



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la
Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Zaquinaula Arenas, Elis Diana (ORCID: 0000-0002-2699-8783)

ASESOR:

Dr. Carcausto Calla, Wilfredo Humberto (ORCID: 0000-0002-3218-871X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a Dios, mi familia y a mis hijos que me brindaron todo su apoyo, me comprendieron, tuvieron tolerancia e infinita paciencia, para permitir así llevar adelante mi proyecto de vida, porque si no estuvieran a mi lado este triunfo no sería lo mismo. A ellos, mi infinito cariño y gratitud.

Agradecimiento

Deseo expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza y capacidad; a mi familia que siempre confía en mí y en los proyectos que tengo en mente y también un profundo agradecimiento para mis maestros que siempre estuvieron inculcándome nuevos aprendizajes que me servirán para ponerlo en práctica en la sociedad.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	01
II. MARCO TEÓRICO	04
III. METODOLOGÍA	14
3.1. Tipo y diseño de investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos	20
IV. RESULTADOS	21
V. DISCUSIÓN	31
VI. CONCLUSIONES	37
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41
ANEXOS	48

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Validez del instrumento por juicio de expertos	18
Tabla 2. Confiabilidad variables calidad de servicio y satisfacción del usuario	19
Tabla 3. Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	25
Tabla 4. Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario	26
Tabla 5. Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario	27
Tabla 6. Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	28
Tabla 7. Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario	29
Tabla 8. Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario	30

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Niveles de la calidad de servicio	21
Figura 2. Niveles de la calidad de servicio por dimensiones	22
Figura 3. Niveles de la satisfacción del usuario	23
Figura 4. Niveles de la satisfacción del usuario por dimensiones	24

RESUMEN

El objetivo de la investigación fue establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad de San Martín de Porres - Lima, 2021. El tipo de estudio fue básica con enfoque cuantitativo, de diseño no experimental. La población fue de 1500 usuarios de la municipalidad distrital de San Martín de Porres – Lima, 2021 y la muestra de 306 usuarios. Como instrumentos se utilizaron las encuestas para cada una de las variables. Los resultados demostraron que la calidad de servicio según la mayoría es regular con un predominio de un 41,5% (n=127) en comparación al nivel bueno con un 31,4% (n=96), y un 27,1% (n=83) perciben un nivel malo, por otro lado, la satisfacción en la mayoría es de nivel medio con un predominio de un 43,8% (n=134) en comparación al nivel alto en el 30,1% (n=92), y bajo en el 26,1% (n=80). Se concluye que la calidad del servicio tuvo una relación positiva considerable de ($Rho = 0,694$) y significativa de ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$) con la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Martín de Porres, Lima 2021.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción del usuario, municipalidad.

ABSTRACT

The objective of the research was to establish the relationship between quality of service and user satisfaction in the municipality of San Martin de Porres - Lima, 2021. The type of study was basic with a quantitative approach, of non-experimental design. The population was 1500 users of the district municipality of San Martin de Porres – Lima, 2021 and the sample of 306 users. Surveys were used as instruments for each of the variables. The results showed that the quality of service according to the majority is regular with a predominance of 41.5% (n = 127) compared to the good level with 31.4% (n = 96), and 27.1% (n = 83) perceive a bad level, on the other hand the satisfaction in the majority is of medium level with a predominance of 43.8% (n = 134) compared to the high level in 30.1% (n = 92), and low by 26.1% (n=80). It is concluded that the quality of the service had a considerable positive relationship of (Rho = 0.694) and significant of (p-value = 0.000 < 0.01) with user satisfaction in the district municipality of San Martin de Porres, Lima 2021.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, municipality

I. INTRODUCCIÓN

Para las entidades de todo el mundo, con respecto a la calidad de sus servicios, son elementos esenciales que tuvieron como finalidad de cumplir con ciertas necesidades de los consumidores o usuarios, lo cual ya no es un tema de competencia sino una característica plena de una institución confiable para el quehacer empresarial y organizacional (Blantari, 2020).

Lo que se relacionó también es la necesidad de adquirir mejores conocimientos, actitudes y habilidades en los empleados, de una manera dinámica que considere las variaciones y avances en la tecnología, la ciencia y el desarrollo social (Živković et al., 2019). De igual manera la Organización Internacional del Trabajo (**OIT, 2017**) refirió que dentro de los procesos del progreso de la calidad de asistencia hacia los usuarios esta la capacitación de sus trabajadores, que es un proceso efectivo en donde se mejoró las habilidades para realizar un trabajo o servicio adecuado, lo cual es esencial en una humanidad inestable e integrada en la que nos desarrollamos actualmente, donde la competencia es una actividad diaria. Es por lo mismo, que las organizaciones deben considerar siempre capacitar a sus trabajadores, lo cual mejorará sus estrategias, porque habiendo un desarrollo continuo de sus profesionales el capital intelectual aumentará por ende el crecimiento organizacional se dará de una manera más productiva diferenciándola de las demás (Parra y Rodríguez, 2016).

A nivel internacional en México se observó que el desequilibrio entre las competencias que se desarrolló a nivel laboral y las exigencias actuales tuvieron una repercusión negativa en el efecto de conseguir trabajo, se encontró que el 43% de las empresas mexicanas tiene dificultades en el proceso de reclutamiento porque no llegan a cumplir con los requisitos establecidos (OIT, 2017). Asimismo, el contexto del mercado laboral en Latinoamérica y el Caribe se pudo explicar en los siguientes datos: se encontró un aproximado de 25 millones que no cuentan con trabajo, 135 millones de trabajadores que realizan sus labores bajo la informalidad, representando un 47% de la fuerza laboral, asimismo el 30% está en un nivel de pobreza, el 18% de jóvenes no cuentan con un empleo, asimismo se observó brechas como: discriminación, falta de oportunidades, entre otros problemas, donde

la región se representó con una zona de desigual en termino de oportunidad laboral, a comparación de las otras regiones (OIT, 2017).

En el ámbito nacional se presentó una tasa de crecimiento laboral del 5,1% en la última década lo cual es una cifra por encima de las expectativas de la región de Latinoamérica, el cual llegó al 3,1% de crecimiento. Inclusive en las inversiones de las actividades sociales como la educación donde el incremento se dio de 2,9% a 3,6% de inversión en razón del Producto Bruto Interno (OIT, 2017).

Por otro lado, a nivel local, el actual trabajo de investigación se efectuó en el municipio del distrito de San Martin de Porres, la cual se observó que el número de quejas se ha incrementado en los últimos meses, debido a una falta de atención hacia los usuarios, dejándolos en muchas ocasiones con las mismas dudas ya que no hay una solución eficaz y valida a sus reclamos o consultas, además se ha contemplado que el personal no suele tener una respuesta clara ante la duda o reclamo del usuario quedando insatisfecho en la atención prestada, tampoco la empatía la cual todo servidor público debe tener en el momento de realizar una atención ante una persona que busca una respuesta o solución, por lo cual, es importante que se estudie como la calidad del servicio ofrecido puede estar repercutiendo en la satisfacción del usuario, y con ello tomar otras estrategias en donde el usuario quede encantado y complacido con la atención brindada. Para ello, se formuló el siguiente problema general: ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad de San Martin de Porres - Lima 2021? asimismo, los problemas específicos fueron: ¿Qué relación existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario? ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario? ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario? ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario? ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción del usuario?

La investigación se justificó teóricamente, porque se presentó un análisis de las teorías existente además de información obtenida de investigaciones con el fin no solo de conocer la naturaleza de las variables, sino también, para interpretar los hallazgos encontrados, que contribuyeron a desarrollar de una manera positiva el servicio que se le brindó al usuario. Desde un punto práctico, este estudio fue relevante porque el resultado encontrado sirvió para concientizar el significado de

la calidad del servicio en función con la satisfacción del usuario, con la finalidad de seguir mejorando estos procesos y entregar una mejor asistencia hacia la sociedad, ya que el usuario siempre buscó en la atención ser atendido con empatía y respeto. Con relación a la justificación metodológica fue un estudio valioso, ya que se utilizó instrumentos para medir las variables los cuales fueron evaluados por expertos, además de medir su confiabilidad interna con lo cual pudo ser aplicado como referente a posteriores estudios desarrollados en el mismo contexto. De manera que, en la actual investigación, como objetivo general, se buscó: establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad de San Martín de Porres - Lima, 2021. A fin de alcanzar el objetivo general se planteó los objetivos específicos siguientes: Determinar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Determinar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario.

Para responder a la pregunta y objetivos de investigación, se formuló las hipótesis siguientes, hipótesis general: Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad de San Martín de Porres - Lima, 2021. Y como hipótesis específicas se tuvo; Existe una relación directa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario. Existe una relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario. Existe una relación directa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario. Existe una relación directa entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Existe una relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario.

II. MARCO TEÓRICO

Con mención a las investigaciones previas considerados para el contexto nacional, se tuvo a Morocho (2019) quien obtuvo dentro de sus resultados que la satisfacción se asoció con el servicio que se le entregó al comprador o cliente en la empresa Alpecoro durante el año 2018, lo que se confirmó por un nivel de correlación alto por un 0.821 de Rho de Spearman significativa al 0,000, es por ello que se desarrolló una mejor calidad en el servicio, entonces hubo una mayor satisfacción por parte del cliente. Otro de los estudios es el de Fernández (2018) quien de acuerdo a sus resultados pudo evidenciar que el nivel de calidad del servicio se asoció al nivel satisfactorio del usuario evidenciado por un resultado alto de correlación positiva de 0.937, lo que indicó que la mejora de las variables repercutió de manera positiva en la otra de manera bidireccional, esto a nivel municipal en la provincia de Cota Cajamarca. También, el estudio de Navarro y Lozano (2018) manifestó que la calidad del servicio mostró una asociación directa con la satisfacción de los usuarios, donde también se evidenció que los trabajadores necesitan de capacitaciones en cuanto a la calidad de atención, principalmente de una comunicación adecuada, el desarrollo de valores y cortesía, el control y afrontamiento de conflictos, con el motivo de incrementar los niveles en la calidad del servicio ofrecidos en la institución. Otro estudio es el de Martínez (2018) quien también evidencio una correlación importante en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de un municipio en Ica durante el periodo del 2018, está comprobado por el coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman de 0,624 significativa al 0,000. Finalmente se tuvo el estudio nacional de Lama (2018) quien encontró que en la empresa Hidrandina la calidad de servicio se enlazó con la satisfacción de los usuarios comprobando una correlación moderada de 0,635 con una significancia de 0,001, lo que también se pudo hallar que en cuanto a la seguridad y la empatía no fueron relevantes para la satisfacción del usuario.

En el caso de los estudios previos internacionales; se encontró al estudio de González et. al (2020) en donde se encontró que el nivel de satisfacción del usuario se relaciona con el servicio amable de los trabajadores, el tiempo que se desarrolla en su atención, además del resultado del servicio, es por lo cual la calidad de servicio se relacionó directamente con la satisfacción de los usuarios. Otro de los

estudios es el de Cumbal y Arias (2019) en donde obtuvieron que el nivel de la calidad del servicio se desarrolló en un nivel deficiente, por la ineficacia en los procesos desarrollados por sus funcionarios, donde primo la falta de condiciones adecuadas y seguridad en el servicio, además de una falta de empatía con el usuario lo que se relacionó de manera directa con la insatisfacción por parte de los usuarios. También se encontró el estudio de Rivera (2019) que de acuerdo a su análisis de resultados pudo evidenciar que la calidad del servicio en la empresa Greenandes fue deficiente en razón de la percepción de los usuarios, donde los más deficientes fue la capacidad de respuesta y la fiabilidad. Otro estudio es el de Hidalgo (2019) quien concluyo que la calidad del servicio se relaciona con la satisfacción que presenta el cliente esto de manera significativa, esto en razón de que la calidad del servicio fue alta cumpliendo las necesidades del cliente, logrando la fidelización del mismo. También se encontró el estudio de Fariño et. al. (2018) quien de acuerdo a sus resultados se encontró que la calidad del servicio que se ofreció a los usuarios fue regular los que repercutió y se relacionó de manera directa con el nivel de satisfacción del usuario.

Con respecto a las teorías relacionadas, en el presente estudio se abordaron inicialmente aspectos conceptuales de las variables, luego se pasó a la descripción y análisis de las teorías y finalmente se describieron y analizaron las dimensiones de las variables.

De la revisión bibliográfica realizada, cabe resaltar que existieron diversas conceptualizaciones de la variable Calidad de servicio, donde indica que es un conjunto de procesos desarrollados bajo ciertos estándares que se ejecutan para elevar y mejorar un servicio determinado considerando las exigencias y perspectivas de los usuarios o compradores (Pizzo, 2013). De la misma manera la calidad del servicio es un hábito que se desarrolló tomando en cuenta lo que el cliente espera que se le brinde, además de presentar características como; accesibilidad, agilidad, flexibilidad, seguridad y fiabilidad, aun en situaciones no esperadas, donde el cliente sienta la dedicación y eficacia con lo que se brindó el servicio o producto determinado, donde se supere sus expectativas, lo que genera fidelidad por su parte y mayores ingresos para la empresa u organización (Pizzo, 2013).

Por otro lado, según Moyano et al. (2011) la calidad en el servicio fue una serie de procesos que cumplen con las exigencias del usuario o cliente logrando su satisfacción con ello. Es por ello que el grado de la cualidad de un bien o de una prestación es de acuerdo a la percepción del consumidor (Mokhlis & Maestera, 2015). Puesto que la industria u organización pudieron producir un producto o servicio que es acogido por la población de acuerdo a sus propias percepciones y expectativas (Claude et al., 2019).

De la misma manera la directiva de las organizaciones lo consideró como el reflejo de la satisfacción de los usuarios, siendo importante que la organización se desarrolle de manera competitiva y eficiente para lograr ciertos estándares que logren satisfacer a los usuarios (Vásquez, 2017).

Asimismo, la calidad de servicio es un aspecto esencial en el crecimiento de cualquier organización, no importa el rubro ni el mercado en el cual se desarrolló la organización, su principal motivo de crecimiento es de lograr la calidad en sus servicios o producto desarrollado, así como demostrar que está en la capacidad para lograrlo, puesto que alcanzar la satisfacción del usuario o cliente permitió ser preferencia por su persona, lograr una fidelización por parte del usuario siempre y cuando se cumpla con sus necesidades y expectativas porque de lo contrario sería perjudicial para la organización, considerado esto como una amenaza (Wokekoro, 2015). Por lo que se debe controlar todos sus elementos, ya que muchas veces se dio el caso de que este punto sea ejecutado de forma deficiente por las empresas, por ello se debe definir bien cuál fue la principal necesidad del consumidor y de la consideración de la prestación o producto que se le ofreció con el fin de estructurar y planificar los procesos y estrategias más adecuadas para ello (Cruz, 2015). Por lo descrito en el concepto anterior la calidad del servicio es muy significativo en el crecimiento de una organización o empresa ya que esta fue la imagen de tales entidades que les jugó en contra o a favor de sus intereses.

Asimismo, las teorías que han abordado el estudio de la variable se trabajaron al modelo de Servqual, que tuvo su nacimiento en el año 1988 (Kumar et al., 2018). Desde aquel momento sufrió mejoras y constantes revisiones, este modelo fue una técnica utilizada en su comienzo en la zona comercial, donde permitió conocer el nivel de la calidad en los servicios, basándose en lo que el cliente necesitaba del servicio, lo que permitió tanto un análisis cuantitativo como

cualitativo, dando a conocer los elementos que no son controlables e impredecibles por parte de los clientes (Ramanathan et al., 2018). Es así, que este instrumento proporcionó al detalle la información que se recogió de los consumidores referente con la calidad del servicio, así como de las mejoras que se deben realizar, la impresión que da la atención de los empleados. Por lo que se podría hacer comparaciones con otras empresas o instituciones (Matsumoto, 2014).

De igual manera el modelo Servqual se desarrolló considerando 5 elementos según sus autores Zeithaml, Bitner y Gremler (2009) como primer elemento esta la fiabilidad, es la cualidad que se presenta cuando el servicio que se brinda es el prometido, esto en referencia a todos los procesos hasta la entrega del servicio o producto al cliente o usuario, esto incluye la solución de problemas (Beheshtinia y Azad, 2019). Como segundo elemento se tuvo a la sensibilidad; la cual es la disposición que se tiene para poder solucionar las problemáticas que presentó los usuarios, dando una solución pronta a las quejas o dudas de los mismos (Raziei et al., 2018). Como tercer elemento esta la seguridad; es la habilidad que tuvieron los integrantes de la organización para brindar la confianza que el cliente necesita, así como generar una credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece (Maghsoodia, 2019). Como cuarto elemento el modelo presentó a la empatía; se desarrolló con una atención individualizada que se ofreció a los usuarios, donde existe una adaptación de las necesidades del cliente (Yadollahia et al., 2018). El quinto y último aspecto el modelo presentó a los elementos tangibles, se trata de la imagen y lo físico de la infraestructura que se ofreció al público, usuario o cliente (Zeithaml et al., 2009).

Por otro lado, se tuvo como conceptualización de las dimensiones para la variable calidad del servicio, la cual también se trabajó con el modelo Servqual, anteriormente mencionado: se tuvo como primera dimensión a los Elementos tangibles; los cuales son un conjunto de tangibles que son considerados la infraestructura que el usuario percibe, los cuales son parte de la eficiencia en el servicio (ESAN, 2015).

Asimismo, se consideraron como aspectos complementarios a la atención o servicio que se brindó a los usuarios, los cuales permiten que la estancia del cliente o usuario sea agradable, confortable, lo que incluye las condiciones físicas de la infraestructura presentada, además del comportamiento y atención del personal

que lo atiende (Mora, 2011). Dicha dimensión se presenta indicadores como la Infraestructura; la cual representa al aspecto material del servicio como la sala de espera, los inmuebles, e inclusive la presentación del personal que atiende a los usuarios de la municipalidad. Otro indicador es la Limpieza; siendo esta una cualidad de cualquier servicio, institución u organización ya que es parte de su presentación y del ambiente en el cual se desarrolla, lo cual es percibido por el usuario y le genera confianza. Otro indicador es la Presentación del personal; la cual es parte de la limpieza e integridad que el personal demuestra en su servicio, como representante de la institución en la cual labora, siendo este un indicador muy considerado por el usuario porque demuestra orden y profesionalismo y un respecto en general.

Como segunda dimensión se tuvo a la Fiabilidad esta escala hizo mención a la postura fehaciente y necesaria que manifiesta el trabajador, evidenciando además entregar una asistencia de forma pertinente (Urriago, 2014). De igual forma la fiabilidad representó la garantía del que el producto o servicio está diseñado para cumplir con las expectativas del cliente o usuario. Asimismo, se definió como la probabilidad de efectuar un trabajo o servicio sin errores, bajo circunstancias diversas en un tiempo determinado (Ying et al., 2021). Es por lo que está muy relacionado con el aspecto del control de calidad, pero a un largo plazo (Carbajal, 2017). Parte de esa dimensión se tiene a indicadores como la Sencillez de trámites; el cual es una característica de los tramites que son efectivos y tienen pasos claros y procesos definidos que aceleran su proceder y facilitan al usuario su aplicación. Otro indicador es la Continuidad; que es parte de un servicio de calidad donde se conoce el proceder de cualquier proceso y se hace un seguimiento del caso con el fin de que el usuario sienta el respecto y la intención de cumplir con sus necesidades. Otro indicador es el Respeto; el cual es un valor que representa la consideración que la institución tiene en razón de las necesidades de sus usuarios, de cumplirlas y lograr una satisfacción en su servicio.

Como tercera dimensión se tuvo a la Capacidad de respuesta; este elemento representó la forma en la cual los participantes de la entidad demostraron la capacidad para obtener un resultado de forma rápida, donde todo cliente o usuario esperó por un tiempo determinado, más allá de ello creó insatisfacción en el mismo

(Urriago, 2014). Al mismo tiempo es el desarrollo de actitudes que mostraron una intención de brindar ayuda y satisfacer lo que el usuario necesita de forma rápida, es por lo que el desarrollo y calidad de este elemento está condicionado con el cumplimiento de los tiempos establecidos (Carbajal, 2017). Por lo tanto, la capacidad de contestación de un método es la posibilidad de entregar una respuesta rápida y aceptable, dentro de un lapso de tiempo disminuido y a un costo accesible, dada la demanda (Achu, 2020). En el caso particular de la relación liderazgo-personas, los líderes son más receptivos siempre que las preferencias de su itinerario político estén adaptadas con las preferencias de la petición pública (Valera, 2020). Asimismo, se tuvo como indicador de estas dimensiones a la Claridad; es una cualidad que representa la transparencia en los procesos y son comprensibles para la mayoría de usuarios. De igual manera se tuvo como indicador a la Disposición, es la intención que tiene el trabajador por atender al usuario de una manera oportuna y rápida, lo que se asocia con el indicador Tiempo de atención; el cual es un rango de tiempo del cual se le brinda al usuario en la atención.

Como cuarta dimensión se presentó a la Seguridad, es una parte esencial para el procedimiento de atención del usuario, donde es fundamental lograr su confianza, generando credibilidad en el servicio, lo que es la garantía de que se va cumplir con sus expectativas (Urriago, 2014). De igual forma la seguridad que se brindó en un servicio es un tema de relevancia y está directamente relacionado con la calidad del servicio según su perspectiva del cliente (Cumbal y Arias, 2019). Como indicador se tuvo a la Confianza; la cual es una cualidad del servicio que se obtiene con el tiempo y la eficiencia de este, donde el usuario no tiene dudas del servicio y está seguro de que obtendrá lo que necesita. asimismo, esta confianza se logró con elementos como el indicador Honestidad; el cual representa a la verdad en las acciones y en la transparencia que se le entrego al usuario. Otro indicador es el Servicio, que es una serie de características y acciones que se desarrollaron con el fin de cumplir con alguna necesidad que se solicitó en ese momento.

Finalmente como quinta dimensión se tuvo a la Empatía; la cual hace mención a la forma de comprensión que el usuario necesitó para poder entender y

lograr cumplir sus expectativas, donde se tomó en cuenta las emociones que la persona presentó, por lo mismo es que la atención se debe centrar en las necesidades del cliente o usuario (Urriago, 2014).

Asimismo, se consideró que también es la capacidad de una persona para relacionarse con otra persona y contestar de una manera adecuada a sus necesidades, para ayudar en sus sentimientos e ideas de tal forma que la persona se sienta cómodo con él, la capacidad de entender lo que el otro individuo está experimentando desde un punto de vista donde no se pierda la esencia (Carbajal, 2017).

Esta dimensión tuvo como indicadores a la Amabilidad; siendo este parte del comportamiento de los trabajadores una disposición para atender con respeto y consideración al usuario dentro de los que necesite, lo que se asocia al indicador Atención individualizada; en la cual es una atención en donde se conoce el caso de cada usuario, brindado una atención personalizada donde el usuario se sienta familiarizado. Finalmente se tiene como indicador a la Tolerancia; la cual es necesaria en una convivencia, donde se respeta los orígenes o costumbres de una persona, de sus pensamientos y se valora su opinión.

Cabe resaltar que este tema o variable de calidad servicio se sustentó en el marco legal donde la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros refirió a la Norma Técnica para la Gestión de la Calidad de Servicios en el Sector Público (aprobada con Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP y modificada con la RSGP N°007-2019-PCM/SGP) que al calidad del servicio es una herramienta adecuada que garantiza la calidad en el trabajo, en donde se enfocó a una gestión dirigido al perfeccionamiento de los recursos y servicios a favor de las personas.

Asimismo, de la revisión bibliográfica realizada, se encontró conceptualizaciones de la segunda variable satisfacción del usuario, considerada como una valoración que se desarrolló subjetivamente por parte del usuario en referencia al producto o servicio brindado y sus expectativas, sostuvo (Zeithaml et al., 2009, citado por Carbajal, 2017). De igual manera la satisfacción del usuario es el desarrollo de emociones que se producen para comparar el rendimiento o servicio brindado con sus necesidades y expectativas que tenía desarrollada por la

experiencia previa (Kumar & Goolaup, 2021). En este proceso el usuario presentó una satisfacción en tres niveles: Insatisfacción; esta se produce cuando la valoración del servicio es menor a lo esperado; satisfacción; esta se presentó cuando lo percibido del servicio recibido es igual a lo esperado por el usuario; Complacencia o satisfacción completa cuando la valoración del servicio recibido es mayor a lo esperado (Fernández, 2018). Asimismo, Mansano & Gorni, (2014) citado en Miranda et al. (2020) sostuvieron lo siguiente, la satisfacción del cliente tiene que ser lo más importante en las entidades públicas o privadas, ya que los consumidores complacidos fueron siempre leales, siendo un logro de suma importancia para el bienestar y progreso de cada empresa. Por lo tanto, el trato amable, generoso y respetuoso que se proporcionó al usuario será brindándole la información necesaria de una manera completa, veraz, cordial, con empatía y sobre todo brindando una respuesta rápida con menor tiempo y ante todo siempre demostrando respeto al usuario (Martins, 2016).

