



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN

PÚBLICA

Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de  
Chorrillos, 2021

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

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Ibarra Zegarra, Linda Paola (ORCID: 0000-0001-5157-4432)

**ASESOR:**

Mg. Papanicolaou Denegrí, Jorge Nicolás Alejandro (ORCID: 0000-0002-0684-8542)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

LIMA - PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

Gracias a mis hijitos Hugo Valentino y Vasco Paolo, a su corta edad supieron comprender que mama tenía que estudiar y por eso las horas para pasear y jugar eran más cortas para poder hacer realidad este sueño, con cada logro estarán orgullosos de su madre lo mejor de mí siempre por y para ustedes.

¡Son mi motor y motivo!

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por guiar mis pasos y darme fortaleza para seguir adelante cuando me sentía muy agotada por las múltiples ocupaciones absorbidas.

A mi asesor Mg. Papanicolau por ser una persona muy tratable con buena disposición para apoyarme en mi formación.

## Índice de Contenidos

Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenidos	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA.	10
3.1 Tipo y diseño de investigación	10
3.2 Variables y operacionalización	11
3.3 Población, muestra y muestreo	11
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	12
3.5 Procedimientos	12
3.6 Métodos de análisis de datos	13
3.7 Aspectos éticos	13
IV. RESULTADOS	15
V. DISCUSIÓN	27
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	42

## Índice de tablas

Tabla 1 <i>Niveles comparativos de Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	15
Tabla 2 <i>Niveles comparativos de elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	16
Tabla 3 <i>Niveles comparativos de la confiabilidad y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	17
Tabla 4 <i>Niveles comparativos del capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de respuesta en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	18
Tabla 5 <i>Niveles comparativos entre seguridad y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	19
Tabla 6 <i>Niveles comparativos del empatía y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	20
Tabla 7 <i>Correlación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	21
Tabla 8 <i>Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	22
Tabla 9 <i>Correlación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	23
Tabla 10 <i>Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.</i>	24
Tabla 11 <i>Correlación entre Seguridad y satisfacción del usuario en el Municipio de Chorrillos, 2021.</i>	25
Tabla 12 <i>Correlación entre Empatía y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021</i>	26

## Índice de Figuras

Figura 1 *Esquema del Diseño de Investigación*

10

## RESUMEN

El presente estudio de investigación se planteó como propósito de analizar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima 2021. El tipo de investigación que se planteó fue básico con diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra fue constituida por 60 personas que realizan trámites de diversos asuntos propios de la gestión de una entidad estatal.

Se utilizó como técnica de recolección de datos mediante la encuesta constituida por dos cuestionarios representativos por cada variable, previamente validados por un panel de expertos, además se midió el grado de confiabilidad utilizando el alfa de Cronbach, resultando con porcentajes satisfactorios de 0.72 para la primera variable calidad de atención y 0.73 para la variable de satisfacción del usuario.

Los resultados demostraron una relación significativa alta igual a 0,918 a un nivel de significancia de  $0.000 < 0,05$ , por lo que se rechazó la hipótesis nula y obviamente se acepta la hipótesis general. En conclusión se obtuvo la existencia de una relación altamente positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario, algo semejante se obtuvo con la relación entre la variable dependiente con las dimensiones: elementos tangibles (0.959), fiabilidad (0,964) capacidad de respuesta (0,809) todas ellas con una relación positiva muy alta y con las dimensiones de seguridad (0.699) y con la empatía (0.465), estas dos últimas con una correlación positiva moderada, según Spearman.

**Palabras clave:** Calidad, atención, usuario, satisfacción, municipalidad.

## ABSTRACT

The present research study was proposed as the purpose of analyzing the relationship between the quality of care and user satisfaction in the Municipality of Chorrillos, Lima 2021. The type of research that was proposed was basic with a non-experimental, transectional design and correlational. The sample was made up of 60 people or users who carry out procedures for various matters pertaining to the management of a state entity.

It was used as a data collection technique through the finding constituted by two representative questionnaires for each variable, previously validated by a panel of experts, in addition, the degree of reliability was measured using Cronbach's alpha, resulting in satisfactory percentages of 0.72 for the first quality of care variable and 0.73 for the user satisfaction variable.

The results showed a high significant relationship equal to 0.918 at a significance level of  $0.000 < 0.05$ , so the null hypothesis was rejected and the general hypothesis was obviously accepted. In conclusion, the existence of a highly positive relationship between the variables quality of care and user satisfaction was obtained, something similar was obtained with the relationship between the dependent variable with the dimensions: tangible elements (0.959), reliability (0.964) response capacity (0.809), all of them with a very high positive relationship and with the dimensions of security (0.699) and with empathy (0.465), the latter two with a moderate positive correlation, according to Spearman

Keywords: Quality, service, user, satisfaction, municipality.



## I. INTRODUCCIÓN

Mundialmente el trato a las personas cuando visitan un establecimiento ya sea público o privado para realizar trámites personales o adquirir servicios, debería centrarse en la calidad de atención y que el cliente y/o administrado cuente con la satisfacción de haber recibido un trato agradable y eficiente de la institución visitada. En España, la calidad de atención a los usuarios de las instituciones públicas, son muchas veces carentes de buen trato y reglas de cortesía a las personas de partes de los empleados y que decir de los profesionales de alto rango y los funcionarios públicos que practican en cierto modo mal trato a los empleados de menor estatus social motivado por múltiples razones estructurales (Gaitán 2016).

En América Latina como en el país de Colombia, según afirma Nubia (2017), en las instituciones públicas el asunto de la calidad de atención al usuario compromete al sector administrativo y ciudadanía en general, que es necesario investigar centrándose en las características de la satisfacción del servicio que prestan en las diferentes instituciones del estado. En el Perú la calidad de atención al público en las instituciones estatales es muy deficiente por la inadecuada atención al cliente aunadas al alto índice de corrupción casi incontrolable, lo que trae consigo un cierto desánimo por parte de los peruanos, por ello existe cierta desconformidad y rechazo a las instituciones del Estado.

En los distritos de Lima precisamente en Chorrillos, la situación casi es igual que ocurre en diversas instituciones públicas, pues una gran mayoría de los empleados estatales no brindan un trato de calidad al administrado y afecta la realidad en la calidad de la atención en el servicio público; los administrados deben esperar el deseo de los trabajadores para que los atiendan, pues varios de ellos no se encuentran en sus lugares de labores, no respetan la hora de ingreso, nada les interesa el administrado, se acumulan las filas, se realizan quejas y reclamaciones ante los superiores en jerarquía pero es como si nada se hiciera porque existe un mal llamado “espíritu de cuerpo” y no se logra solucionar gran cosa; por ello urge un cambio en la selección de personal y consecuentemente en la calidad de atención al público, concediéndoles un buen trato y con ello una adecuada satisfacción al usuario que concurre diariamente a las instalaciones de la

Municipalidad solicitando algún servicio o solución a los problemas que tengan relacionados con los servicios que presta la institución a la ciudadanía.

En este sentido, se formuló como problema general: ¿Qué relación existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2021?; de donde se derivan los siguientes problemas específicos: ¿Qué relación existe entre los elemento tangibles y la satisfacción del usuario en el municipio de Chorrillos, Lima, 2021?; ¿Qué relación existe entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2021?; ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2021?; ¿Qué relación existe entre seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2021? y ¿Qué relación existe entre los empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima 2021?

Como objetivo general del trabajo de investigación se planteó lo siguiente: Determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2021; de donde se derivan los siguientes problemas específicos: Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el municipio de Chorrillos, Lima, 2021; Determinar la relación que existe entre confiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2021. Determinar la relación que existe entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima, 2021 Determinar la relación que existe entre seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima 2021. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima 2021.

Con respecto a la justificación del estudio tiene una gran importancia para el distrito de Chorrillos puesto que permitió identificar la realidad en cuanto se refiere a la calidad de atención y su relación con la satisfacción de los usuarios que concurren a realizar trámites o solicitar servicios de parte de la Municipalidad.

La relevancia de tipo social presenta una visión global de la percepción por parte del usuario con respecto a la calidad del servicio que recibe y cuan satisfecho

estuvo al lograr un mejoramiento sustancial relacionado con el buen trato y afecto que deben tener los empleados con las personas que concurren al indicado establecimiento público. Esto permite a los responsables de la Municipalidad la elaboración de estrategias, capacitación y monitoreo a los trabajadores a fin de alcanzar un clima institucional agradable, en beneficio de toda la comuna distrital.

En cuanto a la justificación teórica brinda conocimientos sobre los aspectos más importantes del tema de estudio a fin de que las autoridades los tomen en cuenta y puedan aplicarlos en torno al mejoramiento de atención al ciudadano que merece un buen trato y atención oportuna de acuerdo a sus necesidades, interés y expectativas de los usuarios. Con referencia a la justificación práctica ayuda a resolver el problema, así como también se proponen distintas estrategias que conlleva a la solución de los mismos, en este sentido este estudio se realizó porque existe la necesidad de incrementar el nivel de calidad de atención y consecuentemente lograr un mejoramiento en la satisfacción del ciudadano en el lugar de estudio. Con respecto a la investigación científica se procedió a la realización de los procesos estadísticos y análisis de resultados comparando con otras investigaciones realizadas anteriormente y la presentación de nuevos recursos metodológicos, para que otros investigadores en un futuro cercano los puedan tomar como referencia.

Como hipótesis general se planteó: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Chorrillos, Lima 2021, seguido de las hipótesis específicas: Existe relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en el municipio chorrillano, Lima 2021. Existe relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima 2021. Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima 2021. Existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima 2021. Existe relación entre la empatía y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, Lima 2021.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional se ha encontrado las siguientes investigaciones: Jaramillo (2020) en su investigación cuyo objetivo es identificar el rango del nivel de satisfacción de las personas que necesitan ciertos servicios orientado a la atención médica no ambulatoria, cuya metodología fue descriptivo, de tipo transeccional o en un solo corte de tiempo donde se empleó la técnica encuesta cuyo instrumento permitió determinar la variable mencionada, donde la muestra fue de 501 personas, asimismo el 93.1% de los encuestados señalaron sentirse altamente satisfechos. Concluyendo que la misma fue alta.

Jemes (2018) en su estudio realizado tuvo como objetivo realizar un estudio de distintas investigaciones científicas para analizar la metodología de las herramientas enfocadas en la medición de calidad en la atención temprana como servicio pediátrico, cuya metodología consistía en revisar lo mencionado previamente en base de datos de alta calidad y veracidad científica como Scopus y Web of Science, tomando como muestra 13 estudios que cumplieron los criterios correspondientes, donde se concluyó que se debe practicar el mejoramiento en la gestión.

Según López (2019) en su estudio realizado tuvo como objetivo medir la satisfacción de la clientela del restaurant Rachy's con relación a la calidad brindada por el personal, usando una metodología cuantitativa de enfoque mixto seleccionando un modelo Servqual, se obtuvo información mediante encuestas a los consumidores, arrojando resultados poco favorables pues la insatisfacción con relación a la empatía y respuesta inmediata evidenciando una relación entre ambas.

Ballesteros (2019) dentro de su estudio tuvo como finalidad: analizar la percepción de la clientela en relación a los servicios que se le brinda, usando una metodología cuantitativa, empírica y descriptiva, donde la población fueron los visitantes que se hospedaron en los meses de marzo al último mes del año del 2015, concluyendo en que los clientes se encuentran satisfechos, aunque existen aspectos para potenciar.

Para Boza & Solano (2017) en su investigación realizado tuvo como propósito establecer el nivel de complacencia de los usuarios de la UCI, utilizando una metodología cuantitativa probabilística, mediante encuestas que fueron procesadas mediante el Software SPSS, concluyendo en la aceptación de la calidad de atención brindada.

