

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**

**Facultad de Ciencias de la Salud**

**Escuela Profesional de Psicología**



**TESIS**

**Título : SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA  
SUBPREFECTURA PROVINCIAL DE  
JUNÍN, 2021**

**Para optar : El Título Profesional de Psicóloga**

**Autor(as) : Bach. Milena Julia Alvarado Leon**

**Asesor : Ps. Paola Ines Guerra Rojas**

**Línea de Investigación institucional: Salud y gestión de la salud.**

**Fecha de inicio y culminación: Agosto, 2021 – Agosto, 2022**

**Huancayo – Perú, 2023**

**DEDICATORIA**

A mi madre e hija por brindarme su apoyo cada día, fueron el impulso para continuar; son mi motivación más grande para concluir con éxito este trabajo de tesis

La autora

### **AGRADECIMIENTO**

Deseo expresar mi más grande agradecimiento y gratitud a mi madre, por su amor y apoyo incondicional que me brindó en toda mi vida. Gracias a la Universidad por haberme permitido mejorar mi formación académica y a mis asesores Mg. Saul Jesús Malqui y Ps. Paola Ines Guerra Rojas, que con su enseñanza y paciencia se logró la conclusión de esta investigación.

Milena Julia

# CONSTANCIA

## DE SIMILITUD DE TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN POR EL SOFTWARE DE PREVENCIÓN DE PLAGIO TURNITIN

La Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, hace constar por la presente, que el Informe Final de Tesis titulado:

**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA SUBPREFECTURA PROVINCIAL DE  
JUNÍN, 2021**

Cuyo autor (es) : ALVARADO LEON MILENA JULIA  
 Facultad : CIENCIAS DE LA SALUD  
 Escuela Profesional : PSICOLOGIA  
 Asesor (a) : PS. GUERRA ROJAS PAOLA INES

Que fue presentado con fecha: 03/07/2023 y después de realizado el análisis correspondiente en el software de prevención de plagio Turnitin con fecha 13/07/2023; con la siguiente configuración del software de prevención de plagio Turnitin:

- Excluye bibliografía
- Excluye citas
- Excluye cadenas menores a 20 palabras
- Otro criterio (especificar)

Dicho documento presenta un porcentaje de similitud de 17%.

En tal sentido, de acuerdo a los criterios de porcentajes establecidos en el Artículo N° 11 del Reglamento de uso de software de prevención de plagio, el cual indica que no se debe superar el 30%. Se declara, que el trabajo de investigación: si contiene un porcentaje aceptable de similitud.

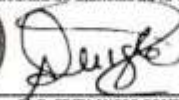
Observaciones: Se analizó con el software una sola vez

En señal de conformidad y verificación se firma y sella la presente constancia.

Huancayo, 26 de julio de 2023



UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 Facultad de Ciencias de la Salud



Ph.D. EDITH ANCCO GOMEZ  
 DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA N° 262 - DUI - FCS - UPLA/2023

c.c. Ardian  
 EAG/vtg

## INTRODUCCIÓN

Las investigaciones realizadas a nivel local, nacional e internacional sobre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios con el servicio prestado ponen especial énfasis en la valoración que los clientes finales realizan sobre el servicio recibido, emitiendo juicios de valor que a la postre benefician o perjudican a las organizaciones evaluadas.

Los estudios de satisfacción de los consumidores y usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los servicios que las organizaciones son capaces de proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios.

El presente estudio tuvo su origen en la insatisfacción generada para cubrir expectativas o solicitudes en las diferentes áreas de atención de la oficina de la Subprefectura Provincial de Junín, por ello se propone incidir en la calidad de los servicios prestados para una mejor y mayor comunicación entre los empleados y los usuarios de dicha dependencia estatal.

Por todo ello en el presente estudio se planteó como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021.

La metodología empleada se basó en lo siguiente: el método científico fue el método general a emplearse, toda vez que éste método se define como una serie de reglas y principios aplicados con la intención de arribar a conocimientos válidos y confiables; como método específico se utilizó el método descriptivo, el cual consiste en valorar y describir la naturaleza de una variable medida durante un determinado periodo de tiempo; por consiguiente, en el presente estudio no se realizó ninguna manipulación de la variable de estudio.

El tipo de investigación fue básica, conocida también con el nombre de sustantiva, pura o fundamental, el cual tiene como objetivo primordial incrementar los conocimientos teóricos, sin preocuparse por la aplicación inmediata de los conocimientos científicos identificados. El nivel de Investigación fue descriptivo, porque el fin primordial del presente estudio es describir un fenómeno que se presentan en la realidad en un lugar y tiempo determinados; el diseño fue el no experimental descriptivo simple puesto que el propósito es caracterizar las cualidades categóricas expresadas por los sujetos evaluados en un momento determinado sin la intención de controlar o manipular ninguna variable.

Buscar y recoger información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada, no presentándose la administración o control de un tratamiento. La muestra estuvo conformada por todos los usuarios que acuden a las oficinas de la subprefectura de la provincia de Junín durante tres meses, haciendo un total de 246 personas mayores de edad.

El trabajo está organizado por capítulo, los cuales pasamos a detallar:

El Capítulo I está dedicado a la descripción de la realidad problemática, la delimitación del estudio, la formulación del problema, la justificación y los objetivos de la investigación.

En el Capítulo II se realizó la descripción del aspecto teórico científico denominado “Marco Teórico”, donde se describen los antecedentes nacionales e internacionales del estudio, la base teórica-científica y el respectivo marco conceptual de la variable y sus dimensiones.