Por otro lado, la teoría que abordó el estudio de la variable satisfacción del usuario, es la teoría de dos factores para el agrado de las actividades; formulada por Herzberg en referencia a la satisfacción laboral; la cual mencionó que existen algunos aspectos dentro del trabajo que generan cierta satisfacción, y otros aspectos que genero un efecto contrario. En donde formuló que si los factores se desarrollaron en un nivel inadecuado causarán insatisfacción, por lo que no obtendrán complacencia si su valor es inadecuado. Asimismo, el crecimiento en el trabajo generó agrado cuando su nivel fue pertinente, pero generó disconformidad cuando su valor fue deficiente. Por lo tanto, la disconformidad y la deficiencia no son polos contrarios pero la carencia de uno provocara la presencia del otro (Carmona y Leal, 1998).

En la variable satisfacción del usuario mostraron las siguientes dimensiones; En la primera dimensión, consideró a la calidad funcional; la cual es la definición de como el servicio debe realizarse de acuerdo a lo solicitado por el usuario. Es por ello que la calidad funcional es lo que el cliente percibió como presentación del servicio o producto, de la información que se le brindó, de cómo se buscó atender sus necesidades y de cómo se le trató (Carbajal, 2017). De la misma manera esa calidad resultó satisfactorio cuando se entregó la asistencia al usuario, de cómo el empleado o trabajador interrelacionó con el usuario, es donde el proceso de

fidelización es clave porque depende del trato que se le brindó al usuario, la cual decidirá de prestar o de prescindir del servicio (Castillo, 2018). Esta dimensión tiene como indicadores a las necesidades y soluciones; siendo la primera una carencia del usuario, donde requiere un servicio y desea que sea solucionado; en el caso del segundo las soluciones son respuestas a las necesidades la cual va cubrir lo que el usuario necesite o por lo menos cumplir con satisfacerlo con el servicio.

Como segunda dimensión se tuvo a la calidad técnica; considerada como los elementos técnicos del servicio, de los cuales se pudo comparar con otros servicios o productos donde permitió que el usuario o cliente pueda establecer su juicio de la calidad en dicha comparación (Carbajal, 2017). De igual manera esta dimensión tiene como indicador al Perfeccionamiento; el cual es un proceso que busca la eficiencia en el servicio considerando solucionar los puntos débiles en el proceso para lograr resultados de mayor calidad y eficiencia. Otro indicador fue la Automatización; este es un proceso complementario que se desarrolla en el uso de la tecnología y los sistemas para acelerar los procesos generando una mayor productividad y eficiencia en los servicios.

Como tercera dimensión se tuvo a la Confianza; en este proceso es necesario un grado de vulneración, donde se reveló un poco de información, se realizó promesas, para lograr que el cliente confié donde el producto o servicio entregado fue el que logró afianzar dicha confianza (Fernández, 2018). Parte de esta dimensión se tiene como indicador a la Visión; la cual es una proyección de como la institución u organización se ve en el futuro y que procesos necesita para llegar. Así como el otro indicador es el Desempeño; el cual es la expresión de cómo se desarrolla las actividades por cada trabajador observando el cumplimiento de sus funciones.

Como cuarta dimensión se tuvo al Valor percibido; Kotler y Lane (2012) afirmaron que es el nivel obtenido por el consumidor, es la desigualdad que el consumidor valora entre los beneficios y los costes totales de una oferta frente a otras ofertas alternativas. También es la importancia entregada de un bien o servicio según la apreciación del cliente (Cho et al., 2016). Es una perspectiva relativa y no debe ajustarse con la disposición existente u objetiva, que toma como prioridad en datos reales como el producto básico, proceso de producción, seguridad o servicio de apoyo (Armetrics, 2018). En este caso se tiene como

indicador a la Valoración; es una apreciación que tiene el usuario sobre el servicio recibido. Otro indicador es la Calidad; la cual es un estándar que es la meta de cualquier institución u organización.

Como quinta dimensión estuvo las Expectativas; las cuales se refirieron a lo que las personas esperan del servicio, en donde se desarrolló mediante sus experiencias previas, pero si no hay la experiencia los usuarios toman en cuenta comentarios e información relevante sobre el producto o servicio que van a recibir (Carbajal, 2017). Esta dimensión tiene como indicadores a la Percepción; la cual es una forma en la que el cerebro del individuo interpreta la realidad, o el servicio en este caso en base a su experiencia. Otro indicador es la Información; la cual es muy relevante en cualquier servicio porque permite conocer la realidad del producto o servicio, así como solucionar las dudas al respecto, siendo esta un conjunto de información que debe ser clara y precisa. Otro indicador es la Atención; siendo una serie de procesos que se desarrollan para interrelacionar con el usuario y conocer sus necesidades, a través de técnicas y estrategias que busquen solucionar su problemas o necesidades. finalmente se tiene como indicador a las Promesas; que son acciones que se planifican y proyectan para ser realizadas en un futuro.

Cabe resaltar que la variable se ampara en el marco legal de la Ley N° 29571; con el código de protección y defensa de los consumidores; en donde presentó las normas que se desarrollaron en el contexto mencionado, donde tuvo como principios a la asistencia social y accesibilidad por parte del gobierno, y dentro del marco del art. 65 de la constitución política bajo el régimen económico del mercado; capítulo primero título 3 del régimen económico (Ley N° 29571, 2019). En donde refirió que el gobierno tiene el deber de preservar la salud e integridad de los consumidores mediante la normativa correspondiente. Por lo mismo, se promovió la estructuración de las normas reglamentarias en la producción del comercio de productos y servicios fiscalizando su cumplimiento a través de las instituciones encargadas (Ley N° 29571, 2019). Asimismo, el Estado garantizó el derecho a la información de los consumidores, asegurando que los respectivos sectores público y privado brinden a los consumidores mayores y mejores espacios de información de manera transparente; y asegurar que la información sea veraz y adecuada para que los usuarios tomen determinaciones de consumo acordes a sus expectativas (Ley N° 29571, 2019).

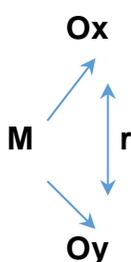
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación fue de tipo básica de acuerdo a Ñaupas et al. (2013) tiene la característica de no tener un objetivo práctico porque su fin es el conocimiento de obtener y aportar más información a los estudios siendo la base de otros más complejos. De igual forma la investigación presentó un diseño no experimental de corte transversal, ya que no se realizó una manipulación intencionada de los fenómenos que se pretendieron investigar, además es transversal porque la investigación se realizó en un momento definido y un lugar específico, además el estudio presentó un nivel correlacional, el cual tuvo el propósito de definir las variables en sus elementos principales para luego descifrar el nivel de relación que se presentó entre ellas (Hernández y Mendoza, 2018).

También el estudio fue de enfoque cuantitativo, el cual se caracterizó por hacer uso de la estadística para descifrar y calificar el comportamiento de la variables estudiadas estableciendo patrones y proyecciones de comportamiento futuros (Dzul, 2015).

En este sentido el estudio se desarrolló a través del siguiente diagrama:



Analizando el diagrama consideramos:

M = Usuarios

Ox = Calidad de servicio

Oy = Satisfacción del usuario

r = Relación entre variables

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad del servicio es un hábito de disposición que se desarrolló tomando en cuenta lo que el cliente espera que se le brinde, además presentó características como; accesibilidad, agilidad, flexibilidad, seguridad y fiabilidad, aun en situaciones no esperadas, en donde el cliente sintió la dedicación y eficacia cuando se le brinde el servicio o producto determinado, donde se supere sus expectativas, lo que genera fidelidad por su parte y mayores ingresos para la empresa u organización (Pizzo, 2013).

Definición operacional: En la primera variable, calidad de servicio se empleó un cuestionario que constan con 30 ítems denominado SERVQUAL de los autores Zeithaml, Bitner & Gremler (2009), considerando 5 dimensiones: Elementos tangibles (05 ítems); Fiabilidad (03 ítems); Capacidad de respuesta (06 ítems); Seguridad (05 ítems); Empatía (09 ítems), Indicadores, además, será medido con una escala de Likert: Muy de acuerdo (5 puntos) De acuerdo (4 puntos) Ni de acuerdo ni desacuerdo (3 puntos) En desacuerdo (2 puntos) y Muy en desacuerdo (1 punto), niveles y rangos respectivamente validados. (Matriz de operacionalización, ver anexo N°1)

Variable 2: satisfacción del usuario

Definición conceptual: Mansano & Gorni (2014) citado en Miranda et al. (2020) sostuvieron que la satisfacción del cliente tuvo que ser lo más importante en las entidades públicas o privadas, ya que los consumidores complacidos fueron siempre leales, siendo un logro de suma importancia para el bienestar y progreso de cada empresa.

Definición operacional: En cuanto a la segunda variable se determinó que la satisfacción del usuario se trabajó con un cuestionario como herramienta de recopilación de información del autor (Fernández, 2018) constituido por 31 ítems, considerando 5 dimensiones: Calidad funcional (5 ítems); Calidad técnica (2 ítems); Confianza (6 ítems), Valor percibido (14 ítems) y Expectativas (4 ítems) de igual manera, se manejó un cuestionario realizado por 31 ítems, medido con una escala de Likert (1); Sumamente insatisfecho (2); Bien insatisfecho (3); Ni insatisfecho ni

satisfecho (4); Bien satisfecho (5) Sumamente satisfecho; niveles y rangos respectivamente validados. (Matriz de operacionalización, anexo 01)

3.3 Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Definido por una totalidad de un fenómeno a investigar, conformada por elementos con características similares. (Hernández et al., 2014) en el actual estudio de investigación la población consistió por 1500 usuarios, aproximadamente, a la que asistieron a la municipalidad antes mencionada, durante el mes de investigación del presente año 2021, tomando en cuenta que estamos en un contexto de pandemia.

Criterios de inclusión y exclusión

Patiño y Ferreira (2018) sostuvieron que los criterios de inclusión y exclusión tenían que ser participantes de estudio desarrollando un patrón, incluyendo todas las reglas de nuestra investigación, en donde se enfocó en las características claves de la población o encuestados. En los criterios de inclusión indican que son especialmente características de la población, salud y lugar. Por lo tanto, los criterios de exclusión, son características de posibles participantes que pudieron cumplir con los requisitos, pero además presentaron otras características adicionales que pudieron afectar nuestros resultados.

En este presente estudio, según los criterios de inclusión que consideraron para este grupo de población son los siguientes; 1. Usuarios de diferentes sexos. 2. Mayores de edad (desde 18 años hasta los 65 años). 3. Que tengan la aceptación y disponibilidad de ser encuestados para que pueda brindar sus opiniones sin ningún rechazo. Asimismo, los criterios de exclusión que se tuvieron en cuenta son los siguientes: 1. Usuarios o pobladores que no deseen participar en las encuestas. 2. Usuarios o pobladores que no dispongan de tiempo. 3. Usuarios que tengan o presenten alguna enfermedad o alteración mental. 4. Familiares o acompañantes.

Muestra

En el caso del presente estudio se usó la ecuación para poblaciones finitas, desarrollada a continuación:

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

Donde:

N: Población (1500)

Z: Nivel de confianza (95%: 1,96)

P: Probabilidad de éxito (0,5)

Q: Probabilidad de fracaso (0,5)

E: Error estándar (0,05)

Reemplazando:

$$n = \frac{1500 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(1500 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

Nº = 306 usuarios

Muestreo

Esta muestra fue procesada bajo un muestreo probabilístico aleatorio simple en donde es un muestreo que permite obtener el número de la muestra de manera probabilística por medio de una ecuación de poblaciones finitas, donde al hallar la cantidad de la muestra se escoge a los integrantes de la misma de forma aleatoria y simple es decir al azar donde todos tienen la misma posibilidad considerando además los criterios determinados (Dzul, 2015).

Unidad de análisis

Usuario de la municipalidad de San Martín de Porres 2021.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El método aplicado para el estudio fue la encuesta, la cual, es una técnica ordenada y estructurada que brindó una rápida extracción de la información deseada en base a una población de estudio (Hernández y Mendoza, 2018). En la primera variable, calidad de servicio se trabajó con un cuestionario que constan de 30 ítems estandarizado denominado SERVQUAL de los autores Zeithaml, Bitner y Gremler (2009). Distribuidos en cinco dimensiones: Elementos tangibles (05 ítems); Fiabilidad (03 ítems); Capacidad de respuesta (06 ítems); Seguridad (05 ítems); Empatía (05 ítems), (Ficha técnica de Calidad de servicio, anexo 03)

Determinando la segunda variable, satisfacción del usuario, se manejó un cuestionario como herramienta para la recopilación de la información del autor (Fernández, 2018) constituido por 31 ítems distribuidos en cinco dimensiones: Calidad funcional (2 ítems); Calidad técnica (2 ítems); Confianza (3 ítems), Valor percibido (3 ítems) y Expectativas (4 ítems), (Ficha técnica de Satisfacción del usuario, ver anexo 03)

En el caso de la validez de los cuestionarios se procedió mediante la apreciación de juicio de expertos, en este caso 3 con grado de doctor y magísteres, donde el veredicto se basó en tres aspectos pertinencia, relevancia y claridad; donde se cumplió con dichos criterios por lo que se expidió certificados de validez confirmando la suficiencia de los elementos de los cuestionarios y la validez de los mismos. (Instrumento de validación, anexo 04)

Tabla 1

Validez del instrumento por juicio de expertos

Expertos (Nombres y apellidos)	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Condición
Dr. Carcausto Calla Wilfredo	SI	SI	SI	Aplicable
Mgtr. Tupa Quispe Juana	SI	SI	SI	Aplicable
Mgtr. Castro Sánchez Ernesto	SI	SI	SI	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, cabe mencionar que igualmente se procedió con la medición de la confiabilidad para ambas variables por medio del Coeficiente de Alfa de Cronbach alcanzando resultados mayores a 0,7 con una mayor fiabilidad de los instrumentos, lo cual se hizo mediante una prueba piloto de 30 individuos donde se obtuvo para la calidad del servicio un alfa de 0,894 y en la satisfacción del usuario se mostró un alfa de 0,796, ambos resultados altamente confiables. (Base de datos de confiabilidad, anexo 06)

Tabla 2

Confiabilidad variables calidad de servicio y satisfacción del usuario

Variable	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de servicio	,0894	30
Satisfacción del usuario	,0796	31

Fuente: Elaboración propia

3.5 Procedimientos

Para la ejecución de esta investigación, el proceso administrativo se realizó mediante una carta dirigida al alcalde de la municipalidad antes mencionada, ubicada en el departamento de Lima, con el fin de conseguir la aprobación de la investigación y cumplir con el cronograma de recopilación de información, teniendo un periodo estimado de 30 minutos para cada usuario y así no alterar sus responsabilidades. Una vez obtenida la aprobación se realizó la encuesta a cada usuario que tuvo un tiempo accesible y disposición a realizarla, siempre con los cuidados de bioseguridad, en donde se explicó a cada uno en qué consistía la encuesta mostrando a cada uno el documento de consentimiento informado, una vez realizada las encuestas a los 306 usuarios se procedió con la estadística para sacar los resultados y proceder a realizar las conclusiones y las recomendaciones. (Carta de presentación a la entidad del servicio, anexo 05)

3.6 Método de análisis de datos

Después de la recopilación de la información, se continuo con el estudio de los datos, luego de recibir las respuestas del instrumento utilizado, se tabuló en el programa Excel y se procesó con el programa SPSS 25,0 para obtener tablas de frecuencia y números de barra que ayudaron con la descripción y análisis de la información. Para la explicación de la hipótesis se trabajó con el estadístico de Spearman-Rho, un análisis no paramétrico que se utilizó para verificar las hipótesis formuladas y lograr su correspondiente explicación.

3.7 Aspectos éticos

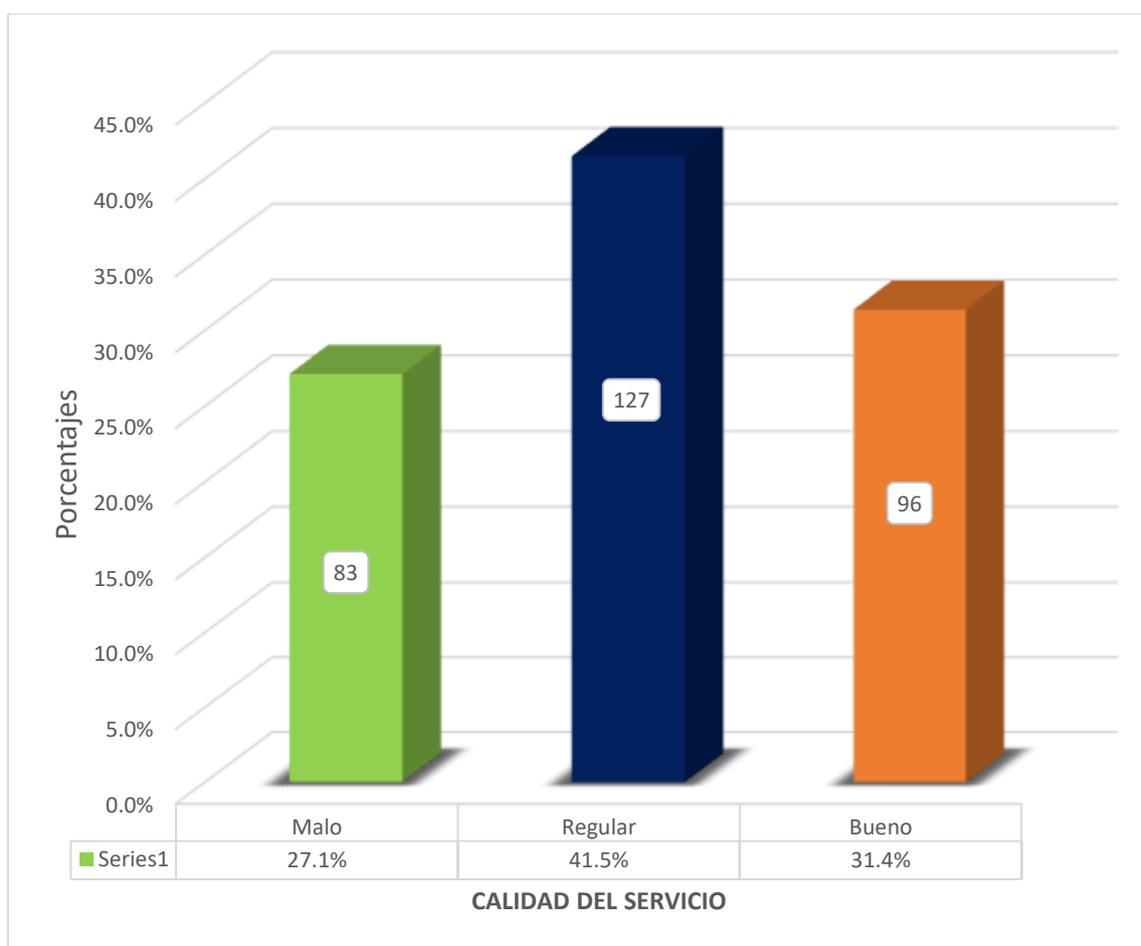
Este trabajo se enfocó en respetar la fidelidad de los logros obtenidos, elaborando las variables de calidad de servicio y la satisfacción del usuario, para ello se consideró los valores establecidos por la institución, respetando la ética en sus diversidades: política, jurídica, identidad, privacidad y otros además de las normativas impuestas en la Universidad César Vallejo para la presentación de investigaciones. Además, la información recolectada por los usuarios entrevistados se analizó sin modificar algún resultado con el propósito de que sean más fiables. Asimismo, los instrumentos fueron validados por expertos metodológicos y de especialidad, para darle mayor credibilidad y confiabilidad. Por otro lado, siempre hubo en todo momento un consentimiento informado hacia los usuarios encuestados ya que a cada colaborador se le explicó en que consiste la encuesta y la finalidad de la investigación. Por otro lado, el cumplimiento de la encuesta se realizó de manera confidencial. (Documento de consentimiento informado, anexo 08)

IV. RESULTADOS

4.1 Resultados descriptivos

Figura 1

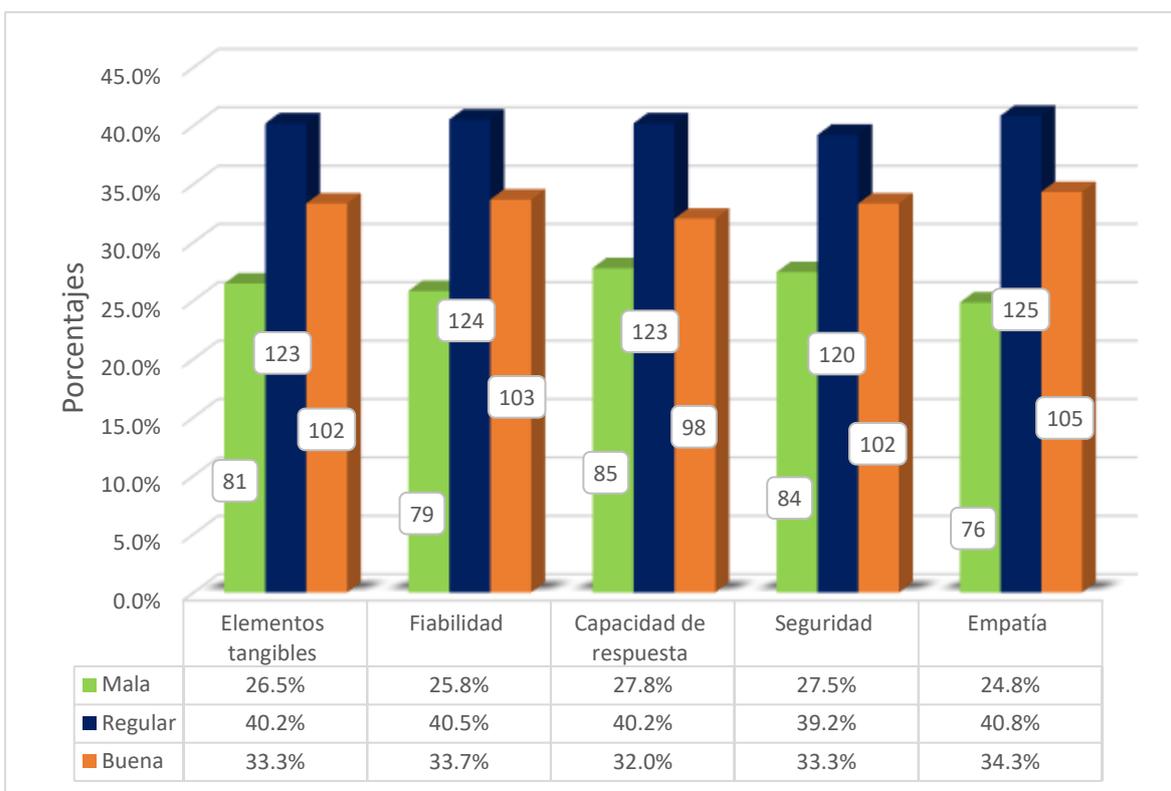
Niveles de la calidad de servicio



Para los resultados de la figura 1, con relación a la calidad de servicio se observó que gran porcentaje de los encuestados se ubicaron en el nivel regular con un predominio de un 41,5% (n=127) en comparación al nivel bueno que tuvo un 31,4% (n=96), no obstante, el 27,1% (n=83) de los encuestados se encontraron en un nivel malo. (Tabla de resultados de la variable calidad de servicio, anexo 07)

Figura 2

Niveles de la calidad de servicio por dimensiones

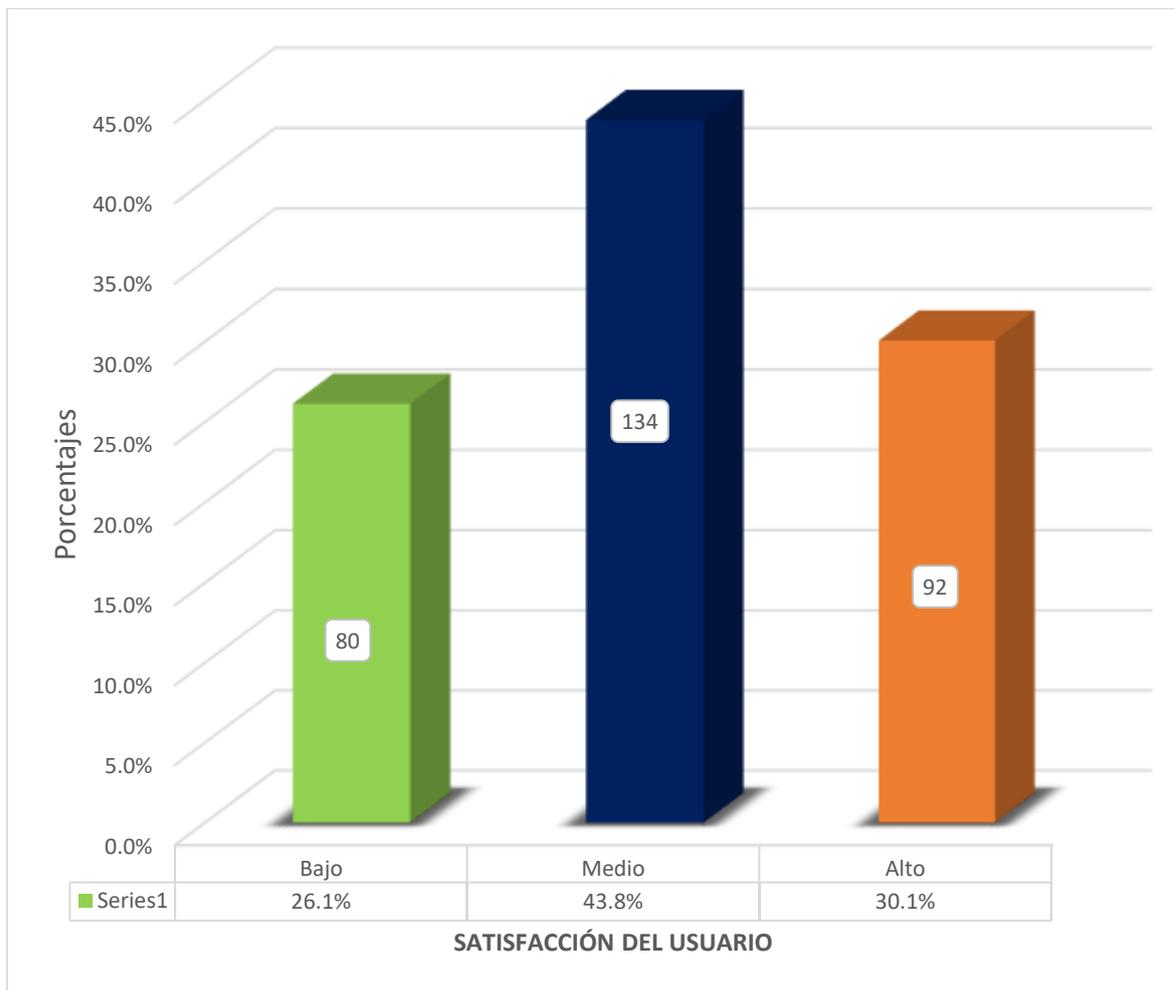


En los resultados obtenidos de la figura 2, contempló que gran porcentaje de los usuarios encuestados consideraron a la calidad de servicio de tener un nivel regular, predominando en las dimensiones con un 40,2% (n=123) en elementos tangibles, un 40,5% (n=124) en fiabilidad, un 40,2% (n=123) en capacidad de respuesta, un 39,2% (n=120) en seguridad, por último, un 40,8% (n=125) en empatía.