Con respecto a las investigaciones a nivel nacional se consideran las siguientes: Lostaunau (2018) en su estudio realizado, señala como objetivo medir la complacencia que percibe el usuario de los servicios de rehabilitación que se brindan en la entidad pública, donde se empleó una metodología descriptiva, de corte transeccional, en la cual la población fueron los usuarios atendidos en determinado mes, utilizando como instrumento el cuestionario, resultando que existe una relación proporcional y medida entre las variables correspondiente, proponiendo la disminución de los tiempos de espera así como mayor empatía.

Chicana (2017) en su investigación realizada tuvo como objetivo medir los niveles de las variables mencionadas en este estudio dentro de una organización gubernamental, donde se aplicó una metodología no experimental descriptiva, usando como herramienta la encuesta procesando datos con el software SPSS, concluyendo que cuentan con bajos niveles de calidad llegando a ser deficiente e ineficiente respecto a la satisfacción del administrado.

Godoy (2018) en su investigación realizada tuvo como objetivo percibir la satisfacción y calidad, aplicando una metodología correlacional, no experimental y descriptiva, posteriormente para de la comprobación de la hipótesis se realizó mediante la correlación de Spearman, como resultado se tiene que; con referencia e infraestructura se encuentran poco satisfechos, en la dimensión de atención se detectó que existe la percepción de satisfecho, concluyendo que hay una adecuada calidad de servicio, lo que constituye el buen nivel de satisfacción al usuario en los servicios que presta el indicado Hospital investigado.

Martínez (2018) su trabajo tuvo como propósito determinar la calidad y satisfacción correspondiente en un municipio, donde se aplicó una metodología cuantitativo, teniendo como instrumento el cuestionario y cuyo resultado fue que

existiere relación significativa entre las variables mencionadas en el administrado del municipio en referencia, reflejándose una correlación.

Chung (2017). Dentro de su investigación tuvo como objetivo ubicar factores resaltantes para potenciar la calidad en el municipio metropolitano de Lima, utilizando una metodología cualitativa, usando entrevistas con expertos, llegando a la conclusión que para potenciar la misma, es necesario considerar factores de contratación de personal calificad y la aplicación de estrategias de calidad de servicio.

Las Teorías y enfoques conceptuales, actualmente en las diferentes instituciones públicas y privadas se tienen muy en cuenta los estándares de calidad y existe un interés superior a nivel internacional y nacional para mejorarla. Por ello, se consideró la teoría de la calidad sostenido por Deming que consiste en un análisis profundo basado en 14 principios para favorecer la calidad con base en un rediseño complementada la segunda variable con la teoría formulada por Philip Crosby, la cual es denominada calidad total o cero defectos, la cual consiste en emplear 4 pilares para desarrollar calidad en las organizaciones de cualquier índole.

Según Mayo, Loredo y Reyes (2015) la definición de calidad tiene una aproximación a proporcionar un significado común, otorgando la pauta para lograr brindar calidad a cierto producto o servicio con diferentes niveles, con respecto a un referente de comparación. De acuerdo a Muñoz (2013) la calidad se enfoca desde distintos tres ángulos: satisfacción, institución y el trabajador. Para Galviz (2011) determina la calidad como una táctica de naturaleza competitiva, cuando sus productos se transforman en inversiones para su clientela, en este contexto el cliente no abandona el producto ya que tiene valor para él, conservándolo y hasta realizar su propaganda ante los demás.

Por otra parte, Gómez (2008) señala que la calidad es definida como una terminología que se adapta fácilmente a una situación que el sujeto pueda encontrarse, asimismo se singulariza por realizar una prestación de servicio motivado por el empeño que se produce. Lo cual significa que toda actividad de índole económica determina un producto, la cual conduce a producir un servicio o bien, con el propósito de satisfacer una necesidad.

Para, Chiavenato (2014), sostiene que es el punto en que el usuario percibe satisfacción por el servicio que recibió, de igual forma es también la expectativa que definen los clientes luego de haber solicitado. En cuanto a la calidad de atención, para Zeithaml, Parasuraman & Berry, (1993) este se diferencia al advertir un servicio, mediante un buen servicio, las expectativas del cliente, las cuales fueron un factor determinante para lograr e incrementar el nivel de calidad conllevando a rebasar las expectativas del usuario con respecto al servicio. Por lo expuesto, la calidad de atención fundamental e imprescindible en todo servicio o negocio exitoso.

Según Galviz, (2011), sostiene que la primera variable es como un compendio de imprescindibles características como: el producto sin ningún defecto, precio justo, rapidez etcétera, que la clientela valora, según como hayan recibido estos servicios y hayan logrado cubrir sus necesidades. Para Chicana (2017), resulta importante remarcar que: cuando una empresa estatal o privada cubre las necesidades de sus usuarios respecto de sus requerimientos según sus necesidades, estos se encontraran aptos de calificar el nivel de su satisfacción.

Con referencia a las dimensiones de la calidad de servicio. Buttle (1996), señala que la calidad en nuestros tiempos por ser una pieza clave e imprescindible del ámbito de servicios ha conducido a los científicos, a proponer diversidad de prototipos que posibiliten medición y definición para pulirla. El modelo de la Escuela Nórdica, de tradición Europea, este modelo se encuadra dentro de las expectativas de la clientela, es decir lo satisface. Las expectativas según el nombrado autor se relaciona en razón a las circunstancias como la comunicación de marketing (oído - boca) necesidades del usuario, local e imagen corporativa.

La Escuela Americana representada por Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), se conoce como modelo SERVQUAL; identificaron 10 determinantes de calidad de servicio y son las siguientes: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación, comprensión a la clientela.

En cuanto a la satisfacción del usuario; Pérez (2017) sostiene que, para que el usuario se sienta satisfecho es necesario que manifieste que la institución brinda un buen servicio, en consecuencia si cumple con las expectativas esperadas

considerando que el servicio prestado es eficiente, esto se ve reflejado en su gusto, constituyendoun factor determinante para que usuario recomiende a otras personas el uso de los servicios de la compañía o institución y esta a su vez gane más clientes y aumente significadamente su prestigio.

Según Millones (2010) indica que la satisfacción es una prueba de que el usuario se encuentra contento con el servicio recibido, o también puede quedarse descontento por la asistencia que recibió, lo que constituye un usuario menos para la institución o empresa y obviamente efectuar reclamos que muchas veces va en desmedro institucional o empresarial. Para Hernández (2011), sostiene que la variable N°2 contiene conocimiento de acuerdo al bien o servicio recibido, haciendo referencia a lo material y sentido emocional, el mismo que es producto de la necesidad de la adquisición de información o datos. Según Pizan & Taylor (2016), la satisfacción del cliente es fundamental indicador para establecer el nivel de la variable N°2, de igual forma es un aspecto fundamental en la perduración de la compañía porque tiene influencia al momento en que el usuario toma una decisión para repetir la experiencia vivida y además realiza el efecto multiplicador mediante la comunicación boca – oído.

Teniendo en cuenta la dualidad de la calidad y su vinculación con el nivel de satisfacción, se tiene que los autores Kotler & Armstrong (2003), indican que la calidad tiene vinculación estrecha con el valor y satisfacción del cliente, entonces se puede definir como sistema total de características del servicio que se relaciona hábilmente con la satisfacción de las necesidades del usuario. Además, Kotler (2015), sostiene que satisfacción o valor percibido por el cliente considera que se siente satisfecho por la obtención de valor determinado por la eficacia en el desempeño del producto o servicio que pudo adquirir evidenciando las características más importantes precisando que el valor obtenido por el cliente es trascendente, siendo el valor percibido dado por:  $Satisfacción = percepciones - expectativas$  y es determinado por el cliente y no la empresa.

Siguiendo a Kotler (2016), se encuentra la afirmación contundente que la satisfacción en los resultados que percibe la clientela en el servicio o producto obtenido y no necesariamente en la realidad es decir que depende fundamentalmente del estado anímico del cliente y su razonamiento.



Con referencia a los elementos que tienen influencia en la satisfacción de la clientela, para Hernández (2011) quien señala que la conducta del cliente, no se refiere necesariamente al raciocinio, donde se pone de manifiesto la disposición del usuario para solicitar un servicio o producto.

Según Hernández (2014). Consideran tres dimensiones para determinar la segunda variable de estudio, las cuales son: (a) Tiempo, asimismo se encuentra direccionada en el marco de la atención y eficacia. (b) Servicio que debe recibir el usuario que está relacionado con la actitud del personal y la atención personalizada y por último la (c) dimensión emocional, considerar el estado emocional del usuario es esencial para una empresa puesto que ahí radica que siga consumiendo los productos y servicios, está centrado en que el cliente y estar emocionalmente satisfecho, según la expectativa que tenga del servicio.

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

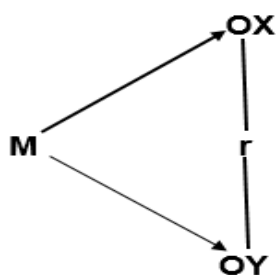
En este trabajo de investigación se empleó el tipo de investigación básica, según Sandi (2014) indica lo siguiente: la referida investigación se le llama también investigación pura, teórica o dogmática, la cual tiene una característica de partir de un marco teórico permaneciendo en él; su fin reside en plantear teorías nuevas o reformar las que ya existen, en aumentar los saberes filosóficos o científicos, sin necesidad de contrastarlos con ningún aspecto práctico. Utiliza el muestreo con propósito de ampliar sus hallazgos más allá del fenómeno estudiado.

Esta investigación cuenta con un enfoque cuantitativo, al respecto los autores Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se vincula con a conteo numéricos, además se caracteriza por tener un conjunto de procesos organizado, sistemáticos para dar lugar a la comprobación de los supuestos planteados.

El diseño de la presente investigación es no experimental, transeccional y correlacional. Para Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) un diseño es no experimental porque no se realiza ningún empleo deliberado de variables y solo se pueden observar los diferentes fenómenos para analizarlos. Asimismo, el estudio es descriptivo porque especifican características de cualquier fenómeno de estudio. Es transeccional, correlacional porque describe relaciones entre dos o más escalas, concepciones o viables en un tiempo específico en términos correlacionales entonces en el estudio se relacionan dos variables El esquema de investigación es el siguiente:

Figura 1

Esquema de la investigación correlacional



Dónde:

M: Muestra

Ox: calidad de servicio

Oy: satisfacción

r: relación entre las dos variables

### 3.2 Variables y operacionalización

Según Hernández-Sampieri y et al. (2018) el concepto es aquel que precisa o señala con otras palabras como se entiende una variable dentro de la investigación y una definición operacional es un conjunto de distintas actividades que deben realizarse para medir determinada variable de estudio con su respectiva intervención.

La definición operacional de la primera variable presenta 5 dimensiones, donde su medición se procedió a realizar mediante la escala de Likert del (0 al 5) de manera ordinal. Donde los indicadores de acuerdo al orden de las dimensiones son las siguientes: Dimensión 1. Responsabilidad presenta como indicadores la rapidez e información oportuna. Dimensión 2. Confiabilidad, considera como indicadores el cumplimiento de promesas y solucionar problemas. Dimensión 3. Seguridad, presenta como indicadores: Conocimiento de personal, credibilidad, confianza. Dimensión 4. Empatía presenta tiene los siguientes indicadores accesibilidad y comprensión del usuario, Dimensión 5. Elementos tangibles, presenta los indicadores siguientes: Infraestructura, equipamiento y personal.

La definición operacional de la satisfacción del cliente se estudia dentro del marco de tres dimensiones: Dimensión 1. Tiempo, presenta como indicadores: Tiempo de Atención, eficacia en la atención. Dimensión 2. Servicio, tiene los siguientes indicadores: Actitud del personal, atención personalizada. Dimensión 3. Estado emocional, la cual presenta los siguientes indicadores: Emocionalmente satisfechos, expectativa del servicio, estos fueron medidos de igual manera que las dimensiones de la primera variable en mención.

