



**Ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción
del solicitante de licencias de funcionamiento en la
Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad

AUTOR:

Mgtr. José Isabel Cruz Cabrera

ASESORA:

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Administración del talento humano

PERÚ - 2017

Página del jurado

Dr. Mitchell Alberto Alarcón Díaz
Presidente

Dr. Luis Alberto Núñez Lira
Secretario

Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe
Vocal

Dedicatoria

A mi hijo Christian, por su apoyo y entusiasmo, y a mi esposa.

A la memoria de mis padres Carmen y Víctor.

Agradecimiento

Primero a Dios por haberme guiado para iniciar y culminar con éxito este objetivo.

A los docentes, asesores y directivos de la Universidad César Vallejo por su contribución a materializar la presente investigación.

A mis compañeros de estudios de este doctorado por el trabajo colaborativo en nuestro desarrollo académico.

Declaratoria de autenticidad

En calidad de autor del proyecto de investigación titulado Ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016 y como estudiante del IV ciclo del doctorado en Gestión Pública y Gobernabilidad declaro:

Que ejecuté el indicado proyecto de investigación durante el desarrollo de la asignatura: Desarrollo del Trabajo de Investigación del Doctorado.

Que soy el responsable de su elaboración, y como tal constituye mi propiedad intelectual.

Que los elementos del proyecto fueron contruidos y empleados durante su desarrollo, citando adecuadamente la autoría de los referentes teóricos y metodológicos, y que las técnicas e instrumentos fueron utilizados directamente o adaptados para el proyecto.

Que los datos obtenidos fueron fidedignamente proporcionados por los integrantes de la muestra y en el contexto geográfico establecido.

Que la descripción que se presenta de los datos, así como el tratamiento estadístico al que fueron sometidos es veraz, y se deja a disposición la base de datos para su comprobación cuando se considere necesario.

Que el desarrollo del trabajo fue realizado dentro del marco ético que corresponde a la Investigación social, con respeto a las normas y derechos de la persona.

Por tanto, la tesis elaborada y presentada constituye una investigación auténtica e inédita, la cual quedará debidamente registrada en la Escuela de Posgrado de la César Vallejo.

José Isabel Cruz Cabrera

DNI 25802761

Presentación

Señores miembros del Jurado:

El presente estudio tiene el propósito dar a conocer la investigación sobre Ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. Por ello se buscó demostrar la relación causal entre las variables de estudio, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el grado académico de Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad,

La investigación presentó como propósito determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

El estudio está compuesto por siete capítulos que comprenden lo siguiente: en el primer capítulo se presenta la introducción, en el segundo capítulo se expone el marco metodológico, en el tercero están los resultados, en el cuarto aparece la discusión, en el quinto se muestran las conclusiones, en el sexto las sugerencias y en el sétimo capítulo las referencias bibliográficas.

Señores miembros del jurado espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Contenido

	Página
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
Resumo	xiii
I. Introducción	14
1.1 Antecedentes	16
1.2 Fundamentación científica, técnica o humanística	20
1.3 Justificación	37
1.4 Problema	38
1.5 Hipótesis	39
1.6 Objetivos	40
II. Marco metodológico	41
2.1. Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	45
2.4. Tipo de estudio	46
2.5. Diseño de investigación	47
2.6. Población, muestra y muestreo	47
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	48
2.8. Métodos de análisis de datos	52
III. Resultados	53
IV. Discusión	68
V. Conclusiones	73

VI. Recomendaciones	74
VII. Referencias bibliográficas.	76
Anexos	80
Anexo A. Matriz de consistencia	81
Anexo B. Instrumentos de medición	86
Anexo C. Reporte de fiabilidad de instrumentos	92
Anexo D. Base de datos de investigación	98
Anexo E. Certificación de validación de instrumentos	107
Anexo F. Artículo científico	123

	Índice de tablas	Página
Tabla 1	Operacionalización de ambiente físico	43
Tabla 2	Operacionalización de calidad de atención	44
Tabla 3	Operacionalización de la satisfacción del solicitante de licencias	45
Tabla 4	Informe sobre Juicio de expertos	51
Tabla 5	Niveles de confiabilidad de Cronbach	51
Tabla 6	Distribución de frecuencias del ambiente físico en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	54
Tabla 7	Distribución de frecuencias de la calidad de atención en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	55
Tabla 8	Niveles de calidad de atención por dimensiones en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	56
Tabla 9	Distribución de frecuencias de satisfacción del solicitante de licencias en Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	57
Tabla 10	Niveles de satisfacción del solicitante por dimensiones en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	58
Tabla 11	Modelo general, contraste y bondad de ajuste	59
Tabla 12	Modelo general, contraste de variables independientes	60
Tabla 13	Modelo 1, contraste y bondad de ajuste	61
Tabla 14	Modelo 1, contraste de variables independientes	62
Tabla 15	Modelo 2, contraste y bondad de ajuste	63
Tabla 16	Modelo 2, contraste de variables independientes	63
Tabla 17	Modelo 3, contraste y bondad de ajuste	64
Tabla 18	Modelo 3, contraste de variables independientes	65
Tabla 19	Modelo 4, contraste y bondad de ajuste	66
Tabla 20	Modelo 4, contraste de variables independientes	67

	Índice de figuras	Página
Figura 1	Cálculo de la muestra, con tamaño de población conocido	48
Figura 2	Niveles del ambiente físico en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	54
Figura 3	Niveles de la calidad de atención en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	55
Figura 4	Niveles de calidad de atención por dimensiones en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	56
Figura 5	Niveles de satisfacción del solicitante de licencias en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	57
Figura 6	Niveles de satisfacción del solicitante por dimensiones en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016	58

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

El estudio se realizó con el método hipotético deductivo, fue de diseño no experimental, transversal y de nivel explicativo. La población estuvo constituida por los solicitantes de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. Se aplicó el muestreo probabilístico para proporciones, se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario con preguntas cerradas del tipo escala de Likert. Para construir y validar los instrumentos de medición de datos se ha utilizado la técnica de opinión de expertos llegando a obtener el Informe de Juicio de Expertos para las tres variables en estudio; y para la confiabilidad de los instrumentos se usó el coeficiente Alpha de Cronbach. Los datos, producto de la aplicación de los cuestionarios, permitieron determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Concluyéndose que el ambiente físico y la calidad de atención influyen directa y significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016, con un nivel de significancia del 5%.

Palabras Claves: Ambiente físico, calidad de atención, satisfacción, solicitante de licencias.

Abstract

The present research aimed at determining the influence of the physical environment and quality of care in the licenses applicant satisfaction in the Metropolitan Municipality of Lima, 2016

This study use descriptive non experimental methodology, cross-sectional design. The population consisted of license applicants operating in the Metropolitan Municipality of Lima, 2016. probability sampling was used. To build, validate and demonstrate the reliability of the instruments has been considered the content validity by the Technical Expert Opinion and its instrument is the judgment of Experts report of the study variables; the survey technique and its instrument the questionnaire, with questions Likert Scale was used. For instrument reliability Cronbach Alpha was used. The surveys allowed us to determine the influence of the physical environment and quality of care in satisfaction license applicant operating in the Metropolitan Municipality of Lima, 2016.

It concluded that the physical environment and quality of care directly influences satisfaction license applicant operating in the Metropolitan Municipality of Lima, 2016, with a significance level of 5%.

Keywords: Physical environment, quality of care, satisfaction

Resumo

Ele apresentou uma pesquisa que visa determinar a influência do ambiente físico e qualidade de atendimento em requerente da licença satisfação operando no Município Metropolitano de Lima, de 2016.

Este estudo utilizam metodologia não experimental, desenho transversal . A população foi composta por candidatos a licenças que operam no Município Metropolitano de Lima, foi utilizado 2016. amostragem probabilística. Para construir, validar e demonstrar a confiabilidade dos instrumentos foi considerada a validade de conteúdo pela Expert Opinion técnica e seu instrumento é o julgamento do relatório Especialistas das variáveis de estudo; foi utilizada a técnica de estudo e do seu instrumento o questionário, com perguntas Escala Likert. Para confiabilidade do instrumento foi utilizado Cronbach Alpha. As pesquisas nos permitiu determinar a influência do ambiente físico ea qualidade dos cuidados no pedido de licença formulado satisfação operando no Município Metropolitano de Lima, de 2016.

Concluiu-se que o ambiente físico e qualidade do atendimento influi diretamente requerente da licença satisfação operando no Município Metropolitano de Lima, de 2016, com um nível de significância de 5%.

Palavras-chave: ambiente físico, a qualidade do atendimento, satisfação

I. Introducción

I. Introducción

La calidad de atención en los servicios que brindan las instituciones públicas, es un tema que contribuye a que las ciudades sean más competitivas a nivel global. Entre los servicios públicos de mayor incidencia para que una ciudad sea más atractiva para las inversiones, es la función regulatoria de las actividades económicas, la denominada tramitología.

La función regulatoria de las municipalidades en el Perú impacta positiva o negativamente en la inversión privada en diversos rubros, siendo la inversión en actividades comerciales e industriales la que se regula con el otorgamiento de autorizaciones o licencias de funcionamiento.

La calidad de atención es definida como la totalidad de características de un servicio que responde a las necesidades de los usuarios. De acuerdo a Chang (1997), Fusilier y Simpson (1995) y Larrabe y Bolden (2001), afirmaron que los usuarios de un servicio perciben la calidad de la atención o una buena atención cuando sus necesidades son cubiertas y sus expectativas superadas, las mismas que surgen de las necesidades e intereses individuales percibidos por el mismo.

Tal como lo afirmaron Garza, Badii y Abreu (2007), “La calidad de servicio afecta de forma clara y directa sobre un atributo clave: la confianza. El máximo grado de confianza se obtiene en la relación personal, y en las promesas cumplidas que se consiguen al prestar un servicio” (p. 33).

El conocimiento y la comprensión del nivel de satisfacción del usuario o cliente, constituyen elementos muy importantes en la gestión y el desarrollo organizacional debido a los efectos directos que producen. La satisfacción del usuario de servicios públicos va a depender de la capacidad de respuesta en la resolución de sus problemas, de establecer objetivamente sus expectativas, del trato personal que reciba y del grado de oportunidad y amabilidad con el cual se le brinde los servicios.

La calidad de atención en los servicios públicos que presta la Municipalidad Metropolitana de Lima, está referida a la percepción que tiene el usuario acerca del servicio que recibe de parte de los empleados municipales; que teóricamente están actualizados, son competentes en el desempeño de sus funciones,

proporcionan al usuario atención individualizada, oportuna y correcta; e informan de modo veraz y comprensible.

La situación en la Municipalidad Metropolitana de Lima es compleja, pues requiere canalizar propuestas que orienten el desarrollo de la calidad de manera integral, eficaz y sostenible, expresadas en lineamientos de políticas públicas que dirijan el comportamiento de los actores involucrados para optimizar la calidad de atención a los ciudadanos.

El usuario de los servicios de las instituciones públicas, como la Municipalidad Metropolitana de Lima, busca calidad de servicio ya sea en ornato, seguridad ciudadana, pagos justos de servicios, trámites administrativos y en general todo aquello que contribuye a proporcionar bienestar social y bien común.

Por lo expuesto, se ha creído necesario realizar un estudio sobre: ¿Cómo influyen el ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

1.1. Antecedentes

En esta sección cabe precisar que antecedentes sobre la variable ambiente físico, a pesar de la búsqueda minuciosa, no fue posible encontrar.

1.1.1. Antecedentes internacionales

Bravo (2011), investigación titulada, “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña” cuyo objetivo fue analizar la percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios en la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña en Loja, Ecuador. Utilizó un diseño descriptivo; cuyas unidades de análisis fueron los usuarios que demandan el servicio de consulta externa, los cuales no eran más de cien diariamente, por lo que se estableció encuestar a 30 personas usuarias de dicho servicio para tener un diagnóstico sobre la percepción de la calidad en el Subcentro de Salud. Los resultados más relevantes indicaron: el 76.7% de los encuestados manifestaron que para ser atendidos debieron esperar hasta 180 minutos, y refieren como poco aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención fueron: si el profesional le examinó, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explicó el cuadro clínico,

si entendió las recomendaciones. El 96.7% de los usuarios encuestados manifestaron bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideraron que los funcionarios del Subcentro de Salud muestran interés por brindarles un servicio de calidad.

Rodriguez y Caballero (2013), en su tesis titulada “Calidad de atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico (CDT) del Hospital San Juan de Dios” en Santiago de Chile, se plantearon como objetivo detectar, según la percepción de los usuarios, los puntos críticos de la satisfacción que están relacionados con la acreditación hospitalaria en términos de calidad de atención, dentro del CDT del Hospital San Juan de Dios. Realizaron un estudio de carácter descriptivo exploratorio y comprendió la revisión de fuentes documentales, marcos legales y reglamentos, correspondientes a la calidad de la salud pública en Chile, adicionalmente aplicaron encuestas cara a cara a usuarios del CDT, realizadas en las mismas dependencias de la institución. Entre las conclusiones más relevantes figuran: el factor más importantes sobre la calidad de atención es la amabilidad del personal; sin embargo, registra un alto nivel de insatisfacción por parte de los usuarios, siendo una de las causas de este problema la desmotivación que sufre el personal, tanto médicos y técnicos como administrativos, al encontrarse sobrecargados en sus funciones. Además, las horas de las citas médicas no se cumplían a cabalidad, ya que se atendía según la hora de llegada, lo que provocaba que el edificio reciba una gran cantidad de personas en la mañana, porque sin importar que su hora de citación era a las 10 de la mañana, la gente llegaba desde las siete y media para hacer la fila y entregar su papel de citación. Este hecho provocaba la aglomeración de las personas en las mañanas.

Quevedo y Andalaf (2008), en su investigación “Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público” donde el objetivo general de la tesis fue proponer mejoras al modelo de atención de una institución pública, basándose en un estudio de la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio. Basándose en el modelo Servqual se concluyó que: si un cliente ha tenido anteriormente problemas pendientes de atención o aclaración con la organización que le brinda servicios, dicho cliente va a evaluar de manera negativa la calidad de atención cuando recibe los servicios de parte de

esa organización. En forma específica se encontró que las dimensiones: fiabilidad y capacidad de respuesta, tienen atributos a los cuales los usuarios les consignan una alta importancia, pero según su percepción les brindan un bajo nivel de satisfacción al recibir dicho servicio público; por lo tanto, estas dos dimensiones son puntos críticos que se deben de mejorar en la organización. Esto demanda la necesidad de diseñar, proponer e implantar estrategias en la calidad de atención y de fiscalización constante en la prestación de los servicios, en particular con las personas, micro empresas y pequeñas empresas son quienes reportaron mayores grados de insatisfacción.

Cedeño (2011), en su trabajo “Evaluación de la calidad de atención de enfermería del centro quirúrgico del hospital Rodríguez Zambrano Manta 2010”, en Guayaquil Ecuador, los objetivos fueron: Evaluar la calidad de atención de enfermería en el Centro Quirúrgico – CQ; determinar la demanda y establecer la oferta de la atención de enfermería; establecer indicadores relacionados con la atención de enfermería, evaluar niveles de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención de enfermería y el diseño de un programa de capacitación sobre calidad de atención dirigido al personal de enfermería del CQ. El universo estuvo conformado por 800 usuarios que ingresaron al CQ, además del personal de enfermería, médicos y autoridades del hospital. La muestra fue de 250 usuarios, calculada mediante fórmula, con un nivel de confianza del 95 % y 5 % de error permisible, se aplicó un muestreo aleatorio simple. En el caso del personal de enfermería, personal médico y autoridades del CQ, la muestra fue igual al universo. La investigación abarcó el período 2010, fue descriptiva y no experimental. La demanda en el CQ fue de 2.483 pacientes quirúrgicos, de ellos 2.345 programados y 138 de emergencia; el promedio mensual era de 206 cirugías, el promedio diario era de 10 a 11 en los cuatro quirófanos, con 8 camas para el postoperatorio. La oferta del CQ se corresponde con las exigencias. El personal de atención es insuficiente y está insatisfecho porque no reciben capacitación institucional. Los indicadores de gestión se calculan mensualmente, pero los directivos no los emplean para tomar decisiones. Los usuarios en un 97.60%, evalúan la atención entre muy buena y buena, pero faltan medicamentos. La conformidad de los pacientes con la higiene y el buen trato fue 71.20%. Se

diseñó un programa de capacitación, a la medida, sobre calidad de atención dirigido al personal de enfermería del CQ.

1.1.2. Antecedentes nacionales

Veliz y Villanueva (2013), en la tesis titulada “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los Centros de Referencia para Infecciones de Transmisión Sexual - CERITS de la DISA II Lima sur” cuyo objetivo fue analizar la calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los CERITS de la DISA II Lima Sur. El estudio fue de tipo exploratorio de corte transversal. Es descriptivo y se aborda con un enfoque cuantitativo, puesto que buscaron determinar la magnitud de la calidad percibida por los usuarios externos e internos a efectos de explorar las razones de sus respuestas. Los resultados de la investigación permitieron conocer la calidad percibida por los usuarios externos e internos de los CERITS. Los usuarios externos presentan una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los CERITS de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59).

Costilla (2014), en su tesis “Satisfacción en el trabajo y calidad de servicio al cliente en un supermercado de Lima, año 2014” se planteó como objetivo determinar la relación que existe entre la satisfacción en el trabajo y la calidad de servicio al cliente. Es una investigación básica sustantiva, de diseño no experimental y nivel correlacional. El estudio se realizó con una muestra de 75 empleados de nivel operativo que tenían contacto con los clientes. El trabajo concluyó afirmando que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción en el trabajo y la calidad de servicio al cliente con un nivel de significancia del 5%. De igual forma existe correlación positiva entre las dimensiones de satisfacción en el trabajo: factores motivadores y los factores higiénicos con la calidad del servicio al cliente en el supermercado.

Marinez (2012), en su tesis “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce”, ubicado en la ciudad de Piura del Perú, el problema estaba relacionado al desconocimiento acerca del grado de satisfacción de los clientes del restaurante “La Cabaña de Don Parce”, por cuanto no se sabía qué era lo que determinaba que un cliente salga satisfecho del local; conocido el

problema, el objetivo era plantear medidas que permitan aumentar la satisfacción de los clientes, incrementar la clientela y lograr su fidelidad. Para lograr una mayor objetividad en las conclusiones, los datos fueron interpretados estadísticamente a través de análisis de dispersión y análisis factorial, con el uso de programas estadísticos que permitan validar los datos como el SPSS. Finalmente se dieron conclusiones y recomendaciones a los dueños de “La Cabaña de Don Parce” con el propósito de mejorar la satisfacción de sus clientes.