El Capítulo III está referido al planteamiento de la hipótesis general y las específicas, la definición conceptual y operacional de la variable de estudio.

El Capítulo IV se refiere a la descripción de la metodología del estudio en el cual se considera, el método de investigación, el tipo, nivel y diseño de investigación, así como, la población, muestra y tipo de muestreo; en la última parte de este capítulo se describe detalladamente la técnica empleada en el estudio, así como el instrumento de recolección de datos con la debida validez y confiabilidad, para luego terminar con la caracterización del aspecto ético de la investigación.

En el último capítulo, denominado resultados se presentan con sumo detalle los resultados hallados en el proceso de investigación; así mismo, se presenta el análisis y discusión de resultados, conclusiones y las recomendaciones pertinentes. El informe final de investigación culmina con la presentación de las Referencias y los respectivos anexos sugeridos en el reglamento general de Investigación de la Universidad Peruana Los Andes.

## CONTENIDO

<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>2</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>CONTENIDO .....</b>	<b>8</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS .....</b>	<b>9</b>
<b>CONTENIDO DE FIGURAS .....</b>	<b>11</b>
<b>RESUMEN .....</b>	<b>12</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPÍTULO I .....</b>	<b>14</b>
<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>14</b>
<b>1.1 Descripción de la realidad problemática .....</b>	<b>14</b>
<b>1.2 Delimitación del problema .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.1 Delimitación espacial .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.2 Delimitación temporal .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.3 Delimitación temática .....</b>	<b>17</b>
<b>1.3 Formulación del problema .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.1 Problema general .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.2 Problemas específicos .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4 Justificación .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.1 Social .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.2 Teórica .....</b>	<b>19</b>
<b>1.4.3 Metodológica .....</b>	<b>19</b>
<b>1.5 Objetivos .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5.1 Objetivo general .....</b>	<b>20</b>
<b>1.5.2 Objetivos específicos .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>21</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1 Antecedentes .....</b>	<b>21</b>
<b>2.2 Bases teóricas o Científicas .....</b>	<b>30</b>
<b>2.3 Marco conceptual .....</b>	<b>43</b>



<b>CAPÍTULO III .....</b>	<b>45</b>
<b>HIPÓTESIS.....</b>	<b>45</b>
<b>3.1 Variables.....</b>	<b>45</b>
<b>CAPÍTULO IV.....</b>	<b>47</b>
<b>METODOLOGÍA.....</b>	<b>47</b>
<b>4.1 Método de investigación.....</b>	<b>47</b>
<b>4.2 Tipo de investigación.....</b>	<b>47</b>
<b>4.3 Nivel de investigación .....</b>	<b>48</b>
<b>4.4 Diseño de investigación .....</b>	<b>48</b>
<b>4.5 Población y muestra .....</b>	<b>48</b>
<b>4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>50</b>
<b>4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos.....</b>	<b>53</b>
<b>4.8 Aspectos éticos de la investigación .....</b>	<b>53</b>
<b>CAPÍTULO V .....</b>	<b>55</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>55</b>
<b>5.1 Descripción de resultados .....</b>	<b>55</b>
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>60</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>67</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>77</b>
<b>Anexo 1: Matriz de consistencia.....</b>	<b>78</b>
<b>Anexo 3: Matriz de operacionalización de instrumentos.....</b>	<b>80</b>
<b>Anexo 4: Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación.....</b>	<b>81</b>
<b>Anexo 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos .....</b>	<b>84</b>
<b>Anexo 6: La data de procesamiento de datos.....</b>	<b>98</b>
<b>Anexo 7: Consentimiento informado .....</b>	<b>105</b>
<b>Anexo 8: Evidencias de la aplicación del instrumento .....</b>	<b>106</b>
<b>Anexo 9: Declaración de confidencialidad .....</b>	<b>108</b>

## CONTENIDO DE TABLAS

	Pág.
<b>Tabla 1</b>	
<i>Definición de satisfacción según diversos autores</i>	33
<b>Tabla 2</b>	
<i>Distribución de participantes según sexo</i>	49
<b>Tabla 3</b>	
<i>Distribución de participantes según edad</i>	34
<b>Tabla 4</b>	
<i>Distribución de participantes según estado civil</i>	49
<b>Tabla 5</b>	
<i>Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín</i>	34
<b>Tabla 6</b>	
<i>Nivel de satisfacción material de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín</i>	49
<b>Tabla 7</b>	
<i>Nivel de satisfacción emocional de vía simple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín</i>	34
<b>Tabla 8</b>	
<i>Nivel de satisfacción emocional de vía múltiple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín</i>	49
<b>Tabla 9</b>	
<i>Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según sexo</i>	34
<b>Tabla 10</b>	
<i>Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según edad</i>	49
<b>Tabla 11</b>	
<i>Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según estado civil</i>	34

**CONTENIDO DE FIGURAS**

	Pág.
<b>Figura 1</b>	
<i>Importancia de la satisfacción del usuario</i>	30
<b>Figura 2</b>	
<i>Dimensiones de la satisfacción del usuario</i>	37