### 3.3 Población, muestra y muestreo

La población de estudio estuvo conformada por 70 personas del personal de la organización, procediendo al cálculo respectivo se determinó una muestra de 60 personas, tomando en consideración que según Ñaupás, et al el muestreo es una manera de seleccionar estratégicamente las unidades de estudio, asimismo Hernández y Mendoza (2018) el muestreo probabilístico aleatorio simple, el cual se eligió para esta investigación permite determinar la muestra de acuerdo a la premisa

de que todos tienen las mismas probabilidades de pertenecer a la misma.

Los criterios que obedecen a la inclusión fueron personas de ambos sexos mayores de edad que residan en el ámbito distrital. Que asisten en físico o hayan asistido personalmente a las instalaciones de la Municipalidad con fines de hacer trámites diversos. Mientras los criterios direccionados a la exclusión fueron personas con menos de 18 años, no residan en el ámbito distrital y ciudadanos que hayan realizado sus trámites virtualmente.

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

La técnica para obtener datos se ha realizado mediante la encuesta aplicando el cuestionario como herramienta de investigación con base en el modelo SERVPERF con sus respectivas dimensiones tales como: responsabilidad, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; utilizando alternativas de respuesta según la escala de Likert. Como diseño de los instrumentos de investigación se utilizó el cuestionario compuesto por 31 ítems para detectar el nivel de atención y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Chorrillos. En el diseño se ha utilizado el cuestionario de calidad de atención al usuario, según el modelo SERVPERF estandarizado en el Perú.

#### 3.5 Procedimientos

Se realizaron las coordinaciones institucionales requeridas para la realización de la investigación con las jefaturas de gerentes y subgerentes de la Municipalidad y en especial con el alcalde Distrital de Chorrillos, Sr. Augusto Miyashiro Ushikubo, el cual nos otorgó verbalmente la autorización para realizar la investigación correspondiente, y en forma escrita se adjuntó en anexos. Ulteriormente se utilizó el cuestionario que incluyó 31 preguntas. Para la validación del instrumento, se empleó juicio de expertos y para la confiabilidad: consistencia interna mediante Alfa de Cronbach de acuerdo a sus parámetros.

La técnica que se utilizó dentro de la investigación fue la encuesta, vía cuestionario de formularios que por motivo de la pandemia se puede exponer a los usuarios al peligro, además los trabajadores de la Municipalidad se encuentran

trabajando vía virtual, entonces ante esta coyuntura y por el hecho de que la tesista también es trabajadora de la indicada Municipalidad, se tuvo el apoyo de los funcionarios quienes nos facilitaron los datos de los usuarios y con ello se fue aplicando los cuestionarios correspondientes vía red social hasta alcanzar la muestra por conveniencia denominada también como muestra intencional comprensiva de 60 personas que han acudido anteriormente a las instalaciones de la Municipalidad, motivo de estudio.

### 3.6 Métodos de análisis de datos

Comprende los procesos en aplicación comenzando por la preparación de los cuestionarios para elaborar las preguntas, luego de aplicar el cuestionario a la recopilación de los datos se procedió a la clasificación de los datos por variables, dimensiones e indicadores, para posteriormente trasladarlos dichos datos al software correspondiente, aplicándose las técnicas estadísticas apropiadas con la finalidad de lograr los resultados esperados.

Los datos son procesados y almacenados en hojas de cálculos para lograr los resultados por medio del software respectivo, luego pasan por un análisis estadístico tanto descriptivo como inferencial para la medición de las dimensiones de cada variable facilitando dicho análisis enfocado a los objetivos propuestos tanto el general como los específicos y consecuentemente obtener la distribución de frecuencias, tablas de contingencias con su debida interpretación, finalizando con la contrastación de las hipótesis y la medición de la relación entre las mencionadas variables de estudio con el coeficiente de correlación para distribuciones no paramétricas. Los resultados encontrados se presentan mediante las tablas, figuras, y se interpretan conjuntamente con los resultados obtenidos tanto en las pruebas de normalidad, las pruebas de las hipótesis general y específica y las tablas de frecuencias alineadas a la investigación.

### 3.7 Aspectos éticos

Se mantuvo con estricta confidencialidad y anonimato la identidad de las personas que participaron en este estudio. Asimismo, el trabajo de recojo de información correspondiente tuvo coordinaciones antes de formalizar la carta de presentación brindada por la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

En este procedimiento no se cometió ningún acto de discriminación por algún tipo de índole. Los datos recogidos son totalmente auténticos y originales porque fueron con base en los lineamientos señalados por la entidad universitaria. Asimismo, se tomó en consideración las medidas de protección y distanciamiento social a causa de la coyuntura existente.

#### IV. RESULTADOS

##### Análisis descriptivo

Tabla 1

*Niveles comparativos de Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

		Satisfacción del usuario			Total	
		Insuficiente	Regular	Suficiente		
Calidad de Servicio	Regular	Recuento	1	15	5	21
		% del total	1,7%	25,0%	8,3%	35,0%
	Suficiente	Recuento	0	19	20	39
		% del total	0,0%	31,7%	33,3%	65,0%
Total	Recuento	1	34	25	60	
	% del total	1,7%	56,7%	41,7%	100,0%	

Las personas encuestadas que señalan como suficiente la segunda variable, el 33.3% indican una calidad de servicio suficiente, el 31.7% de los mismos lo percibe como regular, asimismo los que indican como regular la segunda variable, el 8.3% indican una satisfacción suficiente del usuario y el 25% regular, mientras el 1.7% la señala como insuficiente.

Tabla 2

*Niveles comparativos de elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

		Elementos tangibles		Total	
		Regular	Suficiente		
Satisfacción del usuario	Insuficiente	Recuento	1	0	1
		% del total	1,7%	0,0%	1,7%
	Regular	Recuento	14	20	34
		% del total	23,3%	33,3%	56,7%
	Suficiente	Recuento	9	16	25
		% del total	15,0%	26,7%	41,7%
Total	Recuento	24	36	60	
	% del total	40,0%	60,0%	100,0%	

Las personas encuestadas que señalan como suficiente la segunda variable, el 26.7% indican suficientes elementos tangibles, el 15% de los mismos lo percibe como regular, mientras los que indican como regular la segunda variable, el 33.3% señalan a los elementos como suficientes y el 14% regular. Asimismo los encuestados que señalaron como insuficiente satisfacción del usuario, el 1.7% indicaron los elementos tangibles como regular.



Tabla 3

*Niveles comparativos de la confiabilidad y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

		Confiabilidad			Total	
		Insuficiente	Regular	Suficiente		
Satisfacción del usuario	Insuficiente	Recuento	0	1	0	1
		% del total	0,0%	1,7%	0,0%	1,7%
	Regular	Recuento	1	31	2	34
		% del total	1,7%	51,7%	3,3%	56,7%
	Suficiente	Recuento	0	19	6	25
		% del total	0,0%	31,7%	10,0%	41,7%
Total	Recuento	1	51	8	60	
	% del total	1,7%	85,0%	13,3%	100,0%	

Las personas encuestadas que señalan como suficiente la segunda variable, el 10% perciben como suficiente confiabilidad y el 31.7% de los mismos lo percibe como regular, asimismo los que indican como regular la satisfacción del usuario, el 51.7% como regular, el 3.3% suficiente y el 1.7% a señalan como insuficiente. Los encuestados que señalaron como insuficiente la segunda variable, el 1.7% indican una regular confiabilidad.

Tabla 4

*Niveles comparativos del capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de respuesta en la Institución, Chorrillos, 2021.*

			Capacidad de respuesta		Total
			Regular	Suficiente	
Satisfacción del usuario	Insuficiente	Recuento	1	0	1
		% del total	1,7%	0,0%	1,7%
	Regular	Recuento	32	2	34
		% del total	53,3%	3,3%	56,7%
	Suficiente	Recuento	24	1	25
		% del total	40,0%	1,7%	41,7%
Total	Recuento	57	3	60	
	% del total	95,0%	5,0%	100,0%	

Los encuestados que señalan como suficiente la satisfacción del usuario, el 1.7% perciben como suficiente capacidad de respuesta y el 40% de los mismos lo percibe como regular, asimismo los que indican como regular la satisfacción, el 3.3% como suficiente y el 53.3% regular y los que señalaron la variable N°2 como insuficiente, el 1.7% indican una regular capacidad de respuesta.

Tabla 5

*Niveles comparativos entre seguridad y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

			Seguridad			Total
			Insuficiente	Regular	Suficiente	
Satisfacción del usuario	Insuficiente	Recuento	1	0	0	1
		% del total	1,7%	0,0%	0,0%	1,7%
	Regular	Recuento	2	27	5	34
		% del total	3,3%	45,0%	8,3%	56,7%
	Suficiente	Recuento	0	16	9	25
		% del total	0,0%	26,7%	15,0%	41,7%
	Total	Recuento	3	43	14	60
		% del total	5,0%	71,7%	23,3%	100,0%

De los encuestados que señalan como suficiente la variable N°2, el 15% perciben como suficiente seguridad y el 26.7% de los mismos lo percibe como regular, asimismo los que indican como regular la satisfacción, el 45% como regular y el 3.3% insuficiente. Los encuestados que señalaron como insuficiente la segunda variable, el 1.7% perciben una insuficiente seguridad.

Tabla 6

*Niveles comparativos del empatía y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

		Empatía		Total	
		Regular	Suficiente		
Satisfacción del usuario	Insuficiente	Recuento	1	0	1
		% del total	1,7%	0,0%	1,7%
	Regular	Recuento	26	8	34
		% del total	43,3%	13,3%	56,7%
	Suficiente	Recuento	14	11	25
		% del total	23,3%	18,3%	41,7%
Total	Recuento	41	19	60	
	% del total	68,3%	31,7%	100,0%	

Las personas encuestadas que señalan como suficiente la segunda variable, el 18.3% perciben como suficiente empatía y el 23.3% de los mismos lo percibe como regular, asimismo los que indican como regular la satisfacción del usuario, el 43.3% como regular, el 13.3% suficiente. Los encuestados que señalaron como insuficiente la segunda variable, el 1.7% indican una regular empatía.

## Análisis Inferencial

### Prueba de hipótesis general

Tabla 7

*Correlación entre Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

		Calidad de Servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,685*
		N	60
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,685*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	60

En la tabla 7, se apreció una correlación moderada positiva de 0,685, entre las variables de estudio, lo cual da lugar a la existencia de relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, asimismo se obtuvo un valor de significancia igual a 0,000 dando lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, procediendo al descarte de la nula.

## Hipótesis específica 1

Tabla 8

*Correlación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,591	
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	60	
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,591	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

En la tabla 8, se apreció una correlación moderada positiva de 0,591, entre las variables de estudio, lo cual da lugar a la existencia de relación entre elementos tangibles y satisfacción del usuario, asimismo se obtuvo un valor de significancia igual a 0,000 dando lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, procediendo al descarte de la nula.

## Hipótesis específica 2

Tabla 9

*Correlación entre la confiabilidad y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

		Calidad de Servicio	Confiabilidad
Rho de Spearman	Confiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,728
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

En la tabla 9, se apreció una correlación moderada positiva de 0,728, entre las variables de estudio, lo cual da lugar a la existencia de relación entre confiabilidad y satisfacción del usuario, asimismo se obtuvo un valor de significancia igual a 0,000 dando lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, procediendo al descarte de la nula.

### Hipótesis específica 3

Tabla 10

*Correlación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,633
		Sig. (bilateral)	,001
		N	60
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60

En la tabla 10, se apreció una correlación moderada positiva de 0,633, entre las variables de estudio, lo cual da lugar a la existencia de relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, asimismo se obtuvo un valor de significancia igual a 0,001 dando lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, procediendo al descarte de la nula.