Monchón y Montoya (2014), en el estudio titulado “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia del Hospital III - EsSalud Chiclayo, 2013”; de tipo cuantitativo descriptivo, tuvo como objetivo: determinar el nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, en el servicio de emergencia. La muestra fue aleatoria simple, constituida por 329 pacientes; el criterio de inclusión fue: pacientes que ingresaron por primera vez al servicio de emergencia, excluyendo a pacientes inconscientes, con enfermedad psiquiátrica y menores de edad. Las bases teóricas se sustentan en Donavedian, López e instituciones como el Ministerio de Salud y la Organización Mundial de la Salud. La recolección de datos se realizó mediante la aplicación de la encuesta SERVQUAL modificada, validada a través de una prueba piloto, siendo el Alfa de Cronbach de 0,76. Los resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejores calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Bases teóricas de la variable ambiente físico

Definición conceptual

La variable ambiente físico es entendida en su concepto de estancia, salón, habitación o local institucional, donde se desarrollan principalmente las actividades laborales del empleado público, dirigidas a los usuarios (clientes).

Según Arias (s / f), “son los factores que constituyen el ambiente físico y social del trabajador, y los aspectos del contenido del trabajo que actúan sobre la salud y el bienestar de los trabajadores” (p. 3).

Para Chiavenato (1999), “la higiene en el trabajo es un conjunto de normas y procedimientos tendientes a la protección de la integridad física y mental del trabajador, preservándolo de riesgos de salud inherentes al cargo y al ambiente físico donde se ejecutan” (p. 45).

Condiciones ambientales de trabajo

Para Chiavenato (1999) los tres elementos más importantes de las condiciones ambientales de trabajo, que identificó, son las siguientes: iluminación, ruido y condiciones atmosféricas.

Iluminación: es la cantidad de luz en el punto focal de trabajo. La iluminación deficiente ocasiona fatiga en los ojos, perjudica el sistema nervioso, ayuda a la deficiente calidad del trabajo y es responsable de una buena parte de los accidentes de trabajo.

Ruido: el ruido se considera un sonido o barullo indeseable. El sonido tiene dos características principales: frecuencia e intensidad. La frecuencia es el número de vibraciones por segundo emitidas por la fuente del sonido, y se mide en ciclos por segundo. La intensidad del sonido se mide en decibeles. La evidencia y las investigaciones realizadas muestran que el ruido provoca disminución en el desempeño del trabajo.

Condiciones atmosféricas (temperatura): existen cargos cuyo sitio de trabajo se caracteriza por elevadas temperaturas o exige temperaturas muy bajas. En estos casos extremos, la insalubridad constituye la característica principal de estos ambientes de trabajo. (p. 99)

Indicadores

De acuerdo a Paredes (2008), para la variable ambiente físico identificó los siguientes indicadores:

Tamaño suficiente: para el número de usuarios que solicitan el servicio.

Confort: los muebles son cómodos.

Variabilidad de personas: que permanecen de manera temporal o con una frecuencia regular en el local para recibir algún servicio.

Novedad: en algunos aspectos de la decoración.

Organización mesoespacial: los armarios u otros muebles permiten a los usuarios el acceso libre, fácil y asequible a los materiales y útiles que contienen.

Exclusividad: la dedicación del local es exclusiva para el uso de la actividad.

Seguridad: la estancia o local no está expuesta a ninguna fuente de riesgo que someta a una alerta continua a los usuarios. La estancia cuenta con área libre y adecuada para la recepción de usuarios, en tiempos cortos de espera o situaciones similares.

Distribución: para la interacción psicosocial y comunicativa de los usuarios de la estancia.

Simbolismo: la decoración guarda relación con la edad adulta de sus usuarios. La estancia cuenta con una señalización sencilla.

Legibilidad: ayuda a la orientación espacial. Los mensajes y las figuras de la infografía de señalización son realistas y tienen una buena definición de figura y fondo.

Distractor positivo: la estancia posee cuadros y posters de diversos tamaños que permiten la contemplación placentera y sin esfuerzo de entornos o seres naturales.

Reflejo de la actividad: la estancia cuenta con algún sitio para exponer los objetos o productos materiales que se obtengan como resultado de la realización de actividades de los usuarios.

Luminosidad: la estancia posee fuentes de iluminación natural (ventanas o claraboyas...) que permiten la entrada suficiente de luz para poder realizar las actividades.

Restauración del estrés: la estancia o local tiene ventanas que dan al exterior y desde las cuales se puede divisar, sin esfuerzo alguno, espacios abiertos del propio edificio (jardines, patios decorativos o recreativos), del entorno urbano (parques, calles, etc.) o del entorno natural (campos, paisajes, otros).

Homogeneidad del mobiliario: el mobiliario de la estancia tiene un estilo homogéneo.

Motivación: el aspecto del entorno motiva la actividad de las personas.

Limpieza: el mobiliario, los enseres y el local están limpios.

Tránsito: el espacio disponible del local tiene zonas exclusivas dedicadas al tránsito.

Ergonomía: las mesas y las sillas de la estancia están adaptadas a las características físicas de los usuarios.

Colorido: los colores de las paredes son agradables.

Información continuada: se modifican periódicamente los anuncios y el contenido de los paneles informativos. (p. 310)

1.2.2. Bases teóricas de la variable calidad de atención

La calidad de atención

Las bases teóricas de esta variable, calidad de atención, se las ha organizado de acuerdo a los términos que la conforman; es decir, se ha iniciado con los conceptos o definiciones sobre el término calidad, para luego presentar las teorías sobre calidad de atención, principalmente desde la perspectiva del usuario o cliente.

Siguiendo a Reeves y Bednar (1994) se puede distinguir que ellos identificaron tres maneras de definir calidad:

Calidad como “excelencia”: la calidad se define como lo mejor en un sentido absoluto. El servicio debe hacer el máximo esfuerzo para conseguir el mejor de los resultados. El principal problema de este acercamiento es que casi nunca existen líneas claras para juzgar qué se considera excelente. 2. Calidad como “valor”: según esta definición no existe el mejor bien de consumo o servicio en sentido absoluto, sino que depende de diferentes aspectos como:

excelencia, precio y accesibilidad. 3. Calidad como "ajuste a las especificaciones": la calidad sirve para la consecución de dos objetivos básicos: (a) observar si la calidad en un período difiere de la conseguida en otro momento que se toma como base de la comparación; (b) comparar la calidad conseguida en dos momentos con la intención de determinar si la diferencia se debe o no al azar. Se trata de una visión estandarizada de la calidad, y su medida es bastante sencilla, aunque es poco sensible a los cambios que puede sufrir un servicio. (p. 419)

Sobre esta materia Veliz y Villanueva (2013) identificaron que el concepto de calidad, está referido a la "calidad percibida", es decir:

...al "juicio global o actitud, relacionada con la superioridad del servicio", finalmente es una superioridad subjetiva, porque al compararla puede ser valorada como más alta o más baja respecto a la superioridad relativa de sus bienes o servicios sustitutos (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1988: 12-40); puesto que, en el caso de los servicios, la calidad es lo que el cliente percibe (Grönroos, 1994:35) y juzga en función a lo que él desea (Devlin y Dong, 1994: 5-13); pero su condición de intangibilidad hace que la determinación de su calidad no pueda evaluarse del mismo modo que los productos tangibles (Parasuraman, Zeithmal y Berry, 1985:41-50). (p. 24)

Al respecto Soto (2002) afirmó que "calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación de conocimientos y tecnología más avanzados tomando en cuenta sus requerimientos; así como, las capacidades y limitaciones de la institución acorde con los valores sociales imperantes" (p. 15).

La calidad de la atención de acuerdo a Donabedian (1984), citado por Hospital Universitario del Valle "Evaristo García" (2010, p. 76), estableció que:

La calidad de la atención se define como el logro de los mayores beneficios...se define calidad como: la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario.

Sobre la calidad y el cliente Druker (1990) afirmó que "la calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar" (p. 41); es decir, conocer la opinión que tiene el cliente sobre los servicios que recibe es un medio para mejorar la calidad en la

prestación de los servicios y en la propia imagen de la organización. La satisfacción del usuario viene a ser el objetivo y al mismo tiempo el resultado en la prestación de un servicio específico y una medida típica de su calidad. Tal como lo explicó Varo (1994) “la gestión de la calidad debe tender a garantizar la condición del servicio global, de forma que todas las necesidades de cualquier usuario queden satisfechas” (p. 20).

Es importante establecer que, en una organización debe existir un sistema de gestión para la calidad que esté claramente orientado a la optimización de los procesos y a la mejora continua de los servicios. Tal como lo afirmaron García, Quispe y Ráez (2003) “una comuna obtendrá el liderazgo en la medida que tenga la habilidad para mantener la excelencia de sus procesos y todos los trabajadores se comprometan con el desarrollo de sus objetivos, siempre orientados a la satisfacción de sus clientes” (p. 94).

Requisitos fundamentales que permitan el éxito del proceso de mejoramiento de la calidad:

Harrington (1998) señaló los siguientes requisitos para mejorar la calidad:

Aceptación que el cliente es el elemento más importante del proceso. El convencimiento de que sí hay forma de mejorar. Enfoque administrativo, liderazgo y participación. El estándar del desempeño de cero errores. Enfocar el mejoramiento en el proceso, no en las personas. El reconocimiento a los éxitos. El convencimiento de que los proveedores pueden cooperar con nosotros sin comprender nuestras necesidades. (p. 17)

Para poder lograr una cultura de calidad en cualquier servicio es necesario que en cada integrante de la organización, se produzca un cambio hacia el desarrollo constante de valores y actitudes. Además, tal como lo explicaron Garza, Badii, y Abreu (2007) “una actitud lógica...implica escuchar las opiniones del cliente, actuar en una forma que se resuelvan sus problemas y se satisfagan sus expectativas” (p. 30).

La calidad de un servicio es fundamental para llegar a diferenciarse de la competencia; puesto que, la satisfacción aumenta mientras que la diferenciación disminuye progresivamente. Por ello, se debe buscar la fidelización del usuario.

Modelos de calidad de atención

Modelo Grönross

Sobre la calidad, Grönross (1984) explicó que los servicios son:

...básicamente procesos más o menos intangibles y experimentados de manera subjetiva, en los que las actividades de producción y consumo se realizan de forma simultánea. Se producen interacciones que incluyen una serie de “momentos de verdad” entre el cliente y el proveedor del servicio. Lo que sucede en estas interacciones comprador – vendedor tiene un efecto fundamental en el servicio percibido. (p. 18)

Asimismo, Grönross (1984) afirmó que “la calidad del servicio es el resultado de la evaluación, denominada calidad de servicio percibida, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido” (p. 34). Es decir, todo servicio está constituido por diferentes elementos o factores que influyen de manera directa sobre las expectativas del cliente o usuario, y son los trabajadores que están directamente en contacto con los clientes, quienes se constituyen el principal y directo canal de comunicación sobre el servicio que la organización entrega.

Modelo de las discrepancias

Este modelo fue desarrollado por Parasuraman, Berry y Zeithaml en el año 1985, en el cual se precisaron cinco desajustes que según ellos serían el fundamento de las fallas al implantar políticas de calidad. Este modelo sostiene que las discrepancias o deficiencias solo existen respecto a las percepciones que los ejecutivos tienen sobre la calidad del servicio, y las labores asociadas con el servicio que se entrega a los clientes o consumidores. Tales deficiencias se reflejan como factores que impactan negativamente sobre la posibilidad de prestar un servicio que sea percibido como de alta calidad, por parte de los clientes.

Las cinco discrepancias que identificaron Parasuraman, Berry y Zeithaml (1985) son:

Discrepancia entre las expectativas de los usuarios y las percepciones de los directivos. Discrepancia entre las percepciones de los directivos y las especificaciones o normas de calidad. Discrepancia entre las especificaciones de la calidad del servicio y la prestación del mismo. Discrepancia entre la prestación del servicio y

la comunicación externa. Discrepancia entre las expectativas del consumidor sobre la calidad del servicio y las percepciones que tiene del servicio. (p. 48)

Modelo SERVQUAL

En este modelo la calidad es entendida como una variable multidimensional; es decir, se expresa a través de varios constructos que guardan entre si un alto grado de asociación o relación. También precisa que tales dimensiones no son generales o universales, sino que son puntuales y específicas dependiendo del tipo de servicio que se presta o evalúa.

Los defensores de este modelo, Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988) plantearon evaluar por separado “las expectativas y percepciones del cliente a partir de cinco categorías” para medir la calidad del servicio:

Fiabilidad: habilidad relacionada con la prestación del servicio prometido de modo fiable y cuidadoso; capacidad de respuesta: referida a la disposición del personal para ayudar a los usuarios y proveerlos de un servicio rápido; seguridad: conocimiento y atención y habilidades mostradas por los empleados para inspirar credibilidad y confianza; empatía: esfuerzo por entender la perspectiva del usuario mediante la atención individualizada; y elementos tangibles: referida a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (p. 48)

Dimensiones de la calidad de atención

Por lo general, el cliente evalúa el desempeño de una organización de acuerdo con el nivel de satisfacción que obtuvo al compararlo con sus expectativas. Para ello, Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988) establecieron el uso de cinco dimensiones que son las siguientes:

Dimensión 1, Fiabilidad

“Habilidad para prestar un servicio tal como se prometió, con error cero. Esta dimensión mide eficiencia y eficacia; la eficiencia cuantifica el aprovechamiento del tiempo y materiales y, la eficacia lo que el cliente obtiene del servicio requerido”. Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988, p. 49).

Complementariamente se dice que, es la capacidad que debe tener la empresa que presta un servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro de este concepto Garza, Badii y Abreu (2007) afirmaron que “en fiabilidad se encuentran incluidos la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa; es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento” (p. 16).

También Devoto (2014) afirmó que fiabilidad,

Es la consistencia de la ejecución y confiabilidad. Significa que la empresa cumple sus promesas. Por lo tanto, en un servicio público estará representada por el ajuste que exista entre la principal razón de existencia de dicho servicio y lo que realmente percibe el usuario que está recibiendo. Si se trata de la obtención de un documento en un determinado organismo público, la fiabilidad se relacionará con la correcta obtención del mismo en tiempo y forma. En definitiva, la fiabilidad se encuentra en el núcleo del servicio, es la razón de ser del mismo. (p. 9)

Dimensión 2, Sensibilidad o capacidad de respuesta

“Es el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente. Prestar el servicio de forma ágil”. Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988, p. 49).

La capacidad de respuesta viene a ser en si, la actitud que muestra la organización para ayudar a sus clientes y suministrarles el servicio de modo rápido. Es considerada también por Garza, Badii y Abreu (2007) quienes lo explicaron como “el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como también lo accesible que puede ser la organización para el cliente; es decir, las posibilidades de entrar en contacto con la misma y la factibilidad con que pueda lograrlo” (p. 16).

Por su parte Devoto (2014), al respecto afirmó,

Se define como prontitud, agilidad o buena disposición de los empleados al proveer el servicio. Capacidad para actuar en situaciones imprevistas. Esta pareciera ser una de las dimensiones en las que es más difícil alcanzar buenas evaluaciones en un servicio público. De hecho, lo habitual es que los usuarios consideren a estos servicios como lentos, plagados de trámites

engorrosos y ni hablar de cómo enfrentan situaciones imprevistas, aunque debe reconocerse que en las últimas décadas se han producido mejoras importantes en esta dimensión. (p. 10)

Dimensión 3, Seguridad o garantía

“Conocimiento del servicio prestado, cortesía de los empleados y su habilidad para transmitir confianza al cliente”. Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988, p. 50).

La seguridad es entendida como el sentimiento que advierte un cliente al poner sus problemas a disposición de la organización y tener la confianza que allí serán resueltos satisfactoriamente y en el más corto tiempo. Garza, Badii y Abreu (2007) conceptualizaron a la seguridad como “credibilidad, que incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que es importante el cuidado de los intereses del cliente, pero también la organización debe demostrar su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción” (p. 16).

Se define como la inexistencia de peligros, riesgos o dudas. Estos riesgos pueden ser físicos, psíquicos, monetarios o de otra índole. Evidentemente, existe bastante variabilidad en cuanto a la exigencia de seguridad en distintos servicios. Sin embargo, es muy difícil hallar uno solo de ellos en que no exista la posibilidad de algún riesgo o peligro; quizás sólo cambia la forma que éste asume. Por ejemplo, son evidentes los riesgos o peligros de un servicio de transporte, público o no; en cambio, no son tan evidentes los riesgos o peligros de un servicio de recolección de aseo domiciliario, aunque de todas formas un usuario puede dudar -por ejemplo- del comportamiento del personal de recolección cuando ingresa a su hogar. Devoto (2014, p. 10)

Dimensión 4, Empatía

“Atención individualizada al cliente. La empatía es la conexión sólida entre dos personas. Es una habilidad de inferir los pensamientos y los deseos del otro”. Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988, p. 51).

Empatía también significa la disposición que tiene la organización para ofertar a sus clientes buen cuidado y atención individualizada. Garza, Badii y Abreu (2007) explicaron que en materia de empatía, “la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo de las

características y necesidades personales de sus requerimientos específicos” (p. 16).

Se define como el esfuerzo de conocer y entender las necesidades del usuario. En el ámbito público se podría a lo menos definir dos planos en que esta dimensión debiera ser considerada: un primer nivel debiera ser el de los directivos públicos, quienes debieran esforzarse por conocer y entender cada vez mejor los requerimientos de los usuarios de los servicios públicos, a fin de ajustar los procesos de prestación de servicios a tales requerimientos; otro nivel debiera ser aquel del denominado "personal en contacto", es decir quienes atienden "cara a cara" a los usuarios, los que también debieran contar con conocimientos, herramientas y cierta autonomía para atender a los usuarios de acuerdo a sus particulares necesidades. Devoto (2014, p. 11)

Dimensión 5, Aspectos tangibles

“Apariencia de las instalaciones, equipos, empleados y materiales de comunicación”. Parasuraman, Berry y Zeithaml (1988, p. 51).

En realidad los servicios no se pueden conservar en inventario; es decir, si no se utiliza en su totalidad la capacidad de producción de un servicio determinado, dicha capacidad se la pierde definitivamente. Tal como lo afirmaron Garza, Badii y Abreu (2007), “es importante la interacción humana, para suministrar un servicio es necesario establecer un contacto entre la organización y el cliente. Es una relación en la que el cliente participa en la elaboración del servicio” (p. 16).