De tal manera, se pudo observar que el nivel malo se encontró en un 27,8% (n=85) como máximo en la dimensión de capacidad de respuesta y 24,8% (n=76) como mínimo en la dimensión de empatía. Asimismo, se pudo apreciar que se encontró dentro del nivel bueno un máximo de 34,3% (n=105) de usuarios que desearon mayor empatía dentro de la atención y en 32,0% (n= 98) con un mínimo de usuarios que desearon una mejor capacidad de respuesta ante una consulta. Por lo tanto, se pudo definir que el nivel regular predomina, ya que sus valores son los más altos entre las respuestas en todas sus dimensiones referente a las opiniones de los usuarios. (Tabla de resultados por dimensiones, anexo 07)

Figura 3

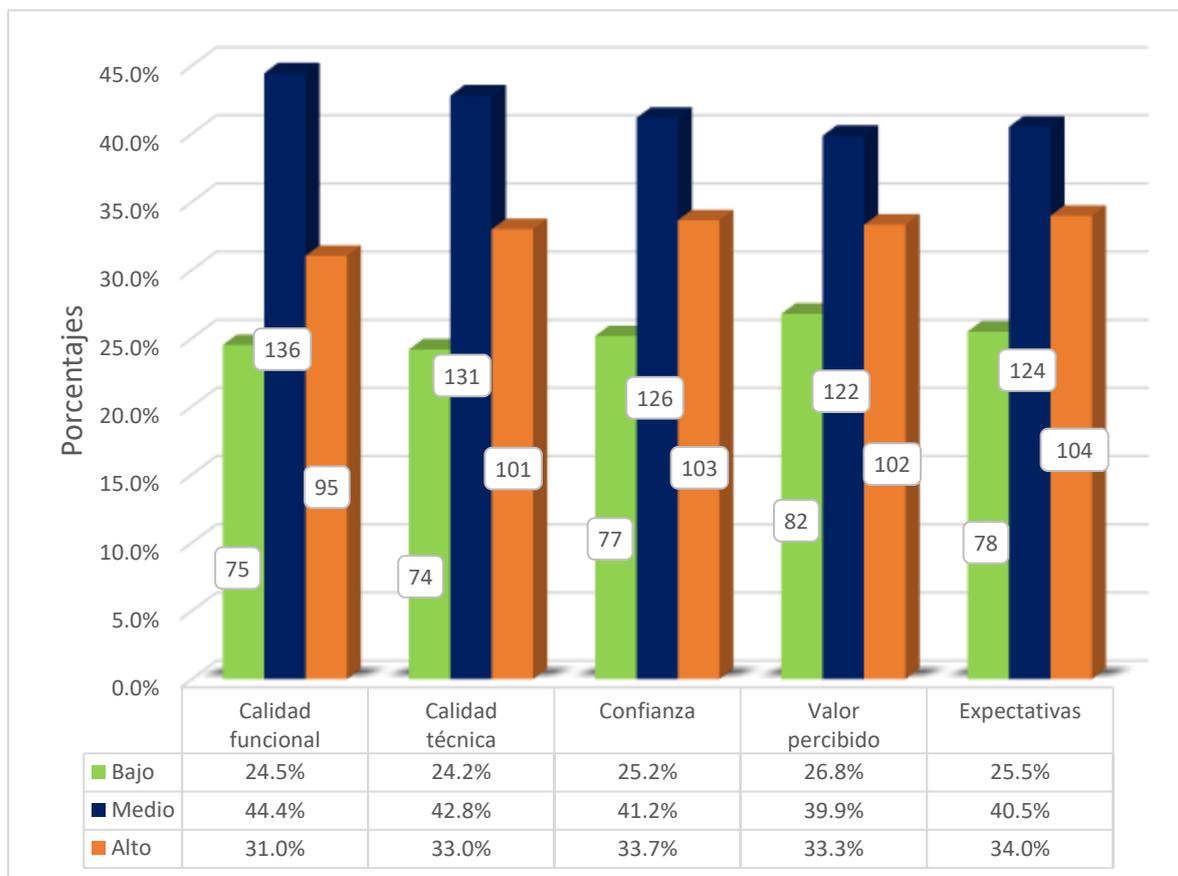
Niveles de la satisfacción del usuario



Se observó en los resultados de la figura 3, con relación a la satisfacción del usuario, se contempló que la mayoría de los encuestados se encontraron en el nivel medio con un predominio de un 43,8% (n=134) en comparación al nivel alto que tiene un 30,1% (n=92), no obstante, el 26,1% (n=80) de los encuestados se encontraron en un nivel bajo (Tabla de resultados de la variable satisfacción del usuario, anexo 07).

Figura 4

Niveles de satisfacción del usuario por dimensiones.



De acuerdo a los resultados que se obtuvieron, en la figura 4 se contempló que gran parte los usuarios encuestados consideraron que los aspectos de la satisfacción del usuario son de un nivel medio, predominando en las dimensiones, con un 44,4% (n=136) en calidad funcional, un 42,8% (n=131) en calidad técnica, un 41,2% (n=126) en confianza, un 39,9% (n=122) en valor percibido, por último, un 40,5% (n=124) en expectativas.

De tal manera, se pudo observar que el nivel bajo se encontró en un 26,8% (n=82) como máximo en la dimensión de valor percibido y 24,2% (n=74) como mínimo en la dimensión de calidad técnica. Asimismo, se pudo apreciar que dentro del nivel alto un 34,0% (n=104) de usuarios desearon mayores expectativas en la atención y en 31,0% (n= 95) de usuarios desearon una mejor calidad funcional. Por lo tanto, podemos definir que el nivel medio predomina, ya que sus valores son los más altos entre las respuestas en todas sus dimensiones referente a las opiniones de los usuarios. (Tabla de resultados por dimensiones, anexo 07)

4.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis general

Ho: No presentó relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Ha: Presentó una relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Tabla 3

Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

			Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,694**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,694**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

En la tabla 3 se observó que para el nivel de correlación de Rho de Spearman resulto positiva considerable con un valor de 0.694 con una significancia del 0.000 estando por debajo del margen de error de 0.01, por ello se pudo aprobar la hipótesis general rechazando su nula.

Hipótesis específica 1

Ho: No presentó relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Ha: Presenta una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Tabla 4

Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario

			Elementos tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,582**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,582**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

En la tabla 4 se observó que el nivel de correlación de Rho de Spearman dio positiva considerable con un valor de 0.582 con una significancia del 0.000 siendo menor que el margen de error de 0.01, por ello se pudo admitir la hipótesis específica 1 rechazando su nula.

Hipótesis específica 2

Ho: No presentó relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Ha: Presentó una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Tabla 5

Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario

			Fiabilidad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,695**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,695**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

En la tabla 5 se observó que el nivel de correlación de Rho de Spearman fue positiva considerable con un valor de 0.695 con una significancia del 0.000 estando por debajo del margen de error de 0.01, por ello se pudo aprobar la hipótesis alterna rechazando su nula.

Hipótesis específica 3

Ho: No presentó relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Ha: Presentó una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Tabla 6

Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

			Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,642**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,642**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

En la tabla 6 se observó que el nivel de correlación de Rho de Spearman fue positiva considerable con un valor de 0.642 con una significancia del 0.000 siendo menos que el margen de error de 0.01, por ello se pudo admitir la hipótesis específica 3 rechazando su nula.

Hipótesis específica 4

Ho: No presentó relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Ha: Presentó una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Tabla 7

Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario

			Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

En la tabla 7 se observó que el nivel de correlación de Rho de Spearman arrojó positiva considerable con un valor de 0.657 con una significancia del 0.000 siendo menos que el margen de error de 0.01, por ello se pudo admitir la hipótesis específica 4 rechazando su nula.

Hipótesis específica 5

Ho: No presentó relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Ha: Presentó una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.

Tabla 8

Prueba de correlación según Rho de Spearman entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario

			Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,602**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	306	306
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,602**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	306	306

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

En la tabla 8 se observó que el nivel de correlación de Rho de Spearman fue positiva considerable con un valor de 0.602 con una significancia del 0.000 estando por debajo del margen de error de 0.01, por ello se pudo considerar la hipótesis específica 5 rechazando su nula.

V. DISCUSIÓN

El tema se desarrolló en cuanto a la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios desarrollada en la Municipalidad distrital de San Martín de Porres – Lima, 2021; se pudo encontrar que la calidad de servicio se observó que gran parte de encuestados se encuentran en el nivel regular con un predominio de un 41,5% (n=127) en comparación al nivel bueno que tiene un 31,4% (n=96), no obstante, el 27,1% (n=83) de los encuestados perciben un nivel malo, por otro lado en el caso de la satisfacción se encontró que gran parte de los encuestados se localizan en el nivel medio con un predominio de un 43,8% (n=134) en comparación al nivel alto que tiene un 30,1% (n=92), no obstante, el 26,1% (n=80) de los encuestados presentan una satisfacción baja.

Por lo cual se encontró que la calidad del servicio se relacionó de manera positiva y considerable con la satisfacción del usuario según el valor de 0.694 de Rho de Spearman con una significancia del 0.000, lo que se asemeja con estudios como Fernández (2018) quien de acuerdo a sus resultados pudo evidenciar que el nivel de calidad del servicio se asoció al nivel satisfactorio del usuario evidenciado por un resultados alto de correlación positiva de 0.937, lo que indico que la mejora de las variables repercutió de manera positiva en la otra de manera bidireccional, esto a nivel municipal en la provincia de Cota Cajamarca, por su parte Navarro y Lozano (2018) en donde se pudo observar que la calidad del servicio tiene una asociación directa con la satisfacción de los usuarios, donde también se evidenció que los trabajadores necesitan de capacitaciones en cuanto a la calidad de atención, principalmente de una comunicación adecuada, el desarrollo de valores y cortesía, el control y afrontamiento de conflictos, esto con la finalidad de incrementar los niveles en la calidad del servicio ofrecido en la institución, lo que se relacionó con los resultados del actual trabajo de investigación donde el desarrollo de la calidad de servicio se relacionó directamente con la satisfacción de los usuarios, cabe mencionar que la calidad de servicio; es un hábito de organización que se desarrolló tomando en cuenta lo que el cliente esperó que se le brinde, además de presentar características como; accesibilidad, agilidad, flexibilidad, seguridad y fiabilidad, aun en situaciones no esperadas, donde el cliente sintió la dedicación y eficacia con lo que se brindó el servicio o producto determinado, donde

se supere sus expectativas, lo que genere fidelidad por su parte y mayores ingresos para la empresa u organización (Pizzo, 2013) y la satisfacción del usuario según Zeithaml et al. (2009) es una valoración que se desarrolla subjetivamente por parte del usuario en referencia al producto o servicio brindado y sus expectativas. Como vemos tanto en la literatura como en el desarrollo de las organizaciones la calidad del servicio está enteramente relacionada con la satisfacción de los usuarios, donde el cumplimiento de sus estándares se acerca a cubrir con lo que necesita la población, como se observó en el estudio de Morocho (2019) quien encontró que el nivel de satisfacción se asoció con el servicio que se le entrega al comprador o cliente, confirmado por un coeficiente de Rho de Spearman de 0,821 significativo al 0,000, es por ello que si se desarrolla una mejor calidad en el servicio entonces habrá una mayor satisfacción por parte del cliente, lo que coincide con lo obtenido en la actual investigación, así también con el estudio de Hidalgo (2019) quien concluyó que la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción que presenta el cliente esto de manera significativa, esto en razón de que la calidad del servicio fue alta cumpliendo las necesidades del cliente, logrando la fidelización del mismo; similar a lo encontrado por Martínez (2018) quien también evidenció una correlación importante entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de una municipalidad en Ica durante el año 2018, está comprobado por el coeficiente de correlación de la prueba de Rho de Spearman de 0,624 significativo al 0,000; lo cual se relaciona perfectamente con la actual investigación en donde la correlación fue de grado considerable moderado, y significativo, siendo claro que si se mejora los procesos y elementos de la calidad de servicio se obtendrá una mejor satisfacción por parte de los usuarios.

Por otro lado también se halló que la dimensión elementos tangibles se relacionaron de manera positiva considerable con la satisfacción del usuario, según el coeficiente de correlación de 0.582 con una significancia del 0.000, lo que se contrasta con la investigación de Fariño et al. (2018) quien de acuerdo a sus resultados se encontró que la calidad del servicio que se ofreció a los usuarios fue regular lo que repercutió y se relacionó de manera directa con el nivel de satisfacción del usuario siendo los aspectos tangibles el menos calificado, cabe decir que el aspecto tangible en la calidad del servicio se consideró como aspectos

complementarios a la atención o servicio que se brindó a los usuarios, los cuales permiten que la estancia del cliente o usuario sea agradable, confortable, lo que incluye las condiciones físicas de la infraestructura presentada, además del comportamiento y atención del personal que lo atiende (Mora, 2011). pero muchas veces estos aspectos de acuerdo al presupuesto no son los adecuados, siendo un punto muy visual que el usuario toma para su satisfacción.

Otro punto encontrado fue que la dimensión fiabilidad, se relacionaron de manera positiva considerable con la satisfacción del usuario, según el coeficiente de correlación de 0.695 con una significancia del 0.000, lo que se comparó con el estudio de Rivera (2019) que de acuerdo a su análisis de resultados pudo evidenciar que la calidad del servicio en la empresa Greenandes fue deficiente en razón de la percepción de los usuarios, donde los más deficientes fue la capacidad de respuesta y la fiabilidad; lo que no concuerda con la presente investigación donde la fiabilidad se desarrolló de un nivel regular a un óptimo, cabe decir que este elemento representó la garantía del que el producto o servicio está diseñado para cumplir con las expectativas del cliente o usuario. Asimismo, se definió como la probabilidad de efectuar un trabajo o servicio sin errores, bajo circunstancias diversas en un tiempo determinado (Ying et al., 2021). Siendo este punto importante ya que la fiabilidad permitió al usuario confiar de que el servicio o producto tendrá el mismo nivel de calidad volviendo a elegir lo que se le ofrece.

Por otro lado se encontró que la dimensión capacidad de respuesta se relacionó de manera positiva considerable con la satisfacción del usuario, según el coeficiente de correlación de 0.642 con una significancia del 0.000, lo que no se asemeja a lo obtenido por Cumbal y Arias (2019) en donde obtuvieron que el nivel de la calidad del servicio se desarrolló en un nivel deficiente, por la ineficacia en los procesos desarrollados por sus funcionarios, donde primo la falta de condiciones adecuadas y seguridad en el servicio, además de una falta de empatía con el usuario lo que se relacionó de manera directa con la insatisfacción por parte de los usuarios, lo que mostró claramente una deficiencia mayor en su capacidad de respuesta siendo un punto importante para la estructuración de la percepción del usuario sobre la calidad de servicio, asimismo la capacidad de respuesta es el desarrollo de actitudes que muestra una intención de brindar ayuda y satisfacer lo

que el usuario necesitó de forma rápida, es por lo que el desarrollo y calidad de este elemento está condicionado con el cumplimiento de los tiempos establecidos (Carbajal, 2017). De igual manera la capacidad de respuesta es un elemento que brindó a la calidad de servicio su reputación de eficacia y eficiencia en sus servicios y procesos, demostrando que sin importar las circunstancias siempre habrá una solución o una estrategia que busque obtener la misma calidad siempre.

Otro resultado fue la dimensión seguridad la cual se relacionó de manera positiva considerable con la satisfacción del usuario, según el coeficiente de correlación de 0.657 con una significancia del 0.000, siendo similar a lo obtenido por Lama (2018) quien encontró que en la empresa Hidrandina la calidad de servicio se enlazó de manera importante con la satisfacción de los usuarios comprobando con una correlación moderada de 0,635 con una significancia de 0,001, lo que también se pudo hallar que en cuanto a la seguridad y la empatía no fueron relevantes para la satisfacción del usuario, lo que representó una concordancia en cuanto a la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario pero existe una diferencia ya que los elementos de la calidad de servicio en su totalidad son tan importantes para el usuario como conjunto, asimismo la seguridad que se brindó en un servicio es un tema de relevancia y está directamente relacionado con el nivel de calidad del servicio según la perspectiva del usuario (Cumbal y Arias, 2019).

Siendo la seguridad algo esencial en un servicio que es para la población y que es brindado por el Estado, el cual la institución ya denota una confianza y garantía, pero que muchas veces por malos manejos y distribución de los recursos logran la insatisfacción de la población, por ello se debe manejar los procesos con mayor transparencia y de forma adecuada enfocado en las exigencias para la población en ofrecer una asistencia de calidad logrando la seguridad que el usuario requiere.

Finalmente encontramos que la dimensión empatía se relacionó de manera positiva considerable con la satisfacción del usuario, según el coeficiente de correlación de 0.642 con una significancia del 0.000; lo que se contrasta con el estudio de González et al. (2020) la cual se encontró que el nivel de satisfacción del usuario se relacionó con el servicio amable de los trabajadores, el tiempo que

se desarrolló en su atención, además del resultado del servicio, es por lo cual la calidad de servicio se relacionó directamente con la satisfacción de los usuarios; observando como un punto importante en la calidad de servicio, el aspecto humano con la empatía, los valores y cualidades como la amabilidad, son elementos esenciales en la satisfacción de los usuarios, ya que el trato directo que se tienen con él es el mejor referente para que sea eficiente y de calidad en el servicio, más aún si son entendidos y comprendidos como la empatía, asimismo, la empatía se considera como la capacidad de una persona para relacionarse con otra persona y contestar de una manera adecuada a sus necesidades, para ayudar en sus sentimientos e ideas de tal forma que la persona se sienta cómodo con él (Carbajal, 2017).

De acuerdo a lo observado en las investigaciones y los presentes resultados se detalló que el usuario no solo depende de un elemento para poder sacar sus conclusiones acerca de la calidad de servicio sino que evaluó elementos como la forma en que se resuelve sus problemas el trato que recibe en el proceso, e inclusive tomando en cuenta el lado tangible del servicio como la infraestructura o la presentación del personal, siendo esto el más relevante cuando se trata de los servicios del estado donde hay más exigencias, esto se debe a que las instituciones públicas están diseñadas para ser eficientes, efectivas y transparentes, por lo que requieren una estructura organizativa razonable y una adecuada interacción con los usuarios y el público, que es también la razón de su existencia. El problema en nuestro país es que las instituciones públicas locales no prestan la debida atención a estos temas, lo que genera malestar general y viola las normas y reglamentos que orientan la modernización efectiva de las instituciones públicas, siendo así como en la presente investigación que la satisfacción del usuario es regular en su mayoría como reflejo de una calidad de servicio regular.

Para terminar, se mencionó que el estudio ha podido determinar cómo la calidad de servicio se relacionó de manera directa con la satisfacción del usuario, es decir que los procesos en los cuales la calidad de servicio se desarrolló como los elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, que presentaron una relación moderada con la satisfacción del usuario, además influyeron de manera positiva a mejorar la satisfacción del usuario si es que mejoran

sus procesos donde se encontró que la mayor relación la tuvo la fiabilidad y la menor relación fueron los elementos tangibles, es decir se tienen que tener una mayor consideración con la fiabilidad ya que es un elemento importante de los procesos para lograr una mayor satisfacción del usuario. Por otro lado, dentro de las debilidades en la calidad del servicio, los elementos que tuvieron mayores deficiencias fue la capacidad de respuesta y la seguridad donde se tienen que mejorar conjuntamente con el elemento principal fiabilidad para obtener mejores resultados. otro punto a mencionar es que en el aspecto de la empatía se está desarrollando en un buen nivel en la institución lo que indica que el usuario es comprendido y se entiende y atiende sus necesidades.

VI. CONCLUSIONES

Primera

Se determinó que la calidad del servicio tuvo una relación positiva considerable de ($Rho= 0,694$) y significativa de ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$) con la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Martín de Porres, Lima 2021. Asimismo, dentro del aspecto más relevante encontrado en esta relación se halló que la fiabilidad mostró una mayor relación con la satisfacción del usuario, de igual manera la calidad del servicio se desarrolló en un nivel regular con un 41.5%, seguido de un nivel bueno con un 31.4 y un nivel malo con un 27.1%. En cuanto a la satisfacción la mayoría presentó una satisfacción media con un 43.8%.

Segunda

Se determinó que la dimensión elementos tangibles tuvo una relación positiva considerable de ($Rho= 0,582$) y significativa con ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$) con la satisfacción del usuario en el municipio mencionado anteriormente. Asimismo, se encontró que los elementos tangibles se presentaron en un nivel regular según la mayoría con un 40.2% seguido de un nivel bueno con un 33.3% y un nivel malo según el 26.5%.

Tercera

Se determinó que la dimensión fiabilidad tuvo una relación positiva considerable de ($Rho= 0,695$) y significativa con ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$) con la satisfacción del usuario en el municipio mencionado. De igual manera se encontró que la fiabilidad según el 40.5% presentó un nivel regular, según el 33.7% la fiabilidad fue buena y un 25.8% refirió que esta fiabilidad es de un nivel malo.

Cuarta

Se determinó que la dimensión capacidad de respuesta tuvo una relación positiva considerable de ($Rho= 0,642$) y significativa con ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$) con la satisfacción del usuario en el municipio mencionado. En el caso de la capacidad de respuesta se encontró un nivel regular según la mayoría con un 40.2%, según el 32.0% esta capacidad se desarrolla en un nivel bueno, pero según el 27.8 es mala es decir hay deficiencias en la capacidad de respuesta.

Quinta

Se determinó que la dimensión seguridad tuvo una relación positiva considerable de ($Rho= 0,657$) y significativa con ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$) con la satisfacción del usuario en el municipio mencionado. Asimismo, se encontró que la seguridad se desarrolló en un nivel regular según el 39.2%, según el 33.3% se presentó en un nivel bueno, pero según el 27.5% la seguridad que le generó la municipalidad fue mala.

Sexta

Se determinó que la dimensión empatía tuvo una relación positiva considerable de ($Rho= 0,602$) y significativa con ($p\text{-valor} = 0,000 < 0,01$) con la satisfacción del usuario en el municipio mencionado. En cuanto a la empatía se encontró que se presentó en un nivel regular según el 40.8% con una tendencia a un nivel alto con un 34.3%, pero hubo un 24.8% que consideró un nivel malo en cuanto a la empatía.

VII. RECOMENDACIONES

Primera

Para la directiva de la municipalidad distrital de San Martín de Porres, Lima; desarrollar programas para que el usuario pueda brindar sus sugerencias y quejas en cuanto al servicio, considerando anexarlo a una base de datos para tener estadísticas de cómo se desarrolla el servicio mensualmente y de esta manera encontrar las deficiencias en el servicio y poder actuar oportunamente para mejorarlo.