#### Hipótesis específica 4

Tabla 11

*Correlación entre Seguridad y satisfacción del usuario en el Municipio de Chorrillos, 2021.*

		Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,528 <sup>*</sup>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,528 <sup>*</sup>
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

En la tabla 11, se apreció una correlación moderada positiva de 0,528, entre las variables de estudio, lo cual da lugar a la existencia de relación entre seguridad y satisfacción del usuario, asimismo se obtuvo un valor de significancia igual a 0,001 dando lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, procediendo al descarte de la nula.

## Hipótesis específica 5

Tabla 12

*Correlación entre Empatía y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021*

		Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	60
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,531
		Sig. (bilateral)	,076
		N	60

En la tabla 12, se apreció una correlación moderada positiva de 0,531, entre las variables de estudio, lo cual da lugar a la existencia de relación entre empatía y satisfacción del usuario, asimismo se obtuvo un valor de significancia igual a 0,001 dando lugar a la aceptación de la hipótesis alterna, procediendo al descarte de la nula.

## V. DISCUSIÓN

La discusión de resultados se realizó mediante la comparación con los antecedentes de este estudio. Esta investigación tuvo como objetivo general formulado establecer la existencia entre la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el municipio de Chorrillos, donde se dio lugar a la correlación entre calidad y satisfacción dentro del lugar de estudio alcanzando una correlación positiva muy alta entre las variables de estudio en mención. Este resultado es contrastado con los estudios obtenidos por López (2019) cuya finalidad fue determinar si existía influencia de la calidad de un servicio sobre la satisfacción en un restaurante. Corroborando la existencia de una relación significativa entre ambas variables de estudio. De la misma forma Ballesteros (2019) en su trabajo de investigación direccionada a la evaluación con el respectivo análisis de la perspectiva del cliente a determinado servicio brindado por una organización privada, este estudio se realizó con la finalidad de diagnosticar y plantear estrategias para la mejora en la captación de clientes, además el autor tuvo como objetivo, determinar la relación entre estas dos variables. Concluyendo que la institución tiene una buena calidad de atención manteniendo satisfechos a sus clientes.

Esto concuerda con el autor Galviz (2011) define a la calidad como una estrategia de índole competitiva, cuando sus productos o servicios se transforman en inversiones para sus clientes, en este contexto el cliente no abandona el producto porque tiene valor para él, conservándolo para posteriormente realizar la respectiva propaganda ante los demás. En cuanto a los objetivos específicos se obtuvo valores de significancia entre las dimensiones consideradas, siendo no normales por ser los datos menores de 0,05; utilizándose también la Rh de Spearman como significancia de correlación, tal como se indica a continuación: Existe relación entre los dimensión 1 de la primera variable y segunda variable propiamente dicha en la Municipalidad de Chorrillos, posteriormente los demás objetivos específicos también señalaron tener una relación significativa entre las variables de estudio.

Por otra parte al comparar los resultados porcentuales mediante la tabla cruzada en la investigación se tiene que de acuerdo a los resultados obtenidos de la muestra

de estudio en los usuarios, el nivel de la primera variable se encuentra en la categoría ineficiente con el 70%, le sigue la categoría regular con el 30% y por último la categoría eficiente no se obtuvo resultado; y en el nivel de la segunda variable se encuentra en la categoría ineficiente con el 66.67%, le sigue la categoría regular con el 33.33% y por último la categoría eficiente sin resultado. Estos resultados son muy diferentes al encontrado por Jaramillo-Beltrán, Luna-López, Flores-Padilla, Alarcón-Chávez y Trejo-Franco (2020)) en el cual tuvieron como propósito identificar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados con atención médica y quirúrgica, obteniendo como conclusión que el nivel de la satisfacción global de los usuarios hospitalizados fue alta.

Martínez, L.M. (2018) en su trabajo de investigación para obtener el grado de maestra en Gestión Pública por la Universidad César Vallejo, tuvo como objetivo general calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguña, Ica 2018, cuyo resultado final fue determinar que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atenciónal público y satisfacción del usuario de Municipalidad en referencia, reflejándose una correlación  $r=0,624$  y un nivel de significancia de 0,000 menor a la región crítica 0,05, que tiene cierta semejanza con la presente investigación. Es necesario remarcar que la calidad se manifiesta en todos los campos de la vida cotidiana, institucional y empresarial por ello Deming (1989), refiere que “Calidad es traducir las necesidades futuras de los usuarios en características medibles; solo así un producto puede ser diseñado y fabricado para dar satisfacción a un precio que el cliente paga; la calidad puede estar definida solamente en términos del agente. En pocas palabras la calidad es la traducción de las necesidades futuras. Según Ishikawa (1986), sostiene que, la calidad, significa calidad del producto, más específico, calidad es calidad del trabajo, calidad del servicio, calidad de la atención, calidad de proceso, calidad de la gente, calidad del sistema, calidad de la compañía, calidad de objetivos, etcétera. En este contexto y según los resultados de la investigación, la Municipalidad de Chorrillos, se debió incrementar la calidad de atención para alcanzar niveles altos de satisfacción al usuario

Una investigación trascendente referido a la satisfacción Jemes (2018) en su estudio realizado tuvo como objetivo realizar una comparación de diferentes

investigaciones científicas para analizar la metodología de las herramientas enfocadas en la medición de calidad en la atención temprana como servicio pediátrico, cuya metodología consistía en revisar lo mencionado previamente en base de datos de alta calidad y veracidad científica como Scopus y Web of Science, tomando como muestra 13 artículos que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión, donde se concluyó que se debe practicar el mejoramiento continuo en la gestión de los centros del servicio, esta investigación tiene cierta similitud con la realizada en la Municipalidad de Chorrillos con la diferencia que el indicado autor tomó como muestras en un servicio pediátrico. Pero es tan importante con la investigación realizada por; Pérez (2017) quien sostiene que, para que el usuario se satisficiera plena es necesario que manifieste que la institución brinda un buen servicio, en consecuencia si cumple con las expectativas esperadas es factible que considere que el servicio prestado es eficiente, esto se ve manifestado en el gusto de la persona, constituyendo un factor determinante para que usuario recomiende a otras personas la utilización de los servicios de la empresa o institución y esta a su vez gane más clientes y aumente significadamente su prestigio y el engrandecimiento de imagen institucional

Es preciso remarcar que los investigadores Boza & Solano (2017) en su estudio realizado tuvo como objetivo determinar el nivel de complacencia de los pacientes de la unidad de Cuidados intensivos, utilizando una metodología cuantitativa probabilística, mediante encuestas que fueron procesadas mediante el Software SPSS a diferencia de la presente tesis donde se utilizó mayormente el Software Excel, llegando a la conclusión que existe aceptación en la calidad de atención brindada.

Una investigación que más tiene similitud que la tesis ha sido realizado por Martínez (2018) cuyo objetivo determinar la calidad de servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de la Tinguíña, Ica, aplicando la metodología de tipo no experimental, correlacional y de enfoque cuantitativo teniendo como instrumento el cuestionario y cuyo resultado fue que existe relación significativa entre las variables mencionadas en la atención al usuario del indicado municipio, obteniéndose una correlación significativa  $r=0,624$  utilizando procesos semejantes a la investigación

Así mismo Chung (2017). en su tesis realizada con el propósito de identificar los factores más trascendentes para potenciar la calidad del servicio del usuario en la Municipalidad de Lima Metropolitana, quien utilizó una investigación cualitativa, usando técnicas de entrevistas con expertos, focus Group, llegando a la conclusión que para potenciar la calidad de servicio en las Municipalidades de Lima Metropolitana es necesario considerar factores de contratación de personal calificado y la aplicación de estrategias de calidad de servicio. Esta tesis tiene cierta similitud con lo realizado en la Municipalidad de Chorrillos con la diferencia que el indicado autor empleó una investigación cualitativa.

Por otro lado Lostaunau (2018) en tesis realizada teniendo como objetivo general identificar el trato que percibe el usuario de los servicios de rehabilitación que se brindan en una entidad pública, empleándose como esta presente investigación la metodología descriptiva, no experimental de diseño correlacional, transeccional, una población estuvo constituida por los pacientes atendidos durante el mes de marzo del indicado año, usando el cuestionario como instrumento destinado a auscultar la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo, cuya conclusión fue que existe una relación significativa proporcional y mensurada en la satisfacción del usuario y la calidad de atención percibida, disminución de los tiempos de espera así como aumentar considerablemente la dimensión empatía.

También Chicana (2017) en su investigación realizada tuvo como objetivo medir los niveles de calidad de atención y satisfacción del administrado en la Superintendencia Nacional de Migraciones, se aplicó una metodología no experimental descriptiva, usando como herramienta la encuesta procesando datos con el software SPSS, concluyendo que cuentan con bajos niveles de calidad llegando a ser deficiente e ineficiente respecto a la satisfacción del administrado. En esta tesis se encontró resultados casi idénticos a la investigación realizada en la Municipalidad de Chorrillos.

Entonces tal como se ha expuesto líneas arriba, toda institución sea estatal, no estatal o de tipo empresarial es imprescindible que tenga bien clara la calidad de atención a los usuarios para satisfacerlos eficientemente. Esto se logra mediante la identificación y preparación adecuada de los que conforman el talento humano en una determinada organización y para ello también deben estar bien

estimulados, tener capacitaciones permanentes y también incentivos para los mejores trabajadores, reconociendo sus derechos conforme lo determinan las leyes del estado peruano.

En conclusión después de haber concluido satisfactoriamente este proceso de investigación científica se está en condiciones de afirmar tajantemente que la calidad de atención es deficiente y no satisface las expectativas del usuario en la Municipalidad de Chorrillos y se necesita mejor planificación, capacitación y trabajo en equipo para elevar la imagen Institucional.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Municipio de Chorrillos, lo cual demuestra que a mayor calidad de servicio, mejores fueron a ser los rangos de la satisfacción del usuario en el lugar de estudio.

**Segunda:** Se determinó la relación entre la primera dimensión de la variable N°1 y N°2 en la organización gubernamental, lo cual demuestra que a mayor elementos tangibles mejores fueron los rangos de la satisfacción del usuario en el lugar de estudio.

**Tercera:** Se determinó la relación entre la segunda dimensión de la variable N°1 y N°2 en la organización gubernamental, lo cual demuestra que a mayor confiabilidad, mejores fueron los rangos de la satisfacción del usuario en el lugar de estudio.

**Cuarta:** Se determinó la relación entre la tercera dimensión de la variable N°1 y N°2 en institución, lo cual demuestra que a mayor capacidad de respuesta, mejores fueron los rangos de la satisfacción del usuario en el lugar de estudio.

**Quinta:** Se determinó la relación entre la cuarta dimensión de la variable N°1 y N°2 en la organización gubernamental, lo cual demuestra que a mayor seguridad, mejores fueron los rangos de la satisfacción del usuario en el lugar de estudio.

**Sexta:** Se determinó la relación entre la quinta dimensión de la variable N°1 y N°2 en la organización gubernamental, lo cual demuestra que a mayor empatía, mejores fueron los rangos de la satisfacción del usuario en el lugar de estudio.



## VII. RECOMENDACIONES

**PRIMERO.** Programar y Ejecutar ciclos de capacitación en habilidades blandas para los funcionarios de planta de la Municipalidad, los cuales deben ser direccionados por el alcalde del consejo distrital de Chorrillos a fin de tener una mejor la calidad atención y así aumentar significadamente la satisfacción del usuario que recurre a la instrucción en busca soluciones rápidas sobre los asuntos derivados del servicio que presta la institución.