Por su parte Devoto (2014), también consideró que los aspectos tangibles,

Son definidos como todas las evidencias físicas del servicio (aparición del personal, herramientas o equipos para proveer el servicio, representaciones físicas del servicio, etc.). Indudablemente, en algunos servicios estos elementos tangibles pueden ser cruciales para una buena prestación, como -por ejemplo- un equipo de scanner en un hospital público o las redes computacionales en las oficinas de atención al público de varios otros servicios. Pero, en todos los servicios, aunque algunos elementos tangibles no sean tan importantes para el resultado de la prestación, no cabe duda que pueden ser relevantes para una buena calidad de proceso, por ejemplo en lo que respecta a la comodidad de los usuarios, aspecto no siempre presente en las oficinas públicas. (p. 15)

1.2.3. Bases teóricas de la variable satisfacción del usuario o cliente

La bases teóricas de la variable satisfacción del usuario o cliente, se las ha organizado también de acuerdo a los términos que la constituyen, es decir se ha iniciado con la teoría de satisfacción, luego la de cliente y se termina con las ideas integradas sobre satisfacción del cliente o usuario.

Quispe (2013) señaló que la “satisfacción es un estado de la mente producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema” (p. 23).

Definición de cliente:

Según Thompson y Sunol (1995) “Cliente es la persona u organización que adquiere de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo o para otra persona u organización; motivo por el cual se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios” (p. 132).

Para Harrington (1998) consideró que los clientes se definen como:

Las personas más importantes para cualquier negocio. No son una interrupción en nuestro trabajo, son un fundamento. Son personas que llegan a nosotros con sus necesidades y deseos y nuestro trabajo consiste en satisfacerlos. Merecen que le demos el trato más atento y cortés que podamos. Representan el fluido vital para este negocio o de cualquier otro, sin ellos nos veríamos forzados a cerrar. Los clientes de las empresas de servicios se sienten defraudados y desalentados, no por sus precios, sino por la apatía, la indiferencia y la falta de atención de sus empleados. (p. 45)

Características de la atención al cliente:

Según Villarreal, Álvarez, López y López (1999) consideraron que la atención al cliente “es el conjunto de actividades desarrolladas por las organizaciones orientadas al mercado, encaminadas a identificar las necesidades de los clientes, logrando de ese modo cubrir sus expectativas, y en consecuencia, crear o incrementar la satisfacción de los clientes” (p. 72).

Por lo tanto, las principales características de la atención al cliente que consideró Martínez (2007) son:

La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y cortesía. La empresa debe tener conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Es muy necesario conocer a las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas. Flexibilidad y mejora continua; ya que, las empresas han de estar preparadas para adaptarse a posibles cambios del sector y a las necesidades crecientes de los clientes. Por ello, el personal que está en contacto con el cliente ha de tener la información y capacitación adecuadas para tomar decisiones y satisfacer las necesidades de los clientes incluso en los casos más inverosímiles. Se debe adecuar el tiempo de servir en función del cliente. Plantearse la fidelización como objetivo fundamental en la atención al cliente. La Empresa debe formular estrategias que le permitan alcanzar nuevos objetivos y distinguirse dentro de sus competidores. (p. 43)

Según Desatnick (1990) estableció que las características más importantes que debe tener la atención al cliente son:

El empleado debe ser accesible, no permanecer ajeno al público que lo necesita. El público se molesta enormemente cuando el empleado que tiene frente a él no habla con claridad y utiliza un vocabulario técnico para explicar las cosas. Se debe procurar adecuar el tiempo de servir no a su propio tiempo, sino al tiempo que dispone el cliente, es decir, tener rapidez. Es muy recomendable concentrarse en lo que pide el cliente, si hay algo imperfecto, pedir rectificación sin reserva. El cliente agradecerá el que quiera ser amable con él. La empresa debe gestionar las expectativas de sus clientes, reduciendo en lo posible la diferencia entre la realidad del servicio y las expectativas del cliente. (p. 34)

Al respecto Deming (1989) sostuvo que “la satisfacción equivale a suministrar al cliente o usuario un producto con un valor añadido que anteriormente no tenía” (p. 76). En otros términos, un producto que tiene un alto valor agregado es considerado producto de buena calidad, y en consecuencia la elevada calidad de un producto es un potente medio para mejorar la competitividad y aumentar la participación de las empresas en el mercado.

Según Rey (2000) consideró que “la satisfacción es un resultado que el sistema desea alcanzar, y busca que dependa tanto del servicio prestado, como de los valores y expectativas del propio usuario” (p. 141); además, se considera que influyen en la satisfacción otros factores, como el tiempo invertido, el precio y el esfuerzo realizado.

La satisfacción del usuario es el objetivo de toda organización, un cliente satisfecho es señal del cumplimiento de la misión organizacional, es señal que las cosas se hacen bien. En relación a ello García, Quispe y Ráez (2003) afirmaron “la satisfacción del cliente, se basa en su percepción de la calidad y está influenciada por las acciones que toma una organización” (p. 94). Para ello deben utilizarse indicadores de la calidad desde los procesos hasta los productos que se generan.

Niveles de satisfacción:

Según Rey (2000) los usuarios identifican diferentes grados de satisfacción, partiendo de la combinación de las categorías de dos aspectos: prestación del servicio y sacrificio realizado, las cuales pueden reducirse a:

Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta: Estos factores provocan una insatisfacción máxima o nivel de satisfacción mínimo.

Sacrificio modesto/prestación modesta: Provoca una insatisfacción moderada o nivel de satisfacción bajo.

Sacrificio elevado/prestación elevada: Se genera una satisfacción sostenida, por ello el juicio es moderadamente positivo.

Sacrificio modesto/prestación elevada: Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. (p. 142)

Con relación a los niveles de satisfacción Thompson (2004), citado por Huiza (2006, p. 51) señaló lo siguiente: luego de realizada la adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.

Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.

Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido del producto supera las expectativas del cliente.

Por ello, Quispe (2013, p. 24) afirma en relación a los servicios de calidad: ...lo más importante es prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento. La satisfacción del cliente puede influir en: El hecho de que el usuario procure o no procure atención. El lugar al cual acuda para recibir atención. El hecho de que esté dispuesto a pagar por los servicios. El hecho de que el usuario siga o no siga las instrucciones del prestador de servicios. El hecho de que el usuario regrese o no regrese al prestador de servicios y el hecho de que el usuario recomiende o no recomiende los servicios a los demás.

Dimensiones

De acuerdo a Palacio (2002, citado por Ramírez 2011, pp. 44 - 47) considera cuatro factores para lograr la satisfacción del usuario y hace una descripción de cada uno de ellos, factores que se han tomado para esta investigación:

Dimensión 1: Satisfacción por las condiciones materiales y de ambiente

Se hace referencia a los recursos, instalaciones y elementos de carácter físico con que cuenta la organización para el desarrollo de sus funciones. Al respecto la UNESCO (2005. citado por Arratia, 2010, p. 30), "se entiende por condiciones materiales a todo los aspectos concretos a partir de los cuales se estructura la experiencia laboral". Fundamentalmente se destaca aspectos como la infraestructura y las experiencias ergonómicas.

En esta dimensión se consideran los siguientes indicadores: higiene de las instalaciones y ambiente, seguridad del local e instalaciones, ambiente adecuado y seguro, suficiente mobiliario y disponibilidad de materiales.

Dimensión 2: Satisfacción por la seguridad básica

En esta dimensión se hace referencia a que el usuario debe sentirse seguro en su situación actual y tener confianza en las posibilidades para conservar su seguridad física. Al respecto Salcedo (2012, p. 121) manifiesta que “necesitan sentirse seguros en el local en el que se encuentran”.

Se tiene en cuenta en esta dimensión los indicadores siguientes: oportunidades de seguridad en el servicio e instalaciones.

Dimensión 3: Satisfacción por la estructura y funcionamiento institucional

Ramírez (2011) manifiesta que “los trabajadores y los usuarios de un servicio son miembros activos de la organización social implicados en la estructura y el funcionamiento institucional” (p. 43).

Se tiene en cuenta los siguientes indicadores respecto al grado de satisfacción: gestión de los servicios, información y transparencia, clima de trabajo y ambientes.

Dimensión 4: Satisfacción por los resultados alcanzados

Esta dimensión pone en evidencia el sentimiento satisfactorio del usuario por el aprecio que le profesan instancias ajenas a él y por los resultados obtenidos en la organización. Al respecto Alcalá (2009), citado por Salcedo (2012, p. 119) mencionó que “muchos empleados pueden tener actitudes necesarias para realizar su tarea, pero tienen un estado de insatisfacción por falta de reconocimiento de su trabajo. El ser humano por naturaleza tiene la necesidad de que se le trate como persona”.

En esta dimensión pueden considerarse indicadores como los que siguen: objetivos institucionales, práctica de valores, reconocimiento social y apoyo a usuarios y apoyo a la comunidad local.

Cada uno de estos aspectos contribuye con la satisfacción del usuario, generando en él, efectos positivos.

1.2.4. Marco conceptual

Calidad: “Es el grado en el que un conjunto de características (rango diferenciador) inherentes cumple con los requisitos (necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria)”. Norma ISO 9001:2008

Ishikawa (1988) define calidad como: “En su interpretación más estrecha, calidad significa calidad del producto, pero en su interpretación más amplia significa calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la información, calidad del proceso, calidad de la dirección, calidad de la empresa”.

Crosby (1989) define qué calidad es: conformidad o cumplimiento de los requisitos. Esta definición se enmarca hacia la producción, se relaciona mucho con la inspección de los procesos.

Juran (1989) plantea que la calidad de un producto o servicio, es la caracterización del artículo o servicio obtenido en el proceso de producción que determina el grado de su correspondencia con el conjunto de exigencias establecidas por la documentación técnica y los consumidores.

Gestión de la calidad: es el conjunto de actividades de la función general de la dirección que determina la política de la calidad, los objetivos y las responsabilidades. Se implanta por medios tales como: planificación de la calidad, control de la calidad, aseguramiento de la calidad y la mejora de la calidad dentro del marco del sistema de la calidad. Garza, Badii y Abreu (2007)

Calidad de los servicios: se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal. Larrea (1991)

La satisfacción del cliente: se define a partir de dos componentes: las características del producto y la ausencia de deficiencias”. Constituyéndose la satisfacción del cliente en una de las características que definen la aptitud de los procesos. Juran, y Gryna (1995)

1.3. Justificación

1.3.1. Justificación teórica

Esta investigación ofrece un panorama amplio sobre los aspectos conceptuales de las variables estudiadas y presenta una visión general de la complejidad del fenómeno tratado; de este modo, se aporta a la generación de un modelo teórico que permita explicar la influencia de las variables independientes sobre la variable respuesta que se han estudiado. Esto permitirá generar conceptos más precisos sobre dichas variables y proponer un tratamiento estadístico óptimo para su análisis, a los profesionales o investigadores interesados en abordar estudios de esta naturaleza. Por ello, se resalta que los resultados empíricos aportados por el presente trabajo, son una contribución para la generación de nuevo conocimiento teórico sobre las materias tratadas, específicamente en el contexto de la gestión pública municipal, donde aún queda un vasto espacio por investigar.

1.3.2. Justificación práctica

A nivel práctico el presente estudio se justifica en la medida que identifica la influencia significativa y directa que existe entre las variables independientes sobre la variable dependiente, estableciendo que la atención brindada por los empleados municipales a los usuarios y el ambiente físico donde éstos son atendidos repercuten sobre su bienestar. Para el ámbito de la gestión pública municipal, el estudio es importante en la medida que la atención brindada por la comuna limeña al ser cuantificada desde la percepción de los usuarios, facilita la optimización de los procesos y contribuye a la mejora continua de los servicios municipales.

1.3.3. Justificación metodológica

Con esta investigación se obtiene nueva información sobre las variables estudiadas, sobre la elaboración técnica de instrumentos de medición, para el procesamiento de datos y respecto a la forma de analizar e interpretar los resultados. En efecto, el conjunto de métodos, técnicas, instrumentos y procedimientos estadísticos utilizados para atender apropiadamente los retos planteados en el presente estudio, pueden ser tomados como referentes en estudios similares.

1.3.4. Justificación epistemológica

Este trabajo como proceso científico-didáctico da la opción para reflexionar críticamente sobre sus planteamientos teóricos, su imagen de ciencia y sobre cómo se aprende a partir de una investigación; es decir, permite estudiar cómo se genera y se valida el conocimiento de la ciencia. Desde esta perspectiva el presente estudio permite evidenciar, analizar y perfeccionar el conocimiento sobre la gestión municipal en materia de autorizaciones comerciales e industriales, incrementando su utilidad y su valor a nivel social. De este modo se espera contribuir a promover el cambio conceptual, metodológico y actitudinal referentes al ambiente físico, la calidad de atención y la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la gestión municipal de nuestro país.

1.3.5. Problema

Problema general

¿Cómo el ambiente físico y la calidad de atención influyen en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

1.3.6. Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cómo el ambiente físico y la calidad de atención influyen en la satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

Problema específico 2

¿Cómo el ambiente físico y la calidad de atención influyen en la satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

Problema específico 3

¿Cómo el ambiente físico y la calidad de atención influyen en la satisfacción por la estructura y el funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

Problema específico 4

¿Cómo el ambiente físico y la calidad de atención influyen en la satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis general

El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

1.4.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Hipótesis específica 2

El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Hipótesis específica 3

El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por la estructura y el funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Hipótesis específica 4

El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

1.5. Objetivos

1.5.1. Objetivo general

Determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

1.5.2. Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Objetivo específico 2

Determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Objetivo específico 3

Determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por la estructura y el funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Objetivo específico 4

Determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

II. Marco metodológico

2.1. Variables

Para este estudio las tres variables se definen del modo siguiente:

Variable independiente 1: ambiente físico

La variable ambiente físico en esta investigación es entendida en su concepto de estancia, salón, habitación o local, donde los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima reciben solicitudes, procesan y entregan certificados sobre autorizaciones (licencias) de funcionamiento a los ciudadanos de Lima que desean realizar actividades comerciales e industriales. (Elaboración propia)

Variable independiente 2: calidad de atención

En este estudio la variable calidad de atención se define como el conjunto de actividades que realizan los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima, dirigidas a los usuarios, para recepcionar solicitudes, verificar el cumplimiento de la normativa y emitir el certificado físico, correspondientes a las autorizaciones (licencias) para realizar actividades comerciales e industriales en el distrito de Lima Cercado.

Esta definición, entre otras teorías, se sustenta en la que aportó Donabedian (1984) citado por Hospital Universitario del Valle "Evaristo García" (2010 , p. 76) que establece:

La calidad de atención se define como el logro de los mayores beneficios... se define calidad como: la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tiene en cuenta los recursos disponibles y logra la adhesión y satisfacción del usuario.

Variable dependiente: satisfacción del solicitante de licencias

Esta variable, en la presente investigación, operativamente se define como el grado de satisfacción que experimenta el ciudadano de Lima, cuando es atendido por los empleados de la Municipalidad Metropolitana de Lima al solicitar, hacer el seguimiento y recibir su autorización (licencia) de funcionamiento para locales comerciales e industriales en el distrito de Lima Cercado.

Esta definición, entre otras teorías, se sustenta en lo que consideró Martínez (2007) como las características más importantes de la satisfacción del cliente:

La labor debe ser empresarial con espíritu de servicio eficiente, sin desgano y cortesía. La empresa debe tener conocimiento de las necesidades y expectativas del cliente. Es muy necesario conocer las necesidades de los diferentes segmentos de clientes para poder satisfacer sus expectativas. Flexibilidad y mejora continua; ya que, las empresas han de estar siempre preparadas para adaptarse a posibles cambios del sector y a las necesidades crecientes de los clientes. (p. 43)

2.2. Operacionalización de variables

De la variable independiente 1: ambiente físico

El ambiente físico se evalúa a través de 21 indicadores con igual número de preguntas, y se mide a través de una escala Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), poco desacuerdo (3), indiferente (4), poco acuerdo (5), de acuerdo (6) y totalmente acuerdo (7).

Tabla 1

Operacionalización de la variable ambiente físico

Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango y valores
Tamaño suficiente	1 - 21	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Poco desacuerdo 4. Indiferente 5. Poco acuerdo 6. De acuerdo 7. Totalmente de acuerdo	21-39 : Nada satisfecho 40-57 : Poco satisfecho 58-75 : Regularmente satisfecho 76-93 : Indiferente 94-111 : Satisfecho 112-129 : Muy satisfecho 130-147 : Excelente
Confort			
Variabilidad de personas			
Novedad			
Organización mesoespacial			
Exclusividad			
Seguridad			
Distribución			
Simbolismo			
Legibilidad			
Distractor positivo			
Reflejo de la actividad			
Luminosidad			
Restauración del estrés			
Homogeneidad del mobiliario			
Motivación			
Limpieza			
Tránsito			
Ergonomía			
Colorido			
Información continuada			

De la variable independiente 2: calidad de atención

Esta variable se evalúa a través de las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, que en el diario accionar presenta la Municipalidad frente a los usuarios. Consta de 22 preguntas y se mide a través de una escala Likert: totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), poco desacuerdo (3), indiferente (4), poco acuerdo (5), de acuerdo (6) y totalmente acuerdo (7).

Tabla 2

Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango y valores
Fiabilidad	Servicio a tiempo	1 - 5		
	Solución de problemas			
	Buen servicio			
	Conocimientos suficientes			
	Información sin errores			
Capacidad de respuesta	Comunicación del tiempo del servicio	6 - 9	1. Totalmente en desacuerdo	22-66 : Inadecuado
	Rapidez en la atención			
	Disposición inmediata			
	Atención oportuna de preguntas		2. En desacuerdo	67-110 : Moderado
Seguridad	Comportamiento confiable	10 - 13	3. Poco desacuerdo	111-154 : Adecuado
	Seguridad en los trámites			
	Amabilidad			
	Respuestas adecuadas			
Empatía	Personal cálido y humano	14 - 18	4. Indiferente	
			5. Poco acuerdo	
Aspectos tangibles	Equipos	19 - 22	6. De acuerdo	
	Instalaciones			
	Apariencia de empleados			
	Materiales para el servicio			
			7. Totalmente de acuerdo	

De la variable dependiente: satisfacción del solicitante de licencias

La variable satisfacción del solicitante de licencias se evalúa a través de cuatro dimensiones: satisfacción por las condiciones materiales, satisfacción por las seguridad básica, satisfacción por el funcionamiento institucional y satisfacción por los resultados alcanzados que se presentan en un cuestionario que consta de 20 preguntas y se mide a través de una escala Likert: nada satisfecho (1), poco satisfecho (2), regularmente satisfecho (3), satisfecho (4) y muy satisfecho (5).

