 51-72. <https://journal.poligran.edu.co/index.php/puntodevista/article/view/445/415>
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Madrid: Díaz de Santos S.A.
- Zu, E., Liu, S.-Y., Hsu, B.-M., Wang, Y.-C., & Lau, E. (2020). An Analysis of the Success Factors for Passenger Boarding Enthusiasm for Low-Cost Regional Airline Routes. *sustainability*, 12(16), 6600. <https://doi.org/10.3390/su12166600>

## **Anexos**

**ANEXO 1:  
CÁLCULO DE LA MUESTRA**

**Fórmula:**

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N - 1)e^2 + Z^2pq}$$

**Dónde:**

**n** : Es el tamaño de la Muestra

**N** : Es el tamaño de la Población = 2950

**Z2** : Corresponde a la desviación estándar de la población; pero, cuando no se tiene su valor, generalmente se suele usar el valor de 1.96 que garantiza un 95% de nivel de confianza.

**p** : Es la proporción favorable. Dado que no tenemos idea sobre esta proporción, se recomienda utilizar un valor de  $p = 0.5$  (50%) que tiene la virtud de maximizar el tamaño muestral

**q** : Probabilidad desfavorable.  $p - q = 0.5$

**e2** : Corresponde al margen de error o de imprecisión permitido, valor que usualmente lo determina el investigador. En este caso utilizaremos 0.05%

**Resultado:**

N = 2950

Z = 1.96

p = 0.5

q = 0.5

E = 0.05

n = 340

**ANEXO 2**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TEMA: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN UNA ENTIDAD ESTATAL DE GOBIERNO LOCAL DE LIMA, 2022</b>					
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES E INDICADORES</b>		
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022?	Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022.	Existe una relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022	<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>		
			<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM</b>
			Fiabilidad	Puntualidad en la atención	3 ítems
				Confianza	
				Libre de error	
			Capacidad de respuesta	Precisión en el trámite	3 ítems
				Información Clara	
				Personal capacitado	
			Seguridad	Confianza	3 ítems
				Amabilidad	
				Disposición de atención	
			Empatía	Atención personalizada	4 ítems
				Comprensión	
				Procedimientos adecuados	
Horario adecuado					
Elementos tangibles	Instalaciones físicas	3 ítems			
	Apariencia personal				
	Materiales				
			<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y expectativa del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022?	Determinar la relación entre calidad de servicio y expectativa del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022.	Existe una relación significativa entre calidad de servicio y expectativa del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>ÍTEM</b>
			Expectativas	Servicio general percibido	3 ítems
				Trato esperado por el personal	
				Fiabilidad	

¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la percepción del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022?	Determinar la relación entre calidad de servicio y la percepción del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022.	Existe una relación significativa entre calidad de servicio y percepción del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022	Percepción	Servicio general recibido	3 ítems
				Trato esperado por el personal	
				Servicio recibido por el trámite	
¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y la complacencia del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022?	Determinar la relación entre calidad de servicio y la complacencia del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022	Existe una relación significativa entre calidad de servicio y complacencia del usuario en una entidad de gobierno local de Lima, 2022	Complacencia	Satisfacción general	3 ítems
				Desconfirmación de expectativas	
				Rendimiento comparado	
					ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL
Tipo de investigación: Aplicada Correlacional Enfoque: Cuantitativo	Población: Usuarios de la entidad estatal de gobierno local de Lima, 2022 Muestra: probabilística, aleatorio simple		Técnica: Encuesta Instrumento: - Cuestionario de calidad de servicio - Cuestionario satisfacción del usuario		<b>DESCRIPTIVA:</b> se hará uso de la estadística descriptiva mediante tablas cruzadas y figuras porcentuales. <b>INFERENCIAL:</b> se hará uso de la estadística inferencial, así como la prueba de coeficiente Rho Spearman

**Información para la problemática:** [https://www.defensoria.gob.pe/areas\\_tematicas/un-buen-servicio-ciudadano/](https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/un-buen-servicio-ciudadano/)