**SEGUNDO:** Realizar un trabajo en equipo por parte de gerencia en comunicaciones a fin de elevar significativamente la imagen institucional un tanto inadecuada y percibida por el descontento del usuario, es decir que todos los componentes de la institución deben trabajar conjuntamente en función a objetivos comunes favoreciendo la cooperación, la integración, la confianza, la empatía, la capacidad de respuesta para el buen trato y plena satisfacción del usuario.

**TERCERO.** Mejorar los elementos tangibles tales como infraestructura y dotación de mobiliario adecuado para facilitar la atenciónal usuario, porque muchas veces tiene que esperar largos tiempos de espera y por lo menos debe tener muebles adecuados para su espera.

**CUARTO:** Sugerir que continúen con la investigación, puesto que se trata de dar una buena calidad de atención a losusuarios que concurren día a día a las instalaciones de la Municipalidad en estudio

## REFERENCIAS

- Abbasi-Moghaddam, M. A., Zarei, E., Bagherzadeh, R., Dargahi, H., & Farrokhi, P. (2019). Evaluation of service quality from patients' viewpoint. *BMC health services research*, 19(1), 170. <https://doi.org/10.1186/s12913-019-3998-0>
- Abidova, A., da Silva, P. A., & Moreira, S. (2020). Predictors of Patient Satisfaction and the Perceived Quality of Healthcare in an Emergency Department in Portugal. *The western journal of emergency medicine*, 21(2), 391–403. <https://doi.org/10.5811/westjem.2019.9.44667>
- Andersen, I. A., Kleiven, O. T., Kyte, L., & Pettersen, M. (2020). Quality of care and job satisfaction in a Hospital Trust before and after The Coordination Reform in Norway. *Nursing open*, 7(6), 1707–1714. <https://doi.org/10.1002/nop2.554>
- Aguirre, C.D.A (2009). Human resources satisfaction with laboral conditions in infirmary. Factors that affect La Habana  
it. [spectrum@infomed.sld.cu](mailto:spectrum@infomed.sld.cu) [http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2009000400021](http://www.scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000400021)
- Arias,L.(2018). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudadde Tingo María.*  
[http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1475/LAF_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asamrew, N., Endris, A. A., & Tadesse, M. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Journal of environmental and public health*, 2020, 2473469. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Ayele, Y., Hawulte, B., Feto, T., Basker, G. V., & Bacha, Y. D. (2020). Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE open medicine*, 8, 2050312120922659. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>

Ballesteros, A.(2019) *Evaluación y análisis de la percepción del nivel de satisfacción del cliente, del servicio de atención brindado en la Agencia de Limón del Instituto Costarricense de Electricidad, para diagnosticar y establecer estrategias de mejora en la captación de nuevos clientes y retención de los existentes* <http://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoKERWA2787>

Becerra-Canales. y Condori-Becerra, A (2018) *Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica, Perú.*  
<https://medes.com/publication/148726> Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública 2019;36(4): 658-663

Biswas, B., & Roy, S. K. (2020). Service quality, satisfaction and intention to use Union Digital Center in Bangladesh: The moderating effect of citizen participation. PloS one, 15(12), e0244609.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0244609>

Boza , R., & Solano , E. (Febrero de 2017). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016.* [tesis de posgrado] Universidad de San José Costa Rica.

Boza,R & Solano, E. ( 2017) *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera de Costa Rica.*  
<https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1659>

Cardona, D. y Agudelo H.B.(2007) Personal satisfaction as a component of adult's quality of life in Medellín Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia.doriscar@guajiros.udea.edu.co,bagudelo@guajiros.udea.edu.co  
<https://www.scielosp.org/article/rsap/2007.v9n4/541-549/>

- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos el capital humano de las organizaciones*. Editorial McGraw-Hill.
- Chicana, L.M. (2017) *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones Lima 2016*.  
<https://es.scribd.com/document/406633318/gestion-de-calidad-pdf>
- Cronin, J.J. and Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Re-examination and Extension, *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, pp. 55-68.  
<http://www.sciepub.com/reference/180080>.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Editorial Díaz de Santos S.A.
- Denis- Echezarreta, R. y Denis-Echezarreta, Y. (2009). *Scientifical and ethical impact of the development of implantology in society*. Cuba.  
<http://scielo.sld.cu/pdf/rhcm/v8n4/rhcm29409.pdf>.
- Esmeral Insight (2019). *Employee satisfaction, human resource management practices and competitive advantage: The case of Northern Cyprus*.  
<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/EJMBE-01-2019-0001/full/htm>.
- Godoy, A.L. (2018) *Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el Seguro Social de Salud EsSalud Ayacucho 2018*.  
[http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TESIS\\_GOD\\_OY\\_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4501/TESIS_GOD_OY_AYDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gómez L. (2008) *Gestión De Recursos Humanos*. 5ta ed. Editorial Pearson.
- González-könig, g. (2016) *Determinantes de la satisfacción de vida de las personas en las ciudades de la frontera norte de México*. Revista Edición: Vol.7, Núm.1

por Gabriel González König Edición: Vol.7 Núm.1 enero-abril 2016  
[https://rde.inegi.org.mx/rde\\_17/doctos/rde\\_17\\_art4.pdf](https://rde.inegi.org.mx/rde_17/doctos/rde_17_art4.pdf).

Grönroos, C. (1988). Service Quality: The Six Criteria of Good Service Quality.  
Review of Business, 18-19.

Hernández, P. (2010). *La importancia de la satisfacción del usuario*.  
[Dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3815643](http://Dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3815643)

Hernández P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. Editorial Centro  
Universitario de Investigaciones  
Bibliotecológicas.<https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/viewFile/36463/35311>.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) Metodología de la Investigación. Las rutas  
cuantitativa, cualitativa y mixta .México. Mc Graw Hill

Ishikawa, K. (1986). *¿Qué es control total de la calidad?* Editorial normal.

Jaramillo-Beltrán, M. , Luna-López, M.C. , Flores-Padilla L., Alarcón-Chávez, E. Trejo-  
Franco, J. (2020 ) Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad  
del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua, México.  
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201c.pdf>

Jemes I,C, Romero-Galisteo,R.P, Labajos,M.T. , Moreno, N, (2018) *Anales de  
Pediatria*. [https:// www.sciencedirect.com/science/article/pii/ S1695403318301802](https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1695403318301802) Volume 90, Issue 5, May 2019, Pages 301-309.

Juran, J. (1990). *La Planificación de la calidad*. Editorial Díaz de Santos.

Kotler, P. & Armstrong, G. (2003). *Fundamentos de marketing*. Editorial Pearson-  
Prentice Hall.

- Kotler, P., & Keller, K. (2009). *Dirección de marketing*. Editorial Pearson educación.
- Kuo, K. M., Liu, C. F., Talley, P. C., & Pan, S. Y. (2018). Strategic Improvement for Quality and Satisfaction of Hospital Information Systems. *Journal of healthcare engineering*, 2018, 3689618. <https://doi.org/10.1155/2018/3689618>
- López , D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante. Guayaquil, Ecuador* [Tesis de posgrado]. Universidad de Guayaquil.
- López, D, C. (2018) *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy´s de la ciudadde Guayaquil*. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- Lostanau ( 2018) *Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el servicio de medicina física y rehabilitación, hospital regional de Ica, marzo 2018*. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE\\_911d29ac6fd182f02e0cd41e5b9fb3](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UWIE_911d29ac6fd182f02e0cd41e5b9fb3).
- Luna-López, M.C. ,Flores-PadillaL.,Alarcón-Chávez,E. Trejo- Franco, J. (2020 ) *Satisfacción de los usuarios hospitalizados en una unidad del IMSS en Ciudad Juárez, Chihuahua, México*. <https://www.medigraphic.com/pdfs/enfermeriaimss/eim-2020/eim201c.pdf>
- Mayo J.C., Loredó N.A. y Reyes S.N. (2015) En torno al concepto de calidad: Reflexiones para su definición. Retos en la Dirección.[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2306-91552015000200004](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004).
- Martín-Manjarrés, S. (2013) *Aplicación de los principios éticos a la metodología de la investigación*. [dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6288907.pdf](http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6288907.pdf).

- Martines San Miguel L. (2018) Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [Tesis de posgrado]Universidad Cesar Vallejo.
- Millones, P. (2010). Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes. Editorial Universitaria.
- Muñoz, M.K.(2013). *Calidad de la atención y su relación con indicadores de control prenatal en medicina familiar*. <https://cdigital.uv.mx/bitstream/handle/1944/49650/MunozToledoM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Mulugeta, B., Girma, M., Kejela, G., Meskel, F. G., Andarge, E., & Zerihun, E. (2019). Assessment of Youth-Friendly Service Quality and Associated Factors at Public Health Facilities in Southern Ethiopia: A Facility-Based Cross-Sectional Study. *BioMed research international*, 2019, 9696278. <https://doi.org/10.1155/2019/9696278>
- Ñahuirima, Y. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas*, [Tesis posgrado Universidad Nacional José María Arguedas].
- Okumu, C., & Oyugi, B. (2018). Clients' satisfaction with quality of childbirth services: A comparative study between public and private facilities in Limuru Sub-County, Kiambu, Kenya. *PloS one*, 13(3), e0193593. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0193593>
- Osibanjo, O.A., Kehinde, O..J. y Abiodun, A. J. (2012) *Human Resource Management and Employee Job Satisfaction: Evidence from the Nigerian Banking Industry* .<https://mx.search.yahoo.com/search?fr=mcafee&type=>

E210MX91213G0&p=Human+resources+satisfaction+with+laboral+conditions  
+in+infirmary.+Factors+that+affect

Ozretić Došen, Đ., Škare, V., Čerfalvi, V., Benceković, Ž., & Komarac, T. (2020).  
Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using  
SERVQUAL. *Acta clinica Croatica*, 59(2), 285–293.  
<https://doi.org/10.20471/acc.2020.59.02.12>

Pérez, V. (2010). *Calidad total en la atención al cliente: Pautas para garantizar la  
excelencia en el servicio*. Editorial Vigo.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=283019>

Pertierra-Galindo N, Froilán-Torres MC, Salcedo-Joven MI,  
<https://medes.com/publication/146251>

Pertierra-Galindo N, Froilán-Torres MC, Salcedo-Joven MI, Román-crespo  
B y Froilán- Torres MC (2019) *Estudio de satisfacción del paciente ante la  
realización de una ecografía en atención primaria*.  
<https://medes.com/publication/146251>

Prieto, A.T y Hernández (2014). Satisfacción del usuario: elementos conceptuales  
para su determinación. *Revista Ethos Venezolana*  
<https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaEthosvenezolana/2014/vol6/no1/2.pdf>

Hirsch, H.J. (2004, como se citó en Puglisi M.A. 2008) *Sistema y límites de los delitos  
de peligro*. [https://revistas  
colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/latinoamericana-  
derecho/article/view/21385/19058](https://revistas<br/>colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/latinoamericana-<br/>derecho/article/view/21385/19058).

Revista Anales de Pediatría Asociación Española de Pediatría (2019)

Reyes, J. C. y OGTI MEF (2021). *Proceso presupuestario del sector  
público*. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/ogie/capacitacion/2\\_ppto\\_sector\\_p  
ublico\\_06042017.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/ogie/capacitacion/2_ppto_sector_p<br/>ublico_06042017.pdf). Perú.



Romero-Galisteob, J. y Moreno (2018) *Evaluación de la calidad de servicio en Atención Temprana: revisión sistemática*. España.

Salvo-Donangelo L, Román-Crespo, B. *Satisfacción del paciente ante la realización de una SEMERGEN*. 2019;45(4):239-250  
<https://doi.org/10.1016/j.semerg.2018.08.007> .