Tabla 3

Operacionalización de la variable satisfacción del solicitante de licencias

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango y valores
Condiciones materiales	Instalaciones	1 - 5		
	Limpieza			
	Materiales			
	Equipos y mobiliario			
Seguridad básica	Oportunidades de seguridad en el servicio e instalaciones.	6 - 10	1. Nada satisfecho	
	Gestión de servicios	11 - 15	2. Poco satisfecho	22-46 : Inadecuado
Estructura y funcionamiento	Información y transparencia		3. Regularmente satisfecho	47-73 : Moderado
	Clima de trabajo		4. Satisfecho	74-100 : Adecuado
	Oficinas administrativas		5. Muy satisfecho	
Resultados alcanzados	Objetivos institucionales	16 - 20		
	Práctica de valores			
	Apoyo a los usuarios			
	Apoyo a la comunidad			

2.3. Metodología

El método de investigación fue hipotético deductivo, método que se inicia con la observación de fenómenos generales con el propósito de señalar las verdades particulares contenidas explícitamente en una situación general. Según Bernal (2006, p. 56), el método hipotético deductivo consiste en un procedimiento que parte de una aseveración en calidad de hipótesis y buscar refutar tales hipótesis deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos.

2.4. Tipo de estudio

El tipo de estudio en el marco de un enfoque cuantitativo fue básico y de nivel explicativo; es investigación básica o pura porque aporta nuevo conocimiento al cuerpo de la ciencia, pero no es de aplicación directa e inmediata al campo que corresponde. Al respecto Valderrama (2013) sobre la investigación básica manifestó:

Es conocida también como investigación teórica, pura, o fundamental. Está destinada a aportar un cuerpo organizado de conocimientos científicos y no produce necesariamente resultados de utilidad práctica inmediata. Se preocupa por recoger información de la realidad para enriquecer el conocimiento teórico-científico, orientado al descubrimiento de principios y leyes. (p. 164)

El estudio fue de nivel explicativo porque se ocupó de la determinación de las causas (variables ambiente físico y calidad de atención), que explican el comportamiento de la variable satisfacción del solicitante de licencias, mediante la prueba de hipótesis correspondiente. Sus resultados y conclusiones constituyen el nivel más profundo de conocimientos en términos explicativos.

Al respecto, Epiquién y Diestra (2013) indicaron:

La investigación explicativa o causal responde a la interrogante ¿por qué?. Es decir, con esta investigación se puede conocer por qué un hecho o fenómeno de una realidad presenta tales o cuales características, propiedades, cualidades; en síntesis por qué la variable en estudio es cómo es. Mediante esta investigación se descubre las causas por que un determinado hecho o fenómeno en estudio se comporta de una manera tal o está condicionada su existencia o naturaleza. (p.29)

El enfoque del estudio fue cuantitativo; puesto que, tal como lo manifestaron Epiquién y Diestra (2013, p. 31), “este enfoque se caracteriza por la recolección de datos y el análisis correspondiente para probar la hipótesis utilizando la medición numérica, es decir la utilización de la estadística para probar la exactitud del comportamiento de la población en investigación”.

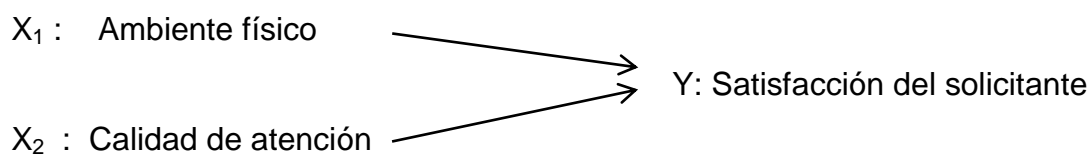
La investigación científica como proceso sistemático y empírico es de enfoque cuantitativo cuando utiliza datos con medición numérica para probar las hipótesis basándose en el análisis estadístico, a fin de establecer patrones de

comportamiento y probar las teorías preexistentes. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010, p. 4)

2.5. Diseño de investigación

El diseño de este trabajo fue no experimental, puesto que no existió manipulación de las variables, sino que las variables se observaron tal como se dan en su contexto natural; además fue de corte transversal porque no se realizaron mediciones a lo largo del tiempo, sino que los datos fueron tomados en un momento determinado. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que un estudio es no experimental, como el presente, porque no construye ninguna situación, sino que solamente observa y registra el fenómeno; además, puede ser transversal o longitudinal según sea el método de observación empleado (p. 149).

Las variables que se consideran son vectoriales, debido a que están compuestas por dimensiones e indicadores medibles que permiten su evaluación numérica completa.



2.6. Población, muestra y muestreo

2.6.1 Población de estudio

La población se define como “el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” Hernández, Fernández y Baptista (2013, p. 174). Para este estudio la poblacional está constituida por 3 000 solicitantes de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, durante el período de enero a junio del año 2016.

La muestra es el subgrupo de la población del cual se recolectan los datos y debe ser representativo de ésta. Hernández, Fernández y Baptista (2013, p. 173). En este caso se utilizó el muestreo para una proporción con tamaño de población conocido, cuya fórmula es la siguiente:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{1-\alpha/2}^2 * p * q}$$

Donde:

N = 3 000, tamaño de la población

n = Tamaño de la muestra

Z = 1.96, valor crítico normal que corresponde a un nivel de confianza del 95%

P = 0.50, proporción de la población que tiene la característica de interés.

Q = 0.50, proporción de la población que no tiene la característica de interés.

d = 0.05, máximo margen de error permisible o nivel de precisión.

Aplicadas las especificaciones muestrales, se obtuvo una muestra de 341 solicitantes de licencias de funcionamiento que ya obtuvieron su respectiva licencia o autorización para realizar actividades económicas en el distrito de Lima Cercado.

La aplicación de la fórmula en una aplicación condujo a igual tamaño de muestra como se aprecia en la figura 1.

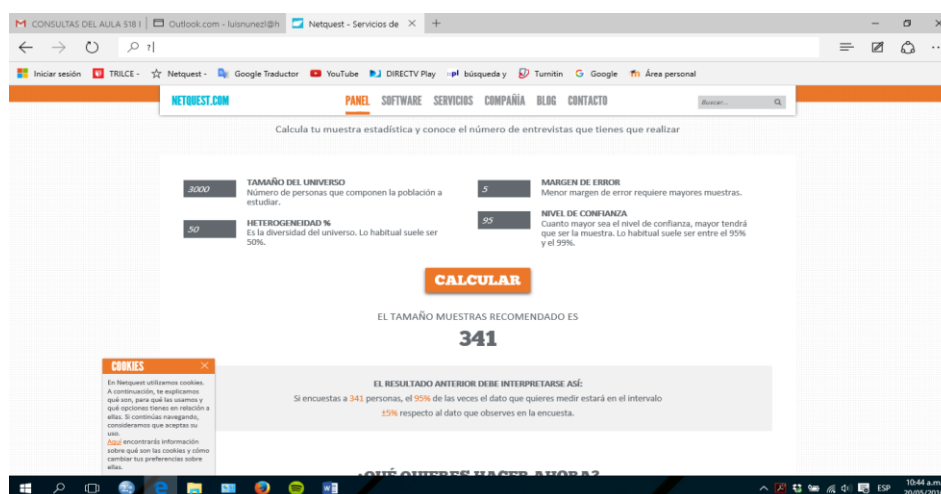


Figura 1. Cálculo de la muestra, con tamaño de población conocido.

2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Las técnicas de recolección son aquellas que permiten obtener todos los datos necesarios para realizar la investigación del problema que está en estudio, utilizando instrumentos de medición que se diseñarán de acuerdo a la técnica

apropiada. Según Tamayo (2002) las técnicas e instrumentos de recolección de datos:

(...) son la expresión operativa del diseño de la investigación, la especificación concreta de cómo se hará la investigación. Se incluye aquí: (a) Si la investigación será con base en lecturas, encuestas, análisis de documentos u observaciones directas de los hechos; b) Los pasos que darán y, posiblemente; c) Las instrucciones para quién habrá de recoger los datos. (p. 182).

La técnica utilizada fue la encuesta, y se utilizó como instrumento de medición el cuestionario recurriendo como informantes a los solicitantes de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima. Se utilizó esta técnica e instrumento porque al ser anónimo se sintieron más libres para responder y los datos recogidos son más confiables. Además, tiene la ventaja de poder ser aplicado a varios sujetos simultáneamente en grupo. Tamayo (2002).

Ficha técnica del Instrumento 1:

Denominación	: Evaluación del ambiente físico
Origen	: Paredes (2008), adaptado por el investigador
Objetivo	: Evaluar el ambiente físico
Administración	: grupal y/o individual
Tiempo	: 30 minutos
Estructura	: 21 ítems
Nivel de medición	: Escala Likert

Baremos:

Nivel	Rangos
Nada satisfecho	21 - 39
Poco satisfecho	40 - 57
Regularmente satisfecho	58 - 75
Indiferente	76 - 93
Satisfecho	94 - 111
Muy satisfecho	112 - 129
Excelente	130 - 147

Ficha técnica del Instrumento 2:

Denominación	: Calidad de atención
Origen	: Donabedian (1984)
Objetivo	: Evaluar calidad de atención
Administración	: grupal y/o individual
Tiempo	: 30 minutos
Estructura	: 22 ítems
Nivel de medición	: escala Likert

Baremos:

Nivel	Rangos
Inadecuado	22 - 66
Moderado	67 - 110
Adecuado	111 - 154

Ficha técnica del Instrumento 3:

Denominación	: Satisfacción del solicitante de licencias
Origen	: Elaborado por el investigador
Objetivo	: Evaluación de la satisfacción del solicitante
Administración	: grupal y/o individual
Tiempo	: 30 minutos
Estructura	: 20 ítems
Nivel de medición	: escala Likert

Baremos:

Nivel	Rangos
Inadecuado	20 - 46
Moderado	47 - 73
Adecuado	74 - 100

Validez y confiabilidad

Siguiendo los procedimientos de elaboración de instrumentos de medición, se construyó el cuestionario el mismo que se sometió a la validación siguiente:

Validez de constructo: se verificó que el instrumento responde a la operacionalización de las variables desde el marco teórico, las dimensiones, indicadores e ítems.

Validez interna: se evaluó la coherencia lógica del instrumento desde el problema, objetivos y las hipótesis respondiendo a lo que realmente se quiere medir.

Validez de contenido: se evaluó si el instrumento presenta suficiencia pertinencia y claridad de los ítems que llevan al objetivo de la investigación.

Obteniendo las correspondientes validaciones.

Tabla 4

Informe del juicio de los expertos

Expertos	Aplicabilidad del instrumento
Dra. Gliria Susana Méndez Ilizarbe	Aplicable
Dr. Luis Alberto Núñez Lira	Aplicable
Dra. Luzmila Garro Aburto	Aplicable

Confiabilidad de los instrumentos:

Para determinar la confiabilidad de los instrumentos de medición referido al grado en que su aplicación produce resultados consistentes y coherentes; se empleó el coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach que oscila entre cero y uno, donde cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad o (confiabilidad total). Hernández et al (2010). Esto se ilustra en la siguiente tabla:

Tabla 5

Niveles de confiabilidad de Cronbach

Muy baja	Baja	Regular	Aceptable	Elevada
0.0 - 0.20	0.21 - 0.40	0.41 - 0.60	0.61 - 0.80	0.81 - 100

La confiabilidad de los instrumentos se realizó mediante la técnica de la muestra previa, conocida como prueba piloto. Con los datos de esta muestra, se aplicó el Coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos valores obtenidos fueron: cuestionario sobre ambiente físico 0.871, cuestionario sobre calidad de atención 0.912 y cuestionario sobre satisfacción del solicitante de licencias 0.909. Valores por arriba de 0.80, por lo tanto su confiabilidad es elevada. Los resultados se encuentran en el Anexo C, secciones Anexos C1, C2 y C3.

2.8 Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos previamente se realizó la crítica de los cuestionarios aplicados a la muestra de investigación, y luego se realizó la codificación de las preguntas para su digitación en una ficha o base de datos. A continuación se describe en forma secuencial todo el proceso, desde la elaboración y validación de los instrumentos de medición, su aplicación, digitación y finalmente el análisis de los resultados.

Prueba de confiabilidad del instrumento a través del Coeficiente Alfa de Cronbach, con los datos de la prueba piloto.

Análisis estadístico descriptivo unidimensional de las tres variables en estudio: distribución de frecuencias y gráficos.

Análisis estadístico inferencial, aplicando regresión logística multinomial, para contrastar las hipótesis materia de la investigación, con un nivel de significancia del 5%.

III. Resultados

3.1 Resultados descriptivos

3.1.1 Ambiente físico

De acuerdo a los contenidos de la Tabla 6 y Figura 2, el ambiente físico presenta los siguientes resultados: el 8.2% de los solicitantes están en poco desacuerdo con las condiciones del ambiente físico; 28,2% de usuarios son indiferentes; el 45.2% de usuarios están poco de acuerdo con las condiciones del ambiente físico; el 17,6% están de acuerdo y el 0,9% se encuentran totalmente de acuerdo con las condiciones del ambiente físico donde solicitan licencias de funcionamiento. Podemos afirmar que la tendencia es que los usuarios muestran su acuerdo con el ambiente físico.

Tabla 6

Distribución de frecuencias del ambiente físico en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente en desacuerdo	0	0.0
En desacuerdo	0	0.0
Poco desacuerdo	28	8.2
Indiferente	96	28.2
Poco de acuerdo	154	45.2
De acuerdo	60	17.6
Totalmente de acuerdo	3	0.9
Total	341	100.0

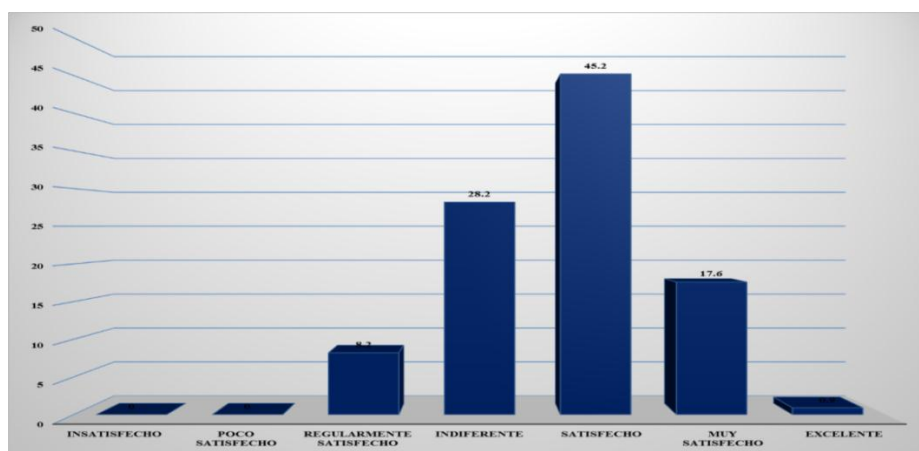


Figura 2. Niveles del ambiente físico en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

3.1.2 Calidad de atención

De acuerdo con los resultados de la Tabla 7 y Figura 3, la calidad de atención es percibida por los usuarios de la manera siguiente: el 13,2% la considera que es inadecuada, el 86,8% manifiesta que es moderada, siendo esta última la tendencia por parte de los usuarios.

Tabla 7

Distribución de frecuencias de la calidad de atención en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuada	45	13.2
Moderada	296	86.8
Adecuada	0	0.0
Total	341	100.0

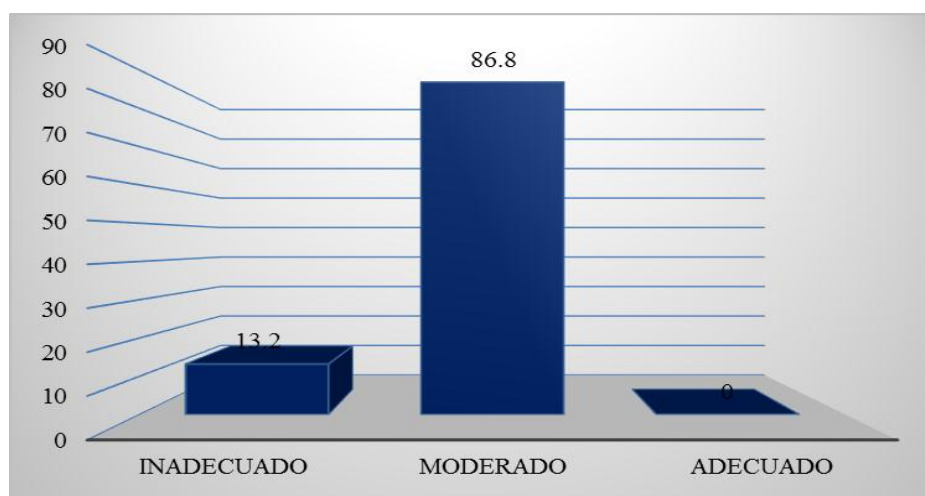


Figura 3. Niveles de la calidad de atención en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

De acuerdo a los resultados de la Tabla 8 y Figura 4, la calidad de atención en la dimensión fiabilidad es percibida por los usuarios de la manera siguiente: el 7,3% considera que es inadecuada, el 68,9% considera que es moderada y el 23,8% considera que es adecuada. La calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta es percibida por los usuarios de la manera siguiente: el 2,1% considera que es inadecuada, el 47,2% considera que es moderada y el

50,7% considera que es adecuada. La calidad de atención en la dimensión de seguridad es percibida por los usuarios de la manera siguiente: el 6,2% considera que es inadecuada, el 56,9% considera que es moderada y el 37,0% considera que es adecuada. La calidad de atención en la dimensión de empatía es percibida por los usuarios de la manera siguiente: el 2,6% considera que es inadecuada, el 69,8% considera que es moderada y el 27,6% considera que es adecuada. La calidad de atención en la dimensión aspectos tangibles es percibida por los usuarios de la manera siguiente: el 10,3% considera que es inadecuada, el 65,4% considera que es moderada y el 24,3% considera que es adecuada.