Segunda

A la oficina logística de la municipalidad distrital mencionada, evaluar constantemente la infraestructura de dicha institución, así como los inmuebles, además de capacitar o dar charlas a los trabajadores de cómo y la importancia de conservarlos en óptimas condiciones, asimismo evaluar la presencia y presentación de cada uno de los colaboradores ya que todo el servicio debe estar acorde a la misión de la institución.

Tercera

A los colaboradores de la institución siempre; considerar brindar toda la información real y disponible a los usuarios, con el fin de que generen esa confianza que la institución debe desarrollar con toda la transparencia del caso.

Cuarta

A los colaboradores estar en constante capacitación sobre el mejoramiento de sus habilidades en el trabajo y también sobre atención al cliente y afrontamiento de diversas situaciones con ellos, con el fin de brindar las mejores respuestas y alternativas a los usuarios demostrando una mejor capacidad de respuesta.

Quinta

A los colaboradores siempre tratar al usuario por su nombre, ya que esto le brinda una mayor confianza y seguridad de que se le está tratando como una prioridad, generando una satisfacción inicial en él lo que percibirá que el servicio es de calidad.

Sexta

A la directiva de la Institución realizar talleres o charlas para los trabajadores donde se enfoquen en la empatía que es un elemento que muchas veces falla en las instituciones pero que es necesario en servicios que tienen contacto directo con sus clientes o usuarios, logrando una mayor fidelización de ellos logrando enteramente su satisfacción al comprender y solucionar sus necesidades.

Séptima

A los investigadores tomar en cuenta desarrollar instrumentos de observación para medir la calidad de servicio con la finalidad de tener una visión más objetiva además de realizarlos de manera prospectiva para hallar una continuidad en los datos obtenidos

Octava

Se sugiere a los investigadores considerar hacer estudios comparativos entre municipalidades para evaluar de manera situacional como la calidad de servicio se desarrolla, considerando hallar similitudes y diferencias dentro de un tipo de calidad de servicio, con el fin de comparar resultados que aporten en la generación de estándares dentro de este tipo de servicios.

REFERENCIAS

- Achu, A. (2020). *A study on customer satisfaction on google pay and phone pe: - with special reference to thiruvalla municipality* [Thesis Bachelor's Degree in Commerce of Mahatma Gandhi University] Pg Department of Commerce India.
<http://202.88.229.59:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3337/PROJECT%20pdf.pdf?sequence=1>
- Armetrics (2018). *Qué es Calidad Percibida*. <https://www.armetrics.com/glosario-digital/calidad-percibida>
- Beheshtinia, M. & Azad, M. (2019). A fuzzy QFD approach using SERVQUAL and Kano models under budget constraint for hotel services. *Total Quality Management and Business*, 30(7).
<https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1340830>
- Blantari, A. (2020) *Stakeholders' satisfaction of the computerized school Selection and placement system in Ghana: The case of Mfantseman municipality*. University of Cape Coast [Master's thesis University of Cape Coast].
<https://ir.ucc.edu.gh/xmlui/bitstream/handle/123456789/4233/BLANTARI%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016* [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carmona, A. y Leal, A. (1998). La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente. *Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 4(1). <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/187754.pdf>
- Castillo, B. (2018). *Calidad Funcional*. Enciclopedia Jurídica Online Gratuita y Libre.
<https://argentina.leyderecho.org/calidad-funcional/>
- Cho, I., Jin, Y. & Kwak, C. (2016). Application of SERVQUAL and fuzzy quality function deployment to service improvement in service centres of

electronics companies. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(1). <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.997111>

- Claude, J.; Dieudonné, A. & Nkene, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3). http://www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf
- Cruz, I. R. (2015). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Instituto Tecnológico de Sonora*, 82. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Cumbal, H. y Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Tesis para obtener el grado de Licenciado, Universidad Central del Ecuador] <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Dzul, M. (2015). *Aplicación básica de los métodos científicos*. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- ESAN. (2015). Los diferentes conceptos de calidad en salud. *Conexión ESAN*. <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/los-diferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
- Fariño, C., Vera, F., Cercado, A., Velasco, A., Llimaico, M. y Saldarriaga, D. (2018). Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Revista científica digital INSPILIP*, 2(2), 1;25 - 23;25. DOI: 10.31790/inspilip.v2i2.60.g64
- Fernández, G. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018* [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28916/fernandez_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- González, R., Cruz, G., Zambrano, L., Quiroga, M., Palomares, P. y Tijerina, L. (2019). Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. *Rev Mex Med Forense*, 4(1), 76-78. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=95106>
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (1 ed., Vol. 1). Mc Graw Hill Education.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de Investigación* (6 ed.). Mc Graw-Hill Interamericana.
- Hidalgo, M. (2019). *Calidad del Servicio y Satisfacción al cliente en el Sector Financiero del Cantón Ambato* [Tesis de Maestría en gestión empresarial, Universidad Técnica de Ambato]. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/30033/1/045%20GMC.pdf>
- Kotler, P. y Lane, K. (2012). *Dirección de marketing* (14 ed.). Pearson. <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>
- Kumar, M., Sujit, K. & Charles, V. (2018). Deriving managerial implications through SERVQUAL gap elasticity in UAE banking. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(4). <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJQRM-10-2016-0176/full/html>
- Kumar, S. & Goolaup, S. (2021). Changing dynamics of hospitality and tourism servicescapes and the customer experiences in the 'new normal'. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 1(1). https://www.researchgate.net/profile/Xiang-Ying-Mei/publication/354721287_Call_for_papers_for_International_Journal_of_Culture_Tourism_and_Hospitality_Research_CHANGING_DYNAMICS_OF_HOSPITALITY_AND_TOURISM_SERVICESCAPES_AND_THE_CUSTOMER_EXPERIENCES_IN_THE_
- Lama, L. M. (2018). *La calidad del servicio de alumbrado público y su relación en la satisfacción de los usuarios de la empresa Hidrandina de la ciudad de Trujillo, II semestre 2017* [Tesis para obtener el grado académico de:

- maestro en gestión pública, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11806/lama_II.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ley N° 29571. (2019). Código de Protección y Defensa del Consumidor. Indecopi.
<https://www.indecopi.gob.pe/documents/20195/177451/CodigoDProteccionyDefensaDelConsumidor%5B1%5D.pdf/934ea9ef-fcc9-48b8-9679-3e8e2493354e>
- Mansano, ATR. & Gorni, PM (2020). Satisfação do consumidor com o comércio eletrônico: estudo de caso de uma fabricante de tapetes. *Revista de Extensão e Iniciação Científica da Unisociesc*, 1(1), 12-22..
<http://reis.unisociesc.com.br/index.php/reis/article/view/2>
- Maghsoodia, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3).
<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguíña, Ica 2018* [Tesis para obtener el grado académico de: maestra en gestión pública, Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martins, S. (2016). Satisfação del usuario bajo la Perspectiva de la responsabilidad: ¿Estrategia para analisis de sistemas universales? *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 220, 221, 222.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*, 34(1), 181-209.
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Miranda C., Magueta D., Barbosa B. & Carvalho L. (2020). *Meassevuring E-Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Customer in the Online Channel of the Modern Retail*. IBIMA Publishing, 15. DOI:[10.5171/2020.531781](https://doi.org/10.5171/2020.531781)

- Mokhlis, S. & Maestera, I. (2015). *Municipal Service Quality and Citizen Satisfaction in Southern Thailand*. *Journal of Public Administration and Governance*, 1(1). doi:10.5296/jpag.v1i1.717
- Mora, C. (2011). *La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor*. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Morocho, T. (2019) *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018* [Tesis para obtener el título Profesional de Administración y Negocios Internacionales, Universidad Peruana Unión. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moyano, J., Bruque, S., Martínez, P., & Maqueira, J. (2011). *Gestión de la calidad en empresas tecnológicas de TQM a ITIL*. (1 ed.).
- Navarro, H. y Lozano, H. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Belén - 2018* [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30029/navarro_rh.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. y Villagómez, A. (2013). *Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis*. (3era edición. ed.).
- OIT. (2017). *El futuro de la formación profesional en américa latina: Diagnóstico y lineamientos para su fortalecimiento*. Oficina Regional de la OIT para América Latina y el Caribe / OIT/Cinterfor, 2017, Libro. https://www.oitcinterfor.org/publicaciones/futuro_fp
- Parra, C. y Rodríguez, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 6(2), 131-143. doi:http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602.
- Patiño, C. & Ferreira, J. (2018). Inclusion and exclusion criteria in research studies: Definitions and why matter. *Jornal Brasileiro de Pneumología*, 44, 84. doi:<https://doi.org/10.1590/S1806-37562018000000088>

- Pizzo, M. (2013). Calidad en el servicio. Un plan de mejora simple, inmediato y con impacto en el cliente. de Gerencia.com
<https://degerencia.com/articulo/calidad-en-el-servicio-un-plan-de-mejora-simple-inmediato-y-con-impacto-en-el-cliente/>
- Ramanathan, U., Win, S. & Wien, A. (2018). A SERVQUAL approach to identifying the influences of service quality on leasing market segment in the German financial sector. *Benchmarking An International Journal*, 25(6).
<https://doi.org/10.1108/BIJ-12-2016-0194>
- Raziei, Z., Torabi, S., Tabrizian, S. & Zahir, B. (2018). A Hybrid GDM-SERVQUAL-QFD Approach for Service Quality Assessment in Hospitals. *Engineering Management Journal*, 30(3).
<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10429247.2018.1443670>
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador* [Tesis previo a la obtención del grado académico de: magíster en administración de empresas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador].
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf>
- Urriago, M. (2014). Calidad de la atención. Percepción de los usuarios. *Hospital Universitario del Valle*. <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
- Valera, J. (2020). *La política de gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital de manantay, año 2019* [Tesis para optar el grado académico de maestro en gestión pública, Universidad Nacional de Ucayali].
http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4616/UNU_MAESTRIA_2020_TM_JEAN-VALERA-GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vásquez, M. (2017). *Concepto de calidad para la organización*.
<http://www.gestiopolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
- Wokekoro, E. (2015). Neighbourhood Quality Satisfaction in Planned Areas in Port Harcourt Municipality. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 6(1). DOI: 10.21275/7011702

- Yadollahia, S., Kazemi, A. & Ranjbarian, B. (2018). *Identifying and prioritizing the factors of service experience in banks: A BestWorst method*. *Decision Science Letters*, 7(1). doi: 10.5267/j.dsl.2018.1.002
- Ying, F., Dartey, S., Ahakwa, I., Afotey, L. & Bright, D. (2021). Ascertaining the Perceived Risks and Benefits of Social Media Usage on the Behavioural Intent of Employees: Study of the Banking Sectors in Ga-West Municipality: Mediating Role of User Satisfaction. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(1). 109 -116. <http://irjaes.com/wp-content/uploads/2021/01/IRJAES-V6N1P92Y21.pdf>
- Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, J. (2009). *Marketing de servicios*. (5 ed.). Mc Graw Hill.
- Živković, N., Glogovac, M. & Kovačević, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 108(16). <https://www.atlantispress.com/article/125925955.pdf>

Anexos

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable Calidad servicio 1: de	Es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las empresas; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, deben de demostrar la capacidad que tienen para desempeñarse en esta área, ya que al ser la primera imagen que se da a los clientes ayuda a mantenerse en la preferencia de los mismos, y si se llega a alterar pueden convertirse en una amenaza. Sin embargo, en muchas ocasiones puede llegar a ser empleado por las organizaciones incorrectamente, afectando tanto al desarrollo y crecimiento de las mismas, por lo cual, principalmente se debe definir la importancia de dicho servicio al cliente, para poder estructurar adecuadamente la forma más óptima de llevarlo a cabo. (Cruz, 2015).	Son una serie de condiciones y cualidades que representan un servicio, el cual será medido a través de un cuestionario de 30 ítems denominado SERVQUAL de los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988), considerando 5 dimensiones.	Elementos tangibles	Infraestructura Limpieza Presentación del personal	Ordinal Escala Likert Niveles: Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) Ni en desacuerdo ni de acuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)
			Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto	
			Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de atención	
			Seguridad	Confianza Honestidad Servicio	
			Empatía	Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	

Variable 2: satisfacción del usuario	<p>Zeithaml Bitner y Gremler, 2009 (citado por Carbajal, 2017) precisan que “la satisfacción es la valoración del cliente de un producto o servicio en función de si este producto o servicio ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente” (p.34) De igual manera es la valoración de su estado de ánimo, el cual resulta de la comparación entre el nivel del rendimiento apreciado de un producto o servicio con las experiencias que este posee. Expresa que, adquirido un producto o servicio, el cliente experimenta uno de tres niveles de satisfacción: Insatisfacción. Cuando la valoración del desempeño observado del producto o servicio es menor a las expectativas del cliente.</p>	<p>Es la percepción del usuario en comparación con lo que espera de un servicio, el cual será medido a través de un cuestionario como herramienta de recopilación de información del autor (Fernández, 2018) constituido por 31 ítems, considerando 5 dimensiones.</p>	Calidad funcional	Necesidades Soluciones	<p>Ordinal Escala Likert</p> <p>Niveles: (1) Sumamente insatisfecho (2) Bien insatisfecho (3) Ni insatisfecho ni satisfecho (4) Bien satisfecho (5) Sumamente satisfecho</p>
			Calidad técnica	Perfeccionamiento Automatización	
			Confianza.	Visión Desempeño	
			Valor percibido.	Valoración Calidad	
			Expectativas	Percepción Información Atención Promesas	

Anexo 02: Matriz de consistencia

Título de investigación: Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Lima, 2021				
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>Problema general</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021?</p> <p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Porres - Lima 2021.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021</p> <p>Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Variable 2: satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <p>Calidad funcional</p> <p>Calidad técnica</p>	<p>Tipo: Básica</p> <p>Nivel: Descriptivo correlacional</p> <p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Diseño: no experimental de corte transversal</p> <p>Población: 1500 usuarios</p> <p>Muestra: 306 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

<p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021?</p>	<p>de San Martín de Porres - Lima 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.</p>	<p>Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021</p>	<p>Confianza.</p> <p>Valor percibido.</p> <p>Expectativas</p>	
<p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.</p>	<p>Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021</p>		
<p>¿Qué relación existe entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021?</p>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021.</p>	<p>Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Municipalidad de San Martín de Porres - Lima 2021</p>		

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario de la Variable 1

Variable 1: Calidad de Servicio				
Grado de instrucción:		Sexo: (F) (M) (SE)		
Ocupación:		Edad:		
Estado civil:				
A continuación, califique las preguntas o enunciados con (x) de acuerdo a lo que considere conveniente. Utilice la escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación:				
Muy en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Muy de acuerdo (5)

N	Calidad de servicio	1	2	3	4	5
Elementos tangibles						
1	Las instalaciones de la municipalidad son atractivas para el usuario.					
2	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad.					
3	Los trabajadores de la municipalidad se presentan correctamente uniformados.					
4	La municipalidad cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano.					
5	En las instalaciones de la municipalidad utilizan equipos informáticos modernos para la atención.					
Fiabilidad						
6	La atención entregada por el personal fue la adecuada.					
7	El personal de la municipalidad siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés.					
8	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes.					
9	El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada.					
10	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido.					
Capacidad de respuesta						
11	El personal muestra habilidad en su trabajo.					
12	El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos.					
13	El personal muestra predisposición para atender a sus consultas.					
14	El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas.					
15	Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta.					
16	Sus inquietudes o dudas fueron atendidas de manera eficiente.					
Seguridad						
17	Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza y seguridad.					
18	Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la municipalidad.					
19	Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado.					
20	Las respuestas recibidas por el empleados fueron confiables y seguras..					

21	Considera que la municipalidad cumple con las medidas de seguridad apropiadas.					
Empatía						
22	Los empleados son amables y se interesan por conocer sus consultas.					
23	Considera que la municipalidad atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.					
24	Considera que los horarios de atención de la municipalidad son pensados en las necesidades de los usuarios.					
25	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.					
26	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.					
27	Desde que ingreso a la municipalidad se interesaron por conocer sus problemas o necesidades.					
28	El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas.					
29	El personal ofrece atención personalizada al usuario.					
30	El personal comprende y se compromete con su problema o inquietud.					

Ficha técnica de variable calidad de servicio

Nombre	Cuestionario para evaluar la Calidad del servicio (SERVQUAL).
Autores	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988). Adaptado por el autor
Procedencia	Estados Unidos
Objetivo	Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.
Administración	Individual /Físico
Duración	15 minutos
Población de interés	Usuarios de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres 2021.
Estructura	La encuesta consta de 30 ítems
Nivel de escala calificación	<ul style="list-style-type: none">▪ Muy en desacuerdo (1 punto)▪ En desacuerdo (2 puntos)▪ Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3 puntos)▪ De acuerdo (4 puntos)▪ Muy de acuerdo (5 puntos)

Tabla de rangos y puntajes o baremos

Variable y dimensiones /Niveles	Malo	Regular	Bueno
Calidad de Servicio	(30-70)	(71-110)	(111-150)
Elementos Tangibles	(5-13)	(14-21)	(22-30)
Fiabilidad	(5-13)	(14-21)	(22-30)
Capacidad de Respuesta	(6-14)	(15-22)	(23-30)
Seguridad	(5-13)	(14-21)	(22-30)
Empatía	(9-16)	(17-23)	(24-30)

Cuestionario de la Variable 2

Variable 2: Satisfacción del usuario				
Grado de instrucción:			Sexo: (F) (M) (SE)	
Ocupación:			Edad:	
Estado civil:				
A continuación, califique las preguntas o enunciados con (x) de acuerdo a lo que considere conveniente. Utilice la escala numérica del 1 al 5. Considere 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación:				
(1) Sumamente insatisfecho	(2) Bien insatisfecho	(3) Ni insatisfecho ni satisfecho	(4) Bien satisfecho	(5) Sumamente satisfecho

N	Satisfacción del usuario	1	2	3	4	5
Calidad funcional						
1	¿Cuán satisfecho está con atención a sus consultas por parte de los empleados de la municipalidad?					
2	¿Qué tan satisfecho está con la atención al servicio que esperaba?					
3	¿Cuán satisfecho está con el conocimiento de los empleados sobre los intereses y necesidades de los usuarios?					
4	¿Qué tan satisfecho está con la disposición de los empleados para atender sus quejas y reclamos?					
5	¿Se siente satisfecho con la manera en la que su requerimiento fue solucionado?					
Calidad técnica						
6	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?					
7	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?					
Confianza						
8	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?					
9	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?					
10	¿Qué tan satisfecho está con la atención a sus requerimientos sin errores?					
11	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño que demuestra el personal para resolver sus consultas?					
12	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?					
13	¿Qué tanto confía en la privacidad de su información por el personal de la municipalidad?					

Valor percibido						
14	¿Qué tan satisfecho está con el interés de ayudar a resolver algún problema?					
15	¿Qué tan satisfecho está con el esfuerzo que realizan los empleados por brindar un buen servicio al usuario?					
16	¿Qué tan satisfecho está con la privacidad de su información por parte de los empleados?					
17	¿Qué tan satisfecho está con las soluciones que le brindan ante un reclamo?					
18	¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido ante sus reclamos?					
19	¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad a la información ante una inquietud o consulta que la municipalidad le brinda?					
20	¿Qué tan satisfecho está con la respuesta que le brindan en la municipalidad?					
21	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera que se toma al momento de ser atendido?					
22	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de eficacia que presentan los empleados de la municipalidad?					
23	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal cuando lo atienden?					
24	¿Qué tan satisfecho está con la información entregada para realizar sus trámites?					
25	¿Qué tan satisfecho está con la atención entregada por los empleados al momento de darle alguna respuesta?					
26	¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido pesar de que se observa acumulación de usuarios en la municipalidad?					
27	¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación que tiene la municipalidad para la comunidad?					
Expectativas						
28	Que los usuarios tengan respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.					
29	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la municipalidad.					
30	Que los horarios de atención de la municipalidad estén acordes a las necesidades del usuario.					
31	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.					

Ficha técnica de variable satisfacción del usuario

Nombre	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario.
Autor	(Fernández, 2018) adaptado por el autor.
Procedencia	Perú
Objetivo	Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.
Administración	Individual, colectivo
Duración	Aproximadamente de 15 minutos.
Población de interés	Usuarios de la municipalidad del distrito de San Martín de Porres 2021.
Estructura	La encuesta consta de 31 ítems
Nivel de escala calificación	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sumamente insatisfecho (1) ▪ Bien insatisfecho (2) ▪ Ni insatisfecho ni satisfecho (3) ▪ Bien satisfecho (4) ▪ Sumamente satisfecho (5)

Tabla de rangos y puntajes o baremos

Variable y dimensiones /Niveles	Bajo	Medio	Alto
Satisfacción del usuario	(30-72)	(73-113)	(114-155)
Calidad funcional	(5-13)	(14-21)	(22-31)
Calidad técnica	(2-11)	(12-20)	(21-31)
Confianza	(6-14)	(15-22)	(23-31)
Valor percibido	(14-19)	(20-24)	(25-31)
Expectativas	(4-13)	(14-22)	(23-31)

Anexo 04: Instrumentos de Validación

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio.

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Las instalaciones de la municipalidad son atractivas para el usuario.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad.	✓		✓		✓		
3	Los trabajadores de la municipalidad se presentan correctamente uniformados.	✓		✓		✓		
4	La municipalidad cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
5	En las instalaciones de la municipalidad utilizan equipos informáticos modernos para la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Fiabilidad		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
6	La atención entregada por el personal fue la adecuada.	✓		✓		✓		
7	El personal de la municipalidad siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés.	✓		✓		✓		
8	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes.	✓		✓		✓		
9	El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada.	✓		✓		✓		
10	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO	
11	El personal muestra habilidad en su trabajo.	✓		✓		✓		
12	El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos.	✓		✓		✓		
13	El personal muestra predisposición para atender a sus consultas.	✓		✓		✓		
14	El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas.	✓		✓		✓		

15	Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta.	✓		✓		✓		
16	Sus inquietudes o dudas fueron atendidas de manera eficiente.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Seguridad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza y seguridad.	✓		✓		✓		
18	Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la municipalidad.	✓		✓		✓		
19	Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado.	✓		✓		✓		
20	Las respuestas recibidas por el empleados fueron confiables y seguras..	✓		✓		✓		
21	Considera que la municipalidad cumple con las medidas de seguridad apropiadas.	✓		✓		✓		
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Los empleados son amables y se interesan por conocer sus consultas.	✓		✓		✓		
23	Considera que la municipalidad atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.	✓		✓		✓		
24	Considera que los horarios de atención de la municipalidad son pensados en las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
25	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.	✓		✓		✓		
26	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.	✓		✓		✓		
27	Desde que ingreso a la municipalidad se interesaron por conocer sus problemas o necesidades.	✓		✓		✓		
28	El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas.	✓		✓		✓		
29	El personal ofrece atención personalizada al usuario.	✓		✓		✓		
30	El personal comprende y se compromete con su problema o inquietud.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Mgtr.:~~ **Juana Litz Tupá Quispe**

DNI:23839591

Especialidad del validador: Docente Temático

Lima, 31 de octubre de 2021.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Juana Litz Tupá Quispe

Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del usuario

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Calidad funcional		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	Los empleados son amables y se interesan por conocer sus consultas.	✓		✓		✓		
2	Considera que la municipalidad atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.	✓		✓		✓		
3	Considera que los horarios de atención de la municipalidad son pensados en las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
4	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.	✓		✓		✓		
5	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Calidad técnica		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?	✓		✓		✓		
7	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Confianza		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?	✓		✓		✓		
9	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?	✓		✓		✓		
10	¿Qué tan satisfecho está con la atención a sus requerimientos sin errores?	✓		✓		✓		
11	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño que demuestra el personal para resolver sus consultas?	✓		✓		✓		
12	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?	✓		✓		✓		
13	¿Qué tanto confía en la privacidad de su información por el personal de la municipalidad?	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Valor percibido		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿Qué tan satisfecho está con el interés de ayudar a resolver algún problema?	✓		✓		✓		
15	¿Qué tan satisfecho está con el esfuerzo que realizan los empleados por brindar un buen servicio al usuario?	✓		✓		✓		
16	¿Qué tan satisfecho está con la privacidad de su información por parte de los empleados?	✓		✓		✓		

17	¿Qué tan satisfecho está con las soluciones que le brindan ante un reclamo?	✓		✓		✓	
18	¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido ante sus reclamos?	✓		✓		✓	
19	¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad a la información ante una inquietud o consulta que la municipalidad le brinda?	✓		✓		✓	
20	¿Qué tan satisfecho está con la respuesta que le brindan en la municipalidad?	✓		✓		✓	
21	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera que se toma al momento de ser atendido?	✓		✓		✓	
22	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de eficacia que presentan los empleados de la municipalidad?	✓		✓		✓	
23	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal cuando lo atienden?	✓		✓		✓	
24	¿Qué tan satisfecho está con la información entregada para realizar sus trámites?	✓		✓		✓	
25	¿Qué tan satisfecho está con la atención entregada por los empleados al momento de darle alguna respuesta?	✓		✓		✓	
26	¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido pesar de que se observa acumulación de usuarios en la municipalidad?	✓		✓		✓	
27	¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación que tiene la municipalidad para la comunidad?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Expectativas		SÍ	NO	SÍ	NO	SÍ	NO
28	Que los usuarios tengan respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.	✓		✓		✓	
29	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la municipalidad.	✓		✓		✓	
30	Que los horarios de atención de la municipalidad estén acordes a las necesidades del usuario.	✓		✓		✓	
31	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.	✓		✓		✓	

Observaciones (p recisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: ~~Mgtr. Juana Litz Tupá Quispe~~

DNI: 23839591

Especialidad del validador: Docente Temático

Lima, 31 de octubre de 2021.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Mg. Juana Litz Tupá Quispe

Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio.