Sawang, S., Chou, C. Y., & Truong-Dinh, B. Q. (2019). The perception of crowding, quality and well-being: a study of Vietnamese public health services. *Journal of health organization and management*, 33(4), 460–477.  
<https://doi.org/10.1108/JHOM-08-2018-0233>

Sihuín-Tapia, E.Y. , Gómez-Quispe, O.E. y Ibáñez-Quispe, V.(2015) *Satisfaction of hospitalized patients in a hospital in Apurímac, Peru*

Suhail, P., & Srinivasulu, Y. (2021). Perception of service quality, satisfaction, and behavioral intentions in Ayurveda healthcare. *Journal of Ayurveda and integrative medicine*, 12(1), 93–101. <https://doi.org/10.1016/j.jaim.2020.10.011>

Titoria, R., Upadhyay, M., & Chaturvedi, S. (2020). Quality of routine immunization service: Perception of clients. *Indian journal of public health*, 64(1), 44–49.  
[https://doi.org/10.4103/ijph.IJPH\\_92\\_19](https://doi.org/10.4103/ijph.IJPH_92_19)

Tor, S. (s/f) *Epistemología de la calidad*.  
<https://es.scribd.com/document/353931047/Epistemologia-de-La-Calidad>.

Zeithaml, V., Parasuraman, A., & L Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Editorial Díaz de Santos, S.A.

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de Consistencia

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital De Chorrillos, 2021

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 1: Calidad de atención				
CALIDAD DE ATENCIÓN	Según Mayo, Loredo y Reyes (2015) la definición de calidad tiene una aproximación a proporcionar un significado común, otorgando la pauta para lograr brindar calidad a cierto producto o servicio con diferentes niveles, con respecto a un referente de comparación.	Que a su vez está compuesta por 05 dimensiones, elementos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, seguridad y empatía	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Rango
			Elementos tangibles	Infraestructura Equipamiento Personal	1, 2 3, 4 5,6 7	Escala de Lickert  1 (Totalmente en desacuerdo)  2 (En desacuerdo)  3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo)  4 (De acuerdo)  5 (Totalmente de acuerdo)	Suficiente: 76 – 100  Regular 48 – 75  Ineficiente: 20 - 47
			Confiabilidad	Cumplimiento de promesas Solucionar problemas	8, 9, 10		
			Capacidad de respuesta	Rapidez Información oportuna	11, 12 13		
			Seguridad	Conocimiento de personal Credibilidad Confianza	14, 15 16		
			Empatía	Accesibilidad Comprensión del usuario	17, 18 19, 20		

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	VARIABLES E INDICADORES				
			Variable 2: Satisfacción al usuario				
			<i>Dimensiones</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítems</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Rango</i>
SATISFACCIÓN AL USUARIO	Pérez (2017) sostiene que, para que el usuario se sienta satisfecho es necesario que manifieste que la institución brinda un buen servicio, en consecuencia si cumple con las expectativas esperadas considerará que el servicio prestado es eficiente.	Que a su vez está compuesta por 03 dimensiones, tiempo, servicio y emocional	Tiempo	Tiempo de atención Eficacia en la atención	1, 2 3, 4	Escala de Lickert 1 (Totalmente en desacuerdo) 2 (En desacuerdo) 3 (Ni de acuerdo ni en desacuerdo) 4 (De acuerdo) 5 (Totalmente de acuerdo)	Suficiente: 41 – 55  Regular 26 – 40  Ineficiente: 11 - 25
			Servicio	Actitud del personal Atención personalizada	5, 6 7, 8		
			Emocional	Emocionalmente satisfechos Expectativa del servicio	9, 10 11		

## Anexo 2: Operacionalización de las variables

### Variable: Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos
Elementos tangibles	Infraestructura Equipamiento personal	1,2,3,4,5,6,7	Insuficiente: 20-47  Regular: 48-75  Suficiente: 76-100
Confiabilidad	Cumplimiento de promesas Solucionar problemas	8, 9, 10	
Capacidad de respuesta	Rapidez Información oportuna	11, 12,13	
Seguridad	Conocimiento de personal Credibilidad Confianza	14, 15,16	
Empatía	Accesibilidad Comprensión del usuario	17, 18, 19,20	

**Variable: Satisfacción del usuario**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>ítems</b>	<b>Niveles o rangos</b>
Tiempo	Tiempo de atención Eficacia en la atención	1,2,3,4,5,6,7	Insuficiente: 11-25 Regular: 26-40 Suficiente: 41-55
Servicio	Actitud del personal Atención personalizada	8, 9, 10	
Emocional	Emocionalmente satisfechos Expectativa del servicio	11, 12,13	

### **Anexo 3: Ficha Técnica**

#### **Ficha Técnica 1**

Denominación	: Cuestionario de Calidad de Servicio
Tomado de	: Godoy (2018)
Adaptación	: Ibarra (2021)
Objetivo	: Obtener información sobre la primera variable según la percepción del personal administrativo
Ámbito de aplicación	: Municipalidad Distrital de Chorrillos
Tiempo	: 15 a 20 minutos aproximadamente
Forma de administración	: Colectivo

#### **Ficha Técnica 2**

Denominación	: Cuestionario de Satisfacción del usuario
Tomado de	: Martinez (2018)
Adaptación	: Ibarra (2021)
Objetivo	: Obtener información sobre la segunda variable según la percepción del personal administrativo
Ámbito de aplicación	: Municipalidad Distrital de Chorrillos
Tiempo	: 15 a 20 minutos aproximadamente
Forma de administración	: Colectivo

## Anexo 4: Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de Calidad de Servicio

Estimado (a), con el presente cuestionario o pretendemos obtener información respecto a la Calidad de Servicio, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la misma. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

	<b>CATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>
S	Totalmente de acuerdo	5
CS	De acuerdo	4
AV	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
CN	En desacuerdo	2
N	Totalmente en desacuerdo	1

<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>Dimensión 1: Elementos tangibles</b>						
1	Considera que la infraestructura de la institución es adecuada	1	2	3	4	5
2	Al ingresar a la institución, aprecia un ambiente ordenado y limpio					
3	La institución cuenta con mobiliarios que brinden comodidad al usuario					
4	La institución ofrece una atención personalizada a los usuarios (Preferencial)					
5	El personal de la institución se encuentra correctamente presentable					
6	Al ingresar a la institución, observa al personal correctamente identificado					
7	La institución cuenta con el equipamiento tecnológico necesario (televisores, computadoras, cámaras de seguridad)					
<b>Dimensión 2: Confiabilidad</b>						
8	Ante una consulta sé que el personal que me está atendiendo tiene la capacidad y los conocimientos necesarios para darme una respuesta	1	2	3	4	5
9	Considera que las instrucciones proporcionadas por el personal para que usted pueda efectuar su consulta o reclamo son claras					
10	El personal cumple con realizar todo lo mencionado al momento de la atención					
<b>Dimensión 3: Capacidad de respuesta</b>						
11	La atención brindada por el personal de orientación fue	1	2	3	4	5



	brindada de manera concisa					
12	El personal de la institución le brinda un servicio rápido al momento de atenderlo, reduciendo tiempos de espera					
13	Considera usted que su consulta o reclamo presentado fue atendida de manera oportuna					
<b>Dimensión 4: Seguridad</b>		1	2	3	4	5
14	Le inspiran confianza y seguridad el personal que prestan sus servicios en la institución					
15	El comportamiento de los responsables de la institución le transmite confianza					
16	Considera usted que la institución cumple con todas las medidas de seguridad (cámaras de vigilancia, extintores, alarmas, señalizaciones)					
<b>Dimensión 5: Empatía</b>		1	2	3	4	5
17	Se puede comunicar telefónicamente con el personal de la institución para resolver alguna inquietud respecto algún servicio.					
18	Considera que el personal de la institución atiende de manera cálida y amable al usuario.					
19	Considera usted que el personal de la institución tiene predisposición de orientar al usuario.					
20	Encuentra elementos informativos como (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros					

## Cuestionario de Satisfacción al usuario

Estimado (a), con el presente cuestionario o pretendemos obtener información respecto a la Satisfacción al usuario, para lo cual te solicitamos tu colaboración, respondiendo todas las preguntas. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la misma. Marque con una (X) la alternativa que considera pertinente en cada caso.

Escala Valorativa

	<b>CATEGORÍA</b>	<b>CÓDIGO</b>
S	Totalmente de acuerdo	5
CS	De acuerdo	4
AV	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
CN	En desacuerdo	2
N	Totalmente en desacuerdo	1

<b>VARIABLE 2: SATISFACCIÓN AL USUARIO</b>						
<b>Dimensión 1: Tiempo</b>						
1	El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado	1	2	3	4	5
2	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.					
3	El servicio proporcionado por el personal es el que usted esperaba como usuario					
4	El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta					
<b>Dimensión 2: Servicio</b>						
5	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	1	2	3	4	5
6	El personal de la institución brinda un servicio amable y cortés.					
7	La institución cuenta con un horario flexible que permite una atención adecuada.					
8	Está conforme con los horarios de atención del que dispone la institución para atender a la ciudadanía.					
<b>Dimensión 3: Emocional</b>						
9	Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda	1	2	3	4	5
10	El servicio recibido en la institución ha superado sus expectativas					
11	En general, está satisfecho con el servicio					

## **Anexo 5: Certificados de validez de expertos**

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

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Considera que la infraestructura de la institución es adecuada	X		X		X		
2	Al ingresar a la institución, aprecia un ambiente ordenado y limpio	X		X		X		
3	La institución cuenta con mobiliarios que brinden comodidad al usuario	X		X		X		
4	La institución ofrece una atención personalizada a los usuarios (Preferencial)	X		X		X		
5	El personal de la institución se encuentra correctamente presentable	X		X		X		
6	Al ingresar a la institución, observa al personal correctamente identificado	X		X		X		
7	La institución cuenta con el equipamiento tecnológico necesario (televisores, computadoras, cámaras de seguridad)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>								
8	Ante una consulta sé que el personal que me está atendiendo tiene la capacidad y los conocimientos necesarios para darme una respuesta	X		X		X		
9	Considera que las instrucciones proporcionadas por el personal para que usted pueda efectuar su consulta o reclamo son claras	X		X		X		
10	El personal cumple con realizar todo lo mencionado al momento de la atención	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11	La atención brindada por el personal de orientación fue brindada de manera concisa.	X		X		X		
12	El personal de la institución le brinda un servicio rápido al momento de atenderlo, reduciendo tiempos de espera	X		X		X		
13	Considera usted que su consulta o reclamo presentado fue atendida de manera oportuna	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
14	Le inspiran confianza y seguridad el personal que prestan sus servicios en la institución	X		X		X		
15	El comportamiento de los responsables de la institución le transmite confianza	X		X		X		
16	Considera usted que la institución cumple con todas las medidas de seguridad (cámaras de vigilancia, extintores, alarmas, señalizaciones)	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
17	Se puede comunicar telefónicamente con el personal de la institución para resolver alguna inquietud respecto algún servicio.	X		X		X		
18	Considera que el personal de la institución atiende de manera cálida y amable al usuario	X		X		X		
19	Considera usted que el personal de la institución tiene predisposición de orientar al usuario.	x		x		x		
20	Encuentra elementos informativos como (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. DORIS NATALIA CANTA CASTRO**      **DNI: 25744311**

**Especialidad del validador: Especialidad del validador: Mg. En Administración y Dirección de Empresas**

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

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

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

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

**14 de mayo del 2021**

  
**Firma del Experto Informante**

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TIEMPO</b>							
1	El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado	X		X		X		
2	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		
3	El servicio proporcionado por el personal es el que usted esperaba como usuario	X		X		X		
4	El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		
6	El personal de la institución brinda un servicio amable y cortés.	X		X		X		
7	La institución cuenta con un horario flexible que permite una atención adecuada.	X		X		X		
8	Está conforme con los horarios de atención del que dispone la institución para atender a la ciudadanía.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: EMOCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda	X		X		X		
10	El servicio recibido en la institución ha superado sus expectativas	X		X		X		
11	En general, está satisfecho con el servicio	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los Items planteados son suficientes para medir las dimensiones de la variable.