Tabla 8

Distribución de frecuencias de calidad de atención por dimensiones en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

Niveles	Dimensión fiabilidad		Dimensión capacidad de respuesta		Dimensión seguridad		Dimensión empatía		Dimensión aspectos tangibles	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuada	25	7.3	7	2.1	21	6.2	9	2.6	35	10.3
Moderada	235	68.9	161	47.2	194	56.9	238	69.8	223	65.4
Adecuada	81	23.8	173	50.7	126	37.0	94	27.6	83	24.3
Total	341	100.0	341	100.0	341	100.0	341	100.0	341	100.0

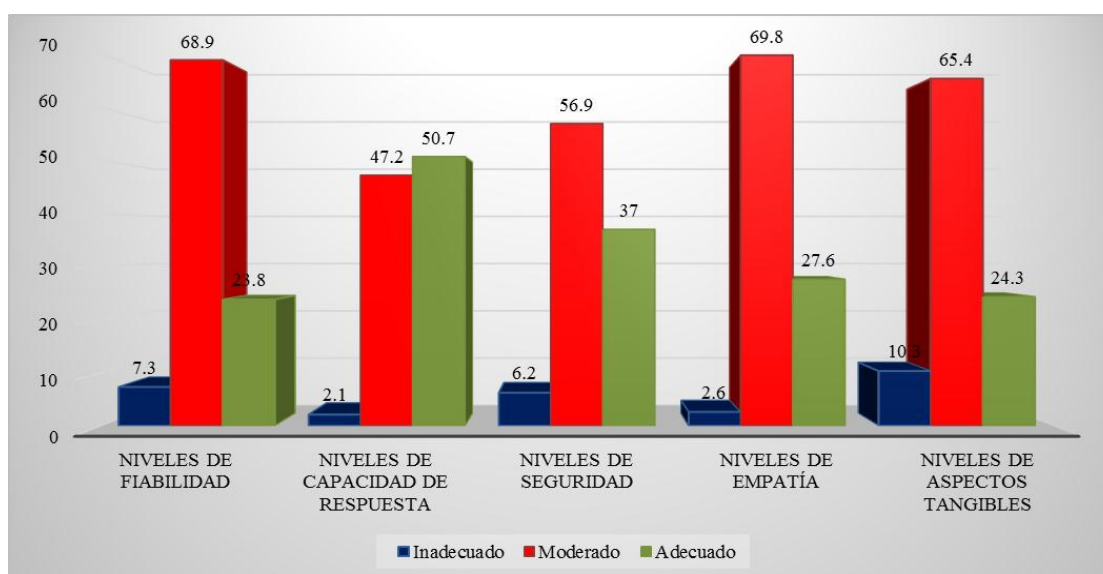


Figura 4. Niveles de calidad de atención por dimensiones en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

3.1.3 Satisfacción del solicitante de licencias

De acuerdo al contenido de la Tabla 9 y Figura 5, los solicitantes de licencias tienen los siguientes niveles de satisfacción: el 11,4% sienten satisfacción de nivel inadecuado, el 82,1% perciben satisfacción de nivel moderado y el 6,5% de solicitantes considera que la satisfacción es de nivel adecuado. La mayoría de usuarios sienten satisfacción de nivel moderado.

Tabla 9

Distribución de frecuencias de la satisfacción del solicitante de licencias en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Inadecuado	39	11.4
Moderado	280	82.1
Adecuado	22	6.5
Total	341	100.0

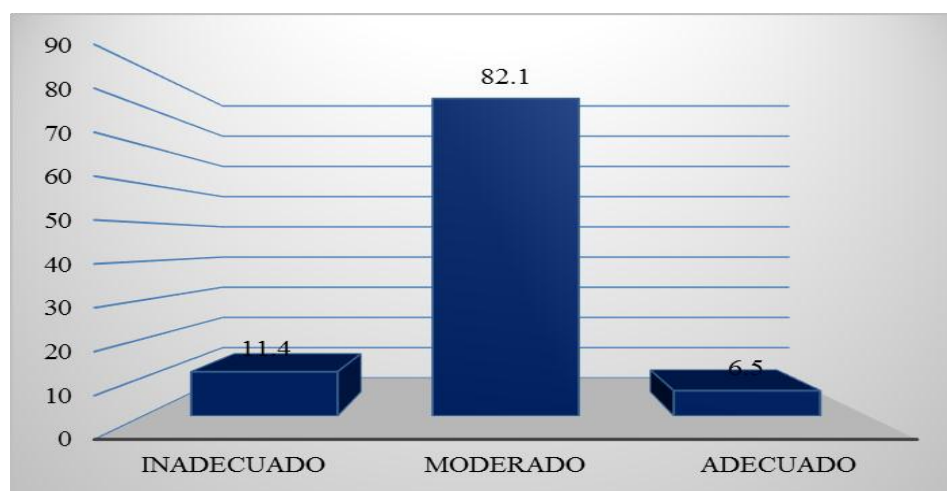


Figura 5. Niveles de satisfacción del solicitante de licencias en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

De acuerdo a los resultados de la Tabla 10 y Figura 6, la satisfacción del solicitante de licencias en la dimensión por las condiciones materiales es percibida de la manera siguiente: el 4,7% considera que es inadecuada, el 79,2% considera que es moderada y el 16,1% considera que es adecuada. En la dimensión por la seguridad básica es percibida de la manera siguiente: el 1.2% considera que es inadecuada, el 65,7% considera que es moderada y el 33.1%

considera que es adecuada. En la dimensión por la estructura y el funcionamiento es percibida de la manera siguiente: el 14,7% considera que es inadecuada, el 64,8% considera que es moderada y el 20,5% considera que es adecuada. En la dimensión por los resultados alcanzados es percibida de la manera siguiente: el 8,5% considera que es inadecuada, el 71,8% considera que es moderada y el 19,6% considera que es adecuada.

Tabla 10

Distribución de frecuencias de la satisfacción del solicitante de licencias por dimensiones en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

Niveles	Dimensión satisfacción por las condiciones materiales		Dimensión satisfacción por la seguridad básica		Dimensión satisfacción por el funcionamiento		Dimensión satisfacción por los resultados alcanzados	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Inadecuado	16	4.7	4	1.2	50	14.7	29	8.5
Moderado	270	79.2	224	65.7	221	64.8	245	71.8
Adecuado	55	16.1	113	33.1	70	20.5	67	19.6
Total	341	100.0	341	100.0	341	100.0	341	100.0

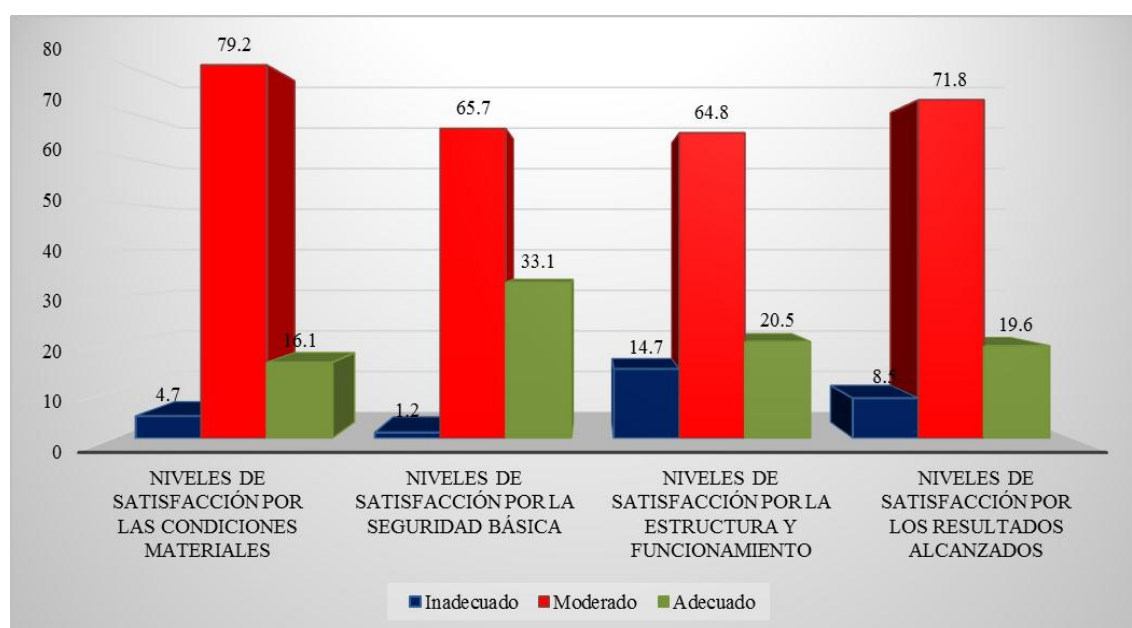


Figura 6. Niveles de satisfacción del solicitante de licencias por dimensiones en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016

3.2 Resultados inferenciales

3.2.1 Ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción del solicitante

Hipótesis general

Ho: El ambiente físico y la calidad de atención no influyen significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Ha: El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Tabla 11

Modelo general, contraste y bondad de ajuste

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado:	
		Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	1997,286				Nagelkerke	0,879
Final	1284,566	712,720	9	,000	McFadden	0,350

En esta Tabla, el ratio de probabilidad Chi-cuadrado de 712,720 con un valor Sig. de 0,000 indica que el modelo general en conjunto es significativo; es decir, las variables independientes contribuyen globalmente a la variable respuesta.

Para medir la calidad de ajuste del modelo se utiliza cualquiera de los coeficientes Pseudo-R²: de Cox-Snell, de Nagelkerke y de Mc-Fadden cuyos valores obtenidos de 0,876, 0.879 y 0.350 respectivamente, expresan que el modelo estructurado tiene un buen ajuste para los datos. Tomando el coeficiente de McFadden (que indica ajuste de buena calidad cuando va de 0.20 a 0.40), se puede afirmar que en este modelo las variables ambiente físico y calidad de atención permiten realizar una buena clasificación de los usuarios en las categorías de la variable satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento.

En la Tabla 12 se aprecia que las variables independientes de manera individual también contribuyen efectivamente al modelo general, puesto que sus correspondientes niveles de significancia calculados son inferiores a 0.05.

Tabla 12

Modelo general, contraste de variables independientes

Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	1284,566 ^a	,000	0	.
Ambiente físico	1322,414 ^b	37,848	6	0,019
Calidad de servicio	1951,303	666,737	5	0,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

b. Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

El modelo analizado y el rechazo de la hipótesis nula, indican que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que las variables independientes ambiente físico y calidad de atención influyen significativamente en la variable satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento, con un nivel de significancia del 5 %.

El ambiente físico con ($p: 0.019 < \alpha: 0.05$) y calidad de atención con ($p: 0.000 < \alpha: 0.01$), indican que el ambiente físico y la calidad de atención muestran efecto significativo y altamente significativo respectivamente, en la satisfacción del solicitante de licencias.

3.1.2 Satisfacción por las condiciones materiales**Hipótesis específica 1**

Ho: El ambiente físico y la calidad de atención no influyen significativamente en la satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Ha: El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Tabla 13

Modelo 1, contraste y bondad de ajuste

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado:	
		Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	1449,508				Nagelkerke	0,475
Final	1233,722	215,786	440	,000	McFadden	0,145

En esta Tabla, el ratio de probabilidad Chi-cuadrado de 215,786 con un valor Sig. de 0,000 indica que el modelo 1 en conjunto es significativo; es decir, las variables independientes contribuyen globalmente a la variable respuesta.

Para medir la calidad de ajuste del modelo se utiliza cualquiera de los coeficientes Pseudo-R²: de Cox-Snell, de Nagelkerke y de Mc-Fadden cuyos valores obtenidos de 0,469, 0.475 y 0.145 respectivamente expresan que el modelo estructurado permite un ajuste moderado a los datos. Tomando el coeficiente de McFadden (que indica ajuste de buena calidad cuando va de 0.20 a 0.40), se puede afirmar que en este modelo las variables ambiente físico y calidad de atención permiten realizar una clasificación aceptable de los usuarios en las categorías de la variable satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de funcionamiento.

En la Tabla 14 se aprecia que las variables independientes de manera individual también contribuyen efectivamente al modelo 1, puesto que sus correspondientes niveles de significancia calculados son inferiores a 0.05.

Tabla 14

Modelo 1, contraste de variables independientes

Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	1233,722 ^a	,000	0	.
Ambiente físico	1256,475 ^b	22,753	10	0,012
Calidad de servicio	1439,479	205,756	430	0,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

b. Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

El modelo analizado y el rechazo de la hipótesis nula, indican que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que las variables independientes ambiente físico y calidad de atención influyen significativamente en la variable satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de funcionamiento, con un nivel de significancia del 5 %. El ambiente físico con ($p: 0.012 < \alpha: 0.05$) y calidad de atención con ($p: 0.000 < \alpha: 0.01$), indican que el ambiente físico y la calidad de atención muestran efecto significativo y altamente significativo respectivamente, en la satisfacción por las condiciones materiales.

3.1.3 Satisfacción por la seguridad básica

Hipótesis específica 2

Ho: El ambiente físico y la calidad de atención no influyen significativamente en la satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Ha: El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Tabla 15

Modelo 2, contraste y bondad de ajuste

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado:	
		Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	1437,625				Nagelkerke	0,564
Final	1160,727	276,898	440	,000	McFadden	0,188

En la Tabla 15, el ratio de probabilidad Chi-cuadrado de 276,898 con un valor Sig. de 0,000 indica que el modelo 2 en conjunto es significativo; es decir, las variables independientes contribuyen globalmente a la variable respuesta.

Para medir la calidad de ajuste del modelo se utiliza cualquiera de los coeficientes Pseudo-R2: de Cox-Snell, de Nagelkerke y de Mc-Fadden cuyos valores obtenidos de 0,556, 0,564 y 0,188 respectivamente, expresan que el modelo estructurado permite un ajuste moderado de los datos. Tomando el coeficiente de McFadden (que indica ajuste de buena calidad cuando va de 0,20 a 0,40), se puede afirmar que en este modelo las variables ambiente físico y calidad de atención permiten realizar una clasificación aceptable de los usuarios en las categorías de la variable satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento.

Tabla 16

Modelo 2, contraste de variables independientes

Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	1160,727 ^a	,000	0	.
Ambiente físico	1168,965 ^b	8,238	10	0,046
Calidad de servicio	1421,307	260,580	430	0,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

b. Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

En la Tabla 16 se aprecia que las variables independientes de manera individual también contribuyen efectivamente al modelo 2, puesto que sus correspondientes niveles de significancia calculados son inferiores a 0.05.

El modelo analizado y el rechazo de la hipótesis nula, indican que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que las variables independientes ambiente físico y calidad de atención influyen significativamente en la variable satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento, con un nivel de significancia del 5 %. El ambiente físico con ($p: 0.046 < \alpha: 0.05$) y calidad de atención con ($p: 0.000 < \alpha: 0.01$), indican que el ambiente físico y la calidad de atención muestran efecto significativo y altamente significativo respectivamente, en la satisfacción por la seguridad básica.

3.1.4 Satisfacción por el funcionamiento institucional

Hipótesis específica 3

Ho: El ambiente físico y la calidad de atención no influyen significativamente en la satisfacción por la estructura y funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Ha: El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por la estructura y funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Tabla 17

Modelo 3, contraste y bondad de ajuste

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado:	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	1604,973				Nagelkerke	0,779
Final	1099,786	505,187	572	,010	McFadden	0,309

En la Tabla 17, el ratio de probabilidad Chi-cuadrado de 505,187 con un valor Sig. de 0,010 indica que el modelo 3 en conjunto es significativo; es decir, las variables independientes contribuyen globalmente a la variable respuesta.

Para medir la calidad de ajuste del modelo se utiliza cualquiera de los coeficientes Pseudo-R2: de Cox-Snell, de Nagelkerke y de Mc-Fadden cuyos valores obtenidos de 0,773, 0.779 y 0.309 respectivamente, expresan que el modelo estructurado permite un buen ajuste a los datos. Tomando el coeficiente de McFadden (que indica ajuste de buena calidad cuando va de 0.20 a 0.40), se puede afirmar que en este modelo las variables ambiente físico y calidad de atención permiten realizar una buena clasificación de los usuarios en las categorías de la variable satisfacción por el funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento.

En la Tabla 18 se aprecia que las variables independientes de manera individual también contribuyen efectivamente al modelo 3, puesto que sus correspondientes niveles de significancia calculados son inferiores a 0.05.

Tabla 18

Modelo 3, contraste de variables independientes

Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	1099,786 ^a	,000	0	.
Ambiente físico	1127,908 ^b	28,122	13	,009
Calidad de servicio	1547,761	447,975	559	,010

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

b. Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

El modelo analizado y el rechazo de la hipótesis nula, indican que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que las variables independientes ambiente físico y calidad de atención influyen significativamente en la variable satisfacción por el funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento, con un nivel de significancia del 5 %. El ambiente físico con (p:

0.009 < α : 0.01) y calidad de atención con (p : 0.010 < α : 0.05), indican que el ambiente físico y la calidad de atención muestran efecto altamente significativo y significativo respectivamente, en la satisfacción por el funcionamiento institucional.

3.1.5 Satisfacción por los resultados alcanzados

Hipótesis específica 4

Ho: El ambiente físico y la calidad de atención no influyen significativamente en la satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Ha: El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Tabla 19

Modelo 4, contraste y bondad de ajuste

Modelo	Criterios de ajuste de modelo Logaritmo de la verosimilitud -2	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado:	
		Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	1560,099				Nagelkerke	0,295
Final	1526,199	33,900	528	,000	McFadden	0,202

En la Tabla 19, el ratio de probabilidad Chi-cuadrado de 33,900 con un valor Sig. de 0,000 indica que el modelo 4 en conjunto es significativo; es decir, las variables independientes contribuyen globalmente a la variable respuesta.

Para medir la calidad de ajuste del modelo se utiliza cualquiera de los coeficientes Pseudo-R²: de Cox-Snell, de Nagelkerke y de Mc-Fadden cuyos valores obtenidos de 0,295, 0,290 y 0,202 respectivamente, expresan que el modelo estructurado permite un buen ajuste a los datos. Tomando el coeficiente de McFadden (que indica ajuste de buena calidad cuando va de 0.20 a 0.40), se puede afirmar que en este modelo las variables ambiente físico y calidad de

atención permiten realizar una buena clasificación de los usuarios en las categorías de la variable satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento.

En la Tabla 20 se aprecia que las variables independientes de manera individual también contribuyen efectivamente al modelo 4, puesto que sus correspondientes niveles de significancia calculados son inferiores a 0.05.