**ANEXO 3**  
**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de servicio	Se denomina calidad del servicio a la dirección y grado de discrepancia entre la percepción del cliente y sus expectativas, en términos de las dimensiones de la calidad del servicio que pueden afectar el comportamiento futuro de los consumidores (Parasuraman et al., 1985)	Será medido por 16 indicadores y 05 dimensiones, con escala de medida ordinal. Se empleará la técnica de la encuesta para recabar la información, con el instrumento cuestionario que contiene 16 ítems y escala de medida ordinal tipo likert	Fiabilidad	Puntualidad en la atención	Ordinal
				Confianza	
				Libre de error	
			Capacidad de respuesta	Precisión en el trámite	
				Información clara	
				Personal capacitado	
			Seguridad	Confianza	
				Amabilidad	
				Disposición de atención	
			Empatía	Atención personalizada	
				Comprensión	
				Procedimientos adecuados	
				Horario adecuado	
Elementos tangibles	Instalaciones físicas				
	Apariencia personal				
	Materiales				
Satisfacción del usuario	La satisfacción del cliente es la medición de la respuesta que los consumidores tienen con respecto a un servicio o producto de una marca en específico. Las calificaciones son referentes para mejorar el servicio que se les ofrece y también para conocer a detalle lo que necesitan (Hammond,2022)	Será medido por 9 indicadores y 03 dimensiones, con escala de medida ordinal. Se empleará la técnica de la encuesta para recabar la información, con el instrumento cuestionario que contiene 9 ítems y escala de medida ordinal tipo likert	Expectativas	Servicio general recibido	Ordinal
				Trato esperado por el personal	
				Fiabilidad	
			Percepción	Servicio general recibido	
				Trato esperado por el personal	
				Servicio recibido por el Trámite	
			Complacencia	Satisfacción general	
				Desconfirmación de expectativas	
				Rendimiento comparado al ideal	

#### ANEXO 4:

#### TABLA DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO

Los valores que se tomaron en cuenta para la confiabilidad del contenido de los instrumentos son los contenidos en la siguiente tabla:

<b>Valores</b>	<b>Nivel</b>
De -1 a 0	No es confiable
De 0.01 a 0,49	Confiabilidad baja
De 0,5 a 0,75	Confiabilidad moderada
De 0,76 a 0,89	Confiabilidad fuerte
De 0,9 a 1	Confiabilidad alta

## ANEXO 5: PRUEBA DE CONFIABILIDAD DE LAS VARIABLES CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	Marca temporal	1. CALIDAD DE SERVICIO	2. CALIDAD DE SERVICIO	3. CALIDAD DE SERVICIO	4. CALIDAD DE SERVICIO	5. CALIDAD DE SERVICIO	6. CALIDAD DE SERVICIO	7. CALIDAD DE SERVICIO
2	11/11/2022 11:08:36	3	4	3	3	3	3	3
3	11/11/2022 11:33:59	5	5	4	4	1	5	5
4	11/11/2022 11:37:08	5	5	5	5	1	5	5
5	11/11/2022 11:43:01	3	3	3	2	4	1	1
6	11/11/2022 11:50:19	4	4	4	3	3	3	3
7	11/11/2022 12:04:28	5	5	4	4	3	5	5
8	11/11/2022 12:07:12	5	5	5	4	3	5	5
9	11/11/2022 12:29:05	4	5	3	4	2	4	4
10	11/11/2022 12:29:41	5	5	4	4	4	4	4
11	11/11/2022 12:34:53	3	3	4	4	4	4	4
12	11/11/2022 12:35:58	3	4	3	3	2	3	3
13	11/11/2022 13:19:08	4	3	3	2	3	3	3
14	11/11/2022 13:20:48	3	3	3	3	3	3	3
15	11/11/2022 14:03:30	5	4	3	4	4	4	4
16	11/11/2022 15:18:21	3	3	3	3	3	3	3
17	11/11/2022 16:41:11	3	3	3	3	3	3	3
18	11/11/2022 17:40:35	3	3	3	3	3	3	3
19	11/11/2022 17:41:44	4	3	4	3	4	3	3

### 1. De la variable calidad de servicio

#### Resumen de procesamiento de datos

	N	%
Casos Valido	20	100%
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100.0