## RESUMEN

La necesidad de emprender el estudio surge a raíz de la insatisfacción manifestada por los usuarios sobre la deficiente atención recibida de parte de los empleados de la Subprefectura Provincial de la provincia de Junín; por tal motivo, el objetivo formulado fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021; para alcanzar dicha finalidad se desarrolló una investigación basada en el enfoque cuantitativo, de tipo básico, nivel descriptivo y un diseño no experimental descriptivo simple; la muestra estuvo conformada por un total de 246 usuarios de la Subprefectura Provincial de Junín, elegidos mediante el tipo de muestreo censal, de ambos sexos, entre los 18 y 65 años de edad; la recolección de datos fue posible gracias a la administración de la Escala Autovalorativa de la Satisfacción del Usuario. Los resultados indican una prevalencia del nivel alto en las dimensiones de satisfacción material, satisfacción emocional de vía simple y satisfacción emocional de vía múltiple; así mismo, se observa una prevalencia de alta satisfacción en las mujeres (93,2%) que en los varones (91,7%); también se observa una prevalencia de alta satisfacción entre los 26 y los 33 años (94,6%) sobre las demás edades; se evidencia también una prevalencia del nivel alto de satisfacción entre los usuarios solteros (93,0%) sobre los demás estados civiles. La conclusión indica que el nivel prevalente de satisfacción de los usuarios de la subprefectura Provincial de Junín es el nivel alto totalizando el 92,7% de los sujetos evaluados. A la Subprefectura Provincial de Junín se recomienda continuar con el fortalecimiento de las capacitaciones a los trabajadores en temas relacionados a la atención al cliente.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario; Satisfacción personal; Calidad; Servicio; Subprefectura provincial.

## ABSTRACT

The need to undertake the study arises as a result of the dissatisfaction expressed by the users regarding the deficient attention received from the employees of the Provincial Sub-prefecture of the province of Junín; For this reason, the formulated objective was to determine the level of user satisfaction with the service provided by the Junín Provincial Sub-Prefecture, 2021; To achieve this purpose, an investigation was developed based on the quantitative approach, of a basic type, descriptive level and a simple descriptive non-experimental design; The sample consisted of a total of 246 users from the Provincial Sub-prefecture of Junín, chosen through the type of census sampling, of both sexes, between 18 and 65 years of age; Data collection was possible thanks to the administration of the Self-assessment Scale of User Satisfaction. The results indicate a prevalence of the high level in the dimensions of material satisfaction, single track emotional satisfaction and multiple track emotional satisfaction; likewise, a prevalence of high satisfaction is observed in women (93.2%) than in men (91.7%); a prevalence of high satisfaction is also observed between the ages of 26 and 33 (94.6%) over the other ages; There is also evidence of a prevalence of a high level of satisfaction among single users (93.0%) over other marital statuses. The conclusion indicates that the prevailing level of satisfaction of the users of the Provincial sub-prefecture of Junín is the high level, totaling 92.7% of the subjects evaluated. The Provincial Sub-prefecture of Junín is recommended to continue strengthening training for workers on issues related to customer service.

**Keywords:** User satisfaction; Personal satisfaction; Quality; Service; Provincial subprefecture.

## CAPÍTULO I

### PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

#### 1.1 Descripción de la realidad problemática

El presente estudio tiene su origen en la insatisfacción generada para cubrir expectativas o solicitudes en las diferentes áreas de atención de la oficina de la Subprefectura Provincial de Junín, por ello se propone incidir en la calidad de los servicios prestados para una mejor y mayor comunicación entre los empleados y los usuarios de dicha dependencia estatal.

Como consecuencia de años de investigaciones realizadas sobre el tema de satisfacción de usuarios con el servicio recibido a nivel internacional, la Asociación Americana de Marketing (AMA, 2016), en un estudio realizado sobre el tema arribó a las siguientes conclusiones.

El 100% de usuarios satisfechos generará el incremento del 25% de nuevos clientes.

1. Por cada 100 usuarios de una organización, por lo menos un 20% no está satisfecho con la atención recibida pero que no son capaces de presentar una queja de manera directa.

2. Es importante mantener satisfecho a un cliente porque el coste es cinco veces más difícil conseguir un nuevo cliente.
3. El riesgo de comentar su experiencia agradable o desagradable con el servicio recibido, es mucho mayor en los clientes insatisfechos en una proporción de uno a tres, con respecto al cliente satisfecho.

A nivel de nuestro continente el escenario no es muy diferente, “las instituciones del estado mantienen un divorcio con la ciudadanía, los problemas entre ambos actores estado y ciudadanos siguen agudizándose y no encontrando soluciones que acorten ese trecho de separación” (Hizo, 2021; p. 11); así por ejemplo, en el país sureño de Chile se observa los mismos inconvenientes con la gestión pública, no obstante que este país hace más de 20 años ha iniciado un proceso de modernización en la gestión pública de las instituciones del estado. “Así lo indican en el estudio de la Municipalidad de Ñiquen, en la que se manifiesta que dos de las principales quejas de los ciudadanos son las largas esperas y la atención burocrática” (Chung et al., 2019, citado en Hizo, 2021).

A nivel nacional se sabe que entre las principales funciones que las prefecturas, las subprefecturas provinciales y/o distritales deben cumplir son: otorgar garantías personales y de orden público, mantenimiento del orden interno y público, con la finalidad de cautelar la integridad física de las personas, así como, su contribución en la consolidación de la paz social en la comunidad, teniendo como uno de sus grandes retos la prevención de la violencia en todas sus formas (Diario El Peruano, 2016). Sin embargo, esta normatividad pareciera que cae en saco roto, por cuanto las denuncias por práctica ilegal de sus funciones, como por ejemplo las coimas, las dádivas, los cobros indebidos, etc. son frecuentes a nivel provincial y nacional, en todas las organizaciones tanto estatal como privadas.