Tabla 20

Modelo 4, contraste de variables independientes

Efecto	Criterios de ajuste de modelo	Pruebas de la razón de verosimilitud		
	Logaritmo de la verosimilitud -2 de modelo reducido	Chi-cuadrado	gl	Sig.
Intersección	1526,199 ^a	,000	0	.
Ambiente físico	1550,066 ^b	23,867	12	0,002
Calidad de servicio	1545,646	19,447	516	0,000

El estadístico de chi-cuadrado es la diferencia de la log-verosimilitud -2 entre el modelo final y el modelo reducido. El modelo reducido se forma omitiendo un efecto del modelo final. La hipótesis nula es que todos los parámetros de dicho efecto son 0.

a. Este modelo reducido es equivalente al modelo final porque omitir el efecto no aumenta los grados de libertad.

b. Se han encontrado singularidades inesperadas en la matriz hessiana. Esto indica que o bien se deben excluir algunas variables de predictor, o bien se deben fusionar algunas categorías.

En el modelo analizado y el rechazo de la hipótesis nula, indican que existe suficiente evidencia estadística para afirmar que las variables independientes ambiente físico y calidad de atención influyen significativamente en la variable satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento, con un nivel de significancia del 5 %. El ambiente físico con ($p: 0.002 < \alpha: 0.01$) y calidad de atención con ($p: 0.000 < \alpha: 0.01$), indican que el ambiente físico y la calidad de atención muestran efectos altamente significativos, en la satisfacción por los resultados alcanzados.

IV. Discusión

IV. Discusión

De acuerdo a los resultados estadísticos del contraste de la hipótesis general, el modelo general es significativo; es decir, este modelo predice bien la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente. Así, de acuerdo al pseudo R cuadrado de Nagelkerke, la variable dependiente satisfacción del solicitante es explicada en un 87,9% por las variables independientes. Los resultados concuerdan con Monchón y Montoya (2014) en el estudio titulado “Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III - EsSalud Chiclayo, 2013”, cuyos resultados obtenidos mostraron que un 64,18% de los usuarios afirman que el nivel de calidad del servicio es bajo, el 30,18% lo califica como nivel de calidad medio y el 5,64% como nivel de calidad alto. Las dimensiones mejor calificadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta con una brecha de -0,92 y la de más baja ponderación fue la dimensión de elementos tangibles con una brecha de -1,08. Se concluyó que el nivel de calidad del cuidado enfermero en el servicio de emergencia de este hospital es bajo.

También concuerdan con Veliz y Villanueva (2013) en la tesis titulada “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur”. Los resultados de la investigación nos han permitido conocer la calidad percibida de los usuarios externos e internos de los CERITS. Los usuarios externos presentan una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los CERITS de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59).

De acuerdo a los resultados estadísticos de la hipótesis 1, el modelo 1 es estadísticamente significativo; es decir, este modelo predice bien la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente. Así, de acuerdo al pseudo R cuadrado de Nagelkerke, la variable dependiente satisfacción por las condiciones materiales es explicada en un 47,5% por las variables independientes. Los resultados concuerdan con Bravo (2011) en la investigación titulada, “Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña”. Los resultados más

relevantes indican, el 76.7% de los encuestados manifiestan que para ser atendidos debe esperar hasta 180 minutos, sin embargo refieren como poco y aceptable este tiempo. Otros factores relacionados con la calidad de atención como: si el profesional le examinó, si tuvo privacidad, si le puso atención a sus dolencias, si le explicó el cuadro clínico, si entendió las recomendaciones, el 96.7% de los usuarios encuestados manifestaron su bienestar. El 76.7 % de los usuarios consideraron que los funcionarios del Subcentro de Salud mostraron interés por brindarle un servicio de calidad.

De acuerdo a los resultados estadísticos de la hipótesis 2, el modelo 2 es estadísticamente significativo; es decir, este modelo predice bien la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente. Así, de acuerdo al pseudo R cuadrado de Nagelkerke, la variable dependiente satisfacción por la seguridad básica es explicada en un 56,4% por las variables independientes. Los resultados concuerdan con Rodríguez y Caballero (2013) en su tesis titulada “Calidad de atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico (CDT) del Hospital San Juan de Dios”, cuyas conclusiones más relevantes son: los factores más importantes en cuanto a la calidad de atención, se encuentran la amabilidad del personal; la misma que registra un gran nivel de insatisfacción por parte de los usuarios. Una de las causas de este problema es la desmotivación del personal, al encontrarse sobrecargado en sus funciones porque faltan médicos, técnicos y administrativos. Además, las citas médicas no se cumplen a cabalidad, ya que se atendía por orden de llegada, lo que provocaba que el edificio reciba una gran cantidad de personas en la mañana, ya que sin importar la hora de citación la gente llega desde las siete y media a hacer su fila para entregar su papel de citación. Este hecho provoca la aglomeración de las personas en las mañanas.

De acuerdo a los resultados estadísticos de la hipótesis 3, el modelo 3 es estadísticamente significativo; es decir, el modelo predice bien la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente. Así, de acuerdo al pseudo R cuadrado de Nagelkerke, la variable dependiente satisfacción por la estructura y funcionamiento institucional es explicada en un 77,9% por las variables independientes. Los resultados concuerdan con Quevedo y Andalaf (2008) en su investigación “Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de

usuarios en un servicio público”, donde se concluye que basándose en el modelo Servqual: ...un cliente que tiene algún problema pendiente de aclaración con la institución evalúa negativamente los servicios recibidos. Así, la fiabilidad y la capacidad de respuesta son aspectos críticos, pues son consignados como importantes y tienen bajo nivel de satisfacción. Esto plantea el desafío de diseñar e implantar estrategias de atención que entreguen servicios de mejor calidad.

De acuerdo a los resultados estadísticos de la hipótesis 4, el modelo 4 es estadísticamente significativo; es decir, el modelo predice bien la probabilidad de ocurrencia de las categorías de la variable dependiente. Así, de acuerdo al pseudo R cuadrado de Nagelkerke, la variable dependiente satisfacción por los resultados alcanzados es explicada en un 29,0% por las variables independientes. Los resultados concuerdan con Marinez (2012) en su tesis “Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante La Cabaña de Don Parce” el problema era relacionado al desconocimiento del grado de satisfacción de los clientes del restaurante. Finalmente en las conclusiones y recomendaciones se precisa y sugiere como mejorar la satisfacción de sus clientes.

También concuerdan con Cedeño (2011) en la tesis “Evaluación de la calidad de atención de enfermería del centro quirúrgico del hospital “Rodríguez Zambrano” Manta 2010, los objetivos fueron: evaluar la calidad de atención de enfermería en el Centro Quirúrgico - CQ, establecer indicadores relacionados con la atención de enfermería, evaluar niveles de satisfacción de los usuarios con la calidad de atención de enfermería y diseñar un programa de capacitación sobre calidad de atención para el personal del CQ. Los indicadores de gestión se calculan mensualmente, pero los directivos no los emplean para tomar decisiones. Los usuarios evalúan la atención (97.60%) entre muy buena y buena, pero faltan medicamentos. La conformidad con la higiene y el trato fue 71.20%. Se diseñó un programa de capacitación sobre calidad de atención dirigido al personal de enfermería del CQ.

V. Conclusiones

V. Conclusiones

Primera: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, el ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016, con un nivel de significancia del 5%.

Segunda: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, el ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016, con un nivel de significancia del 5%.

Tercera: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, el ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016, con un nivel de significancia del 5%.

Cuarta: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, el ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por la estructura y el funcionamiento del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016, con un nivel de significancia del 5%.

Quinta: Existe suficiente evidencia estadística para afirmar que, el ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016, con un nivel de significancia del 5%.

VI. Recomendaciones

VI. Recomendaciones

Primera: Para que la calidad de atención a los usuarios se dé antes, durante y al final de las consultas y/o trámites que se realizan, se sugiere que la Dependencia respectiva capacite al personal administrativo en aspectos como calidad de atención al cliente, relaciones interpersonales y tramite documentario, entre otros; para que el personal administrativo esté consciente que la calidad de atención debe darse de manera oportuna y permanente.

Segunda: Se sugiere la aplicación de estrategias administrativas innovadoras para mejorar el desempeño y la satisfacción del usuario, para así convertir en una relación asertiva en benéfico de los objetivos institucionales

Tercera: Que los directivos fortalezcan las capacidades organizativas en su gestión institucional, a fin de promover e implantar los cambios que les corresponde, ejerciendo liderazgo para poder desarrollar su gestión en los ámbitos administrativo, institucional y comunitaria logrando la satisfacción de aquellos que reciben sus servicios.

Cuarta: Formular un Plan de gestión de mejoramiento de la calidad de los servicios, para fortalecer los aspectos críticos identificados en esta investigación y lograr la mejora continua de los servicios prestados.

VII. Referencias bibliográficas

VII. Referencias bibliográficas

- Arias, R. (s/f). *Conceptos de condiciones y medio ambiente de trabajo*. Recuperado de http://www.stps.gob.mx/DGIFT_STPS/PDF/Concepto%20de%20condiiones%20y%20medio%20ambiente%20de%20trabajo.pdf.
- Bernal, C. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Pearson Educación
- Bravo, M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa del Subcentro de Salud de Amaguaña*. Loja Ecuador: La Universidad Católica de Loja.
- Carman, M. (1990). *Consumer Perceptions. Of service Quality: an assessment of the SERVQUAL Dimensions*. Journal of Retailing vol. 66.
- Cedeño, R. (2011). *Evaluación de la calidad de atención de enfermería del centro quirúrgico del hospital "Rodríguez Zambrano" Manta 2010*. Guayaquil Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos humanos quinta edición*. México DF: Mc Graw Hill.
- Crosby, P. (1989). *La calidad no cuesta*. USA: Mac Graw Hill. .
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Pearson.
- Desatnick, R. (1990). *Cómo conservar su Clientela. El Secreto del Servicio*. Caracas: Legis IESA.
- Devoto, R. (2014). *La Calidad de Servicio Percibida*. Valparaiso Chile: Universidad Católica de Valparaíso,.
- Druker, P. (1990). *El Ejecutivo Eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.
- Epiquién, M. y Diestra, E. . (2013). *Hacia el logro de una Investigación cuasiexperimental*. Lima: Danny.
- García, M., Quispe, C. y Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Industrial Data, Notas científicas, 89-94.
- Garza, E., M. H. Badii., y J. L. Abreu. (2007). *Mejoramiento de la calidad de servicios mediante el modelo de las discrepancias entre las expectativas de los clientes y las percepciones de la empresa*. Daena: International Journal of Good Conscience. 3(1) : 1-64. ISSN 1870-557X.
- Grönross, C. (1984). *Marketing y Gestión de Servicios*. Madrid: Ed. D. de Santos.

- Harrington, J. (1998). *Cómo Incrementar la Calidad Productiva*. Caracas: Mc Graw Hill.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2013). *Metodología de Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Hospital Universitario del Valle "Evaristo García". (2010). *Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios*. Recuperado de: <http://www.fundacionfundesa1ud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en>.
- Huiza, G. (2006). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención en el Hospital de la Base Naval. Tesis de grado*. Lima: Universidad Nacional mayor de San Marcos.
- Ishikawa, K. (1988). *Global Optimization Using Embedded Graphics*. USA.
- Juran. (1989). *Juran on leadership of Quality and Executive Handbook* . USA: Mc Graw Hill.
- Juran, J. M. y Gryna, F. M. (1995). *Análisis y planeación de la calidad*. Tercera Edición. México: Mc Graw Hill. .
- Larrea, P. (1991). *Calidad de Servicio. Del marketing a la estrategia*. Madrid:: Díaz de Santos.
- Martinez, L. (2007). *Consideraciones Teóricas sobre atención al cliente*. La Habana: Unibersidad de la Habana.
- Marinez, A. (2012) *Medición de la Satisfacción del Cliente en el Restaurante La Cabaña de Don Parce*, tesis de grado Universidad de Piura.
- Monchón, P. y Montoya, Y. (2014). *Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, Servicio de Emergencia. Hospital III-EsSalud Chiclayo, 2013*. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Parasuraman, A. Berry, L. y Zeithaml, V. . (1985). *A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research*. Journal Marketing, 41-50.
- Parasuraman, A. Berry, L. y Zeithaml, V. (1988). *SERVQUAL a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. Journal of Retailing v. 64. Journal of Marketing, 64, 12-40.
- Paredes, D. (2008). *Estética ambiental y bienestar emocional*. Bajadoz España: Universidad de Extremadura .
- Quevedo, A. y Andalaf, A. (2008). *Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público*. Revista Economía y

- Administración N° 71, Universidad de Concepción, Chile. Recuperado de <http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev71/art1.pdf>.
- Quispe, V. (2013). *Nivel de satisfacción del usuario en relación a la atención que brinda la enfermera(o) en el C.S. Buenos Aires de Villa - 2013. Tesis de grado*. Lima: Universidad nacional Mayor de San Marcos.
- Reeves, C. A. y Bednar, C. A. (1994). *Defining quality: alternatives and implications*. *Academy of Management Review*, 19, 419-445.
- Rey, C. (2000). *La Satisfacción del Usuario, un concepto en alza*. ANALES DE DOCUMENTACIÓN, N.º 3, 139-153.
- Rodriguez, N. y Caballero, K. (2013). *Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios*. Santiago de Chile: Universidad Academia de Humanismo Cristiano Escuela de Gobierno y Gestión Pública .
- Soto, M. (2002). *Análisis del grado de satisfacción de los usuarios del módulo de atención de consulta ex terna del servicio médico UV-FESAPAUV* . México: Universidad Veracruzana. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/31764/1/sotoolivares1 d2.pdf>.
- Tamayo, M. (2002). *El proceso de la Investigación Científica*. (4ª ed.) Limusa, S.A. grupo Noriega editores
- Thompson, A. & Sunol, R. (1995). *Expectations as determinants of patient satisfaction: Concepts, theory and evidence*. *International Journal for Quality in Health Care* 7, 127-141.
- Varo, J. (1994). *Gestión Estratégica de la Calidad en los Servicios Sanitarios. Un modelo de Gestión Hospitalaria*. Madrid (España). : Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la DISA II Lima sur*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Villarreal, A. Álvarez, H. López, M. y López, C. (1999). Propuesta integral de estrategias de la localidad para potenciar el desarrollo. *El Buzón de Pacioli Instituto Tecnológico de Sonora*.

Anexos

Anexo A. Matriz de consistencia

Título: Ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016							
Autor: Mg. JOSÉ ISABEL CRUZ CABRERA							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General:</p> <p>¿Cómo influyen el ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>¿Cómo influyen el ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Conocer la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>Determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por las condiciones materiales del solicitante de licencias de funcionamiento en la</p>	Variable independiente 1: Ambiente físico				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
			Única	Tamaño suficiente Confort Variabilidad de personas Novedad Organización mesoespacial Exclusividad Seguridad Distribución Simbolismo Legibilidad Distractor positivo Reflejo de la actividad Luminosidad Restauración del estrés Homogeneidad del mobiliario	1, 2, 3, 4, ... , 21	Ordinal	Escala Likert 1. Total desacuerdo 2. Desacuerdo 3. Poco desacuerdo 4. Indiferente 5. Poco acuerdo 6. De acuerdo 7. Total acuerdo

<p>funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?</p>	<p>licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	<p>Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	<p>Motivación Limpieza Tránsito Ergonomía Colorido Información continuada</p>				
<p>¿Cómo influyen el ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?</p>	<p>Determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	<p>El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por la seguridad básica del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	Variable independiente 2: Calidad de atención				
<p>¿Cómo influyen el ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por el funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?</p>	<p>Determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por el funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	<p>El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por el funcionamiento institucional del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			<p>Fiabilidad</p>	<p>Servicio a tiempo Solución de problemas Buen servicio Conocimientos suficientes Información sin errores</p>	<p>1, 2, 3, 4, 5</p>		<p>Escala Likert</p>
			<p>Capacidad de respuesta</p>	<p>Comunicación del tiempo del servicio Rapidez en la atención Disposición inmediata Atención oportuna de preguntas</p>	<p>6, 7, 8, 9</p>	Ordinal	<p>1. Total desacuerdo</p>
			<p>Seguridad</p>	<p>Comportamiento confiable Seguridad en los trámites Amabilidad Respuestas adecuadas</p>	<p>10, 11, 12, 13</p>		<p>2. Desacuerdo</p> <p>3. Poco desacuerdo</p> <p>4. Indiferente</p> <p>5. Poco acuerdo</p> <p>6. De acuerdo</p> <p>7. Total acuerdo</p>

<p>¿Cómo influyen el ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?</p>	<p>Determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	<p>El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.</p>	<p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Personal cálido y humano</p> <p>Equipos</p> <p>Instalaciones</p> <p>Apariencia de empleados</p> <p>Materiales para el servicio</p>	<p>14, 15, 16, 17, 18</p> <p>19, 20, 21, 22</p>							
			Variable dependiente : Satisfacción del solicitante de licencias								Escala de valores	Niveles o rangos
			Dimensiones	Indicadores	Ítems							
			Satisfacción por las condiciones materiales	Instalaciones Limpieza Materiales Equipos y mobiliario.	1, 2, 3, 4, 5							
			Satisfacción por la seguridad básica	Oportunidades de seguridad en el servicio e instalaciones.	6, 7, 8, 9, 10,	Ordinal						

- Escala Likert
1. Nada satisfecho
 2. Poco satisfecho
 3. Regularmente satisfecho
 4. Satisfecho
 5. Muy satisfecho

			<p>Satisfacción por el funcionamiento institucional</p> <p>Gestión de servicios, Información y transparencia, Clima de trabajo Oficinas administrativas</p> <p>11, 12, 13, 14, 15</p>		
			<p>Satisfacción por los resultados alcanzados</p> <p>Objetivos institucionales Práctica de valores Apoyo a los usuarios Apoyo a la comunidad</p> <p>16, 17, 18, 19, 20</p>		

Tipo, diseño y método de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
<p>Tipo: Investigación básica, de nivel explicativo o correlacional causal y con enfoque cuantitativo.</p> <p>Diseño: No experimental, de corte transversal</p> <p>Método: Hipotético deductivo</p>	<p>Población: Los 3,000 solicitantes de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, enero a junio 2016.</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico. Muestreo para una proporción, con selección aleatoria.</p> <p>Tamaño de muestra: 341 solicitantes de licencias de funcionamiento en la MML 2016.</p>	<p>Variable independiente 1: Ambiente físico</p> <p>Técnicas: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Autor: Paredes Año: 2008 Monitoreo: Supervisión del diligenciamiento Ámbito de aplicación: Lima Cercado Forma de administración: Entrevista individual</p> <hr/> <p>Variable independiente 2: Calidad de atención</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Donabedian Año: 1984 Monitoreo: Supervisión del diligenciamiento Ámbito de aplicación: Lima Cercado Forma de administración: Entrevista individual</p> <hr/> <p>Variable dependiente: Satisfacción del solicitante</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Elaborado por el investigador Año: 2016 Monitoreo: Supervisión del diligenciamiento Ámbito de aplicación: Lima Cercado Forma de administración: Entrevista individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: Distribuciones de frecuencias Cuadros estadísticos Gráficos estadísticos</p> <p>INFERENCIAL: Regresión logística multinomial Prueba de hipótesis sobre parámetros</p>

Anexo B. Instrumentos de medición

Instrumento 1 : Cuestionario para evaluar el ambiente físico

Estimado usuario:

En base a su experiencia como usuario del servicio de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), tenga a bien proporcionar la información solicitada a continuación, la cual será de carácter confidencial.