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	22

### 2. De la variable gestión administrativa

#### Resumen de procesamiento de datos

	N	%
Casos Valido	20	100%
Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100.0

#### Estadística de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,950	13

## ANEXO 6: CERTIFICADOS DE VALIDEZ

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CLASES VIRTUALES

Variable 1: Calidad de servicio		Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
DIMENSIONES	Indicadores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V: Calidad de servicio	1. ¿La calidad de servicio influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
D: Fiabilidad	2. ¿La fiabilidad en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	3. ¿El servicio brindado es oportuno, sin demoras?	X		X		X		Ninguna
2	4. ¿El personal de la entidad manifiesta interés en solucionar los problemas?	X		X		X		Ninguna
3	5. ¿Existen fallas en el servicio brindado?	X		X		X		Ninguna
D: Capacidad de respuesta	7. ¿La capacidad de respuesta en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	8. ¿La entidad de gobierno local le anuncia el tiempo de duración del servicio que le brindará?	X		X		X		Ninguna
2	9. ¿Usted comprende a cabalidad la información sobre el servicio que le brindará la entidad de gobierno local?	X		X		X		Ninguna
3	10. ¿El personal de la entidad de gobierno local tiene conocimientos suficientes para absolver sus consultas?	X		X		X		Ninguna
D: Seguridad	11. ¿La seguridad en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X						Ninguna
1	12. ¿Usted se siente en confianza con el personal de la entidad de gobierno local que le brinda la atención?	X		X		X		Ninguna
2	13. ¿El servicio que le brinda el personal de la entidad de gobierno local se realiza con cortesía y amabilidad??	X		X		X		Ninguna
3	14. ¿Usted considera que el personal de la entidad de gobierno local tiene voluntad para atenderlo?	X		X		X		Ninguna

D: Empatía	15. ¿La empatía en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	16. ¿Considera usted que la atención brindada por el personal de la entidad de gobierno local es personalizada?	X		X		X		Ninguna
2	17. ¿Considera usted que el personal de la entidad de gobierno local que le brinda la atención comprende sus necesidades?	X		X		X		Ninguna
3	18. ¿Considera usted que el procedimiento que le brinda la entidad de gobierno local en el servicio que usted solicita, es el adecuado?	X		X		X		Ninguna
4	19. ¿Considera usted que el servicio que le brinda la entidad de gobierno local se realiza en un horario idóneo?	X		X		X		Ninguna
D: Elementos tangibles	20. ¿Los elementos tangibles influyen en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
	21. ¿Considera usted que la entidad de gobierno local que le brinda la atención tiene equipos e instalaciones adecuados para su atención?	X		X		X		Ninguna
	22. ¿Considera usted que el personal de la entidad de gobierno local que le brinda la atención se encuentra con la vestimenta y arreglo personal adecuada para su atención?	X		X		X		Ninguna
	23. ¿Considera usted que la entidad de gobierno local cuenta con material informativo idóneo para el servicio que le brinda?	X		X		X		Ninguna

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Los indicadores tienen relación con cada una de las dimensiones; por lo tanto mide la variable 1: Calidad de servicio. Se determina que hay suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. MELGAR OJEDA KEVIN ALEX      **DNI: 00251824**

**Especialidad del validador:**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

04 de noviembre del 2022



KEVIN ALEX MELGAR OJEDA  
DNI 00251824

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTERACTIVIDAD ACADEMICA**

Variable 2: Satisfacción al usuario		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES	Indicadores							
V: Satisfacción al usuario	1. ¿La satisfacción del usuario es positiva para los usuarios de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	X		X		X		Ninguna
D: Expectativa	2. ¿La expectativa del usuario beneficia a la calidad de servicio de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	3. ¿Considera usted que la entidad de gobierno local le brindará una atención que satisfaga sus necesidades?	X		X		X		Ninguna
2	4. ¿Considera usted que la atención que le brindará el personal de la entidad de gobierno local será el adecuado?	X		X		X		Ninguna
3	5. ¿Considera usted que será atendida sin demoras innecesarias?	X		X		X		Ninguna
D: Percepción	6. ¿La percepción del usuario beneficia a la calidad de servicio de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	7. ¿Considera usted que el servicio que se le brindó fue el adecuado en cuanto a la información que recibió, al trato y al tiempo?	X		X		X		Ninguna
2	8. ¿Considera usted que el personal que le brindó el servicio se preocupó en atender sus dudas y quejas?	X		X		X		Ninguna
3	9. ¿Considera usted que la respuesta que le brindó la entidad de gobierno local fue adecuada?	X		X		X		Ninguna