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles								
1	Las instalaciones de la municipalidad son atractivas para el usuario.	X		X		X		
2	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad.	X		X		X		
3	Los trabajadores de la municipalidad se presentan correctamente uniformados.	X		X		X		
4	La municipalidad cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano.	X		X		X		
5	En las instalaciones de la municipalidad utilizan equipos informáticos modernos para la atención.	X		X		X		
Dimensión 2: Fiabilidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La atención entregada por el personal fue la adecuada.	X		X		X		
7	El personal de la municipalidad siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés.	X		X		X		
8	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes.	X		X		X		
9	El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada.	X		X		X		
10	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido.	X		X		X		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El personal muestra habilidad en su trabajo.	X		X		X		
12	El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos.	X		X		X		
13	El personal muestra predisposición para atender a sus consultas.	X		X		X		
14	El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas.	X		X		X		

15	Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta.	X		X		X		
16	Sus inquietudes o dudas fueron atendidas de manera eficiente.	X		X		X		
Dimensión 4: Seguridad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza y seguridad.	X		X		X		
18	Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la municipalidad.	X		X		X		
19	Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado.	X		X		X		
20	Las respuestas recibidas por el empleados fueron confiables y seguras.	X		X		X		
21	Considera que la municipalidad cumple con las medidas de seguridad apropiadas.	X		X		X		
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
22	Los empleados son amables y se interesan por conocer sus consultas.	X		X		X		
23	Considera que la municipalidad atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.	X		X		X		
24	Considera que los horarios de atención de la municipalidad son pensados en las necesidades de los usuarios.	X		X		X		
25	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.	X		X		X		
26	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.	X		X		X		
27	Desde que ingreso a la municipalidad se interesaron por conocer sus problemas o necesidades.	X		X		X		
28	El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas.	X		X		X		
29	El personal ofrece atención personalizada al usuario.	X		X		X		
30	El personal comprende y se compromete con su problema o inquietud.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia de ítems

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** **Aplicable después de corregir** **No aplicable**

Apellidos y nombres del juez validador: Carcausto Calla, Wilfredo Humberto **DNI:** 04635825

Especialidad del validador: Metodología de investigación

Lima, 12 de noviembre de 2021.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del usuario

Dimensiones/Ítems		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
Dimensión 1: calidad funcional		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
1	¿Cuán satisfecho está con atención a sus consultas por parte de los empleados de la municipalidad?	X		X		X		
2	¿Qué tan satisfecho está con la atención al servicio que esperaba?	X		X		X		
3	¿Cuán satisfecho está con el conocimiento de los empleados sobre los intereses y necesidades de los usuarios?	X		X		X		
4	¿Qué tan satisfecho esta con la disposición de los empleados para atender sus quejas y reclamos?	X		X		X		
5	¿Se siente satisfecho con la manera en la que su requerimiento fue solucionado?	X		X		X		
Dimensión 2: Calidad técnica		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?	X		X		X		
7	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?	X		X		X		
Dimensión 3: Confianza		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?	X		X		X		
9	¿Qué tan satisfecho esta con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?	X		X		X		
10	¿Qué tan satisfecho está con la atención a sus requerimientos sin errores?	X		X		X		
11	¿Qué tan satisfecho esta con el desempeño que demuestra el personal para resolver sus consultas?	X		X		X		
12	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?	X		X		X		

13	¿Qué tanto confía en la privacidad de su información por el personal de la municipalidad?	X		X		X		
Dimensión 4: Valor percibido		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿Qué tan satisfecho está con el interés de ayudar a resolver algún problema?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho está con el esfuerzo que realizan los empleados por brindar un buen servicio al usuario?	X		X		X		
16	¿Qué tan satisfecho está con la privacidad de su información por parte de los empleados?	X		X		X		
17	¿Qué tan satisfecho está con las soluciones que le brindan ante un reclamo?	X		X		X		
18	¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido ante sus reclamos?	X		X		X		
19	¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad a la información ante una inquietud o consulta que la municipalidad le brinda?	X		X		X		
20	¿Qué tan satisfecho está con la respuesta que le brindan en la municipalidad?	X		X		X		
21	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera que se toma al momento de ser atendido?	X		X		X		
22	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de eficacia de los empleados de la municipalidad?	X		X		X		
23	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal cuando lo atienden?	X		X		X		
24	¿Qué tan satisfecho está con la información entregada para realizar sus trámites?	X		X		X		
25	¿Qué tan satisfecho está con la atención entregada por los empleados al momento de darle alguna respuesta?	X		X		X		
26	¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido pesar de que se observa acumulación de usuarios en la municipalidad?	X		X		X		
27	¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación que tiene la municipalidad para la comunidad?	X		X		X		
Dimensión 5: Expectativas		SI	NO	SI	NO	SI	NO	

28	Que los usuarios tengan respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.	X		X		X	
29	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la municipalidad.	X		X		X	
30	Que los horarios de atención de la municipalidad estén acordes a las necesidades del usuario.	X		X		X	
31	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): hay suficiencia de ítems

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Carcausto Calla, Wilfredo Humberto

DNI: 04635825

Especialidad del validador: Metodología de investigación

Lima, 12 de noviembre de 2021.

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Calidad de servicio.

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
Dimensión 1: Elementos tangibles		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Las instalaciones de la municipalidad son atractivas para el usuario.	✓		✓		✓		
2	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad.	✓		✓		✓		
3	Los trabajadores de la municipalidad se presentan correctamente uniformados.	✓		✓		✓		
4	La municipalidad cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano.	✓		✓		✓		
5	En las instalaciones de la municipalidad utilizan equipos informáticos modernos para la atención.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Fiabilidad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	La atención entregada por el personal fue la adecuada.	✓		✓		✓		
7	El personal de la municipalidad siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés.	✓		✓		✓		
8	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes.	✓		✓		✓		
9	El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada.	✓		✓		✓		
10	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido.	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
11	El personal muestra habilidad en su trabajo.	✓		✓		✓		
12	El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos.	✓		✓		✓		
13	El personal muestra predisposición para atender a sus consultas.	✓		✓		✓		
14	El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas.	✓		✓		✓		
15	Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta.	✓		✓		✓		
16	Sus inquietudes o dudas fueron atendidas de manera eficiente.	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Seguridad		SI	NO	SI	NO	SI	NO	

17	Los trabajadores de la municipalidad le transmiten confianza y seguridad.	✓		✓		✓	
18	Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la municipalidad.	✓		✓		✓	
19	Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado.	✓		✓		✓	
20	Las respuestas recibidas por los empleados fueron confiables y seguras.	✓		✓		✓	
21	Considera que la municipalidad cumple con las medidas de seguridad apropiadas.	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Empatía		SI	NO	SI	NO	SI	NO
22	Los empleados son amables y se interesan por conocer sus consultas.	✓		✓		✓	
23	Considera que la municipalidad atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.	✓		✓		✓	
24	Considera que los horarios de atención de la municipalidad son pensados en las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓	
25	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.	✓		✓		✓	
26	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.	✓		✓		✓	
27	Desde que ingreso a la municipalidad se interesaron por conocer sus problemas o necesidades.	✓		✓		✓	
28	El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas.	✓		✓		✓	
29	El personal ofrece atención personalizada al usuario.	✓		✓		✓	
30	El personal comprende y se compromete con su problema o inquietud.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Ernesto Luis Castro Sánchez

DNI: 42243473

Especialidad del validador: Gestión Pública

Lima, 31 de octubre 2021.

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

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

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

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



Firma del experto informante

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Satisfacción del usuario

Dimensiones/Items		Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Dimensión 1: Calidad funcional		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Los empleados son amables y se interesan por conocer sus consultas.	✓		✓		✓		
2	Considera que la municipalidad atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.	✓		✓		✓		
3	Considera que los horarios de atención de la municipalidad son pensados en las necesidades de los usuarios.	✓		✓		✓		
4	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.	✓		✓		✓		
5	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.	✓		✓		✓		
Dimensión 2: Calidad técnica		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
6	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?	✓		✓		✓		
7	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?	✓		✓		✓		
Dimensión 3: Confianza		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
8	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?	✓		✓		✓		
9	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?	✓		✓		✓		
10	¿Qué tan satisfecho está con la atención a sus requerimientos sin errores?	✓		✓		✓		
11	¿Qué tan satisfecho está con el desempeño que demuestra el personal para resolver sus consultas?	✓		✓		✓		
12	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?	✓		✓		✓		
13	¿Qué tanto confía en la privacidad de su información por el personal de la municipalidad?	✓		✓		✓		
Dimensión 4: Valor percibido		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
14	¿Qué tan satisfecho está con el interés de ayudar a resolver algún problema?	✓		✓		✓		
15	¿Qué tan satisfecho está con el esfuerzo que realizan los empleados por brindar un buen servicio al usuario?	✓		✓		✓		
16	¿Qué tan satisfecho está con la privacidad de su información por parte de los empleados?	✓		✓		✓		

17	¿Qué tan satisfecho está con las soluciones que le brindan ante un reclamo?	✓		✓		✓	
18	¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido ante sus reclamos?	✓		✓		✓	
19	¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad a la información ante una inquietud o consulta que la municipalidad le brinda?	✓		✓		✓	
20	¿Qué tan satisfecho está con la respuesta que le brindan en la municipalidad?	✓		✓		✓	
21	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera que se toma al momento de ser atendido?	✓		✓		✓	
22	¿Qué tan satisfecho está con el nivel de eficacia que presentan los empleados de la municipalidad?	✓		✓		✓	
23	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal cuando lo atienden?	✓		✓		✓	
24	¿Qué tan satisfecho está con la información entregada para realizar sus trámites?	✓		✓		✓	
25	¿Qué tan satisfecho está con la atención entregada por los empleados al momento de darle alguna respuesta?	✓		✓		✓	
26	¿Qué tan satisfecho está con el trato recibido pesar de que se observa acumulación de usuarios en la municipalidad?	✓		✓		✓	
27	¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación que tiene la municipalidad para la comunidad?	✓		✓		✓	
Dimensión 5: Expectativas		SI	NO	SI	NO	SI	NO
28	Que los usuarios tengan respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.	✓		✓		✓	
29	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la municipalidad.	✓		✓		✓	
30	Que los horarios de atención de la municipalidad estén acordes a las necesidades del usuario.	✓		✓		✓	
31	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Tiene suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mgtr. Ernesto Luis Castro Sánchez

DNI: 42243473

Especialidad del validador: Gestión Pública

Lima, 31 de Octubre 2021.

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

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

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

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

Firma del experto informante

Anexo 05: Documentos de gestión de la investigación

Carta de Presentación a la entidad del servicio

 **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**


27 OCT. 2021
Folios: 1 40759-21
Hora: 13:01 Firma: 
SUB GERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTARIA Y ARCHIVO CENTRAL



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

Lima, 25 de octubre de 2021
Carta P. 1109-2021-UCV-VA-EPG-F01/J

Mgtr.
CHÁVEZ CHIONG JULIO ABRAHAM
ALCALDE
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN MARTÍN DE PORRES

De mi mayor consideración:

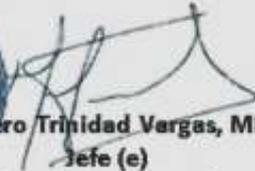
Es grato dirigirme a usted, para presentar a ZAQUINAULA ARENAS, ELIS DIANA; identificado con DNI N° 40726738 y con código de matrícula N° 7002551280; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRA, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Martín de Porres - Lima 2021

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador ZAQUINAULA ARENAS, ELIS DIANA asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



Ommero Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado
UCV FILIAL LIMA
CAMPUS LIMA NORTE

Autorización de la municipalidad.



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



CONSTANCIA

Lima 15 de noviembre 2021

Srta.

Elis Diana Zaquinaula Arenas

Referencia: Carta de autorización S/N de fecha 9 de Noviembre del 2021

De mi mayor consideración:

Tengo a bien dirigirme a Ud., con realización al documento de la referencia, mediante el cual solicitan la autorización para realizar encuestas a los usuarios de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, a fin de desarrollar el trabajo de investigación titulada: "Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021"

Por lo expuesto, en atención al pedido efectuado, se autoriza, para que en el mes de Noviembre y Diciembre del 2021, pueda llevar a cabo las encuestas a los usuarios, esto con fines de estudio y sustento de su investigación, para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Atentamente



Firma

Resolución Jefatural

RESOLUCIÓN JEFATURAL N° 3847-2021-UCV-VA-EPG-F05L01/J-INT

Los Olivos, 5 de noviembre de 2021

VISTO:

El informe presentado por el (la) docente Mtro(a). Dr. (a) **Carcausto Calla Wilfredo Humberto** de la Experiencia Curricular **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"** del programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**, a la Jefatura de la Escuela de Posgrado de la Filial Lima Norte de la Universidad César Vallejo, solicitando la inscripción del proyecto de investigación:

"Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021"

presentado por el (la) estudiante:

Bach. Elis Diana Zaquinaula Arenas

CONSIDERANDO:

Que, el artículo 7° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El sistema de Evaluación de la Investigación implica el seguimiento de los trabajos de investigación, desde su concepción hasta su obtención de los resultados para su sustentación y publicación"*.

Que, el artículo 14° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"La vigencia del proyecto es un año. En caso de exceder el tiempo considerado, el interesado deberá remitirse a los procedimientos de investigación de la Escuela de Posgrado"*.

Que, el artículo 17° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El proyecto de tesis es elaborado por un estudiante bajo la asesoría del docente metodólogo, dentro del cronograma y normatividad académica establecida y culmina, previa evaluación, con opinión favorable del docente metodólogo y la obtención de la resolución del proyecto"*.

Que, el artículo 35° del Reglamento de Investigación de Posgrado indica: *"El docente se constituye en asesor metodólogo, responsable del monitoreo y evaluación del diseño y desarrollo del proyecto de tesis"*.

Que, el (la) estudiante ha cumplido con todos los requisitos académicos y administrativos necesarios para inscribir su proyecto de tesis.

Que, el proyecto de investigación cuenta con la opinión favorable del docente metodólogo de la experiencia curricular de **"Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación"**.

Que, estando a lo expuesto y de conformidad con las normas estatutarias y reglamento vigente;

SE RESUELVE:

Art. 1°.- Aprobar el proyecto de tesis **Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021**, presentado por el (la) Bach. **Elis Diana Zaquinaula Arenas**, con Código: **7002551280**, el mismo que contará con un plazo máximo de un año para su ejecución.

Art. 2°.- Registrar el proyecto de tesis dentro del archivo de la línea de investigación: *Reforma y Modernización del Estado*, correspondiente al Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**.

Art. 3°.- Designar al Mtro(a). Dr(a). **Carcausto Calla Wilfredo Humberto** como asesor metodológico del proyecto de tesis: *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021*.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Ortizero Trinidad Vargas, MBA
Jefe (e)
Escuela de Posgrado - Campus Lima Norte

Anexo 06: Base de Datos

Base de datos y resultados de confiabilidad de los instrumentos de Calidad de servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,894	30

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	59,60	128,869	,344	,893
Item02	59,57	128,944	,353	,892
Item03	59,47	125,844	,505	,889
Item04	59,57	127,289	,424	,891
Item05	59,67	128,437	,344	,893
Item06	59,57	127,151	,461	,890
Item07	59,63	128,723	,340	,893
Item08	59,57	125,702	,548	,889
Item09	59,60	126,800	,436	,891
Item10	59,73	125,995	,546	,889
Item11	59,57	124,806	,566	,888
Item12	59,60	126,317	,492	,890
Item13	59,50	127,086	,443	,891
Item14	59,60	127,834	,467	,890
Item15	59,43	125,564	,512	,889
Item16	59,73	130,271	,246	,895
Item17	59,77	126,806	,481	,890
Item18	59,80	125,062	,613	,888
Item19	59,50	127,155	,439	,891
Item20	59,60	124,731	,551	,888
Item21	59,47	126,257	,513	,889
Item22	59,60	128,662	,356	,892
Item23	59,70	126,769	,424	,891
Item24	59,70	127,114	,459	,890
Item25	59,60	127,283	,466	,890
Item26	59,57	123,771	,667	,886
Item27	59,47	131,154	,206	,895
Item28	59,70	129,597	,273	,894
Item29	59,83	128,075	,413	,891
Item30	59,63	127,413	,474	,890

Base de datos y resultados de confiabilidad de los instrumentos de Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,796	31

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item01	70,00	78,138	,507	,782
Item02	70,00	79,655	,422	,786
Item03	69,93	78,961	,378	,787
Item04	69,97	80,723	,328	,790
Item05	69,93	82,547	,167	,796
Item06	69,77	80,599	,405	,787
Item07	69,97	84,654	,021	,802
Item08	69,77	76,530	,551	,779
Item09	69,97	79,826	,399	,787
Item10	69,93	79,513	,416	,786
Item11	69,77	79,289	,442	,785
Item12	69,73	80,202	,318	,790
Item13	69,63	80,033	,416	,787
Item14	69,93	84,754	,012	,802
Item15	69,87	80,671	,342	,789
Item16	70,03	84,378	,044	,801
Item17	69,97	83,137	,117	,798
Item18	69,90	80,576	,304	,790
Item19	69,93	82,202	,192	,795
Item20	69,70	79,114	,371	,787
Item21	69,90	79,748	,423	,786
Item22	69,83	85,385	-,027	,803
Item23	69,97	77,689	,532	,781
Item24	69,93	80,133	,267	,792
Item25	69,80	82,303	,150	,798
Item26	69,70	78,907	,346	,789
Item27	69,90	80,162	,313	,790
Item28	69,90	81,955	,178	,796
Item29	69,83	80,075	,312	,790
Item30	69,77	80,392	,270	,792
Item31	69,77	78,185	,463	,784

Base de datos de confiabilidad de calidad de servicio

	ítem01	ítem02	ítem03	ítem04	ítem05	ítem06	ítem07	ítem08	ítem09	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20	ítem21	ítem22	ítem23	ítem24	ítem25	ítem26	ítem27	ítem28	ítem29	ítem30	
1	2	2	1	3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	3	1	3	2	3	1	2	3	1	3	2	2	3	1	3	2	
2	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	2	3	3	3	1	3	1	3	2	2	3	1	3	1	3	3	1	3	1	3	
3	2	1	3	2	3	1	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	2	1	3	1	2	3	3	2	1	2	3	3	2	1	
4	3	3	2	1	3	2	1	3	3	2	2	2	3	1	3	1	2	2	1	3	1	3	1	2	2	1	3	1	2	2	
5	2	3	3	3	2	1	3	2	2	3	3	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	
6	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	
7	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
8	2	2	3	2	1	2	3	1	3	1	3	2	2	2	1	3	1	1	1	2	1	2	1	3	1	1	2	1	3	1	
9	3	1	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	1	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	
10	2	3	3	1	2	2	1	3	1	2	2	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	
11	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	3	1	2	2	
12	2	3	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	2	3	1	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	
13	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	
14	1	3	2	3	1	1	2	1	3	1	1	2	1	2	3	3	2	1	3	3	3	1	1	2	1	3	3	1	1	2	
15	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	
16	3	2	1	3	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	2
17	2	1	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	2	3
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	3	2	1	3	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	
20	1	2	3	1	1	1	2	1	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
21	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	
22	2	2	1	3	1	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	3	2	3	
23	3	3	3	2	2	2	2	3	3	1	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	
24	2	2	2	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1	2	1	3	2	3	3	1	1	3	3	3	
25	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	
26	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	1	3	3	1	3	3	2	2	1	2	2	2	3	3	3	1	
27	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3	2	2	3	2	
28	1	3	3	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	1	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	2	1	3	2	3	
29	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	1	1	2	
30	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1

BASE DE DATOS DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE LA TESIS

Calidad de servicio

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Variables Aplicaciones Ventana Ayuda

Visual: 30 de 30 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Var	Var
1	4	5	3	5	5	5	3	4	3	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	5	5	4	4	3	5	5	4	4	3	5		
2	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	5	4	3	4		
3	5	3	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	2	4	5	5	4	4	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5		
4	5	4	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	4	2	2	4	5	3	2	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3		
5	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	5	4	2	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	3	5	4	3	5	3	5		
6	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	2	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
7	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	5	4	2	3	3	5	3	5	3	5	3	5	3	5	3		
8	3	4	3	4	3	5	4	5	3	3	3	5	3	4	4	4	2	5	5	4	5	4	5	4	3	5	4	5	4	3		
9	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3		
10	4	5	4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4		
11	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5		
12	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	3	3		
13	3	4	3	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4		
14	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	5	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3		
15	4	4	5	5	5	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	4	6	4	3	4	4	5	4		
16	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3		
17	3	3	3	3	3	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5		
18	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5		
19	5	3	5	5	5	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5		
20	1	5	2	1	4	1	3	3	6	5	2	5	2	2	2	1	5	5	5	5	1	5	4	5	2	1	5	4	5	2		
21	1	2	4	1	3	3	2	5	4	1	5	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	1	2	3	4	4	1	2		
22	2	5	3	2	2	3	4	1	1	5	2	2	4	2	3	5	2	4	5	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3		
23	5	3	5	2	3	2	1	3	3	5	5	4	4	2	3	2	5	1	1	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	2		
24	4	5	5	5	5	2	3	3	1	1	3	1	2	3	4	4	3	3	5	1	1	4	3	4	4	1	4	3	4	4		
25	3	3	4	4	2	5	5	3	3	3	1	5	4	5	5	5	1	5	5	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1		
26	4	1	1	5	3	5	3	4	4	4	2	5	1	5	5	4	4	1	1	3	5	1	3	2	3	5	1	3	2	3		
27	2	1	5	1	3	5	4	4	5	2	2	2	2	2	3	3	1	5	3	1	3	2	3	1	4	3	2	3	1	4		
28	1	4	3	2	5	1	5	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1		
29	5	3	4	5	3	1	4	2	5	4	1	1	2	3	4	1	5	4	3	1	2	1	3	4	2	2	1	3	4	2		
30	1	1	5	2	4	3	4	5	3	4	1	1	1	4	3	5	4	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1		
31	4	3	4	1	4	5	2	3	5	1	4	3	3	1	2	2	5	4	4	4	2	5	3	2	1	2	5	3	2	1		
32	3	2	4	1	4	2	1	1	3	5	2	2	3	1	4	2	5	5	2	3	5	3	2	3	4	5	3	2	3	4		
33	3	3	4	4	2	1	3	5	1	1	2	3	3	3	4	2	2	1	3	5	1	1	4	3	1	1	1	4	3	1		
34	2	3	5	2	2	3	1	2	2	2	5	3	4	4	5	5	5	2	2	4	2	5	1	3	4	2	5	1	3	4		
35	2	2	5	2	5	3	5	1	4	4	3	2	2	1	3	4	3	5	5	5	5	2	1	2	4	5	2	1	2	4		
36	2	1	3	4	3	2	5	2	2	2	4	2	5	5	2	3	3	5	1	2	2	4	1	4	5	2	4	1	4	5		

Visual de datos Visual de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Licencia de OMI

*Data_var1 (12).sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Soluzar Gráficos Librerías Ampliaciones Ventana Ayuda