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. DORIS NATALIA CANTA CASTRO**      **DNI: 25744311**

**Especialidad del validador: Especialidad del validador: Mg. En Administración y Dirección de Empresas**

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

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

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

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

**14 de mayo del 2021**



**Firma del Experto Informante**

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Considera que la infraestructura de la institución es adecuada	X		X		X		
2	Al ingresar a la institución, aprecia un ambiente ordenado y limpio	X		X		X		
3	La institución cuenta con mobiliarios que brinden comodidad al usuario	X		X		X		
4	La institución ofrece una atención personalizada a los usuarios (Preferencial)	X		X		X		
5	El personal de la institución se encuentra correctamente presentable	X		X		X		
6	Al ingresar a la institución, observa al personal correctamente identificado	X		X		X		
7	La institución cuenta con el equipamiento tecnológico necesario (televisores, computadoras, cámaras de seguridad)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>								
8	Ante una consulta sé que el personal que me está atendiendo tiene la capacidad y los conocimientos necesarios para darme una respuesta	X		X		X		
9	Considera que las instrucciones proporcionadas por el personal para que usted pueda efectuar su consulta o reclamo son claras	X		X		X		
10	El personal cumple con realizar todo lo mencionado al momento de la atención	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11	La atención brindada por el personal de orientación fue brindada de manera concisa.	X		X		X		
12	El personal de la institución le brinda un servicio rápido al momento de atenderlo, reduciendo tiempos de espera	X		X		X		
13	Considera usted que su consulta o reclamo presentado fue atendida de manera oportuna	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
14	Le inspiran confianza y seguridad el personal que prestan sus servicios en la institución	X		X		X		
15	El comportamiento de los responsables de la institución le transmite confianza	X		X		X		
16	Considera usted que la institución cumple con todas las medidas de seguridad (cámaras de vigilancia, extintores, alarmas, señalizaciones)	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
17	Se puede comunicar telefónicamente con el personal de la institución para resolver alguna inquietud respecto algún servicio.	X		X		X		
18	Considera que el personal de la institución atiende de manera cálida y amable al usuario	X		X		X		
19	Considera usted que el personal de la institución tiene predisposición de orientar al usuario.	x		x		x		
20	Encuentra elementos informativos como (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros.	X		X		X		



**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. ROBERTO VLADIMIR ROMO ASTETE**

**DNI: 10266747**

**Especialidad del validador: Especialidad del validador: Mg. En Administración y Dirección de Empresas**

**25 de mayo del 2021**

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: TIEMPO</b>								
1	El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado	X		X		X		
2	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		
3	El servicio proporcionado por el personal es el que usted esperaba como usuario	X		X		X		
4	El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: SERVICIO</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		
6	El personal de la institución brinda un servicio amable y cortés.	X		X		X		
7	La institución cuenta con un horario flexible que permite una atención adecuada.	X		X		X		
8	Está conforme con los horarios de atención del que dispone la institución para atender a la ciudadanía.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: EMOCIONAL</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda	X		X		X		
10	El servicio recibido en la institución ha superado sus expectativas	X		X		X		
11	En general, está satisfecho con el servicio	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr/ Mg: **Mg. ROBERTO VLADIMIR ROMO ASTETE**

**DNI: 10266747**

**Especialidad del validador:** Especialidad del validador: **Mg. En Administración y Dirección de Empresas**

**25 de mayo del 2021**

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

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

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

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

  
Firma del Experto Informante

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>								
1	Considera que la infraestructura de la institución es adecuada	X		X		X		
2	Al ingresar a la institución, aprecia un ambiente ordenado y limpio	X		X		X		
3	La institución cuenta con mobiliarios que brinden comodidad al usuario	X		X		X		
4	La institución ofrece una atención personalizada a los usuarios (Preferencial)	X		X		X		
5	El personal de la institución se encuentra correctamente presentable	X		X		X		
6	Al ingresar a la institución, observa al personal correctamente identificado	X		X		X		
7	La institución cuenta con el equipamiento tecnológico necesario (televisores, computadoras, cámaras de seguridad)	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>								
8	Ante una consulta sé que el personal que me está atendiendo tiene la capacidad y los conocimientos necesarios para darme una respuesta	X		X		X		
9	Considera que las instrucciones proporcionadas por el personal para que usted pueda efectuar su consulta o reclamo son claras	X		X		X		
10	El personal cumple con realizar todo lo mencionado al momento de la atención	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11	La atención brindada por el personal de orientación fue brindada de manera concisa.	X		X		X		
12	El personal de la institución le brinda un servicio rápido al momento de atenderlo, reduciendo tiempos de espera	X		X		X		
13	Considera usted que su consulta o reclamo presentado fue atendida de manera oportuna	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>								
14	Le inspiran confianza y seguridad el personal que prestan sus servicios en la institución	X		X		X		
15	El comportamiento de los responsables de la institución le transmite confianza	X		X		X		
16	Considera usted que la institución cumple con todas las medidas de seguridad (cámaras de vigilancia, extintores, alarmas, señalizaciones)	x		x		x		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>								
17	Se puede comunicar telefónicamente con el personal de la institución para resolver alguna inquietud respecto algún servicio.	X		X		X		
18	Considera que el personal de la institución atiende de manera cálida y amable al usuario	X		X		X		
19	Considera usted que el personal de la institución tiene predisposición de orientar al usuario.	x		x		x		
20	Encuentra elementos informativos como (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los Items planteados son suficientes para medir la dimensión

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. ENRIQUE ARMANDO PERAMAZ DIAZ**

**DNI: 08081315**

**Especialidad del validador: Especialidad del validador: Maestría en Derecho empresarial**

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

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

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

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

Lima, 25 de mayo de 2021.



---

**Firma del Experto Informante**

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: TIEMPO</b>							
1	El tiempo de espera para ser atendido es el adecuado	X		X		X		
2	Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.	X		X		X		
3	El servicio proporcionado por el personal es el que usted esperaba como usuario	X		X		X		
4	El personal le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: SERVICIO</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	X		X		X		
6	El personal de la institución brinda un servicio amable y cortés.	X		X		X		
7	La institución cuenta con un horario flexible que permite una atención adecuada.	X		X		X		
8	Está conforme con los horarios de atención del que dispone la institución para atender a la ciudadanía.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: EMOCIONAL</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda	X		X		X		
10	El servicio recibido en la institución ha superado sus expectativas	X		X		X		
11	En general, está satisfecho con el servicio	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. ENRIQUE ARMANDO PERAMAZ DIAZ**

**DNI: 08081315**

**Especialidad del validador: Especialidad del validador: Maestría en Derecho empresarial**


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

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

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

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

Lima, 25 de mayo de 2021.

  
\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante**

### Anexo 6: Confiabilidad de las variables

U s u a r i a	Variable: Calidad de atención																				Variable: Satisfacción											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
1	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3		
2	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	
3	2	4	3	5	4	5	4	3	4	4	4	5	2	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	4
4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	4	5	5	3	4	4	4	5	3	4	5	2	3	3	3	3	
5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	
6	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	3	4	4	4	3	2	4	5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	4	4	
7																																
8																																
9																																
10																																
11																																
12																																
13																																
14																																
15																																



## ANÁLISIS DE LA CONFIABILIDAD

Título de la tesis: **Calidad de atención y su relación con la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Chorrillos, Lima 2021.**

### **Confiabilidad**

Para Sánchez y Reyes (2002), la confiabilidad de un instrumento es “el grado de consistencia de los puntajes obtenidos por un mismo grupo de sujetos en una serie de mediciones tomadas con el mismo test. Es la estabilidad o constancia de los puntajes logrados en un test” (p. 156).

Para realizar la interpretación de confiabilidad del instrumento según George & Mallery (2003), establecieron los siguientes criterios:

“coeficiente alfa  $> 0.9$  es excelente,  
coeficiente alfa  $> 0.8$  es bueno,  
coeficiente alfa  $> 0.7$  es aceptable,  
coeficiente alfa  $> 0.6$  es cuestionable,  
coeficiente alfa  $> 0.5$  es pobre,  
coeficiente alfa  $< 0.5$  es inaceptable” (p.231).

Para la validación del presente instrumento se sometió al juicio de expertos, que presentaron sugerencias para mejorar el instrumento y validar su uso como instrumento para medir los indicadores determinados por los objetivos de la investigación. Para efectuar un análisis adecuado a las variables estudiadas, se ha empleado el programa SPSS V. 24,0, a fin de obtener el resultado la fiabilidad de alfa de Cronbach en mismo que nos brinda la información de los resultados traducido en porcentaje.

Se utilizó el coeficiente llamado “Alfa de Cronbach” cuya escala de valores de 0 a 1 y, cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna del constructo. Para Celina y Campo, citado por (Bojórquez Molina & López Aranda, 2013). “El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0.7; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja, el

valor superior a 0.7 revela una fuerte relación entre las preguntas”.

Los cálculos para encontrar el análisis de confiabilidad por el alfa de Cronbach de utilizó el Software SPSS en la versión 24.

## RESULTADOS DE LA CONFIABILIDAD

### **Análisis de confiabilidad para la variable independiente Calidad de atención**

Se puede apreciar que el instrumento de la investigación sobre la calidad de atención proporciona un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.722; el valor de este coeficiente es aceptable de fiabilidad de instrumento.

Alfa de Cronbach	0.722	N° de elementos	20
------------------	-------	-----------------	----

El alpha de Cronbach es aceptable

### **Análisis de confiabilidad para la variable dependiente: Satisfacción del cliente**

Alfa de Cronbach	0.723	N° de elementos	11
------------------	-------	-----------------	----

Se puede apreciar que el instrumento de la presente investigación proporciona un Coeficiente Alfa de Cronbach de 0.723; el valor de este coeficiente es El alpha de Cronbach es aceptable de fiabilidad de instrumento.

## Anexo 7: Base de datos de las variables

I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31		
3	2	2	3	4	2	3	2	3	4	5	2	3	2	1	4	5	4	2	4	3	4	1	4	3	3	2	4	3	5	2		
4	4	4	3	3	2	3	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3		
4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2		
4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4		
2	2	2	3	4	2	2	3	4	4	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3		
3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	4		
4	4	1	1	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4	5	1	2	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4		
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	
2	3	3	4	2	1	5	2	2	3	2	4	3	2	2	3	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	4	2	2	2	
5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4	3	4	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	
5	4	5	4	3	2	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	
5	5	5	4	5	2	5	4	4	4	4	2	4	3	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
5	5	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	
3	3	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	5	4	2	1	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	1	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	5	4	4	3	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	
5	5	5	4	3	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	1	5	4	4	4	4	4	4	3	5	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
4	4	5	4	3	1	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
5	4	5	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	4	5	3	2	5	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	3	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	3	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4
4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4
5	5	5	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	1	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	5	4	4	3	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	5	5	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4
4	4	4	4	2	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	3	1	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	5	2	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	5	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4
5	5	5	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	3	4	1	5	5	5	4	4	4	4	5	1	4	1	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3
5	5	5	4	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4

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

## Anexo 8: Constancia de haber aplicado el instrumento


Formulario sin título   Se han guardado todos los cambios en Drive

   [Enviar](#)

Preguntas Respuestas **60**



Municipalidad de  
**Chorrillos**



**Ch**  
chorrillos  
*Vive feliz*

### Calidad de atención y satisfacción del usuario de la MDCH 2021.

Estimado usuario, su valioso aporte contribuirá a potenciar la calidad de servicio brindado por el personal edil. Es preciso señalar que la información brindada a continuación tiene carácter de confidencial, motivo por el cual se ha brindado un consentimiento informado para el uso de los valores obtenidos en cada una de las respuestas.