D: Complacencia	10. ¿La complacencia del usuario apoya a la calidad de servicio de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	11. ¿Se considera usted complacida con el servicio que le brindó la entidad de gobierno local?	X		X		X		Ninguna
2	12. ¿Considera usted que el servicio que le brindó es lo que esperaba recibir?	X		X		X		Ninguna
3	13. ¿Considera usted que en otras entidades de gobierno local se recibe un mejor servicio?	X		X		X		Ninguna

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Los indicadores tienen relación con cada una de las dimensiones; por lo tanto mide la variable 2: Satisfacción al usuario. Se determina que hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. MELGAR OJEDA KEVIN ALEX      **DNI: 00251824**

**Especialidad del validador:** Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

**04 de noviembre del 2022**



\_\_\_\_\_  
**KEVIN ALEX MELGAR OJEDA**  
**DNI 00251824**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CLASES VIRTUALES**

Variable 1: Calidad de servicio		Pertinencia		Relevancia		Claridad		SUGERENCIAS
DIMENSIONES	Indicadores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V: Calidad de servicio	1. ¿La calidad de servicio influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
D: Fiabilidad	2. ¿La fiabilidad en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	3. ¿El servicio brindado es oportuno, sin demoras?	X		X		X		Ninguna
2	4. ¿El personal de la entidad manifiesta interés en solucionar los problemas?	X		X		X		Ninguna
3	5. ¿Existen fallas en el servicio brindado?	X		X		X		Ninguna
D: Capacidad de respuesta	7. ¿La capacidad de respuesta en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	8. ¿La entidad de gobierno local le anuncia el tiempo de duración del servicio que le brindará?	X		X		X		Ninguna
2	9. ¿Usted comprende a cabalidad la información sobre el servicio que le brindará la entidad de gobierno local?	X		X		X		Ninguna
3	10. ¿el personal de la entidad de gobierno local tiene conocimientos suficientes para absolver sus consultas?	X		X		X		Ninguna
D: Seguridad	11. ¿La seguridad en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X						Ninguna
1	12. ¿Usted se siente en confianza con el personal de la entidad de gobierno local que le brinda la atención?	X		X		X		Ninguna
2	13. ¿El servicio que le brinda el personal de la entidad de gobierno local se realiza con cortesía y amabilidad??	X		X		X		Ninguna
3	14. ¿Usted considera que el personal de la entidad de gobierno local tiene voluntad para atenderlo?	X		X		X		Ninguna

D: Empatía	15. ¿La empatía en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	16. ¿Considera usted que la atención brindada por el personal de la entidad de gobierno local es personalizada?	X		X		X		Ninguna
2	17. ¿Considera usted que el personal de la entidad de gobierno local que le brinda la atención comprende sus necesidades?	X		X		X		Ninguna
3	18. ¿Considera usted que el procedimiento que le brinda la entidad de gobierno local en el servicio que usted solicita, es el adecuado?	X		X		X		Ninguna
4	19. ¿Considera usted que el servicio que le brinda la entidad de gobierno local se realiza en un horario idóneo?	X		X		X		Ninguna
D: Elementos tangibles	20. ¿Los elementos tangibles influyen en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		Ninguna
	21. ¿Considera usted que la entidad de gobierno local que le brinda la atención tiene equipos e instalaciones adecuados para su atención?	X		X		X		Ninguna
	22. ¿Considera usted que el personal de la entidad de gobierno local que le brinda la atención se encuentra con la vestimenta y arreglo personal adecuada para su atención?	X		X		X		Ninguna
	23. ¿Considera usted que la entidad de gobierno local cuenta con material informativo idóneo para el servicio que le brinda?	X		X		X		Ninguna

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Los indicadores tienen relación con cada una de las dimensiones; por lo tanto mide la variable 1: Calidad de servicio. Se determina que hay suficiencia.