Ver: 30 de 30 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	var	var	
37	1	5	3	2	5	3	5	1	1	5	4	2	3	4	4	4	3	4	1	5	3	5	1	5	3	3	5	1	5	3			
38	3	5	2	1	2	1	5	2	1	4	3	5	1	2	1	4	3	1	4	3	1	4	1	3	5	1	4	1	3	5			
39	3	4	3	4	3	4	4	3	1	1	3	5	1	1	5	1	5	3	2	2	4	1	2	1	4	4	1	2	1	4			
40	2	1	5	3	1	2	3	1	2	1	3	6	4	3	1	2	2	4	4	3	3	3	5	2	1	3	3	5	2	1			
41	3	1	4	2	5	4	1	3	3	2	2	1	3	5	3	4	2	3	5	1	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4			
42	2	5	2	1	1	5	5	4	2	3	2	2	3	5	5	3	2	1	2	4	4	1	4	1	2	4	1	4	1	2			
43	4	1	1	3	5	4	3	5	4	4	4	3	4	4	5	1	2	4	3	1	5	4	1	5	3	5	4	1	5	3			
44	2	5	4	2	5	1	3	2	5	1	1	5	1	3	2	2	5	5	1	1	3	2	2	5	2	3	2	2	5	2			
45	1	2	2	1	3	5	3	2	4	4	1	1	3	5	1	3	2	3	1	4	1	5	4	1	4	1	5	4	1	4			
46	1	1	2	4	2	5	4	5	3	4	4	2	3	1	4	2	3	5	2	5	3	2	1	5	2	3	2	1	5	2			
47	5	4	4	3	1	5	1	1	1	1	4	3	5	3	5	5	6	2	3	2	3	1	5	3	2	3	1	5	3	2	3		
48	1	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	2	5	3	1	2	5	1	2	3	5	2	5	3	4	5	2	5	3	4			
49	1	5	5	1	3	5	5	4	2	5	1	1	1	1	5	2	1	5	5	2	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3			
50	2	2	2	4	1	5	1	3	1	2	1	1	3	1	3	3	4	5	4	4	4	1	5	5	3	4	1	5	5	3			
51	3	4	1	3	2	1	4	4	3	1	5	3	3	1	1	3	5	5	5	1	4	1	2	1	4	4	1	2	1	4			
52	4	5	2	5	3	3	1	5	1	2	2	4	3	5	2	3	5	2	3	5	5	5	2	3	2	5	5	2	3	2			
53	4	1	3	1	1	4	5	1	1	3	2	3	5	5	2	3	4	4	4	4	5	1	3	1	5	5	1	3	1	5			
54	3	5	2	5	2	2	1	3	2	2	2	5	1	2	5	3	1	1	2	5	2	2	4	2	1	2	2	4	2	1			
55	3	4	4	5	2	4	4	5	1	5	3	4	4	2	1	4	1	5	2	4	5	5	2	2	4	5	5	2	2	4			
56	5	3	5	2	4	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	1	3	4	5	1	4	5	4	5	1	4	5			
57	4	1	2	4	1	2	2	2	5	4	5	4	1	2	1	1	3	4	1	3	2	4	2	1	2	2	4	2	1	3			
58	2	1	1	5	2	1	2	5	2	5	5	4	5	3	1	5	1	2	2	1	1	2	5	2	1	1	2	5	2	1			
59	3	2	5	3	3	2	4	5	4	2	4	3	1	4	2	1	2	5	1	3	3	5	4	1	5	3	5	4	1	5			
60	4	5	2	5	2	4	1	1	3	5	2	4	3	5	4	1	5	5	5	3	5	4	4	5	1	5	4	4	5	1			
61	1	4	3	3	5	5	3	1	5	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2			
62	2	2	3	5	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	6	3	4	3	4	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2			
63	3	4	4	2	3	3	1	3	3	2	4	2	4	3	1	4	5	3	5	1	1	1	2	4	4	1	1	2	4	4			
64	5	4	3	1	5	1	1	3	2	3	3	1	5	2	2	2	1	4	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1			
65	3	5	1	1	5	1	1	3	5	4	5	1	3	4	5	1	1	3	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5			
66	1	5	4	2	5	1	1	4	4	1	4	3	2	1	4	5	4	4	1	3	1	3	2	5	1	1	3	2	5	1			
67	1	3	3	3	1	3	5	5	5	5	4	2	4	5	2	4	1	3	2	5	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4			
68	3	3	3	4	1	2	3	3	3	1	1	1	4	1	3	5	4	1	5	2	1	2	3	5	3	1	2	3	5	3			
69	4	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	4	3	4	4	2	5	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1			
70	2	1	3	5	2	3	2	1	3	3	4	1	5	4	3	1	3	3	2	5	5	2	3	5	1	5	2	3	5	1			
71	4	5	3	3	5	3	5	1	1	3	2	5	1	1	5	4	5	1	1	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5			
72	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	1	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2			
73	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5			

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*Data_var1 (12).sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Guardar Gráficos Estadísticas Ampliaciones Ventana Ayuda

Ver: 50 de 30 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Var	Var
73	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2		
74	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2		
75	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3		
76	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2		
77	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2		
78	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2		
79	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	3	1		
80	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1		
81	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1		
82	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3		
83	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
84	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3		
85	2	1	3	5	2	3	2	1	3	3	4	1	6	4	3	1	3	3	2	6	5	2	3	6	1	5	2	3	5	1		
86	4	5	3	3	5	3	5	1	1	3	2	5	1	1	5	4	5	1	1	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5		
87	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	3		
88	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2		
89	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3		
90	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	3		
91	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2		
92	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2		
93	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1		
94	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1		
95	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1		
96	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3		
97	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
98	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2		
99	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1		
100	4	5	2	5	2	4	1	1	3	5	2	4	3	5	4	1	5	5	6	3	5	4	4	5	1	5	4	4	5	1		
101	1	4	3	3	5	5	3	1	5	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2		
102	2	2	3	5	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	6	3	4	3	4	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2		
103	3	4	4	2	3	3	1	3	3	2	4	2	4	3	1	4	5	3	6	1	1	1	2	4	4	1	1	2	4	4		
104	5	4	3	1	5	1	1	3	2	3	3	1	5	2	2	2	1	4	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	1	1		
105	3	5	1	1	5	1	1	3	5	4	5	1	3	4	5	1	1	3	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5		
106	1	5	4	2	5	1	1	4	4	1	4	3	2	1	4	6	4	4	1	3	1	3	2	5	1	1	3	2	5	1		
107	1	3	3	3	1	3	5	5	5	5	4	2	4	5	2	4	1	3	2	5	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4		
108	3	3	3	4	1	2	3	3	3	1	1	1	4	1	3	6	4	1	5	2	1	2	3	5	3	1	2	3	5	3		
...	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode Off

*Data_var1 (12).sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Guardar Gráficos Estadísticas Ampliaciones Ventana Ayuda

Ver: 50 de 30 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	var	var			
109	4	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	4	3	4	4	2	5	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1					
110	2	1	3	5	2	3	2	1	3	3	4	1	6	4	3	1	3	3	2	5	5	2	3	5	1	5	2	3	5	1					
111	4	5	3	3	5	5	5	1	1	3	2	5	1	1	5	4	5	1	1	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5					
112	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2					
113	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2				
114	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3					
115	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2					
116	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2					
117	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2				
118	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	3	1		
119	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1					
120	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1					
121	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3				
122	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3				
123	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2			
124	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1			
125	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5	4	3	4	4	5	5	3	4	5	4	3	3	5	5	4	3	3	5	5					
126	4	4	5	3	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	5	4	3	3	3	5	4	3	3	3	5					
127	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5	4	4	4	4	5	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3				
128	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	5	3	3	4	5	6	4	5	6	4	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5				
129	3	4	3	4	3	5	4	5	3	3	3	6	3	4	4	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3				
130	3	5	4	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4	3	3	5	4	5	4	3	4	4	5	3	3	4	4	5	3					
131	4	5	4	4	3	5	5	4	5	4	5	3	3	5	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4				
132	4	3	5	3	3	3	4	5	4	4	3	3	5	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	5	5	3	5	5					
133	5	3	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	3	3	4	3	5	4	5	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3			
134	3	4	3	3	3	5	5	3	5	4	3	3	3	5	3	3	5	3	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	3	4					
135	4	5	3	4	3	3	3	4	4	5	3	5	5	5	5	6	4	5	4	3	5	5	3	4	3	5	5	3	4	3					
136	4	4	5	5	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	5	4	3	4	5	5	3	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4				
137	4	3	4	5	4	3	5	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	5	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4					
138	3	3	3	3	3	3	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5				
139	3	4	4	4	3	4	3	5	5	3	4	3	4	5	4	3	3	5	3	4	4	5	3	4	5	4	5	3	4	5					
140	5	3	5	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	4	3	4	3	4	4	3	5	3	4	4	3	5				
141	1	5	2	1	4	1	3	3	5	5	2	5	2	2	2	1	5	5	5	5	1	5	4	5	2	1	5	4	5	2					
142	1	2	4	1	3	3	2	5	4	1	5	4	4	3	4	4	3	3	1	3	3	4	4	1	2	3	4	4	1	2					
143	2	5	3	2	2	3	4	1	1	5	2	2	4	2	3	6	2	4	5	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3				
144	5	3	5	2	3	2	1	3	3	5	5	4	4	2	3	2	5	1	1	2	5	5	3	5	2	5	5	3	5	2					
...																																			

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*Data_var1 (12).sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



(Vista: 30 de 30 variables)

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	VAR	VAL
145	4	5	5	5	5	2	3	3	1	1	3	1	2	3	4	4	3	3	5	1	1	4	3	4	4	1	4	3	4	4		
146	3	3	4	4	4	2	5	5	3	3	1	5	4	5	5	6	1	5	6	2	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1		
147	4	1	1	5	3	5	3	4	4	4	2	5	1	5	5	4	4	1	1	3	5	1	3	2	3	5	1	3	2	3		
148	2	1	5	1	3	5	4	4	4	5	2	2	2	2	3	3	1	5	3	1	3	2	3	1	4	3	2	3	1	4		
149	1	4	3	2	5	1	5	3	4	3	5	5	3	3	5	3	5	1	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1		
150	5	3	4	5	3	1	4	2	5	4	1	1	3	3	4	1	5	4	3	1	2	1	3	4	2	2	1	3	4	3		
151	1	1	5	2	4	2	4	5	3	4	1	1	1	4	3	6	4	5	5	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1		
152	4	3	4	1	4	5	2	3	5	1	4	3	3	1	2	2	5	4	4	4	2	5	3	2	1	2	5	3	2	1		
153	3	2	4	1	4	2	1	1	3	5	2	2	3	1	4	2	5	5	2	3	5	3	2	3	4	5	3	2	3	4		
154	3	3	4	4	2	1	3	5	1	1	2	3	3	3	4	2	2	1	3	5	1	1	4	3	1	1	1	4	3	1		
155	2	3	5	2	2	3	1	2	2	2	5	5	3	4	4	6	5	2	2	4	2	5	1	3	4	2	5	1	3	4		
156	2	2	5	2	5	3	5	1	4	4	3	2	2	1	3	4	3	5	5	5	5	2	1	2	4	5	2	1	2	4		
157	2	1	3	4	3	2	5	2	2	2	4	2	5	5	2	3	3	5	1	2	2	4	1	4	5	2	4	1	4	5		
158	1	5	3	2	5	3	5	1	1	5	4	2	3	4	4	4	3	4	1	5	3	5	1	5	3	3	5	1	5	3		
159	3	5	2	1	2	1	5	2	1	4	3	5	1	2	1	4	3	1	4	3	1	4	1	3	5	1	4	1	3	5		
160	3	4	3	4	3	4	4	3	1	1	3	5	1	1	5	1	5	3	2	2	4	1	2	1	4	4	1	2	1	4		
161	2	1	5	3	1	2	3	1	2	1	3	5	4	3	1	2	2	4	4	3	3	3	5	2	1	3	3	5	2	1		
162	3	1	4	2	5	4	1	3	3	2	2	1	3	5	3	4	2	3	5	1	2	4	3	3	4	2	4	3	3	4		
163	2	5	2	1	1	5	5	4	2	3	2	2	3	5	5	3	2	1	2	4	4	1	4	1	2	4	1	4	1	2		
164	4	1	1	3	5	4	3	5	4	4	3	4	4	4	5	1	2	4	3	1	5	4	1	5	3	5	4	1	5	3		
165	2	5	4	2	5	1	3	2	5	1	1	5	1	3	2	2	6	5	1	1	3	2	2	5	2	3	2	2	5	2		
166	1	2	2	1	3	5	3	2	4	4	1	1	3	5	1	3	2	3	1	4	1	5	4	1	4	1	5	4	1	4		
167	1	1	2	4	2	5	4	5	3	4	4	2	3	1	4	2	3	5	2	5	3	2	1	5	2	3	2	1	5	2		
168	5	4	4	3	1	5	1	1	1	1	4	3	5	3	5	6	2	3	2	3	1	5	3	2	3	1	5	3	2	3		
169	1	5	5	5	4	5	5	3	3	2	4	2	6	3	1	2	5	1	2	3	5	2	5	3	4	5	2	5	3	4		
170	1	5	5	1	3	5	5	4	2	5	1	1	1	1	5	2	1	5	5	2	4	2	5	2	3	4	2	5	2	3		
171	2	2	2	4	1	5	1	3	1	2	1	1	3	1	3	3	4	5	4	4	4	1	6	5	3	4	1	5	5	3		
172	3	4	1	3	2	1	4	4	3	1	5	3	3	1	1	3	5	5	5	1	4	1	2	1	4	4	1	2	1	4		
173	4	5	2	5	3	3	1	5	1	2	2	4	3	5	2	3	5	2	3	5	5	5	2	3	2	5	5	2	3	2		
174	4	1	3	1	1	4	5	1	1	3	2	3	5	5	2	3	4	4	4	4	5	1	3	1	5	5	1	3	1	5		
175	3	5	2	5	2	2	1	3	2	2	2	5	1	2	5	3	1	1	2	5	2	2	4	2	1	2	2	4	2	1		
176	3	4	4	5	2	4	4	5	1	5	3	4	4	2	1	4	1	5	2	4	5	5	2	2	4	5	5	2	2	4		
177	5	3	5	2	4	3	1	2	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	1	3	4	5	1	4	5	4	5	1	4	5		
178	4	1	2	4	1	2	2	2	5	4	5	4	1	2	1	1	3	4	1	3	2	4	2	1	2	2	4	2	1	2		
179	2	1	1	5	2	1	2	5	2	5	5	4	5	3	1	5	1	2	2	1	1	2	5	2	1	1	2	5	2	1		
180	3	2	5	3	3	2	4	5	4	2	4	3	1	4	2	1	2	5	1	3	3	5	4	1	5	3	5	4	1	5		
...	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

*Data_var1 (12).sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



[Ver: 30 de 30 variables]

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	VAR	VAL	
181	4	5	2	5	2	4	1	1	3	5	2	4	3	5	4	1	5	5	5	3	5	4	4	5	1	5	4	4	5	1			
182	1	4	3	3	5	5	3	1	5	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2			
183	2	2	3	5	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	5	3	4	3	4	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2			
184	3	4	4	2	3	3	1	3	3	2	4	2	4	3	1	4	6	3	5	1	1	1	2	4	4	1	1	2	4	4			
185	5	4	3	1	5	1	1	3	2	3	3	1	5	2	2	2	1	4	3	1	2	3	3	1	2	3	3	3	1				
186	3	5	1	1	5	1	1	3	5	4	5	1	3	4	5	1	1	3	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5			
187	1	5	4	2	5	1	1	4	4	1	4	3	2	1	4	6	4	4	1	3	1	3	2	5	1	1	3	2	5	1			
188	1	3	3	3	1	3	5	6	5	6	4	2	4	5	2	4	1	3	2	5	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4			
189	3	3	3	4	1	2	3	3	3	1	1	1	4	1	3	5	4	1	5	2	1	2	3	5	3	1	2	3	5	3			
190	4	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	4	3	4	4	2	5	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1			
191	2	1	3	5	2	3	2	1	3	3	4	1	5	4	3	1	3	3	2	5	5	2	3	5	1	5	2	3	5	1			
192	4	5	3	3	5	3	5	1	1	3	2	5	1	1	5	4	5	1	1	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5			
193	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2			
194	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2			
195	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2			
196	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3			
197	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2			
198	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2			
199	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2		
200	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	3	3	1			
201	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1			
202	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	3	1		
203	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3			
204	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3			
205	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2			
206	2	1	3	5	2	3	2	1	3	3	4	1	5	4	3	1	3	3	2	5	5	2	3	5	1	5	2	3	5	1			
207	4	5	3	3	5	3	5	1	1	3	2	5	1	1	5	4	5	1	1	5	3	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5		
208	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2			
209	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2		
210	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3			
211	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2			
212	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2			
213	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2		
214	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1			
215	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	3	2	3	1			
216	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1			
...		

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

*Data_var1 (12).sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Ver: 30 de 30 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	var	var1		
217	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3				
218	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3				
219	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2				
220	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1				
221	4	5	2	5	2	4	1	1	3	6	2	4	3	5	4	1	5	5	6	3	5	4	4	5	1	5	4	4	5	1				
222	1	4	3	3	5	5	3	1	5	3	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	1	2	2	4	2	1	2	2	4	3				
223	2	2	3	5	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	6	3	4	3	4	2	5	2	3	2	2	5	2	3	2				
224	3	4	4	2	3	3	1	3	3	2	4	2	4	3	1	4	6	3	6	1	1	1	2	4	4	1	1	1	2	4	4			
225	5	4	3	1	5	1	1	3	2	3	3	1	5	2	2	2	1	4	3	1	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1				
226	3	5	1	1	5	1	1	3	5	4	5	1	3	4	5	1	1	3	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5			
227	1	5	4	2	5	1	1	4	4	1	4	3	2	1	4	6	4	4	1	3	1	3	2	5	1	1	3	2	5	1				
228	1	3	3	3	1	3	5	5	5	5	4	2	4	5	2	4	1	3	2	5	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4	4			
229	3	3	3	4	1	2	3	3	3	3	1	1	1	4	1	3	5	4	1	5	2	1	2	3	5	3	1	2	3	5	3			
230	4	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	4	3	4	4	2	5	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1	2			
231	2	1	3	5	2	3	2	1	3	3	4	1	5	4	3	1	3	3	2	5	5	2	3	5	1	5	2	3	5	1				
232	4	5	3	3	5	3	5	1	1	3	2	5	1	1	5	4	5	1	1	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5	5			
233	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	1	2		
234	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2		
235	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3			
236	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2			
237	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2			
238	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2			
239	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	3	1		
240	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1				
241	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1				
242	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3				
243	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3			
244	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2		
245	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1			
246	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2	2			
247	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2	2			
248	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2			
249	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	1			
250	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1				
251	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1				
252	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3				

Visa de datos **Visa de variables**

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:OH

*Data_viv1 (12).sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Guardar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Ver: 30 de 30 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	var	var	
253	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3			
254	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2			
255	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1			
256	4	5	2	5	2	4	1	1	3	5	2	4	3	5	4	1	5	5	5	3	5	4	4	5	1	5	4	4	5	1			
257	1	4	3	3	5	3	1	5	3	1	1	1	1	1	3	3	3	2	1	3	1	2	2	4	2	1	2	2	4	2			
258	2	2	3	5	1	2	3	2	2	2	4	2	2	2	2	5	3	4	3	4	2	5	2	3	2	2	5	2	3	3			
259	3	4	4	2	3	3	1	3	3	2	4	2	4	3	1	4	5	3	5	1	1	1	2	4	4	1	1	2	4	4			
260	5	4	3	1	5	1	1	3	2	3	3	1	5	2	2	1	4	3	1	2	3	3	1	2	3	1	2	3	3	3			
261	3	5	1	1	5	1	1	3	5	4	5	1	3	4	5	1	1	3	5	5	3	3	4	5	5	3	3	4	5	5			
262	1	5	4	2	5	1	1	4	4	1	4	3	2	1	4	5	4	4	1	3	1	3	2	5	1	1	3	2	5	1			
263	1	3	3	3	1	3	5	5	5	5	4	2	4	5	2	4	1	3	2	5	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4			
264	3	3	3	4	1	2	3	3	3	1	1	1	4	1	3	5	4	1	5	2	1	2	3	5	3	1	2	3	5	3			
265	4	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	4	3	4	4	2	5	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1			
266	2	1	3	5	2	3	2	1	3	3	4	1	5	4	3	1	3	3	2	5	5	2	3	5	1	5	2	3	5	1			
267	4	5	3	3	5	3	5	1	1	3	2	5	1	1	5	4	5	1	1	5	3	4	3	5	5	3	4	3	5	5			
268	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2			
269	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3			
270	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3			
271	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2			
272	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2			
273	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2			
274	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1			
275	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1			
276	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1			
277	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3			
278	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3			
279	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2			
280	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1			
281	3	5	1	1	5	1	1	3	5	4	5	1	3	4	5	1	1	3	5	5	3	3	4	5	5	5	3	3	4	5	5		
282	1	5	4	2	5	1	1	4	4	1	4	3	2	1	4	5	4	4	1	3	1	3	2	5	1	1	3	2	5	1			
283	1	3	3	3	1	3	5	5	5	5	4	2	4	5	2	4	1	3	2	5	2	3	4	4	4	2	3	4	4	4			
284	3	3	3	4	1	2	3	3	3	1	1	1	4	1	3	5	4	1	5	2	1	2	3	5	3	1	2	3	5	3			
285	4	2	1	2	3	3	2	3	2	3	3	1	2	1	4	3	4	4	2	5	5	2	1	2	1	5	2	1	2	1			
286	2	1	3	5	2	3	2	1	3	3	4	1	5	4	3	1	3	3	2	5	5	2	3	5	1	5	2	3	5	1			
287	4	5	3	3	5	3	5	1	1	3	2	5	1	1	5	4	5	1	1	5	3	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5		
288	1	3	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2			

Ver: 30 de 30 variables

Visa de datos Visa de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

*Data_var1 (12).sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



[Vista: 30 de 30 variables]

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	var	var1
289	3	2	1	1	2	3	3	3	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2		
290	3	2	1	2	2	3	2	1	3	3	3	1	3	2	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	3	2	3	1	3	3		
291	1	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	1	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	2	1	3	3	3	2		
292	2	2	2	2	2	1	3	1	1	3	2	3	3	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	1	2	3	2		
293	3	2	2	1	1	3	1	3	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2		
294	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	1	3	3	3	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1		
295	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1		
296	1	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1		
297	3	2	1	3	3	1	3	3	1	3	1	3	2	1	1	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3		
298	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
299	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2		
300	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1		
301	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3	2	3	2	2	2	3	1	3	2	3	1	1	3	2	3	1		
302	1	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	3	1	2	3	3	3	1		
303	3	2	1	3	3	1	3	3	3	1	1	3	2	3	3	3	1	3	2	1	3	2	2	1	3	3	2	2	1	3		
304	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	3	3	1	3	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3		
305	3	1	2	2	2	2	1	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2		
306	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	2	3	1	1	1	1	1	3	1	1	1		
307																																
308																																
309																																
310																																
311																																
312																																
313																																
314																																
315																																
316																																
317																																
318																																
319																																
320																																
321																																
322																																
323																																
324																																

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode: ON

BASE DE DATOS DE APLICACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE LA TESIS

Satisfacción del usuario

*Data_viv2 (10).sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 31 de 31 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	var	id
1	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	3	5	5	5	3	4	4	5	5	3	5	4	4		
2	5	3	3	5	5	5	5	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	4	5	4	3	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4		
3	5	4	4	5	4	5	4	4	3	3	5	4	4	3	3	3	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5		
4	3	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	3	5	4	4	3	5	5	5	5	4	3	4	4	5	3	4	3	4	4	5		
5	4	5	5	5	5	3	5	5	5	4	3	3	5	5	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	3	5	4	4	5	4	3		
6	4	5	3	5	3	3	5	3	5	5	4	3	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4		
7	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	4		
8	3	4	5	5	3	4	3	5	5	5	5	3	4	2	5	5	4	5	5	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	3		
9	4	4	5	5	4	5	3	3	3	5	5	5	4	3	5	5	4	5	5	5	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	4		
10	3	5	5	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	5	3	4	3	3	3	3	5	4	5	5	3	3	5	4	5	5		
11	5	4	3	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	3	4	4	3	5	5		
12	5	4	3	4	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5		
13	5	4	4	4	3	3	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	4	3	5	5	3	3	4		
14	3	4	5	5	4	4	5	4	5	5	3	5	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5		
15	5	5	5	4	4	5	5	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	4	3	5	5	5	3	4	3	5	5	5		
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3		
17	4	5	3	3	3	4	3	3	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	5	3	3	5	3	4	5	3	3	5		
18	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	5	4	3	3	4	5	5	4	3	3	4	5		
19	2	4	3	4	3	5	1	2	4	5	4	4	2	5	3	2	4	1	4	5	3	4	4	5	2	5	3	4	4	5	2		
20	1	2	3	2	1	4	4	3	3	1	4	4	5	1	3	5	2	4	5	3	1	3	5	3	5	3	1	3	5	3	5		
21	4	4	1	1	3	3	5	5	5	3	2	5	3	3	5	5	3	4	2	2	1	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2		
22	5	2	2	2	1	4	5	2	5	2	3	5	5	4	3	2	1	5	2	4	3	1	5	2	2	2	4	3	1	5	2	2	
23	1	4	4	5	5	4	5	2	5	4	2	2	3	4	2	4	1	4	5	5	5	1	2	1	3	5	5	1	2	1	3		
24	1	5	4	1	2	4	3	2	5	4	5	4	3	5	5	2	2	5	4	3	3	2	3	2	3	5	3	3	2	3	5		
25	3	2	1	3	2	2	5	4	3	2	5	3	5	5	2	4	1	2	3	2	2	3	3	4	5	2	2	3	3	4	5		
26	4	5	5	3	1	3	4	5	2	1	2	2	5	5	3	3	3	2	3	1	5	3	5	5	3	1	5	3	5	5	3		
27	3	4	5	5	5	2	5	3	2	3	5	3	2	2	1	5	2	4	4	5	3	4	5	3	2	5	3	4	5	3	2		
28	1	3	1	1	5	4	1	4	3	2	1	5	4	4	3	3	3	5	1	5	5	3	3	1	1	5	5	3	3	1	1		
29	1	5	4	3	5	5	2	5	2	5	3	4	5	4	2	1	5	2	4	1	4	1	2	3	3	1	4	1	2	3	3		
30	2	1	5	2	5	4	2	1	1	4	4	3	4	3	4	5	4	4	3	5	2	2	3	1	3	5	2	2	3	1	3		
31	5	1	4	2	2	2	2	2	4	1	5	2	2	4	4	2	1	1	1	3	5	2	2	3	2	1	2	4	3	1	3		
32	4	5	4	4	2	4	5	1	1	2	5	2	2	3	4	1	3	5	5	1	4	2	3	4	2	5	3	4	3	2	4		
33	4	4	2	3	4	3	1	4	3	4	5	3	3	3	3	4	5	1	1	1	4	5	1	1	3	2	5	5	3	1	2		
34	5	3	5	1	1	5	4	5	5	4	5	4	2	5	1	4	3	2	1	5	4	3	2	4	1	2	2	2	2	2	3		
35	4	5	3	4	4	4	3	5	1	5	2	5	1	2	5	3	2	1	2	1	4	4	5	3	3	3	3	3	1	1	5		
36	2	5	4	2	3	1	4	4	4	1	3	2	5	5	2	4	5	5	3	5	4	3	1	5	5	4	2	2	3	3	3		