Considerando la escala: total desacuerdo (1), desacuerdo (2), poco desacuerdo (3), indiferente (4), poco acuerdo (5), de acuerdo (6) y total acuerdo (7), **cuál es su grado de acuerdo con las afirmaciones siguientes:**

N°	Ítems / Afirmaciones	1	2	3	4	5	6	7
1	La MML-local de Licencias, tiene tamaño suficiente para atender al número de usuarios que solicitan el servicio.							
2	La MML-local de Licencias, tiene muebles cómodos.							
3	A la MML-local de Licencias, asisten usuarios de manera esporádica o con una frecuencia regular pero intermitente para recibir algún servicio.							
4	En la MML-local de Licencias, se renueva frecuentemente el aspecto de su decoración							
5	La MML-local de Licencias, tiene mobiliario que permite a los usuarios un acceso fácil y asequible a los materiales y útiles que contienen.							
6	La MML-local de Licencias, está dedicado de forma exclusiva para tramitar licencias.							
7	La MML-local de Licencias, no tiene ninguna fuente de riesgo que someta a una alerta continua a los usuarios.							
8	En la MML-local de Licencias, se produce buena interacción psicosocial y comunicativa entre los usuarios.							
9	En la MML-local de Licencias, la decoración y señalización guardan relación con la edad adulta de sus usuarios.							
10	En la MML-local de Licencias, los mensajes y las figuras de señalización son realistas y tienen una buena definición de figura y fondo.							
11	La MML-local de Licencias, posee cuadros y posters de diversos tamaños que permiten la contemplación placentera y sin esfuerzo.							

12	La MML-local de Licencias, cuenta con sitios para exponer los objetos o productos materiales que obtienen los usuarios como resultado de sus gestiones.						
13	La MML-local de Licencias, posee fuentes de iluminación natural que permiten la entrada suficiente de luz para poder realizar las actividades.						
14	La MML-local de Licencias, tienen ventanas para ventilación y visualización de jardines, parques y paisajes exteriores.						
15	La MML-local de Licencias, tiene mobiliario con un estilo homogéneo						
16	La MML-local de Licencias, tiene un entorno con aspecto que motiva la actividad de las personas.						
17	En la MML-local de Licencias, el mobiliario y los enseres están limpios.						
18	La MML-local de Licencias, tiene espacio disponible y amplio dedicado al tránsito.						
19	En la MML-local de Licencias, las mesas y las sillas están adaptadas a las características físicas de los usuarios.						
20	En la MML-local de Licencias, los colores de las paredes son agradables.						
21	En la MML-local de Licencias, se modifica el contenido de los tabloneros de anuncio o paneles informativos.						

Instrumento 2 : Cuestionario para evaluar la calidad de atención

Estimado usuario:

En base a su experiencia como usuario del servicio de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), tenga a bien proporcionar la información solicitada a continuación, la cual será de carácter confidencial.

Considerando la escala: total desacuerdo (1), desacuerdo (2), poco desacuerdo (3), indiferente (4), poco acuerdo (5), de acuerdo (6) y total acuerdo (7), **cuál es su grado de acuerdo con las afirmaciones siguientes:**

N°	Dimensiones / ítems	Valoración						
		1	2	3	4	5	6	7
	Fiabilidad							
1.	Cuando los empleados de la MML-Licencias, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.							
2.	Cuando el usuario tiene un problema, los empleados de la MML-Licencias, muestran un sincero interés en solucionarlo.							
3.	Los empleados de la MML-Licencias, realizan bien el servicio a la primera vez.							
4.	Los empleados de la MML-Licencias, tienen suficientes conocimientos sobre los servicios prestados a los usuarios.							
5.	Los empleados de la MML-Licencias, mantienen registros administrativos libres de errores.							
	Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5	6	7
6.	Los empleados de la MML-Licencias comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.							
7.	Los empleados de la MML-Licencias ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.							
8.	Los empleados de la MML-Licencias siempre están dispuestos.							
9.	Los empleados de la MML-Licencias nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.							
	Seguridad	1	2	3	4	5	6	7
10.	El comportamiento de los empleados de la MML-Licencias transmite confianza a sus usuarios.							

11.	Los empleados de la MML-Licencias, transmiten seguridad cuando se realiza trámites en su organización.							
12.	Los empleados de la MML-Licencias, son siempre amables con los usuarios.							
13.	Los empleados de la MML-Licencias, tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios.							
	Empatía	1	2	3	4	5	6	7
14.	Los empleados de la MML-Licencias, muestran facilidad a los usuarios para contactarse con ellos							
15.	Los empleados de la MML-Licencias, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.							
16.	Los empleados de la MML-Licencias, ofrecen atención personalizada a sus usuarios.							
17.	Los empleados de la MML-Licencias, se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios.							
18.	Los empleados de la MML-Licencias, conocen las necesidades específicas de sus usuarios.							
	Elementos tangibles	1	2	3	4	5	6	7
19.	En la MML-Licencias tienen equipos de apariencia moderna.							
20.	Las instalaciones físicas donde laboran los empleados de la MML – Licencias, son visualmente atractivas							
21.	Los empleados de la MML-Licencias tienen apariencia pulcra.							
22.	En la MML-Licencias, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta y otros) son visualmente atractivos.							

Instrumento 3: Cuestionario para evaluar la satisfacción del solicitante de licencias

Estimado usuario:

En base a su experiencia como usuario del servicio de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima (MML), tenga a bien proporcionar la información solicitada a continuación, la cual será de carácter confidencial.

Considere la siguiente escala: nada satisfecho (1), poco satisfecho (2), regularmente satisfecho (3), satisfecho (4) y muy satisfecho (5).

N°	Dimensiones / ítems	Valoración				
		1	2	3	4	5
	Satisfacción por las condiciones materiales	1	2	3	4	5
1.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. las características de los ambientes e instalaciones donde realiza sus trámites personales?					
2.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el aseo de los servicios higiénicos y las diversas instalaciones de la institución?					
3.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la disponibilidad de material con que cuenta la organización para realizar su trabajo?					
4.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la disponibilidad del mobiliario y los equipos?					
5.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la ventilación y luminosidad de los ambientes e instalaciones donde realiza sus gestiones?					
	Satisfacción por la seguridad básica	1	2	3	4	5
6.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. las facilidades que le brinda la organización sobre seguridad como usuario de los servicios municipales?					
7.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el proceso de promoción de la seguridad en las oficinas donde realiza sus gestiones?					
8.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la permanencia en las instalaciones donde realiza la gestión de sus servicios?					
9.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la seguridad externa del local donde realiza la gestión de sus servicios?					
10.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la información sobre seguridad física en caso de emergencias, dentro del local donde realiza sus gestiones?					

	Satisfacción por el funcionamiento institucional	1	2	3	4	5
11.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la gestión que realiza la Institución para llevar a cabo sus eventos programados?					
12.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la información y transparencia de los instrumentos de gestión?					
13.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la relación entre los trabajadores de la institución donde realiza su trámite documentario?					
14.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la distribución de las oficinas administrativas de la Institución donde realiza su trámite documentario?					
15.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la forma de comunicación que se observa entre los empleados y los funcionarios municipales?					
	Satisfacción por los resultados alcanzados	1	2	3	4	5
16.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la forma de atención y el respeto que brindan los empleados y los funcionarios municipales?					
17.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el nivel de logro de los objetivos alcanzados por la Institución?					
18.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el nivel de los valores practicados por los trabajadores?					
19.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo de los trabajadores a los usuarios en las oficinas administrativas?					
20.	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo brindado a la comunidad por las autoridades de la comuna?					

Anexo C. Reporte de fiabilidad de instrumentos

Questionario	Preguntas	Alfa
Ambiente físico	1 - 21	0.871
Calidad de atención	1 – 22	0.912
Satisfacción del solicitante	1 - 20	0.909

Anexo C1: Confiabilidad del Cuestionario sobre Ambiente físico

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,871	21

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
La MML-local de Licencias, tiene tamaño suficiente para atender al número de usuarios que solicitan el servicio.	67,40	131,083	,644	,859
La MML-local de Licencias, tiene muebles cómodos.	67,48	141,093	,268	,873
A la MML-local de Licencias, asisten usuarios de manera esporádica o con una frecuencia regular pero intermitente para recibir algún servicio.	67,48	127,927	,809	,853
En la MML-local de Licencias, se renueva frecuentemente el aspecto de su decoración	67,04	137,873	,468	,866
La MML-local de Licencias, tiene mobiliario que permite a los usuarios un acceso fácil y asequible a los materiales y útiles que contienen.	66,60	135,917	,489	,865
La MML-local de Licencias, está dedicado de forma exclusiva para tramitar licencias.	67,60	132,833	,552	,862
La MML-local de Licencias, no tiene ninguna fuente de riesgo que someta a una alerta continua a los usuarios.	67,92	133,410	,446	,867
En la MML-local de Licencias, se produce buena interacción psicosocial y comunicativa entre los usuarios.	66,72	130,043	,653	,859
En la MML-local de Licencias, la decoración y señalización guardan relación con la edad adulta de sus usuarios.	67,32	135,727	,496	,865
En la MML-local de Licencias, los mensajes y las figuras de señalización son realistas y tienen una buena definición de figura y fondo.	67,16	128,890	,680	,857
La MML-local de Licencias, posee cuadros y posters de diversos tamaños que permiten la contemplación placentera y sin esfuerzo.	66,72	131,793	,707	,858

La MML-local de Licencias, cuenta con sitios para exponer los objetos o productos materiales que obtienen los usuarios como resultado de sus gestiones.	67,92	132,493	,609	,861
La MML-local de Licencias, posee fuentes de iluminación natural que permiten la entrada suficiente de luz para poder realizar las actividades.	68,12	140,277	,224	,877
La MML-local de Licencias, tienen ventanas para ventilación y visualización de jardines, parques y paisajes exteriores.	66,16	137,473	,487	,865
La MML-local de Licencias, tiene mobiliario con un estilo homogéneo	66,08	143,077	,321	,870
La MML-local de Licencias, tiene un entorno con aspecto que motiva la actividad de las personas.	66,00	143,833	,249	,872
En la MML-local de Licencias, el mobiliario y los enseres están limpios.	66,04	140,873	,429	,867
18. La MML-local de Licencias, tiene espacio disponible y amplio dedicado al tránsito.	66,08	143,077	,321	,870
19. En la MML-local de Licencias, las mesas y las sillas están adaptadas a las características físicas de los usuarios.	67,36	140,407	,271	,873
20. En la MML-local de Licencias, los colores de las paredes son agradables.	65,80	140,750	,359	,869
21. En la MML-local de Licencias, se modifica el contenido de los tabloneros de anuncio o paneles informativos.	65,80	143,917	,232	,872

Anexo C2: Confiabilidad del Cuestionario sobre Calidad de atención

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	22

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
1.Cuando los empleados de la MML-Licencias, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	68,56	232,423	,587	,907
2.Cuando el usuario tiene un problema, los empleados de la MML-Licencias, muestran un sincero interés en solucionarlo.	68,52	236,677	,581	,907
3.Los empleados de la MML-Licencias, realizan bien el servicio a la primera vez.	67,80	249,167	,492	,909
4.Los empleados de la MML-Licencias, tienen suficientes conocimientos sobre los servicios prestados a los usuarios.	69,52	241,093	,515	,909
5.Los empleados de la MML-Licencias, mantienen registros administrativos libres de errores.	69,04	237,207	,638	,906
Los empleados de la MML-Licencias comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.	69,24	234,690	,639	,906
Los empleados de la MML-Licencias ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	70,12	243,360	,455	,910
Los empleados de la MML-Licencias siempre están dispuestos.	69,04	237,207	,638	,906
Los empleados de la MML-Licencias nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	69,16	226,807	,825	,901
El comportamiento de los empleados de la MML-Licencias transmite confianza a sus usuarios.	68,44	243,757	,583	,907
Los empleados de la MML-Licencias, transmiten seguridad cuando se realiza trámites en su organización.	68,60	243,917	,646	,907
Los empleados de la MML-Licencias, son siempre amables con los usuarios.	68,80	236,333	,594	,907
Los empleados de la MML-Licencias, tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios.	68,80	243,750	,595	,907
Los empleados de la MML-Licencias, muestran facilidad a los usuarios para contactarse con ellos	69,56	257,423	,124	,917
Los empleados de la MML-Licencias, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	69,04	248,707	,422	,910
Los empleados de la MML-Licencias, ofrecen atención personalizada a sus usuarios.	69,76	243,440	,541	,908

Los empleados de la MML-Licencias, se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios.	69,12	249,777	,434	,910
Los empleados de la MML-Licencias, conocen las necesidades específicas de sus usuarios.	68,64	240,157	,607	,907
En la MML-Licencias tienen equipos de apariencia moderna.	69,96	246,373	,423	,911
Las instalaciones físicas donde laboran los empleados de la MML – Licencias, son visualmente atractivas	69,76	243,440	,541	,908
Los empleados de la MML-Licencias tienen apariencia pulcra.	69,12	238,860	,584	,907
En la MML-Licencias, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta y otros) son visualmente atractivos.	69,80	243,000	,484	,909

Anexo C3: Confiabilidad del Cuestionario sobre Satisfacción del solicitante

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,909	20

Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. las características de los ambientes e instalaciones donde realiza sus trámites personales?	65,32	193,310	,762	,899
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el aseo de los servicios higiénicos y las diversas instalaciones de la institución?	64,12	205,027	,527	,906
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la disponibilidad de material con que cuenta la organización para realizar su trabajo?	64,72	209,377	,448	,907
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la disponibilidad del mobiliario y los equipos?	64,56	204,840	,519	,906
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la ventilación y luminosidad de los ambientes e instalaciones donde realiza sus gestiones?	65,20	195,583	,748	,900
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. las facilidades que le brinda la organización sobre seguridad como usuario de los servicios municipales?	64,24	203,940	,528	,906
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el proceso de promoción de la seguridad en las oficinas donde realiza sus gestiones?	64,44	196,590	,684	,901
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la permanencia en las instalaciones donde realiza la gestión de sus servicios?	63,80	211,750	,410	,908
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la seguridad externa del local donde realiza la gestión de sus servicios?	63,80	211,750	,430	,908
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la información sobre seguridad física en caso de emergencias, dentro del local donde realiza sus gestiones?	65,12	200,110	,602	,904
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la gestión que realiza la Institución para ejecutar sus diferentes eventos programados?	64,20	202,917	,573	,905
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la información y transparencia de los instrumentos de gestión?	64,80	208,917	,369	,910
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la relación entre los trabajadores de la institución donde realiza su trámite documentario?	63,32	208,143	,534	,906

¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la distribución de las oficinas administrativas de la Institución donde realiza su trámite documentario?	63,36	215,157	,312	,910
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la forma de comunicación que se observa entre los empleados y los funcionarios municipales?	65,00	202,417	,528	,906
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la forma de atención y el respeto que brindan los empleados y los funcionarios municipales?	65,04	196,540	,669	,902
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el nivel de logro de los objetivos alcanzados por la Institución?	63,68	194,977	,658	,902
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el nivel de los valores practicados por los trabajadores?	63,68	200,560	,616	,903
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo de los trabajadores a los usuarios en las oficinas administrativas?	62,96	208,290	,615	,904
¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo brindado a la comunidad por las autoridades de la comuna?	63,80	211,750	,430	,908

Anexo E. Certificación de validación de instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Ambiente físico

N°	Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La MML-local de Licencias, tiene tamaño suficiente para atender al número de usuarios que solicitan el servicio.	/		/		/		
2	La MML-local de Licencias, tiene muebles cómodos.	/		/		/		
3	A la MML-local de Licencias, asisten usuarios de manera esporádica o con una frecuencia regular pero intermitente para recibir algún servicio.	/		/		/		
4	En la MML-local de Licencias, se renueva frecuentemente el aspecto de su decoración	/		/		/		
5	La MML-local de Licencias, tiene mobiliario que permite a los usuarios un acceso fácil y asequible a los materiales y útiles que contienen.	/		/		/		
6	La MML-local de Licencias, está dedicado de forma exclusiva para tramitar licencias.	/		/		/		
7	La MML-local de Licencias, no tiene ninguna fuente de riesgo que someta a una alerta continua a los usuarios.	/		/		/		
8	En la MML-local de Licencias, se produce buena interacción psicosocial y comunicativa entre los usuarios.	/		/		/		

9	En la MML-local de Licencias, la decoración y señalización guardan relación con la edad adulta de sus usuarios.	/		/		/		
10	En la MML-local de Licencias, los mensajes y las figuras de señalización son realistas y tienen una buena definición de figura y fondo.	/		/		/		
11	La MML-local de Licencias, posee cuadros y posters de diversos tamaños que permiten la contemplación placentera y sin esfuerzo.	/		/		/		
12	La MML-local de Licencias, cuenta con sitios para exponer los objetos o productos materiales que obtienen los usuarios como resultado de sus gestiones.	/		/		/		
13	La MML-local de Licencias, posee fuentes de iluminación natural que permiten la entrada suficiente de luz para poder realizar las actividades.	/		/		/		
14	La MML-local de Licencias, tienen ventanas para ventilación y visualización de jardines, parques y paisajes exteriores.	/		/		/		
15	La MML-local de Licencias, tiene mobiliario con un estilo homogéneo	/		/		/		
16	La MML-local de Licencias, tiene un entorno con aspecto que motiva la actividad de las personas.	/		/		/		
17	En la MML-local de Licencias, el mobiliario y los enseres están limpios.	/		/		/		
18	La MML-local de Licencias, tiene espacio disponible y amplio dedicado al tránsito.	/		/		/		
19	En la MML-local de Licencias, las mesas y las sillas están adaptadas a las características físicas de los usuarios.	/		/		/		