A nivel local se observó que ante las múltiples manifestaciones de conductas contra la ética personal y profesional, como es la corrupción, la delincuencia, entre otros, se logró realizar el presente trabajo de investigación científica relacionado al análisis de la calidad de atención percibida por los usuarios de la oficina de subprefectura de la provincia y Región Junín, es decir, se logró identificar la percepción de calidad en la atención recibida por los usuarios de dicha dependencia del estado, quienes acuden a esta institución con la finalidad de hallar justicia a sus reclamos.

La investigación “Satisfacción con la calidad de atención percibida por los usuarios de la Oficina de la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”, está orientada a la identificación de los principales factores causantes del nivel de insatisfacción del usuario externo en la atención integral que brinda la oficina de subprefectura provincial de Junín.

De acuerdo con los expertos en el tema, la calidad del servicio al cliente se conceptúa como una necesidad de garantizar la plena satisfacción en la atención prestada a los clientes, lo cual garantice a su vez, la fidelidad de parte de los usuarios de dicha organización (Zeithaml et al., 1993); así mismo, es importante indicar que las experiencias gratificantes o frustrantes generan la naturaleza de un servicio de calidad. El tema de satisfacción necesariamente está ligada al concepto de calidad, el cual a su vez, está ligada a los resultados percibidos por cada usuario de la oficina de Subprefectura de Junín.

En la siguiente relación se observa que la satisfacción del cliente es la consideración más importante en la composición del premio; esto significa que el éxito de una organización está en el nivel de satisfacción brindado al usuario, haciendo



suyo la frase: “el cliente siempre tiene la razón”. Por ello muy importante tener en cuenta las siguientes consideraciones centradas en el cliente:

1. Plena satisfacción del usuario
2. Potencialización de los recursos humanos administrados
3. Garantizar la calidad en el servicio prestado
4. Centrar los esfuerzos en los resultados de la calidad
5. Promover el fortalecimiento del liderazgo organizacional
6. Fomento y desarrollo de las calidades estratégicas
7. Información y análisis

## **1.2 Delimitación del problema**

### **1.2.1 Delimitación espacial.**

La investigación se desarrolló en las instalaciones de la Subprefectura provincial de Junín, el cual se encuentra ubicado en el Jr. San Martín N° 680, distrito y provincia de Junín.

### **1.2.2 Delimitación temporal**

El estudio tuvo una duración de 12 meses, el cual se inició con la presentación del proyecto de investigación que fue en el mes de agosto del 2021, y culminó con la presentación del informe final de tesis en el mes de agosto del 2022.

### **1.2.3 Delimitación temática**

La delimitación temática estuvo orientada a la descripción del fundamento científico de la variable satisfacción con la calidad de atención percibida por los clientes de una organización de servicios judiciales, para cuyo efecto se recurre al modelo teórico de Rachel Applegate (1995), quien a su vez se guía por la propuesta

de Zeithaml et al. (1993), observando la coexistencia de tres modelos de satisfacción del usuario: El modelo de satisfacción material, modelo de satisfacción emocional de vía simple y el modelo de satisfacción emocional de vía múltiple.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción material de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción emocional de vía simple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción emocional de vía múltiple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según sexo?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según edad?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según estado civil?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Social**

La justificación social del estudio estuvo dada por la promoción del desarrollo

social de la población juninense, mediante la información oportuna sobre las consecuencias negativas para la organización de parte de los usuarios insatisfechos; los resultados benefician también al personal directivo y jerárquico de las oficinas de la subprefectura, para el establecimiento de estrategias de mejora en el servicio prestado en beneficio de la colectividad de la provincia de Junín. Por último, también sirve de base para la realización de otros estudios similares ayudando a mejorar en la organización de dichos estudios

#### **1.4.2 Teórica**

Los resultados de la investigación están orientados a llenar vacíos del conocimiento sobre temas de satisfacción del cliente con los servicios de calidad brindados por una empresa estatal dedicada a la regulación de justicia en esta parte del país; así mismo, los resultados del presente podrán generalizarse otras realidades mediante la utilización de los alcances teóricos brindados como producto del trabajo de investigación llevado a cabo en la provincia de Junín.

#### **1.4.3 Metodológica**

El aporte metodológico estuvo dado por la validación y la confiabilidad de un instrumento de medición adaptado para la evaluación de la satisfacción del cliente con el servicio prestado por los empleados de la subprefectura de la provincia de Junín; dicho instrumento, fue sometido a criterios de validez y confiabilidad por parte de la autora del presente trabajo, con la intención de que sea utilizado por otros investigadores para el abordaje de los grados de satisfacción frente a los servicios prestados por diversas entidades tanto privadas, como estatales.

Así mismo, los métodos, técnicas e instrumentos validados fueron utilizados en el presente estudio ayudando a proponer nuevas formas de investigación sobre la

satisfacción del cliente con los servicios recibidos.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Describir el nivel de satisfacción material de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021.
- Describir el nivel de satisfacción emocional de vía simple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021.
- Describir el nivel de satisfacción emocional de vía múltiple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021.
- Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según sexo.
- Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según edad.
- Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según estado civil.