Ver datos | 31 de 31 variables

IBM SPSS Statistics - Base de datos de aplicación de los instrumentos de la tesis

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	id	id
37	3	5	4	2	5	1	4	5	1	3	1	5	5	2	1	1	2	5	3	3	4	3	2	4	2	5	3	2	4	5	4		
38	1	5	3	1	1	1	2	2	5	2	5	5	2	1	5	2	5	2	4	4	3	5	4	5	3	2	2	5	3	4	3		
39	3	3	5	1	4	3	5	2	1	5	3	2	3	3	1	5	4	5	1	5	1	3	1	4	3	5	4	4	3	3	5		
40	4	4	1	4	4	3	4	1	1	2	4	3	0	3	4	1	3	1	2	5	3	2	5	3	1	2	2	3	5	2	1	3	
41	1	2	4	4	2	2	1	4	1	2	3	5	3	5	1	2	3	5	4	4	4	5	2	5	1	4	1	4	2	1	5	5	
42	4	3	4	4	3	1	3	4	4	2	1	5	3	3	4	4	5	3	3	2	5	5	4	1	1	1	3	3	3	5	2		
43	1	5	3	4	1	2	3	1	3	3	4	1	4	3	5	1	1	4	3	5	2	2	5	5	5	5	2	4	3	4	1	2	
44	5	4	5	2	4	3	4	2	1	2	4	1	4	4	4	4	5	1	4	2	1	2	2	4	5	5	2	5	1	3	5	5	
45	2	4	5	3	3	4	1	1	1	4	4	4	4	5	2	4	5	2	1	3	2	1	1	2	1	2	2	1	3	5	2		
46	3	5	3	4	4	3	5	1	3	4	2	2	2	4	3	2	3	2	5	1	5	2	5	3	1	5	4	1	4	4	3		
47	2	4	1	2	5	3	1	1	3	1	3	1	2	2	1	6	5	4	1	1	3	4	4	3	4	4	5	2	3	2	2		
48	4	3	3	3	5	2	2	3	4	4	5	5	4	5	1	3	4	2	1	1	1	1	1	1	4	3	5	4	5	4	4		
49	4	1	3	2	1	1	4	2	2	1	3	2	4	1	1	2	4	5	5	1	1	1	4	2	1	2	2	2	3	3	4		
50	4	4	3	2	1	3	2	2	3	1	1	3	2	5	3	2	5	2	5	5	4	2	2	2	2	2	3	4	2	3	3		
51	4	5	1	3	1	3	4	1	2	2	1	3	2	4	1	1	2	5	2	3	4	5	4	4	1	2	5	3	4	1	2		
52	3	3	2	5	5	5	3	2	5	2	2	5	1	3	4	2	5	4	4	4	1	4	3	1	3	1	4	3	5	3	5		
53	5	2	4	3	3	4	5	1	3	5	1	4	3	4	4	1	5	3	3	5	5	2	3	4	3	2	1	5	3	4	2		
54	5	2	4	2	1	5	4	5	3	2	1	2	2	1	1	3	3	3	4	5	1	5	5	5	2	5	5	1	2	1	3		
55	4	4	3	1	5	1	3	1	2	4	4	4	1	4	4	3	4	5	4	3	1	3	1	5	3	4	3	2	2	1	1		
56	1	3	3	5	4	4	5	1	3	3	5	1	6	3	4	6	2	2	4	1	5	1	5	2	1	5	3	3	5	1	2		
57	3	1	4	1	2	2	4	4	4	2	5	1	3	2	4	4	5	1	4	2	5	5	1	5	4	4	2	4	5	3	2		
58	2	4	4	4	2	1	5	3	5	3	1	4	2	1	1	1	4	5	2	1	4	5	3	5	1	1	5	5	1	3	5		
59	1	5	1	2	4	4	1	4	5	2	4	1	3	1	4	3	1	1	3	5	1	4	1	5	4	2	3	3	4	5	4		
60	3	2	3	3	4	5	2	4	5	1	2	3	4	5	1	1	3	2	3	1	2	3	4	4	5	3	1	1	1	2	2		
61	4	1	1	2	3	4	3	3	3	3	1	2	2	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	5	2	5	1	5	2	1	3	2	
62	2	5	5	4	2	3	2	5	4	1	4	5	4	3	1	1	4	3	5	5	4	3	2	1	2	2	3	4	4	5	3		
63	5	2	5	5	4	3	5	1	3	4	3	3	2	5	4	5	2	4	5	5	5	3	1	4	5	4	5	5	5	3	5		
64	5	1	1	4	5	3	2	5	4	3	2	3	5	4	1	3	2	5	4	1	3	2	1	1	5	3	1	1	2	1	3		
65	1	3	2	5	1	1	4	2	1	4	1	4	4	1	3	3	2	2	4	5	1	2	2	2	2	2	1	1	2	5	5		
66	5	2	5	1	5	4	1	2	4	1	1	4	5	5	5	5	2	5	2	2	5	3	5	1	3	1	1	1	5	2	4		
67	2	3	3	2	4	1	3	3	3	4	1	3	4	1	1	1	5	1	5	3	5	2	4	3	4	5	4	5	2	4	3		
68	1	2	1	4	2	5	3	2	5	3	4	1	1	1	5	1	3	5	1	4	1	3	3	2	4	4	5	2	5	1	2		
69	4	3	4	2	4	3	3	4	1	1	2	4	2	4	3	5	5	4	2	5	5	3	1	2	1	4	1	4	5	2	2		
70	1	5	4	5	2	5	1	2	5	4	3	3	4	3	4	1	1	2	5	4	5	5	5	3	2	1	5	2	2	1	3		
71	2	3	1	1	2	1	4	2	4	5	3	5	5	1	3	1	2	1	5	1	2	1	3	3	1	5	1	3	2	4	4		
72	5	1	4	5	2	3	5	2	3	3	1	3	4	4	4	6	4	3	2	3	4	4	1	2	5	5	4	1	2	3			
77	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	

*Data_viv2 (10.sav [ConjuntoDatos]) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Ver: 31 de 31 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	var	id	
73	5	2	5	5	4	3	3	4	5	4	5	2	4	5	1	3	3	3	5	2	3	2	2	1	4	2	4	3	3	1				
74	5	3	1	2	1	4	4	5	5	1	5	2	1	3	3	6	2	1	3	4	5	1	4	5	2	1	1	2	3	5	2			
75	4	2	5	3	3	1	4	3	5	3	3	4	1	3	5	4	5	3	1	3	1	4	5	4	2	5	5	2	3	2	1			
76	5	4	5	1	3	2	3	4	5	1	2	4	3	3	3	6	1	3	2	6	5	4	2	4	5	5	1	4	4	5	2			
77	2	2	4	2	4	3	1	4	3	2	1	4	4	3	3	2	3	4	3	5	3	2	3	4	1	5	1	5	1	4	5			
78	1	5	1	1	4	1	1	1	4	2	3	2	4	5	3	5	5	5	4	1	2	3	2	4	2	2	5	1	5	1	1			
79	2	3	4	4	2	4	5	4	1	5	4	3	3	4	4	6	5	2	1	3	3	1	4	1	4	3	1	5	4	3	5			
80	4	1	2	4	1	5	3	4	3	6	2	5	3	2	2	6	1	5	4	5	2	3	6	3	2	1	5	5	1	4	1			
81	2	2	3	2	2	4	1	4	5	2	3	1	3	5	5	5	4	2	4	2	1	1	3	1	1	5	1	5	4	3	5			
82	3	1	3	4	2	3	5	5	2	2	1	1	3	1	2	1	3	4	2	1	3	3	2	3	3	2	5	2	1	2	3			
83	5	3	4	1	5	5	5	2	5	3	5	1	1	5	4	6	1	1	4	2	1	4	2	1	2	3	3	2	2	5	1			
84	4	5	5	5	4	4	4	2	3	3	4	4	2	2	2	4	5	4	4	1	5	3	3	3	4	4	1	1	3	1	1			
85	5	2	1	2	4	1	1	5	1	4	4	3	3	1	4	1	5	4	4	5	2	3	3	2	3	4	4	2	3	4	3			
86	4	4	4	5	3	4	4	4	3	5	1	1	2	1	1	1	3	5	1	4	5	4	1	3	3	3	3	2	3	2	4			
87	2	1	2	4	4	3	5	1	5	5	3	5	2	1	4	6	5	3	1	2	1	5	3	2	1	3	1	1	2	3	2			
88	2	1	5	4	4	4	1	4	2	1	5	2	5	1	3	3	2	4	5	4	1	4	1	1	4	2	5	5	5	1	2			
89	4	5	2	3	3	2	3	1	4	1	5	1	2	3	5	3	3	2	2	4	1	3	5	3	1	3	5	1	1	1	4			
90	2	2	1	3	5	1	1	3	4	3	2	2	1	4	1	1	3	4	4	3	4	4	5	4	4	2	2	1	1	5	2			
91	2	5	3	3	1	4	1	3	4	1	4	2	1	2	4	1	3	5	3	2	1	5	1	2	4	1	3	4	5	5	5			
92	4	3	2	5	4	2	1	3	5	2	2	5	1	3	1	2	4	4	5	5	5	4	5	3	3	1	2	5	1	1				
93	1	4	3	5	3	3	5	2	1	4	5	6	5	4	1	3	4	1	5	5	4	1	4	1	5	5	3	3	4	3	4			
94	1	3	3	2	3	2	5	2	5	4	3	1	3	1	3	1	5	1	1	3	3	2	5	1	2	1	5	5	5	3	1			
95	2	5	3	3	2	5	1	2	1	3	4	5	5	2	3	3	3	2	5	4	3	2	2	1	5	2	5	1	5	2	4			
96	5	3	3	1	2	3	3	5	2	3	4	3	2	1	5	1	2	2	2	4	5	3	2	3	4	1	4	4	4	5	2			
97	2	3	4	2	5	1	3	3	3	1	5	3	6	4	5	1	3	2	5	3	3	3	5	5	1	2	5	1	4	1	3			
98	1	4	2	2	4	5	5	3	2	5	3	4	3	5	3	2	1	1	4	1	4	4	3	3	4	5	3	5	2	1	1			
99	1	3	3	5	4	5	3	4	5	2	3	5	1	2	3	5	2	2	5	1	2	2	2	4	1	3	4	4	1	3	4			
100	3	5	3	2	4	3	1	3	1	4	2	2	6	5	5	3	5	4	1	4	3	5	1	2	4	3	1	5	2	3	3			
101	1	3	3	4	5	2	4	4	2	3	2	4	5	3	1	1	3	2	4	3	2	3	1	4	4	4	4	2	1	4	5			
102	2	1	2	4	5	3	3	1	5	2	5	2	4	1	4	5	1	1	5	4	4	2	1	1	1	4	3	1	2	1	3			
103	5	3	2	3	4	1	5	1	2	2	3	2	1	1	2	1	2	4	4	4	1	1	4	4	5	4	5	5	1	4	1			
104	2	4	5	1	1	3	4	5	5	5	2	5	1	4	3	3	1	5	5	1	3	4	1	2	2	3	5	4	3	4	1			
105	5	5	5	4	2	2	5	3	5	5	4	5	3	2	5	5	2	2	3	4	1	5	3	2	1	2	2	5	2	4	5			
106	1	5	4	2	3	2	4	2	1	5	1	5	2	2	2	4	6	4	1	4	1	3	3	4	5	2	5	4	1	5	3			
107	1	2	5	1	3	5	2	4	3	5	3	5	6	2	1	4	4	2	4	4	3	3	2	5	4	5	3	4	4	4	2			
108	2	1	1	1	4	5	4	4	5	3	5	4	5	3	4	2	4	2	3	3	2	2	4	3	4	4	3	1	5	2	5			
...																																		

Ver datos Ver variables

IBM SPSS Statistics Proceso no está listo Unicode: ON

*Data_vai2 (10.sav [ConjuntoDatos]) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



(Muestra 31 de 31 variables)

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	var	id
109	4	3	2	5	2	5	2	2	3	1	4	6	4	1	1	3	4	3	1	1	3	5	5	5	5	3	2	1	4	5	4		
110	1	4	2	5	1	1	1	4	5	1	4	1	2	2	1	4	1	2	5	1	2	4	4	2	2	2	4	3	3	4	4		
111	3	3	2	2	4	4	5	4	4	5	4	1	4	4	3	3	4	1	2	1	5	5	2	3	1	2	5	5	4	4	2		
112	3	3	4	3	2	3	3	3	5	2	5	4	1	2	1	3	3	3	3	1	1	1	4	2	5	3	5	5	5	2	1		
113	4	4	4	5	5	2	1	3	5	3	3	3	3	2	2	6	5	5	4	5	3	4	2	1	2	3	1	3	2	2	4		
114	3	5	1	5	2	5	1	2	2	4	2	4	1	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	2	3	2	4	2	1	3	3		
115	3	1	2	3	5	5	3	2	1	3	3	3	5	4	5	3	1	1	1	6	5	3	1	3	5	1	2	3	2	2	5		
116	2	4	1	4	4	3	5	6	1	1	4	2	4	5	5	6	3	3	6	1	3	1	1	5	4	4	1	2	4	1	2		
117	3	5	1	4	3	2	3	4	4	3	5	1	5	2	3	1	4	4	1	5	3	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2		
118	4	5	5	2	5	2	3	3	3	3	4	5	2	1	5	4	2	2	4	3	2	4	1	3	5	2	1	4	3	1	3		
119	5	1	3	2	3	3	5	6	4	4	2	3	3	4	4	2	5	3	3	2	1	3	5	3	4	1	3	1	4	3	5		
120	5	4	3	2	5	2	4	4	1	5	2	2	4	1	5	6	2	5	3	2	3	1	3	1	1	3	4	5	1	5	3		
121	4	5	2	2	2	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	1	5	3	4	1	4	4	3	1	5	2		
122	2	1	1	5	4	2	4	4	1	2	3	6	3	3	6	1	5	1	3	3	1	4	1	5	1	2	4	5	4	6	6		
123	2	4	4	4	4	4	3	3	1	2	2	1	4	4	3	1	3	1	3	4	3	1	2	1	4	1	4	5	5	5	3		
124	3	3	4	2	4	1	4	4	5	5	1	5	1	5	5	4	3	2	2	5	3	5	4	4	5	5	2	1	3	1	3		
125	4	2	5	5	1	4	1	1	5	5	4	4	5	5	1	1	2	1	6	3	5	3	5	5	1	2	3	5	1	1	3		
126	2	2	2	1	3	4	2	3	1	2	4	6	6	1	1	3	2	5	3	2	5	1	1	4	1	1	1	5	5	3	3		
127	1	5	5	4	5	5	4	1	1	4	5	2	5	1	5	3	4	3	5	2	3	3	4	3	4	1	5	5	5	5	3		
128	4	2	5	1	3	5	2	1	4	1	3	3	2	4	2	1	4	3	2	4	5	2	3	1	1	2	3	5	3	4	1		
129	2	2	1	1	3	1	3	1	3	5	3	6	1	1	3	4	2	3	3	3	4	2	4	3	3	3	2	5	1	4	4		
130	4	4	2	1	3	2	5	2	3	5	2	2	6	1	2	3	4	5	3	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2			
131	2	3	2	2	4	5	3	5	2	3	3	5	1	3	1	3	4	4	5	1	1	3	4	1	1	4	3	4	5	5	1		
132	5	5	4	1	2	3	2	5	2	3	2	4	6	5	5	3	3	1	2	4	4	3	6	5	4	5	6	3	4	4	1		
133	1	1	2	2	3	3	5	1	5	2	4	2	3	4	4	4	4	2	5	3	5	1	5	2	2	3	5	3	5	1	5		
134	5	5	5	4	4	4	5	2	5	4	5	4	3	1	1	3	4	2	4	4	2	3	5	2	3	3	3	2	5	3	2		
135	3	4	4	2	5	2	1	2	4	4	5	1	3	2	1	6	1	3	1	2	5	1	2	5	3	2	1	1	4	3	5		
136	2	1	4	1	5	3	3	4	1	5	2	4	3	3	1	3	1	2	4	5	2	3	5	1	1	1	1	5	4	4	1		
137	1	3	1	2	5	3	1	3	5	4	3	5	1	2	5	5	4	2	2	2	2	1	3	2	4	5	2	2	5	4			
138	5	3	3	2	1	3	2	4	4	5	3	5	3	2	2	2	4	2	5	1	2	3	2	5	2	2	4	5	1	1	1		
139	1	3	1	2	5	1	4	4	3	5	1	2	6	3	2	6	2	4	5	5	1	2	3	4	1	1	1	3	3	3	1		
140	5	4	2	3	2	5	2	5	4	4	3	2	1	2	5	2	2	4	5	3	5	4	1	3	1	2	3	4	1	1	3		
141	3	2	3	5	3	3	2	4	5	1	2	2	4	4	1	4	1	4	3	1	5	3	4	1	2	1	4	4	3	4	1		
142	5	3	5	2	1	3	1	2	1	3	5	2	1	2	2	1	5	5	1	4	1	3	2	2	5	4	5	5	2	3	3		
143	4	5	3	4	4	1	3	3	5	5	5	1	5	4	4	4	2	3	2	1	4	1	3	3	2	2	1	3	4	1	5		
144	5	1	2	4	1	4	3	5	5	3	5	5	5	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	2	4	5	2		
...	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda



[Vista: 31 de 31 variables]

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	var	id
145	3	2	1	1	1	1	2	2	3	4	1	4	6	3	5	6	3	3	1	3	4	3	5	1	5	1	4	2	3	3	2		
146	1	1	1	5	5	1	1	3	1	1	1	5	2	2	2	4	4	2	5	1	1	1	4	1	4	1	5	1	5	3	2		
147	4	5	4	4	3	5	3	3	5	5	2	5	5	3	1	4	4	1	2	5	5	3	4	3	1	1	4	1	2	4	5		
148	2	2	4	4	3	2	4	6	2	4	1	2	3	2	1	1	3	5	4	4	4	2	2	4	4	1	3	1	1	3	1		
149	5	4	5	2	1	4	1	1	3	6	4	1	2	5	2	2	3	1	4	3	2	2	3	4	2	5	4	1	2	1	2		
150	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	5	4	1	1	5	2	1	2	1	3	5	2	1	4	3	3	5	2	5	5	3		
151	1	4	5	1	3	4	2	2	3	2	3	1	4	5	2	2	5	4	6	4	5	5	2	2	2	3	1	1	2	4	3		
152	4	4	4	4	4	2	3	3	2	2	3	4	3	3	1	1	3	5	2	2	3	2	2	5	4	3	1	5	2	3	4		
153	2	5	1	5	3	4	4	5	3	3	1	1	5	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	5	3	4	5	1	3		
154	4	2	2	2	1	5	5	5	3	2	2	2	2	1	5	4	2	5	6	4	3	1	3	3	5	2	2	4	4	4	5		
155	5	1	2	2	4	3	4	6	3	3	1	6	1	2	3	4	2	3	3	3	5	1	2	3	3	3	2	1	2	1	4		
156	2	3	5	4	2	1	3	4	2	1	5	3	2	3	5	1	2	2	1	5	3	5	3	4	3	5	3	5	3	3	5		
157	1	5	1	3	4	4	1	1	4	2	5	4	5	1	3	4	1	3	1	2	1	3	1	5	2	1	3	5	2	3	1		
158	1	4	1	4	1	5	3	4	5	4	3	1	1	5	1	6	1	2	3	4	2	3	5	4	3	5	3	3	1	3	6		
159	1	1	3	2	3	1	3	4	2	3	5	4	6	5	4	2	3	5	4	6	2	1	3	4	1	5	1	2	4	4	3		
160	5	1	1	3	5	5	1	2	4	3	1	3	3	5	3	1	1	1	4	1	2	2	3	1	4	3	2	5	2	3	1		
161	5	1	5	4	1	3	2	1	4	4	3	6	2	5	2	2	2	5	2	1	4	1	4	1	2	2	3	5	4	5	4		
162	5	5	2	1	3	3	4	1	1	4	3	3	6	3	5	2	1	1	3	2	4	2	6	4	2	5	5	4	2	5	5		
163	1	4	5	4	5	1	3	2	5	1	3	4	2	5	4	6	3	2	4	5	5	4	5	5	1	4	5	5	4	2	4		
164	1	4	4	3	5	4	5	4	1	4	2	3	6	5	2	3	4	4	3	3	2	5	4	1	5	5	1	2	1	5	1		
165	3	1	1	3	6	5	2	2	4	1	4	1	3	5	5	6	6	3	1	1	5	3	4	4	1	5	1	2	2	1	1		
166	4	3	4	4	5	5	4	3	5	5	5	2	3	3	4	1	5	5	1	4	2	1	4	2	1	3	3	3	4	1	4		
167	1	2	1	4	1	4	3	2	1	5	1	5	3	4	5	1	5	3	4	1	5	4	4	4	1	4	3	5	4	4	1		
168	3	1	4	4	4	5	5	3	1	3	2	6	2	1	1	2	4	5	4	1	4	4	4	3	1	3	2	1	4	2	4		
169	5	3	5	1	3	1	3	2	1	1	2	1	6	5	3	3	1	1	4	1	5	2	1	5	5	4	1	1	2	1	3		
170	4	4	3	3	3	3	3	5	4	5	2	2	2	3	2	2	4	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	5	4	4	2		
171	3	5	4	3	1	2	4	1	5	3	2	3	5	4	6	6	5	5	6	3	2	1	2	4	3	5	2	5	5	1	5		
172	4	5	2	1	3	5	1	4	5	2	1	2	1	2	3	1	2	2	4	2	1	2	1	2	5	3	5	3	5	4	1		
173	2	1	2	4	4	1	4	5	4	2	3	5	3	1	4	4	4	2	2	4	1	4	3	4	5	1	1	4	1	2	2		
174	5	5	2	2	5	3	1	4	3	3	1	4	5	3	3	6	1	4	1	3	4	5	2	2	1	1	3	4	1	3	3		
175	5	4	5	1	2	3	1	6	2	4	4	5	3	2	3	1	6	1	2	2	2	3	6	5	2	5	3	1	3	3	4		
176	3	5	5	5	2	1	2	4	2	5	5	1	5	1	5	1	5	3	1	5	5	3	2	4	5	5	3	5	4	1	3		
177	5	1	5	4	1	5	2	5	2	4	2	3	5	1	4	6	1	3	2	4	3	3	3	1	3	4	2	5	1	2	4		
178	3	5	4	2	1	3	1	3	3	4	4	3	2	1	4	6	6	2	3	4	5	2	4	4	2	3	3	4	4	5	2		
179	2	2	4	1	5	3	1	3	5	5	3	6	1	2	3	6	1	5	2	1	2	4	5	2	4	2	3	5	5	2	1		
180	1	4	1	4	4	1	1	4	1	1	4	2	5	5	3	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	5	4	2	1	5	4		
...	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Proceso no está listo Unicode:OH

*Data_var2 (10).sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Guardar Gráficos Estadísticas Aplicaciones Ventana Ayuda