**Genero**

Mujer

Hombre

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 26 de Mayo de 2021

Carta P. 070-2021-UCV-EPG-SP

ING.

Augusto Sergio Miyashiro Ushikubo

ALCALDE

MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **IBARRA ZEGARRA, LINDA PAOLA**; identificada con DNI N° 41297214 y código de matrícula N° 7002482425; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

**CALIDAD DE ATENCION YSU INCIDENCIA CON LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS, LIMA 2021.**

En este sentido, solicito a su digna persona facilitar el acceso a nuestro(a) estudiante, a fin que pueda obtener información en la institución que usted representa, siendo nuestro(a) estudiante quien asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de concluir con el desarrollo del trabajo de investigación (tesis).

Agradeciendo la atención que brinde al presente documento, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



**Ruth Angélica Chicana Becerra**

Coordinadora General de Programas de Posgrado Semicpresenciales  
Universidad Cesar Vallejo



MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS SUBGERENCIA DE SERVICIO DOCUMENTARIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO MESA DE PARTES		
05	26 MAY 2021	RECIBIDO
N° EXP:	N° DOG: 6409	
N° REP:	HORA: 13:06	FIRMA: [Firma]



*Municipalidad de Chorrillos*  
*Procuraduría Pública Municipal*

"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA"

**CARTA N° 350-2021-PPM/MDCH**

Chorrillos, 16 de junio del 2021

**DOCTORA:**

**RUTH ANGELICA CHICANA BECERRA**

Coordinadora General de Programas de Postgrado Semipresenciales  
Universidad César Vallejo

Presente.-

ASUNTO: Otorga permiso

REFERENCIA: Carta P. 070-2021-UCV-EGP-SP

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. Para saludarle como Alcalde de la Municipalidad de Chorrillos y a la vez hacer de conocimiento, que mi despacho otorga el permiso a la ~~maestrando~~, IBARRA ZEGARRA, LINDA PAOLA, identificada con N° de DNI 41297214 del programa de Maestría en Gestión Pública, para que realice el trabajo de investigación (tesis) titulado: Calidad de atención y satisfacción del usuarios en la Municipalidad Distrital de Chorrillos, 2021. Es propicia la oportunidad para testimoniarle las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DE CHORRILLOS

Mg. Augusto Sergio Miyashiro Ushikubo  
ALCALDE

## Anexo 9: Figuras

Figura 1

*Niveles comparativos de Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

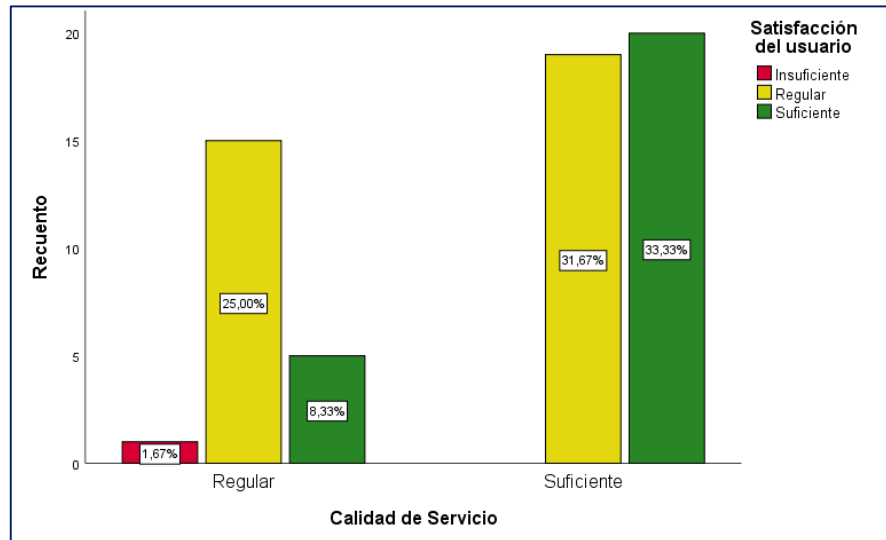




Figura 2

*Niveles comparativos de Satisfacción del usuario y elementos tangibles en la Institución, Chorrillos, 2021.*

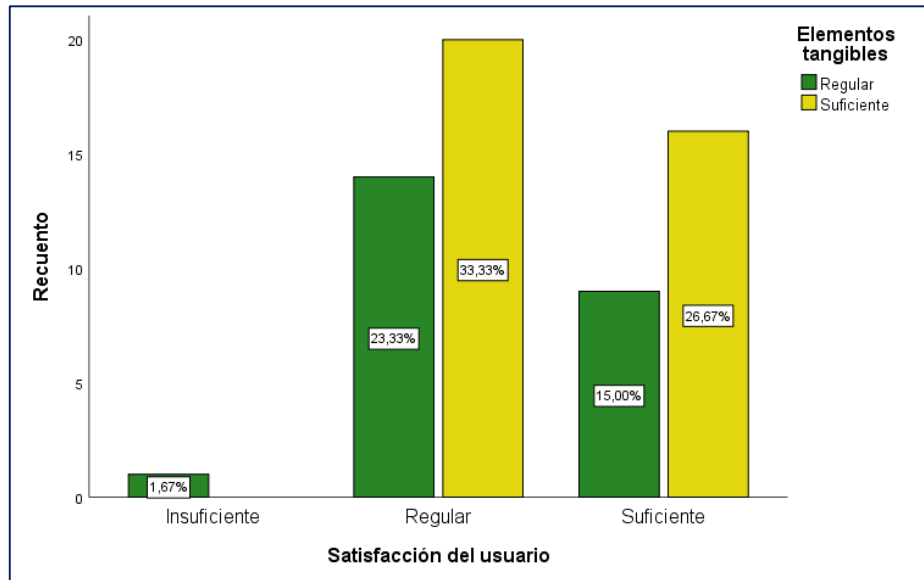


Figura 3

*Niveles comparativos de Satisfacción del usuario y confiabilidad en la Institución, Chorrillos, 2021.*

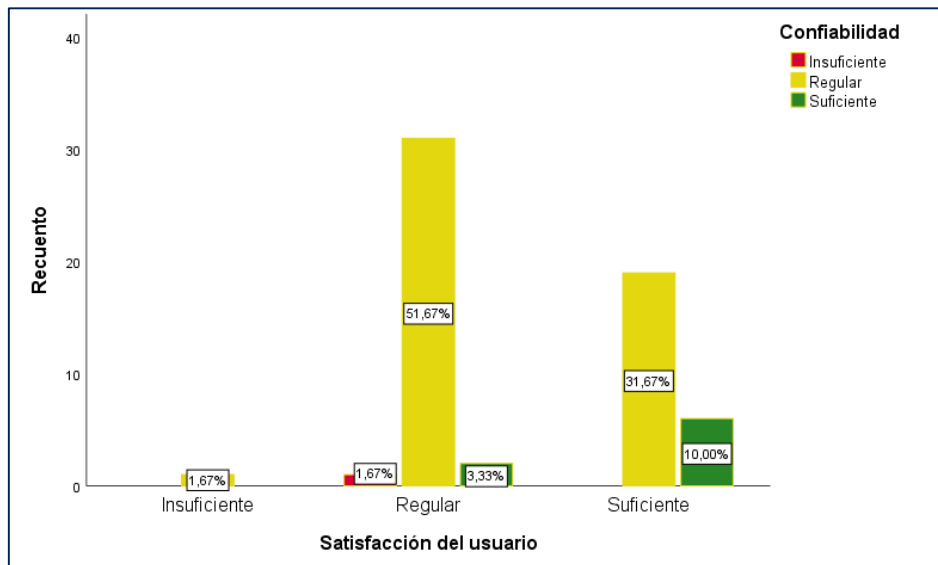


Figura 4

*Niveles comparativos de Satisfacción del usuario y capacidad de respuesta en la Institución, Chorrillos, 2021.*

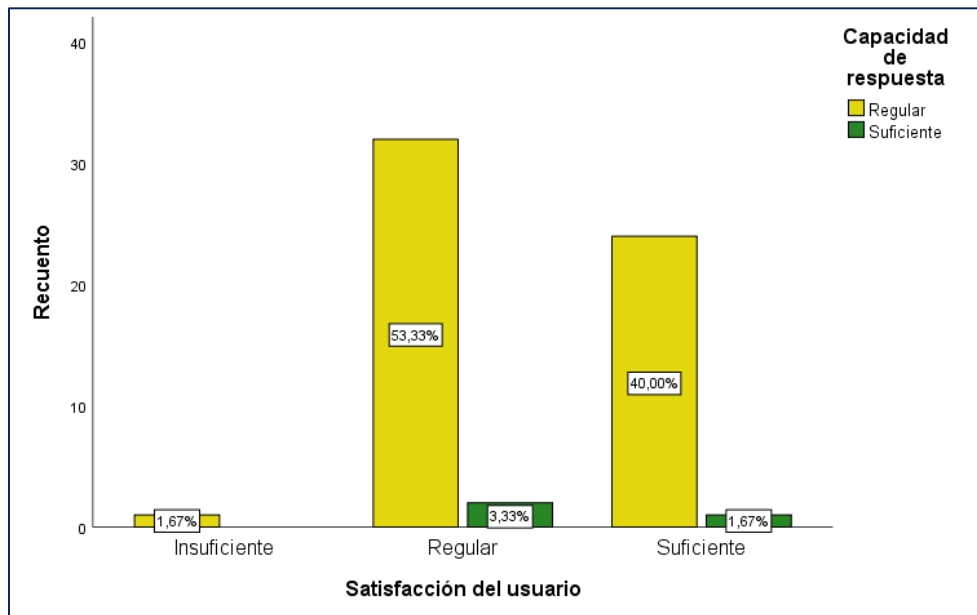


Figura 5

*Niveles comparativos de Satisfacción del usuario y seguridad en la Institución, Chorrillos, 2021.*

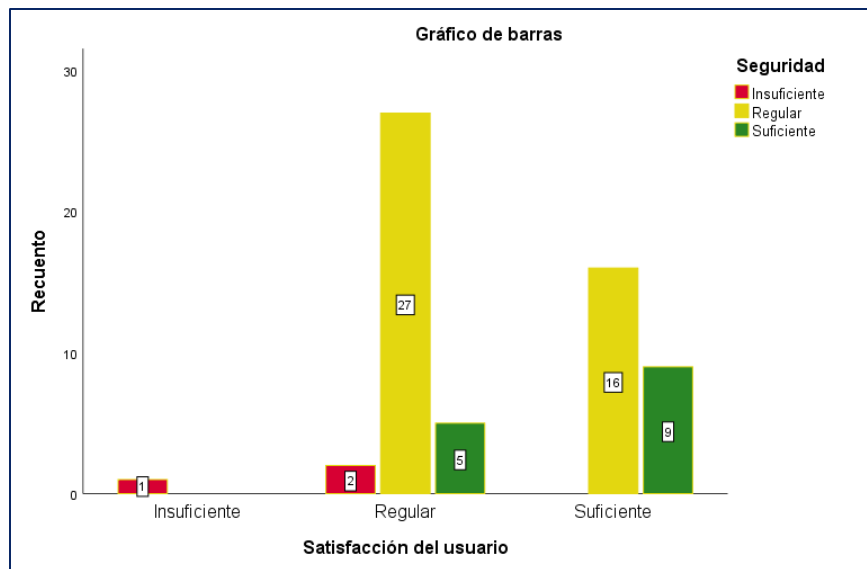


Figura 6

*Niveles comparativos de empatía y satisfacción del usuario en la Institución, Chorrillos, 2021.*