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

##### 2.1.1 Antecedentes internacionales

Nuviala et al. (2021) en la ciudad de Cádiz, España publicaron un artículo científico titulado “*Incidencia del género y la edad sobre la calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de actividades deportivas organizadas*”; el objetivo formulado fue establecer las diferencias que existe entre la calidad, la satisfacción y el valor percibido según sexo y edad de los usuarios de actividades deportivas organizadas. En el estudio participaron un total de 1654 personas, entre varones y mujeres de 30 a 70 años de edad; se utilizó el Cuestionario EPOD2 con la suficiente validez y confiabilidad; la investigación pertenece al tipo básico, de nivel descriptivo correlacional. Los resultados indican que los niveles de satisfacción fue la más puntuada, seguido de valor y calidad; las mujeres valoran mejor el servicio y la calidad. La conclusión indica que en forma general los usuarios de actividades deportivas organizadas tienen una percepción muy positiva del servicio.

En Guatemala, Botón (2018), publicó un trabajo de investigación titulado: *“Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cuñén, Quiché, Guatemala, año 2017”*, teniendo como objetivo: describir el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de atención permanente – CAP – de la ciudad de Cuñén; la muestra estuvo conformada por un total de 103 usuarios adultos de ambos sexos. El instrumento utilizado fue un cuestionario que evalúa niveles de satisfacción de los clientes de una organización. El estudio fue de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental descriptivo simple; los principales resultados arrojaron que en general un porcentaje alto de satisfacción, especialmente en lo referido a que “le llaman por su nombre”, “el tiempo de espera es adecuado”, “le proporcionan trato amable”, entre otros. La conclusión indica que más del 60% de los clientes manifestaron su satisfacción con el servicio recibido en el Centro de atención Permanente, mientras que el 29% no están satisfechos con la atención brindada por el personal de enfermería.

En la ciudad de Managua, Nicaragua, Orozco (2017), publicó un trabajo de investigación titulado: *“Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención percibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017”*; en este trabajo la autora se formuló como objetivo: Determinar los niveles de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención percibido por los usuarios de consulta externa del Hospital Alejandro Dávila Bolaños de la ciudad de Managua, en el año 2017. Fue un estudio descriptivo simple, de corte transversal con una muestra de 364 sujetos entre varones y mujeres; el instrumento utilizado fue la encuesta SERVQUAL con sus cinco dimensiones. La principal conclusión

fue que: según las percepciones y expectativas, el servicio brindado por consulta externa cumple moderadamente con los estándares de calidad.

Torre y Luna (2017) en la ciudad de México, publicaron un artículo científico titulado: “*Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*”, formulándose como objetivo: Identificar la calidad de los servicios prestados por los empleados de dos bancos más importantes que operan en la ciudad de México. Los resultados indican que los usuarios de ambos bancos valoran de forma positiva la atención recibida de parte de los colaboradores de dichas organizaciones; por otro lado, se hallaron diferencias significativas en la valoración del servicio recibido por los usuarios según variables demográficas como son: sexo, edad, ocupación, grado de instrucción, entre otros.

Ros (2016), en la ciudad de Murcia, España, publicó un trabajo de investigación titulado: “*Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*”, tesis para obtener el grado académico de Doctor en Administración y Dirección de Empresas, en la Universidad Católica San Antonio de la ciudad de Murcia, cuya finalidad fue determinar las relaciones que se producen entre calidad y satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento y la calidad de vida. La muestra asciende a 280 usuarios. De acuerdo al estudio desarrollado, se observa que el término “calidad del servicio” es un constructo multidimensional, conformado por factores tangibles e intangibles. Sin embargo, el factor intangible es considerado como más significativo entre los constructos. Entre ellos se destacan el interés, la confianza, la amabilidad, características que genera la organización a través de sus colaboradores. Los usuarios refieren estar satisfechos con el servicio del cual hicieron uso; también considera

que por su experiencia estarían dispuestos a realizar una recomendación para el uso efectivo de los servicios.

Armada et al. (2016), en la ciudad de Murcia, España, publicaron un Artículo Científico titulado: *“La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, Análisis y Evolución”*, cuya finalidad fue determinar la satisfacción percibida de parte de los usuarios de un servicio municipal de deportes según variables intervinientes como son: edad, sexo, condición laboral, entre otros. La muestra estuvo conformada por un total de 552 usuarios. Los principales resultados indican que la satisfacción percibida con la atención prestada es entre media y alta; en cuanto al género, las féminas valoran en un nivel de más alto a los servicios deportivos analizados y en lo relacionado a las variables de edad y profesión presentan un índice elevado de satisfacción. en lo referido a la enseñanza, la percepción es de un nivel bajo, quizá se deba a la rotación excesiva de trabajadores en los tres últimos años. Por otro lado, en cuanto a los valores medios obtenidos en instalaciones y material obtenido es superior, probablemente por la adquisición de nuevos y diferentes materiales para la enseñanza de las actividades físicas. se percibe también una mejor limpieza en los vestuarios y en los espacios donde se realizan las actividades, servicio de agua caliente y mejora de las instalaciones. Finalmente, sobre la calidad de atención del personal, se evalúa como alto referidas al conjunto de instalaciones deportivas.

En México, Ibarra & Casas (2015), publicaron un estudio titulado: *“Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio”*; en este estudio, el objetivo general formulado fue: Determinar los factores causantes de la satisfacción del cliente por medio de la calidad del servicio, para ello, se realizó una evaluación integral mediante el modelo Servperf, con la finalidad de



observar la posible relación existente entre el servicio y el grado de satisfacción del cliente. En este trabajo los autores llegaron a las siguientes conclusiones: calidad percibida en el servicio brindado fue a nivel de aceptable y satisfactorio en el 74,5% de la población evaluada, lo que garantiza su efectividad, con una calificación promedio de 3.97 sobre un total de 5.0.