20	En la MML-local de Licencias, los colores de las paredes son agradables.	/		/		/	
21	En la MML-local de Licencias, se modifica el contenido de los tabloneros de anuncio o paneles informativos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

..... *Presenta criterios de validez*

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

..... *Méndez Ilizarbe Gloria Susana*

DNI: *070595541*

Especialidad del evaluador:

..... *Metodóloga; Mg en Gerencia Educativa; Dra en Educación*

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

03.09.2016

A. Méndez

Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Calidad de atención

N°	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Fiabilidad	✓		✓		✓		
1.	Cuando los empleados de la MML-Licencias, prometen hacer algo en cierto tiempo, lo hacen.	✓		✓		✓		
2.	Cuando el usuario tiene un problema, los empleados de la MML-Licencias, muestran un sincero interés en solucionarlo.	✓		✓		✓		
3.	Los empleados de la MML-Licencias, realizan bien el servicio a la primera vez.	✓		✓		✓		
4.	Los empleados de la MML-Licencias, tienen suficientes conocimientos sobre los servicios prestados a los usuarios.	✓		✓		✓		
5.	Los empleados de la MML-Licencias, mantienen registros administrativos libres de errores.	✓		✓		✓		
	Capacidad de respuesta							
6.	Los empleados de la MML-Licencias comunican a los usuarios cuándo concluirá la realización del servicio.	✓		✓		✓		
7.	Los empleados de la MML-Licencias ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	✓		✓		✓		
8.	Los empleados de la MML-Licencias siempre están dispuestos.	✓		✓		✓		

9.	Los empleados de la MML-Licencias nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓	
	Seguridad						
10.	El comportamiento de los empleados de la MML-Licencias transmite confianza a sus usuarios.	✓		✓		✓	
11.	Los empleados de la MML-Licencias, transmiten seguridad cuando se realiza trámites en su organización.	✓		✓		✓	
12.	Los empleados de la MML-Licencias, son siempre amables con los usuarios.	✓		✓		✓	
13.	Los empleados de la MML-Licencias, tienen suficientes conocimientos para responder a las preguntas de los usuarios.	✓		✓		✓	
	Empatía						
14.	Los empleados de la MML-Licencias, muestran facilidad a los usuarios para contactarse con ellos	✓		✓		✓	
15.	Los empleados de la MML-Licencias, tienen horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	✓		✓		✓	
16.	Los empleados de la MML-Licencias, ofrecen atención personalizada a sus usuarios.	✓		✓		✓	
17.	Los empleados de la MML-Licencias, se preocupan por los mejores intereses de sus usuarios.	✓		✓		✓	
18.	Los empleados de la MML-Licencias, conocen las necesidades específicas de sus usuarios.	✓		✓		✓	

Elementos tangibles							
19.	En la MML-Licencias tienen equipos de apariencia moderna.	✓		✓		✓	
20.	Las instalaciones físicas donde laboran los empleados de la MML – Licencias, son visualmente atractivas	✓		✓		✓	
21.	Los empleados de la MML-Licencias tienen apariencia pulcra.	✓		✓		✓	
22.	En la MML-Licencias, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta y otros) son visualmente atractivos.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Presenta y aplica criterios de validez

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Mendez Itizarbe Gloria Susana.

DNI: *07059554.*

Especialidad del evaluador:

Metodóloga; Mg en Gerencia Educativa; Dra en Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

03.09.2016



Firma

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE : Satisfacción del solicitante de licencias

Nº	Dimensiones / Ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Satisfacción por las condiciones materiales							
1	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. las características de los ambientes e instalaciones donde realiza sus trámites personales?	✓		/		/		
2	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el aseo de los servicios higiénicos y las diversas instalaciones de la institución?	/		/		/		
3	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la disponibilidad de material con que cuenta la organización para realizar su trabajo?	/		/		/		
4	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la disponibilidad del mobiliario y los equipos?	/		/		/		
5	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la ventilación y luminosidad de los ambientes e instalaciones donde realiza sus gestiones?	/		/		/		

	Satisfacción por la seguridad básica							
6	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. las facilidades que le brinda la organización sobre seguridad como usuario de los servicios municipales?	✓		✓		✓		
7	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el proceso de promoción de la seguridad en las oficinas donde realiza sus gestiones?	✓		✓		✓		
8	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la permanencia en las instalaciones donde realiza la gestión de sus servicios?	✓		✓		✓		
9	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la seguridad externa del local donde realiza la gestión de sus servicios?	✓		✓		✓		
10	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la información sobre seguridad física en caso de emergencias, dentro del local donde realiza sus gestiones?	✓		✓		✓		
	Satisfacción por el funcionamiento institucional	✓		✓				
11	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la gestión que realiza la Institución para llevar a cabo sus eventos programados?	✓		✓		✓		

12	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la información y transparencia de los instrumentos de gestión?	/		/		/	
13	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la relación entre los trabajadores de la institución donde realiza su trámite documentario?	/		/		/	
14	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la distribución de las oficinas administrativas de la Institución donde realiza su trámite documentario?	/		/		/	
15	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la forma de comunicación que se observa entre los empleados y los funcionarios municipales?	/		/		/	
	Satisfacción por los resultados alcanzados						
16	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. la forma de atención y el respeto que brindan los empleados y los funcionarios municipales?	/		/		/	
17	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el nivel de logro de los objetivos y metas alcanzados por la Institución?	/		/		/	
18	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el nivel de los valores practicados por los trabajadores?	/		/		/	

19	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo de los trabajadores a los usuarios en las oficinas administrativas?	/		/		/	
20	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo brindado a la comunidad por las autoridades de la comuna?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Presenta y aplica criterios de validez.

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

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Méndez Ilizarbe Gliria Susana.

DNI: *07059554.*

Especialidad del evaluador:

Metodóloga; Mg. en Gerencia Educativa; Dra. en Educación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

03-09-2016.



Firma

Gliria Susana Méndez Ilizarbe
 Dra. en Educación
 Mg. en Gerencia Educativa
 Capacitadora - Asesora

20	En la MML-local de Licencias, los colores de las paredes son agradables.	/		/		/	
21	En la MML-local de Licencias, se modifica el contenido de los tabloneros de anuncio o paneles informativos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Nunes Luis Luis

DNI:

0801201

Especialidad del evaluador:

Metodología

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

03.09.2016

[Firma]
Firma

Elementos tangibles							
19.	En la MML-Licencias tienen equipos de apariencia moderna.	/		/		/	
20.	Las instalaciones físicas donde laboran los empleados de la MML – Licencias, son visualmente atractivas	/		/		/	
21.	Los empleados de la MML-Licencias tienen apariencia pulcra.	/		/		/	
22.	En la MML-Licencias, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta y otros) son visualmente atractivos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiente

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Núñez Liz Liz

DNI:

020/2001

Especialidad del valuator:

Letrado

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

03.09.2016

[Firma]

Firma

19	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo de los trabajadores a los usuarios en las oficinas administrativas?							
20	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo brindado a la comunidad por las autoridades de la comuna?							

Observaciones (precisar si hay suficiencia): *Suficiente*

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

Apellidos y nombres del juez evaluador: *Núñez Lira Luis* DNI: *2012101*

Especialidad del evaluador: *Roberto, esp en gestión*

- ¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
 - ² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
 - ³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
- Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

03-09-2016

[Firma]

 Firma

20	En la MML-local de Licencias, los colores de las paredes son agradables.	/		/		/	
21	En la MML-local de Licencias, se modifica el contenido de los tabloneros de anuncio o paneles informativos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

Garro Alberto Lermida

DNI:

09469026

Especialidad del evaluador:

Docente de Investigación

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

Luzmila Garro Aburto
 Dra. Psicología Educativa y T
 Metodóloga

	Elementos tangibles	/		/		/	
19.	En la MML-Licencias tienen equipos de apariencia moderna.	/		/		/	
20.	Las instalaciones físicas donde laboran los empleados de la MML – Licencias, son visualmente atractivas	/		/		/	
21.	Los empleados de la MML-Licencias tienen apariencia pulcra.	/		/		/	
22.	En la MML-Licencias, los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos, estados de cuenta y otros) son visualmente atractivos.	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

..... Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

..... Garro Alberto Lermis

..... DNI: 09469026

Especialidad del evaluador:

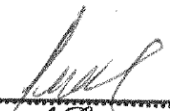
..... Docente de Investigación

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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


 Lasmila Garro Aburto
 Dra. Psicología Educativa y T
 Metodología

19	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo de los trabajadores a los usuarios en las oficinas administrativas?	/		/		/	
20	¿Qué grado de satisfacción produce en Ud. el apoyo brindado a la comunidad por las autoridades de la comuna?	/		/		/	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

..... Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez evaluador:

..... Garro Alberto Lezmita

DNI:

..... 09469026

Especialidad del evaluador:

..... Docente de Investigación

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

.....
 Dra. Garro Alberta
 Dra. Psicología Educativa y T
 Metodóloga

Anexo F. Artículo científico

Ambiente físico y calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016.

Mg. José Isabel Cruz Cabrera
jcruzk@hotmail.com

Universidad César Vallejo

Resumen

La investigación tuvo como propósito determinar la influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima - MML, 2016. El método fue hipotético deductivo, la investigación fue básica, no experimental, transversal y de nivel explicativo. Con muestreo probabilístico se seleccionaron 341 solicitantes de licencias de funcionamiento en la MML. Concluyéndose que el ambiente físico y la calidad de atención influyen directa y significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016, con un nivel de significancia del 5%.

Palabras Claves: Ambiente físico, calidad de atención, satisfacción del usuario, solicitante de licencias, condiciones materiales, seguridad básica, resultados alcanzados.

Abstract

The present research aimed at determining the influence of the physical environment and quality of care in the licenses applicant satisfaction in the Metropolitan Municipality of Lima, 2016. The method was hypothetical deductive, the research was basic, non-experimental, transversal and explanatory level. With probabilistic sampling, 341 applicants for operating licenses were selected in the MML. It was concluded that the physical environment and the quality of care directly and significantly influence the satisfaction of the applicant of operating licenses in the Metropolitan Municipality of Lima, 2016, with a level of significance of 5%.

Keywords: Physical environment, quality of care, user satisfaction, license applicant, material conditions, basic safety, results achieved.

Introducción

La calidad de atención en los servicios que brindan las instituciones públicas, contribuye a que las ciudades sean más competitivas a nivel global. La función regulatoria de las actividades económicas a cargo de las municipalidades en el Perú impacta positivamente o negativamente en la inversión privada en las principales ciudades, siendo el otorgamiento de autorizaciones o licencias de funcionamiento para realizar actividades comerciales e industriales una de las más importantes. De acuerdo a Chang (1997), Fusilier y Simpson (1995) y Larrabe y Bolden (2001), afirmaron que los usuarios de un servicio perciben la calidad de la atención o una buena atención cuando sus necesidades son cubiertas y sus expectativas superadas, las mismas que surgen de las necesidades e intereses individuales percibidos por ellos mismos.

La satisfacción de los usuarios de los servicios públicos de la Municipalidad Metropolitana de Lima depende de la capacidad de respuesta en la solución de sus problemas, de cubrir sus expectativas, del trato personal y de la oportunidad; además, de las condiciones de los ambientes físicos donde son atendidos.

Entre los trabajos previos relacionados están el de Rodríguez y Caballero (2013) “Calidad de atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico (CDT) del Hospital San Juan de Dios” de Chile, que concluyó en: uno de los factores más importantes en la calidad de atención es la amabilidad del personal, sobre la cual los usuarios tenían un alto grado de insatisfacción, debido a la desmotivación de los médicos, técnicos y administrativos; otro problema fue las largas colas para ser atendidos. El de Quevedo y Andalaf (2008) en su investigación “Evaluación y propuesta de mejoras al modelo de atención de usuarios en un servicio público” que basándose en la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio, se propuso mejoras al modelo de atención de

la institución pública. También el de Costilla (2014) “Satisfacción en el trabajo y calidad de servicio al cliente en un supermercado de Lima, año 2014” concluyó afirmando que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción en el trabajo y la calidad de servicio al cliente con un nivel de significancia del 5%.

Tal como lo afirmaron García, Quispe y Ráez (2003) “una comuna obtendrá el liderazgo en la medida que tenga la habilidad para mantener la excelencia de sus procesos y todos los trabajadores se comprometan con el desarrollo de sus objetivos, siempre orientados a la satisfacción de sus clientes” (p. 94). El problema general planteado fue, ¿Cómo el ambiente físico y la calidad de atención influyen en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016?, y los objetivos fueron: determinar o conocer dicha influencia del ambiente físico y la calidad de atención en la satisfacción del solicitante de licencias a nivel general y al nivel de las cuatro dimensiones de la variable dependiente. Para ello se seleccionaron 341 solicitantes de licencias de funcionamiento, se tomaron los datos y mediante análisis estadístico se verificó que el ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente sobre la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la MML.

Esta investigación permitirá generar nuevo conocimiento teórico sobre las materias tratadas y proponer un tratamiento estadístico óptimo para su análisis; los servicios de la comuna limeña podrán mejorar su calidad, en términos de la satisfacción de los usuarios; y metodológicamente las técnicas, instrumentos y procedimientos estadísticos utilizados pueden ser tomados como referentes en estudios similares.

Metodología

En la investigación se empleó el método hipotético deductivo, fue de diseño no experimental, transversal y de nivel explicativo. De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) señalaron que un estudio es no experimental, porque no construye ninguna situación, sino que solamente observa y registra el fenómeno (p. 149). La población estuvo constituida por 3000 solicitantes de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima en el 2016, y el muestreo probabilístico para proporciones con una precisión del 5% permitió seleccionar 341 solicitantes de licencias. Las variables fueron: ambiente físico, calidad de atención y satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento; y el instrumento de medición fue un cuestionario validado por juicio de expertos y de confiabilidad verificada con el coeficiente Alpha de Cronbach. Para el procesamiento de los datos se utilizó el software estadístico SPSS aplicando estadística descriptiva: frecuencias, cuadros y gráficos estadísticos; y para contrastar las hipótesis se aplicó análisis de regresión logística multinomial y la prueba Chi cuadrado para verificar la significancia del modelo y de los parámetros.

Resultados

La apreciación sobre las variables fue: 63.7% de solicitantes de licencias estaban de acuerdo y poco de acuerdo con el ambiente físico; 86,8% manifestaron que la calidad de atención es moderada; y el 88.6% sintieron satisfacción con nivel adecuado y moderado.

Para probar la hipótesis nula general H_0 : El ambiente físico y la calidad de atención (variables independientes) no influyen significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento (variable dependiente) en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016, se aplicó análisis de regresión logística multinomial con SPSS y se obtuvo lo siguiente:

Modelo	Criterios de ajuste de modelo	Contraste de la razón de verosimilitud			Pseudo R cuadrado	
	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Cox y Snell	
Sólo interceptación	1997,286				Nagelkerke	,876
Final	1284,566	712,720	9	,000	McFadden	,350

El estadístico Chi-cuadrado de 712,720 con un p-valor de 0,000, llevó a rechazar la hipótesis nula e indica que el modelo general es significativo; es decir, las variables independientes de manera conjunta contribuyen significativamente a la variable respuesta. La bondad de ajuste del modelo es buena, ya que el pseudo R^2 McFadden es 0.350.

De manera similar se procedió para contrastar las cuatro hipótesis específicas, una por cada dimensión de la variable dependiente, y en todos los casos las hipótesis nulas (no influencia) fueron rechazadas; es decir, el ambiente físico y la calidad de atención también influyen significativamente sobre la satisfacción por: las condiciones materiales, la seguridad básica, el funcionamiento institucional y por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Discusión

Determinado que el ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016; que las mismas variables también influyen significativamente sobre las dimensiones de la variable dependiente: condiciones materiales, seguridad básica, funcionamiento institucional y resultados alcanzados; y que la bondad de ajuste del modelo es buena; se puede afirmar que tales resultados tienen relación con lo encontrado por Veliz y Villanueva (2013) en su tesis “Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia

para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur”, donde se conoció que la satisfacción de los usuarios externos presentan una brecha promedio de -0.37, la cual está influenciada por las brechas negativas de los CERITS de Chorrillos (-0.16) y de Villa el Salvador (-0.59). También confirma lo encontrado por Costilla (2014) en su tesis “Satisfacción en el trabajo y calidad de servicio al cliente en un supermercado de Lima, año 2014” que concluyó afirmando que existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción en el trabajo y la calidad de servicio al cliente con un nivel de significancia del 5%.

Cabe precisar que la definición de la variable ambiente físico es dada por el autor de esta investigación, ya que no se encontraron antecedentes ni definiciones teóricas con suficiente rigurosidad científica. Sin embargo, resulta relevante en la satisfacción de los usuarios de servicios públicos; y por lo tanto, debe profundizarse su estudio.

Conclusiones

El ambiente físico y la calidad de atención influyen significativamente en la satisfacción del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2016. De acuerdo al pseudo R^2 de Nagelkerke, la variable dependiente satisfacción del solicitante es explicada en un 87,9% por las variables independientes.

Análogamente, el ambiente físico y la calidad de atención también influyen significativamente sobre las cuatro dimensiones de la variable dependiente satisfacción por: las condiciones materiales, la seguridad básica, el funcionamiento institucional y por los resultados alcanzados del solicitante de licencias de funcionamiento en la Municipalidad Metropolitana de Lima 2016.

Referencias

- Costilla, P. (2014). *Satisfacción en el trabajo y calidad del servicio en el cliente en un supermercado de Lima, 2014*. Lima, Perú: Universidad César Vallejo.
- García, M., Quispe, C. y Ráez, L. (2003). *Mejora continua de la calidad en los procesos*. Industrial Data, Notas científicas, 89-94.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2013). *Metodología de Investigación*. México DF: Mc Graw Hill.
- Quevedo, A. y Andalaf, A. (2008). *Evaluación y propuesta de mejoras de un modelo de atención de usuarios en un servicio público*. Revista Economía y Administración N° 71, Universidad de Concepción, Chile. Recuperado de <http://www2.udec.cl/~rea/REVISTA%20PDF/Rev71/art1.pdf>.
- Rodriguez, N. y Caballero, K. (2013). *Calidad de Atención, desde la perspectiva del usuario en el Centro de Diagnóstico Terapéutico del Hospital San Juan de Dios*. Santiago de Chile: Universidad Academia de Humanismo Cristiano Escuela de Gobierno y Gestión Pública .
- Veliz, M. y Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (cerits) de la DISA II Lima sur*. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.