Ver: 31 de 31 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	var	...
181	5	1	5	3	1	2	5	4	3	3	5	6	4	2	2	4	5	2	5	5	5	5	4	5	3	1	3	1	4	4	5		
182	2	3	1	4	2	5	5	5	5	5	2	4	2	5	3	1	3	5	4	2	3	1	3	5	2	4	5	5	5	2	3		
183	1	2	5	1	5	5	4	3	1	2	4	2	2	2	1	2	4	4	3	5	5	2	2	2	1	2	2	5	4	2	3		
184	3	5	4	2	5	1	1	5	5	3	2	1	6	3	4	6	4	2	1	2	4	5	1	1	1	3	1	5	1	1	1		
185	1	1	5	2	4	1	3	3	4	1	4	3	4	2	1	3	3	5	3	5	2	5	2	1	5	5	4	1	1	4	2		
186	4	3	2	1	4	4	3	4	2	4	3	4	1	1	1	3	1	3	5	1	3	3	3	5	4	5	2	2	4	2	4		
187	1	3	1	4	4	1	4	1	2	1	4	3	4	2	5	6	3	3	4	2	3	3	3	1	1	2	1	2	3	2	2		
188	4	1	5	3	3	3	2	4	5	3	1	5	6	3	1	1	5	5	4	3	4	3	1	2	3	3	1	3	4	2	2		
189	3	2	3	5	3	1	3	1	4	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	4	5	1	4	4	1	4	4	2	4	2	2		
190	2	3	1	2	2	1	2	4	4	5	3	3	1	1	4	1	2	1	1	3	2	1	3	3	4	5	2	5	4	3	3		
191	1	3	1	4	4	5	3	4	1	5	1	3	5	3	2	3	4	1	2	5	4	5	3	2	4	5	4	1	5	3	2		
192	5	2	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	3	1	5	3	2	3	4	5	1	1	4	1	4	5	3	3	1	2		
193	1	4	5	2	1	2	5	3	2	5	4	2	5	5	5	2	5	1	1	5	1	2	4	2	3	4	4	5	1	5	2		
194	1	4	2	2	5	4	2	3	1	3	3	3	3	1	5	1	1	1	2	1	4	2	5	3	5	4	5	5	2	3	5		
195	5	4	4	5	2	3	1	1	1	1	5	2	5	2	2	6	3	1	3	5	3	2	5	5	1	2	2	1	2	5	1		
196	5	2	4	1	3	5	3	3	1	2	5	3	2	1	5	3	4	1	5	5	1	2	3	4	4	2	2	4	2	1	2		
197	3	5	3	2	4	3	2	1	2	4	3	5	2	2	1	1	3	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	1	2	5	2		
198	5	5	2	4	5	4	5	4	1	2	3	5	4	5	4	6	2	2	3	5	4	3	2	2	3	1	1	1	1	1	3		
199	4	1	4	5	1	4	3	2	2	3	3	4	1	5	5	2	4	3	2	2	4	3	5	3	3	2	4	2	2	3	1		
200	2	2	2	2	5	5	3	1	1	5	5	5	3	1	3	5	1	2	2	4	1	3	5	4	3	2	5	3	1	3	4		
201	3	4	1	4	4	5	4	3	1	2	5	2	5	4	3	5	3	2	4	3	3	2	6	1	5	5	5	5	1	1	2		
202	5	2	4	2	4	5	2	2	4	3	5	3	4	2	4	2	3	5	4	1	4	4	5	1	2	4	1	1	1	4	2		
203	4	4	4	1	1	4	2	2	3	2	4	1	3	1	2	5	1	5	1	3	2	5	3	2	4	5	4	5	2	5	5		
204	1	5	3	5	5	5	4	2	3	1	4	2	5	4	3	2	1	1	3	4	2	3	6	4	1	5	1	1	4	1	3		
205	5	1	4	3	3	3	1	3	4	4	1	4	4	1	3	2	3	3	4	4	1	3	3	4	2	1	3	4	1	5	5		
206	3	2	4	1	5	5	4	5	4	5	3	4	4	1	5	5	4	4	5	2	4	4	5	1	4	1	1	2	3	3	3		
207	4	3	4	4	1	3	5	3	1	3	3	3	2	3	3	2	1	5	5	2	1	4	2	3	5	2	5	1	1	1	4		
208	1	3	5	2	4	4	5	5	3	3	5	5	2	5	4	3	3	5	3	5	1	2	4	2	3	1	4	5	3	3	2		
209	1	3	4	3	5	3	4	5	5	1	5	2	4	5	1	2	1	5	5	1	4	4	1	1	2	5	4	5	3	3	2		
210	2	4	4	5	2	2	5	5	4	3	5	1	4	2	5	1	2	4	5	2	1	4	5	3	4	3	3	3	3	3	5		
211	4	4	2	3	3	2	4	4	3	5	3	1	2	1	3	5	3	4	1	3	3	5	5	3	4	1	1	5	4	4	3		
212	4	5	1	3	4	4	4	5	2	5	5	2	1	4	5	4	2	2	3	4	4	1	4	4	4	4	3	2	5	3	3		
213	3	5	3	2	4	1	1	3	3	4	1	4	3	4	4	5	1	2	3	5	3	2	3	2	2	3	1	4	1	5	4		
214	1	5	3	4	5	3	5	1	3	5	5	2	5	5	2	2	4	2	4	4	1	3	1	2	3	2	2	5	5	2	2		
215	4	4	2	5	3	1	1	1	1	2	3	2	5	2	4	1	2	1	5	4	2	4	2	1	3	1	4	1	3	3	3		
216	1	1	4	3	5	2	3	4	5	4	1	2	4	5	2	5	3	4	4	5	1	3	2	4	1	4	1	2	2	5	4		

Ver: 31 de 31 variables

Visión de datos | Visión de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

*Data_var2 (10).sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Guardar Gráficos Estadísticas Aplicaciones Ventana Ayuda



(Vistas: 31 de 31 variables)

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	var	...
217	5	1	4	1	4	5	3	1	1	5	1	5	1	4	4	3	5	1	5	1	4	4	5	1	3	2	2	2	1	5	1		
218	2	4	3	2	1	5	2	1	3	3	2	4	1	4	3	3	1	3	4	2	4	3	5	1	2	1	5	1	3	2	3		
219	1	5	1	4	3	3	4	5	1	2	2	5	3	1	2	2	2	3	3	3	4	2	3	4	5	1	4	1	2	3	1		
220	3	3	5	3	2	2	3	4	1	3	5	2	6	3	3	2	3	5	1	5	5	3	2	3	4	2	2	2	2	3	2		
221	5	2	4	3	4	4	5	1	1	3	4	5	2	4	2	4	4	2	1	5	1	1	4	5	2	5	3	1	1	4	5		
222	2	4	1	2	1	4	2	1	5	2	5	1	2	5	3	5	1	2	1	5	2	5	3	1	5	3	4	2	5	2	3		
223	2	3	5	4	2	5	1	3	4	1	4	3	2	2	5	2	4	1	5	4	3	5	2	1	5	1	5	5	4	5	3		
224	2	2	3	4	2	3	1	5	4	3	5	3	1	5	4	2	4	3	1	5	3	3	3	2	1	5	5	2	3	4	2		
225	1	4	4	2	4	4	2	2	2	3	3	3	1	3	2	3	3	4	1	2	2	2	5	2	5	4	2	2	5	5	3		
226	2	4	5	3	4	3	1	4	2	4	1	4	1	4	3	4	1	1	1	4	2	4	5	2	2	2	5	1	2	2	4		
227	4	1	1	5	4	3	1	3	1	5	1	1	2	1	3	4	2	5	1	1	2	2	3	1	1	3	4	4	1	2	4		
228	1	4	3	2	4	1	1	4	3	3	3	5	4	4	3	3	5	5	4	3	3	3	3	1	5	1	3	3	4	3	1		
229	2	5	5	2	2	1	1	5	4	2	4	3	3	5	4	4	2	4	3	3	4	4	4	3	2	4	5	1	1	1	3		
230	4	5	2	5	3	1	3	1	2	5	2	4	6	4	1	1	4	2	1	1	5	3	4	4	4	3	2	3	1	4	5		
231	5	2	4	2	1	4	2	2	3	1	2	3	2	1	2	4	5	4	2	3	5	2	3	1	4	1	2	4	1	4	3		
232	5	2	5	3	3	1	3	4	4	5	3	1	3	4	1	3	4	3	3	1	5	1	1	3	5	2	2	2	3	2	3		
233	1	2	3	1	4	3	3	2	2	2	1	2	3	5	4	2	5	2	6	2	5	2	1	1	2	3	4	4	3	4	5		
234	5	5	1	1	5	4	3	3	3	3	4	5	2	3	4	2	2	3	4	3	4	5	3	1	5	1	2	2	4	5	2		
235	1	4	5	2	3	2	2	2	5	3	2	4	3	4	3	6	4	3	5	4	3	3	5	1	2	3	2	2	5	4	3		
236	3	3	3	3	2	2	4	1	3	4	4	3	5	3	1	6	1	5	1	4	1	3	1	3	4	4	4	4	4	4	4		
237	4	2	1	5	2	1	5	1	5	3	5	3	2	5	3	2	1	4	1	3	3	4	3	5	2	1	3	4	2	5	4		
238	4	5	2	4	1	4	1	5	2	3	5	1	3	4	1	2	3	3	1	3	4	3	1	1	2	3	5	2	1	4	3		
239	4	1	2	1	4	1	2	3	4	5	5	5	3	1	1	1	3	1	2	2	1	5	3	1	3	4	5	5	4	3	5		
240	1	1	5	3	3	1	5	2	5	3	3	2	4	4	5	3	2	5	1	5	4	1	5	5	2	2	4	3	1	5	2		
241	2	5	3	4	3	3	3	5	3	2	1	2	4	2	5	3	3	2	3	5	4	2	3	4	2	1	2	1	2	5	2		
242	3	2	5	1	3	1	1	1	3	1	5	1	5	1	3	2	3	4	6	3	4	3	2	3	4	2	1	1	5	2	2		
243	5	1	2	5	4	3	3	5	1	2	4	5	2	5	4	3	3	3	5	5	5	3	3	3	3	2	4	5	4	1	1		
244	4	2	2	5	4	4	1	5	2	1	5	3	4	4	5	1	2	3	3	4	4	5	1	1	3	5	3	1	1	1	1		
245	2	4	4	5	5	3	2	1	3	2	2	5	5	1	3	1	5	1	5	5	3	5	4	1	3	5	5	4	4	2	1		
246	4	5	2	3	3	3	5	2	5	5	2	1	1	1	1	1	1	1	3	4	1	2	2	3	1	5	3	1	2	5	4		
247	3	1	2	1	5	1	5	4	4	1	3	1	4	4	3	3	1	2	5	4	1	2	1	4	2	1	5	4	2	4	5		
248	3	4	1	1	1	4	3	4	5	4	3	5	2	1	3	3	4	4	3	2	1	1	5	5	1	2	1	5	1	3	2		
249	1	5	1	3	2	1	1	2	5	2	4	1	4	1	3	3	5	3	1	1	4	4	2	1	2	5	3	3	4	2	1		
250	2	5	1	3	4	4	2	4	2	2	4	4	1	5	1	5	3	3	5	5	1	5	1	2	1	5	4	1	1	4	4		
251	5	5	4	4	2	2	4	5	1	2	3	5	3	4	1	5	5	3	2	1	1	5	2	2	2	3	1	4	2	5	5		
252	2	2	1	1	3	1	3	3	2	3	4	5	1	2	5	5	4	4	4	5	3	3	3	3	4	4	4	5	2	2	3		

Vista de datos | Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

*Data_var2 (10.Lav [ConjuntoDatos]) - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Guardar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visualiza: 31 de 31 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	VAR	W
253	3	3	5	2	1	1	2	2	4	1	5	4	4	3	1	1	2	1	4	1	1	4	5	4	3	4	5	1	1	2	1		
254	1	1	5	3	1	4	3	4	3	1	3	3	2	1	2	2	5	5	3	5	4	3	1	4	2	2	5	1	2	1	2		
255	4	4	3	3	4	3	2	1	1	2	3	1	1	3	5	1	3	1	1	1	1	2	3	1	3	2	1	1	2	5	1		
256	2	5	4	2	5	5	3	5	4	5	4	2	5	3	1	4	4	4	5	3	2	2	5	2	5	4	3	4	4	2	1		
257	3	2	1	3	3	5	3	2	5	3	5	5	1	2	1	2	2	5	2	1	3	4	3	3	5	2	2	5	1	2	5		
258	5	3	2	5	2	5	2	5	2	4	3	4	3	3	4	4	2	2	1	1	2	4	4	4	4	5	3	3	5	3	5	3	
259	2	5	5	3	2	4	4	5	1	3	2	3	3	1	5	1	1	1	5	1	5	3	2	1	1	5	1	3	3	5	3		
260	4	1	3	5	3	3	1	3	3	4	1	1	5	2	5	6	4	4	5	1	4	5	2	4	3	5	1	4	4	3	3		
261	5	5	2	1	1	1	3	1	4	1	3	5	4	2	3	2	1	4	5	1	3	2	1	4	4	5	5	4	2	5	3		
262	5	3	3	3	4	1	3	1	3	3	1	4	3	4	4	4	2	1	4	5	4	1	3	4	2	1	5	2	1	1	4		
263	3	2	4	4	1	5	4	1	4	2	2	4	3	2	4	6	3	2	3	1	2	5	4	2	3	4	3	2	3	2	1		
264	1	3	5	3	2	3	2	1	2	1	5	1	2	3	1	4	1	2	5	2	2	1	4	2	4	4	4	4	3	5	2		
265	5	5	4	1	1	3	1	2	1	3	2	4	4	2	1	5	5	4	4	1	2	4	3	5	4	1	4	5	4	1	2		
266	4	1	3	3	1	1	1	3	3	4	3	3	5	2	1	1	4	5	1	1	3	1	2	3	2	3	1	5	4	3	2		
267	3	5	1	4	2	1	3	1	3	3	3	3	4	5	4	6	2	2	4	4	4	5	5	4	1	5	4	3	5	1	4		
268	1	2	5	3	3	5	2	4	1	1	4	1	4	5	5	2	5	4	5	2	4	3	2	4	2	2	1	3	5	4	2		
269	5	2	2	3	4	5	4	4	2	5	2	5	5	3	2	1	4	4	5	5	3	5	5	4	4	1	3	3	3	5	2		
270	5	4	5	1	2	1	1	4	3	4	4	2	2	5	5	6	3	2	2	1	2	5	3	5	5	2	2	1	5	3	3		
271	3	2	3	4	4	4	1	5	2	3	1	1	4	2	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
272	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	2	4	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
273	1	1	1	3	3	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	3	1	2	2	2	1	3	1	2		
274	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1		
275	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1		
276	2	1	1	2	1	1	5	3	1	3	1	1	2	3	2	1	1	3	1	3	1	3	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	
277	1	3	3	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	
278	1	1	2	3	1	2	3	1	3	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	
279	1	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	
280	1	5	2	4	2	3	2	1	2	4	4	5	3	4	5	6	2	2	4	4	2	1	2	1	2	4	2	1	2	1	2		
281	4	1	1	5	1	3	2	1	3	2	1	3	4	3	3	4	4	3	3	2	1	3	2	4	1	2	1	3	2	4	1		
282	2	5	1	4	1	2	4	1	1	3	3	3	4	3	4	3	5	1	4	4	4	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1		
283	4	1	4	2	2	1	2	1	1	4	3	1	3	3	3	1	1	1	1	4	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2		
284	2	4	5	1	1	1	1	3	1	2	2	1	1	4	1	1	2	1	1	1	2	4	1	1	2	1	2	1	1	1	2		
285	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	3	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2	1	1	3	2		
286	2	1	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1		
287	1	3	2	1	1	1	1	2	2	1	3	1	3	1	1	1	2	1	1	1	2	3	1	1	1	1	2	3	1	1	1		
288	2	1	1	2	1	1	5	3	1	3	1	1	2	1	2	1	1	3	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	

Visualiza: 31 de 31 variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

*Data_var2 (10).sav [ConjuntoDatos] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Guardar Gráficos Estadísticas Ampliaciones Ventana Ayuda

Ver: 31 de 31 variables

	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10	Item 11	Item 12	Item 13	Item 14	Item 15	Item 16	Item 17	Item 18	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28	Item 29	Item 30	Item 31	var	...
289	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	3	1		
290	1	1	2	1	1	2	3	1	3	1	1	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1		
291	1	1	1	1	3	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2		
292	1	1	1	1	2	1	2	1	2	4	1	1	3	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
293	4	1	1	1	1	1	2	1	3	2	1	3	1	3	3	1	1	3	3	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	4	1		
294	2	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	1	1	3	4	3	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1		
296	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2		
296	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2		
297	2	2	2	1	1	3	2	1	1	2	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2		
298	3	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
299	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
300	1	1	1	3	1	1	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	2		
301	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1		
302	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
303	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1		
304	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
305	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1		
306	1	1	2	1	3	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2		
307																																	
308																																	
309																																	
310																																	
311																																	
312																																	
313																																	
314																																	
315																																	
316																																	
317																																	
318																																	
319																																	
320																																	
321																																	
322																																	
323																																	
324																																	
325																																	
326																																	
327																																	
328																																	
329																																	
330																																	
331																																	
332																																	
333																																	
334																																	
335																																	

Vista de datos Vista de variables

Anexo 07: Tablas de los resultados

Tabla

Frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Malo	83	27,1
Regular	127	41,5
Bueno	96	31,4
Total	306	100,0

En los resultados de la tabla, respecto a la calidad de servicio se observó que la mayoría de los encuestados se encontraron en el nivel regular con un predominio de un 41,5% (n=127) en comparación al nivel bueno que tuvo un 31,4% (n=96), no obstante, el 27,1% (n=83) de los encuestados se encontraron en un nivel malo.

Tabla

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Elementos tangibles	Mala	81	26.5%
	Regular	123	40.2%
	Buena	102	33.3%
	Total	306	100.0%
Fiabilidad	Mala	79	25.8%
	Regular	124	40.5%
	Buena	103	33.7%
	Total	306	100.0%
Capacidad de respuesta	Mala	85	27.8%
	Regular	123	40.2%
	Buena	98	32.0%
	Total	306	100.0%
Seguridad	Mala	84	27.5%
	Regular	120	39.2%
	Buena	102	33.3%
	Total	306	100.0%
Empatía	Mala	76	24.8%
	Regular	125	40.8%
	Buena	105	34.3%
	Total	306	100.0%

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla, se observó que la mayoría de los usuarios encuestados consideraron que los aspectos de la calidad de servicio son de un nivel regular, predominando en las dimensiones con un 40,2% (n=123) en elementos tangibles, un 40,5% (n=124) en fiabilidad, un 40,2% (n=123) en capacidad de respuesta, un 39,2% (n=120) en seguridad, por último, un 40,8% (n=125) en empatía.

De tal manera, se pudo observar que el nivel malo se encontró en un 27,8% (n=85) como máximo en la dimensión de capacidad de respuesta y 24,8% (n=76) como mínimo en la dimensión de empatía. Asimismo, se pudo apreciar que se encontró dentro del nivel bueno un máximo de 34,3% (n=105) de usuarios que desearon mayor empatía dentro de la atención y en 32,0% (n= 98) con un mínimo de usuarios que desearon una mejor capacidad de respuesta ante una consulta. Por lo tanto, se pudo definir que el nivel regular predomina, ya que sus valores son los más altos entre las respuestas en todas sus dimensiones referente a las opiniones de los usuarios.

Tabla

Frecuencia y porcentajes de los niveles de la variable satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	80	26,1
Medio	134	43,8
Alto	92	30,1
Total	306	100,0

Se observó en los resultados de la tabla, respecto a la satisfacción del usuario que la mayoría de los encuestados se encontraron en el nivel medio con un predominio de un 43,8% (n=134) en comparación al nivel alto que tiene un 30,1% (n=92), no obstante, el 26,1% (n=80) de los encuestados se encontraron en un nivel bajo.

Tabla

Distribución de frecuencia y porcentajes de las dimensiones de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Calidad funcional	Bajo	75	24.5%
	Medio	136	44.4%
	Alto	95	31.0%
	Total	306	100.0%
Calidad técnica	Bajo	74	24.2%
	Medio	131	42.8%
	Alto	101	33.0%
	Total	306	100.0%
Confianza	Bajo	77	25.2%
	Medio	126	41.2%
	Alto	103	33.7%
	Total	306	100.0%
Valor percibido	Bajo	82	26.8%
	Medio	122	39.9%
	Alto	102	33.3%
	Total	306	100.0%
Expectativas	Bajo	78	25.5%
	Medio	124	40.5%
	Alto	104	34.0%
	Total	306	100.0%

De acuerdo a los resultados que se obtuvieron, en la tabla se observó que la mayoría de los usuarios encuestados consideraron que los aspectos de la satisfacción del usuario son de un nivel medio, predominando en las dimensiones, con un 44,4% (n=136) en calidad funcional, un 42,8% (n=131) en calidad técnica, un 41,2% (n=126) en confianza, un 39,9% (n=122) en valor percibido, por último, un 40,5% (n=124) en expectativas.

De tal manera, se pudo observar que el nivel bajo se encontró en un 26,8% (n=82) como máximo en la dimensión de valor percibido y 24,2% (n=74) como mínimo en la dimensión de calidad técnica. Asimismo, se pudo apreciar que dentro del nivel alto un 34,0% (n=104) de usuarios desearon mayores expectativas en la atención y en 31,0% (n= 95) de usuarios desearon una mejor calidad funcional. Por lo tanto, podemos definir que el nivel medio predomina, ya que sus valores son los más altos entre las respuestas en todas sus dimensiones referente a las opiniones de los usuarios.

Anexo 08: Tabla de Prueba de Normalidad

Prueba de normalidad

	Satisfacción del usuario (Agrupada)	Kolmogorov- Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio (Agrupada)	Bajo	,601	80	,000	,587	80	,000
	Medio	,623	134	,000	,629	134	,000
	Alto	,599	92	,000	,539	92	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Se utilizó la prueba de kolmogorov para muestra mayores a 50 el cual presentó una significancia por debajo del 0.05 siendo no paramétrico por lo cual se usó la Rho de Spearman en la comprobación de las hipótesis.

Anexo 09: Pantallazo de software de turnitin

ELIS DIANA ZAQUINAULA ARENAS | turnitin 05-01



Resumen de coincidencias ✕

17 %

< >

1	repositorio.ucv.edu.pe	5 %	>
Fuente de Internet			
2	Entregado a Universid...	5 %	>
Trabajo del estudiante			
3	hdl.handle.net	2 %	>
Fuente de Internet			
4	repositorio.unjpsc.edu...	1 %	>
Fuente de Internet			
5	repositorio.autonoma...	1 %	>
Fuente de Internet			

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE Maestría en Gestión Pública

AUTORA:
Zaquinaula Arenas, Elis Diana (ORCID: 0000-0002-2195-8783)

ASESOR:
Dr. Carrausio Cella, Wilfredo Humberto (ORCID: 0800-9000-1171-4708)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
Reforma y Modernización del Estado
LIMA — PERÚ
2022

Anexo 10:

Consentimiento Informado

A usted se le está invitando a participar en este estudio. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados.

Título del Proyecto: Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Martín de Porres - Lima 2021.

Nombre del Investigador: Elis Zaquinaula Arenas

Propósito del estudio: Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad de San Martín de Porres - Lima, 2021.

Beneficios por participar: Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

Inconvenientes y Riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder la encuesta.

Costo por participar: Usted no hará gasto alguno durante el estudio.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido. Esta información será totalmente confidencial, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento sin sanción o pérdida a los beneficios que usted tiene derecho.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO:

Declaro que he leído y comprendido, tuve la oportunidad de hacer preguntas, las cuales fueron respondidas satisfactoriamente, no he percibido coacción no he sido influido evidentemente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente acepto participar voluntariamente en el estudio.

Lima, 08 noviembre del 2021.

Firma del participante: _____ DNI: _____

Anexo 11: Otros

Figura 1

Municipalidad distrital de San Martín de Porres.



Figura 2

Exteriores de la municipalidad de San Martín de Porres

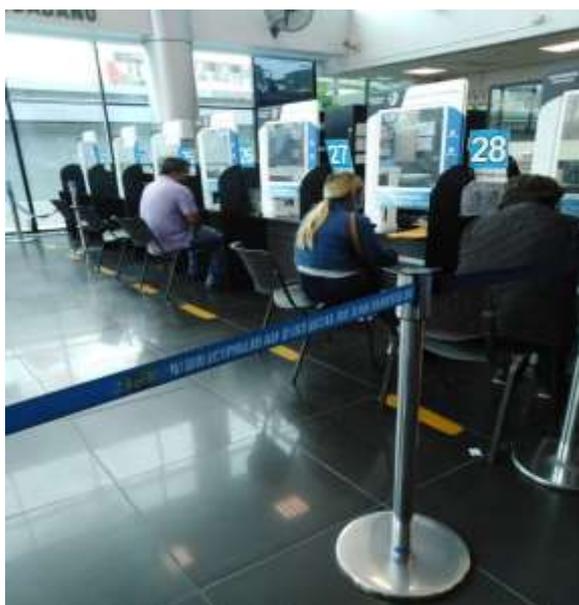


Nota: Se puede observar largas colas para ser atendidos, en los módulos de orientación al cliente y en la entrada del municipio.



Figura 3

Interiores de la municipalidad de San Martín de Porres



Nota: Se puede observar gran influencia de usuarios en espera de ser atendidos en los interiores de la municipalidad.

Figura 4

Aplicando la encuesta en los interiores de la municipalidad de San Martín de Porres



Figura 5

Aplicando la encuesta en los exteriores de la municipalidad de San Martín de Porres