### **2.1.2 Antecedentes nacionales**

Calvo-Pérez y Landa-Reto (2019), en la ciudad de Piura, realizó el estudio titulado *“Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante Tao”*, para optar el título profesional de Licenciado en Administración, en la Universidad de Piura; el objetivo formulado fue determinar la satisfacción del cliente con el servicio recibido en un restaurante de la ciudad de Piura. Se trabajó con un total de 224 clientes de ambos sexos, entre los 18 y 75 años de edad; el trabajo fue de tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de datos se utilizó un cuestionario válido y confiable; los resultados indican una ligera diferencia entre la percepción y la expectativa del cliente. En el trabajo se llega a la conclusión de que los clientes están totalmente satisfechos con el servicio brindado por el restaurante; así mismo, se observa que los clientes más satisfechos son los comprendidos entre los 26 y 45 años de edad.

Vía (2018), en la ciudad de Callao publicó un estudio titulado *“Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú – Callao, 2017”*, para optar el grado de Maestra en Gestión Pública. Se planteó como objetivo: analizar los diversos niveles de satisfacción con la calidad recibida de parte del personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú. La muestra total de usuarios ascendió a 90. Para la recolección de datos se utilizó el Cuestionario de expectativas del servicio del área de salud en la Marina de Guerra del

Perú. Los principales resultados a los que se arribaron reflejan que en el nivel de Fiabilidad existe un 57% de satisfacción frente a un 44% de insatisfacción; en relación al nivel de Respuesta un 56% indica satisfacción en contraposición a un 43,98% de insatisfacción. En cuanto al nivel de Empatía existe un 59.60% de satisfacción frente a un 40.40% de insatisfacción; en cuanto a los Aspectos Tangibles existe un 55.80% de satisfacción, frente a un 44.21% de insatisfacción; finalmente en cuanto al total de las dimensiones se evidencia a un 56.80% de satisfacción frente a un 43.20% de insatisfacción.

Julcarima (2017), en la ciudad de Lima publicó un trabajo de investigación titulado: *“Satisfacción del cliente respecto al proceso de distribución de las empresas de consumo masivo de Lima Sur, Lima 2017”*, para obtener el grado académico de Maestro en Administración de Negocios, teniendo como objetivo formulado: Describir el nivel de satisfacción del usuario de tres empresas, respecto al proceso de distribución de dichas empresas de la ciudad de Lima. El trabajo es de tipo básico, nivel descriptivo y diseño no experimental de corte transversal; se trabajó con una muestra de 150 personas adultas de ambos sexos, seleccionados por el tipo de muestreo aleatorio estratificado. La principal conclusión indica que el 46% presenta un nivel alto de satisfacción, el 54% un nivel medio, mientras que ningún cliente manifiesta un nivel bajo de satisfacción.

Ruiz (2017), en la ciudad de Tarapoto, realizó el estudio titulado, *“Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital EsSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016”*, tesis para optar el grado de académico de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud, teniendo como propósito determinar la asociación entre el nivel de calidad en la atención y el nivel de satisfacción del usuario externo en el

hospital EsSalud. El total de usuarios encuestados ascendió a 377. Los principales resultados hicieron evidente que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención al usuario y el nivel de satisfacción; de acuerdo a la percepción de los usuarios se ubican en un nivel bueno ascendiendo a un 33% y un 67% lo consigna en un nivel regular. Los usuarios externos manifiestan que el nivel de satisfacción bajo se ubica en un 76% mientras que un 24% manifiesta sentirse regularmente satisfecho.

Chicana (2017) en la ciudad de Lima, se publicó la investigación titulada: “*Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones*” tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, cuya finalidad fue describir los niveles de la gestión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario. La muestra estuvo conformada entre servidores públicos (160) y usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones (376), a fines del 2016. Los principales resultados del estudio permitieron evidenciar que los usuarios indicaron recibir un eficiente servicio catalogado en los niveles moderado y alto; además este estudio descriptivo de la satisfacción del usuario, indicaron puntuaciones a nivel de satisfacción material de 79.0 %, a nivel de satisfacción emocional de vía simple presentan un 64,4 % y a nivel de satisfacción emocional de vía múltiple se obtuvo un 72,0 % de los usuarios evaluados.

Messarina (2016), en la ciudad de Trujillo publicó un artículo científico titulado: “*Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015*”, se formuló como objetivo general establecer los efectos de la calidad de atención de parte de los profesionales de la salud sobre la satisfacción de la atención recibida de parte de los

pacientes que acuden al Hospital de Trujillo; la metodología consistió en el uso de un diseño no experimental descriptivo correlacional, con un total de 224 pacientes del servicio de resonancia magnética del hospital indicado. Los principales resultados muestran que un 49.1% de pacientes considera la atención como muy buena, el 41.1% la consideran buena, un 9.4% la consideran regular y un 0.4% como mala. En cuanto a la satisfacción de la atención se obtiene: un 45.1% de pacientes se sienten muy satisfechos, un 42.4% como satisfecho y un 8.9% refiere no sentirse satisfechos ni insatisfechos.