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. GONZALO CALDERÓN PURIHUAMAN      **DNI: 17409516**

**Especialidad del validador:**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

**04 de noviembre del 2022**



**Dr. GONZALO CALDERON PURIHUAMAN**

**DNI 17409516**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTERACTIVIDAD ACADEMICA**

Variable 2: Satisfacción al usuario		PERTINENCIA		RELEVANCIA		CLARIDAD		SUGERENCIAS
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSIONES	Indicadores							
V: Satisfacción al usuario	1. ¿La satisfacción del usuario es positiva para los usuarios de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	X		X		X		Ninguna
D: Expectativa	2. ¿La expectativa del usuario beneficia a la calidad de servicio de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	3. ¿Considera usted que la entidad de gobierno local le brindará una atención que satisfaga sus necesidades?	X		X		X		Ninguna
2	4. ¿Considera usted que la atención que le brindará el personal de la entidad de gobierno local será el adecuado?	X		X		X		Ninguna
3	5. ¿Considera usted que será atendida sin demoras innecesarias?	X		X		X		Ninguna
D: Percepción	6. ¿La percepción del usuario beneficia a la calidad de servicio de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	7. ¿Considera usted que el servicio que se le brindó fue el adecuado en cuanto a la información que recibió, al trato y al tiempo?	X		X		X		Ninguna
2	8. ¿Considera usted que el personal que le brindó el servicio se preocupó en atender sus dudas y quejas?	X		X		X		Ninguna
3	9. ¿Considera usted que la respuesta que le brindó la entidad de gobierno local fue adecuada?	X		X		X		Ninguna

D: Complacencia	10. ¿La complacencia del usuario apoya a la calidad de servicio de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	X		X		X		Ninguna
1	11. ¿Se considera usted complacida con el servicio que le brindó la entidad de gobierno local?	X		X		X		Ninguna
2	12. ¿Considera usted que el servicio que le brindó es lo que esperaba recibir?	X		X		X		Ninguna
3	13. ¿Considera usted que en otras entidades de gobierno local se recibe un mejor servicio?	X		X		X		Ninguna

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Los indicadores tienen relación con cada una de las dimensiones; por lo tanto mide la variable 2: Satisfacción al usuario. Se determina que hay suficiencia

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** GONZALO CALDERON PURIHUAMAN      **DNI:** 17409516

**Especialidad del validador:** Dr. GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

**04 de noviembre del 2022**



Dr. Gonzalo Calderón Purihuaman  
DNI 17409516

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LAS CLASES VIRTUALES**

Variable 1: Calidad de servicio		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
DIMENSIONES	Indicadores	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
V: Calidad de servicio	1. ¿La calidad de servicio influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		
D: Fiabilidad	2. ¿La fiabilidad en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		
1	3. ¿El servicio brindado es oportuno, sin demoras?	X		X		X		
2	4. ¿El personal de la entidad manifiesta interés en solucionar los problemas?	X		X		X		
3	5. ¿Existen fallas en el servicio brindado?	X		X		X		
D: Capacidad de respuesta	7. ¿La capacidad de respuesta en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		
1	8. ¿La entidad de gobierno local le anuncia el tiempo de duración del servicio que le brindará?	X		X		X		
2	9. ¿Usted comprende a cabalidad la información sobre el servicio que le brindará la entidad de gobierno local?	X		X		X		
3	10. ¿el personal de la entidad de gobierno local tiene conocimientos suficientes para absolver sus consultas?	X		X		X		
D: Seguridad	11. ¿La seguridad en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X		