Arrascue y Segura (2016), en la ciudad de Pimentel, publicó un trabajo de investigación titulado: “*Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte – CLINIFER*” para obtener el título profesional de Licenciado en Administración de Empresas, en la Universidad Señor de Sipán; el objetivo formulado fue describir la influencia de la gestión de la calidad sobre la satisfacción de los clientes de una clínica de la ciudad de Chiclayo. En la investigación participaron un total de nueve trabajadores y 32 clientes que hacen uso del servicio; entre los principales resultados del estudio se evidenció que: un 89% de la población encuestada percibió un alto promedio en cuanto a equipamiento, instalaciones limpias, ambientes grandes, en cuanto a los niveles de confianza y seguridad un 100% de encuestados estuvo de acuerdo y en lo relacionado a la atención inmediata y oportuna asciende a un 78%. El nivel de satisfacción de los clientes se ubica en un nivel alto con un 97%, por otro lado, el servicio ha superado sus expectativas, además de la coherencia de costos, la atención personalizada y la completa satisfacción comprenden un 97%.

### 2.1.3 Antecedentes locales

Pacheco (2018), en la ciudad de Huancayo publicó la investigación titulada: *“Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud “Aclas Huancán” distrito de Huancán, provincia de Huancayo, región Junín, Julio 2018”*, una tesis para obtener el título de Cirujano Dentista, en la Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote, cuya finalidad fue determinar la satisfacción del usuario con la calidad de atención. Para la realización del presente estudio la muestra estuvo constituida por 80 pacientes. Los principales resultados indican que el grado de satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de la atención odontológica ascendió a nivel de MALO con un 63%, lo que implica que los usuarios no se sienten satisfechos con lo que los profesionales ejercen sus actividades. En cuanto a la dimensión de la calidad de servicio se describe un nivel REGULAR con un 55%, pues consideran que algunos profesionales no son amables y no explican adecuadamente los pasos del tratamiento. En cuanto al costo de la atención el nivel fue MALO arribando aun 50%, pues podrían incluirse condiciones como mejor material y disposición del ambiente. En lo relacionado al manejo del dolor el nivel fue considerado como MALO, en un 60% de desaprobación, pues aparentemente no son cuidadosos en el momento de la evaluación y el tratamiento. Finalmente, en cuanto al acceso al servicio, un 78% lo calificó como REGULAR, pues se evidencian tiempos largos de espera.

Arroyo (2015), en la ciudad de Huancayo, publicó una investigación titulada: *“Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca”*, tesis para optar el Título Profesional de Médico Cirujano, en la Universidad Nacional del Centro del Perú; el propósito fue identificar cuál es la percepción de la calidad de la atención de los usuarios de consulta

externa; la muestra ascendió a un total de 50 usuarios atendidos en tres meses de investigación. Los principales resultados fueron: la calidad de la atención fue percibida en un nivel REGULAR en cuanto a lo tangible, seguridad, confianza, tiempo de respuesta y empatía. Además, de la dimensión tangible relacionada a la limpieza, disposición del ambiente y presentación del personal fue de nivel REGULAR. Un factor percibido con un nivel REGULAR también fue el nivel de espera que se extendió a 30 minutos. La atención médica fue percibida como PÉSIMA y REGULAR en cuanto al contacto con los profesionales.

## **2.2 Bases teóricas o Científicas.**

### **Definición de satisfacción del usuario**

La satisfacción del usuario es definida como la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido de parte de los empleados de una organización (MINSa, 2012).

Zeithaml y Bitner (2002), definen la satisfacción como la evaluación que realiza el cliente respecto del servicio recibido, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas o no. Se supone que, al no cumplir con las exigencias, necesidades y expectativas del usuario, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho servicio.

Por su parte Morales y Hernández (2014), refieren que: la satisfacción del usuario es la reacción del sujeto ante el procesamiento de información, el cual, a su vez es consecuencia de la valoración realizada acerca del buen o mal cumplimiento de las funciones en la prestación de servicios.

**Figura 1***Importancia de la satisfacción del usuario*

Fuente: Adaptado de Álvarez (2012).

En suma, la satisfacción se define como una experiencia consciente sobre la comparación entre las expectativas del cliente y la percepción del servicio brindada por la empresa u organización; la satisfacción del cliente es una sensación agradable luego de haber recibido un buen servicio de parte de la organización, esta sensación está subordinada a múltiples factores objetivos y subjetivos, como son: las normas culturales, reglas de convivencia social, las expectativas, los valores morales, entre otros. Estos factores determinan la diferenciación de los niveles de satisfacción de persona a persona, ante un mismo servicio prestado (Howard & Sheth, 1969).

Por otro lado, según Howard & Sheth (1969) los niveles de satisfacción de los clientes pueden condicionar la manifestación de los siguientes acontecimientos:

- Cuando el cliente de un servicio procure o no atención inmediata.
- El establecimiento elegido para recibir una atención.
- La voluntad que demuestra para pagar por los servicios recibidos.
- La disposición de seguir o no las normas y el reglamento del establecimiento

prestador de servicios.

- La decisión de volver o no volver al establecimiento prestador de servicios.
- La decisión de recomendar o no al establecimiento prestador de servicios.

Por otro lado, muchos especialistas en el tema indican que es muy difícil medir con exactitud y precisión los niveles de satisfacción del usuario de un servicio, toda vez que es casi imposible anticipar un resultado, es ofrecida solo bajo demanda de los usuarios y es muy complicada de inspeccionar, lo cual conduce a que la calidad en el servicio sea evaluada en el momento mismo de recibir dicho servicio (Cantú, 2011).