1	12. ¿Usted se siente en confianza con el personal de la entidad de gobierno local que le brinda la atención?	X		X		X	
2	13. ¿El servicio que le brinda el personal de la entidad de gobierno local se realiza con cortesía y amabilidad??	X		X		X	
3	14. ¿Usted considera que el personal de la entidad de gobierno local tiene voluntad para atenderlo?	X		X		X	
D: Empatía	15. ¿La empatía en la atención influye en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X	
1	16. ¿Considera usted que la atención brindada por el personal de la entidad de gobierno local es personalizada?	X		X		X	
2	17. ¿Considera usted que el personal de la entidad de gobierno local que le brinda la atención, comprende sus necesidades?	X		X		X	
3	18. ¿Considera usted que el procedimiento que le brinda la entidad de gobierno local en el servicio que usted solicita, es el adecuado?	X		X		X	
4	19. ¿Considera usted que el servicio que le brinda la entidad de gobierno local se realiza en un horario idóneo?	X		X		X	
D: Elementos tangibles	20. ¿Los elementos tangibles influyen en la satisfacción al usuario en la entidad de gobierno local, 2022?	X		X		X	
	21. ¿Considera usted que la entidad de gobierno local que le brinda la atención tiene equipos e instalaciones adecuados para su atención?	X		X		X	
	22. ¿Considera usted que el personal de la entidad de gobierno local que le brinda la atención se encuentra con la vestimenta y arreglo personal adecuada para su atención?	X		X		X	
	23. ¿Considera usted que la entidad de gobierno local cuenta con material informativo idóneo para el servicio que le brinda?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Ninguno

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Nestor Cuba Carbajal    **DNI: 40029894**

**Especialidad del validador:** **Administración**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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

**02 de noviembre del 2022**



Firmado digitalmente por:  
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR  
40029894 hard  
Motivo: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 05/11/2022 18:13:01-0500

**Firma del Experto Informante**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA INTERACTIVIDAD ACADEMICA**

<b>Variable 2: Satisfacción al usuario</b>		<b>Pertinencia</b>		<b>Relevancia</b>		<b>Claridad</b>		<b>Sugerencias</b>
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSIONES</b>	<b>Indicadores</b>							
V: Satisfacción al usuario	1. ¿La satisfacción del usuario es positiva para los usuarios de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
D: Expectativa	2. ¿La expectativa del usuario beneficia a la calidad de servicio de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
1	3. ¿Considera usted que la entidad de gobierno local le brindará una atención que satisfaga sus necesidades?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
2	4. ¿Considera usted que la atención que le brindará el personal de la entidad de gobierno local será el adecuado?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
3	5. ¿Considera usted que será atendida sin demoras innecesarias?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
D: Percepción	6. ¿La percepción del usuario beneficia a la calidad de servicio de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
1	7. ¿Considera usted que el servicio que se le brindó fue el adecuado en cuanto a la información que recibió, al trato y al tiempo?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		
2	8. ¿Considera usted que el personal que le brindó el servicio se preocupó en atender sus dudas y quejas?	<b>X</b>		<b>X</b>		<b>X</b>		

3	9. ¿Considera usted que la respuesta que le brindó la entidad de gobierno local fue adecuada?	X		X		X		
D: Complacencia	10. ¿La complacencia del usuario apoya a la calidad de servicio de la Entidad de Gobierno Local de Lima, 2022?	X		X		X		
1	11. ¿Se considera usted complacida con el servicio que le brindó la entidad de gobierno local?	X		X		X		
2	12. ¿Considera usted que el servicio que le brindó es lo que esperaba recibir?	X		X		X		
3	13. ¿Considera usted que en otras entidades de gobierno local se recibe un mejor servicio?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):**

Ninguno

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Nestor Cuba Carbajal    **DNI:** 40029894

**Especialidad del validador:** Administración

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**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



Firmado digitalmente por:  
CUBA CARBAJAL NESTOR FIR  
40029894 hard  
Móvil: Soy el autor del  
documento  
Fecha: 05/11/2022 18:13:26-0500

**Firma del Experto Informante**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, FLORES RIVAS VICTOR RICARDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Servicio de Calidad y Satisfacción del Usuario en una Entidad Estatal de Gobierno Local de Lima, 2022", cuyo autor es FURLONG SOTO KONING, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 13 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
FLORES RIVAS VICTOR RICARDO <b>DNI:</b> 08690423 <b>ORCID:</b> 0000-0002-0243-2267	Firmado electrónicamente por: VFLORES20 el 13- 01-2023 15:53:22

Código documento Trilce: TRI - 0519105