Entre los elementos que se toma en cuenta para la evaluación de un servicio tenemos la actitud del personal que brinda el servicio, el tipo de trato brindado, así como las habilidades del empleado al momento de brindar el servicio al cliente; también se debe considerar el tiempo de espera, así como los errores involuntarios cometidos por los prestadores de dicho servicio. Son muy importantes y oportunos el buen trato, el tipo de atención, la responsabilidad en el servicio prestado, la educación y la amabilidad, la cortesía, así como la amistad mostrada por los empleados que prestan el servicio al usuario. También es muy importante, la limpieza y pulcritud en la vestimenta, así como el aseo personal mostrado por el prestador de los servicios, por último, también se debe destacar el comportamiento del empleado, especialmente lo relacionado a las orientaciones brindadas al cliente receptor del servicio, utilizando un lenguaje apropiado, escuchando en todo momento al cliente (Cantú, 2011).

En suma, la satisfacción del usuario depende de factores multifacéticos y no solo depende de los servicios recibidos, sino también está supeditado a las propias expectativas del usuario o cliente receptor de dicho servicio; se ha observado que el cliente estará satisfecho en la medida que cubran con creces sus expectativas y



necesidades o que incluso las excedan. Si las demandas o expectativas del cliente son deficientes o mínimas, estará conforme con servicios inadecuados y deficientes (MINSAs, 2002).

En otros contextos, por el contrario, los usuarios o clientes de un servicio solicitan erróneamente procedimientos o tratamientos inapropiados, creyendo que son sinónimo de buena calidad en el servicio, lo cual es aprovechado por malos prestadores de servicios otorgándoles servicios deficientes, apelando a la ignorancia de dichos usuarios. Por ello, debe ser valorada apropiadamente la información brindada al público usuario de parte de los empleados prestadores de dichos servicios, lo cual garantizaría en alguna medida la prestación de servicios de buena calidad.

Cuando se debe evaluar las quejas presentadas por los usuarios de un servicio, se debe analizar minuciosamente en función a los siguientes factores generadores de disconformidad:

- Manifestaciones de sensaciones de malestar o dolor.
- Expresiones de malestar y descontento con el servicio recibido.
- Aclaración de los principales motivos de queja de parte de los usuarios.
- Posibles planteamientos de querrela judicial.
- Recurso a interponer por la parte interesada en contra de algo.

En lugar de sentir incomodidad por los reclamos presentados por los usuarios de un servicio, se sugiere analizar y recapacitar con detenimiento sobre los errores y omisiones cometidos, la insuficiencia de calidad en el servicio prestado, entre otros; en consecuencia, se debe tener presente que los reclamos presentados puede ser solo la punta del iceberg de un sin número de quejas que algunos usuarios incluso no son

capaces de manifestar por temor a las posibles represalias que puede tomar la entidad prestadora de servicios.

Se recomienda que tales quejas deben ser atendidas con esmero y prontitud, con la finalidad de reivindicarse con el deficiente servicio prestado a los usuarios insatisfechos; es decir, las quejas deben ser absueltas en el menor tiempo posible en aras de alcanzar un conocimiento de causa cierta sobre los motivos reales de dicha disconformidad y de esta manera contribuir a su pronta solución.

### **Tabla 1**

#### *Definición de satisfacción según diversos autores*

Autores	Definición	Respuesta	Etapa
Howardy Sheth (1969)	“Estado cognitivo derivado de la adecuación de la recompensa recibida respecto al sacrificio realizado”.	Cognitiva	Post-consumo
Hunt (1977)	“Evaluación que analiza si una experiencia es tan buena como se espera”.	Afectiva	Durante el consumo
Oliver (1980)	“Estado psicológico final resultante de unir la sensación de la desconfirmación de las expectativas a los sentimientos previos sobre la experiencia de consumo.”	Afectiva	Durante el consumo
Churchill y Surprenant (1982)	“Respuesta a la comparación de los costes y beneficios en relación a los esperados.”	Cognitiva	Post-consumo
Westbrook y Reilly (1983)	“Respuesta emocional causada por un proceso cognitivo que surge tras la comparación con las percepciones, necesidades y deseos del individuo.”	Afectiva	Post-consumo

---

Day (1984)	“Respuesta evaluativa de la discrepancia percibida entre las expectativas y el rendimiento final percibido del producto tras su consumo.”	Cognitiva	Post-consumo
Cadotte, Woodruff y Jenkins (1987)	“Sensación desarrollada a partir de la evaluación de una experiencia de consumo.”	Afectiva	Post-consumo
Fornell (1992)	“Evaluación general posterior a la compra”.	Cognitiva	Post- consumo
Mano y Oliver (1993)	“Juicio evaluativo posterior al consumo que varía a lo largo de un continuo hedónico.”	Afectiva	Post- consumo
Halstead et al. (1994)	“Respuesta afectiva a una transacción específica resultante de la comparación del rendimiento del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra.”	Afectiva	Durante/post consumo
Oliver (1997)	“Juicio del rendimiento que un producto o servicio ofrece para un nivel suficiente de realización en el consumo.”	Afectiva	Durante el consumo
Giese y Cote (2000)	“La satisfacción es un conjunto de respuestas afectivas de intensidad variable que se dan en un momento temporal específico de duración limitada y referido a determinados aspectos del consumo de un producto.”	Afectiva	Durante y post consumo
Vanhamme y Snel ders (2001)	“La satisfacción es un estado psicológico y relativo que resulta de una experiencia de compra y/o consumo”.	Afectiva	Post-consumo
Martínez- Tur et al. (2001)	“La satisfacción es una evaluación post-consumo, susceptible de cambio en cada transacción, fuente de desarrollo y cambio de las actitudes hacia el objeto de consumo, y que es el resultado de procesos psicosociales de carácter cognitivo y afectivo”.	Cognitiva Afectiva	Post-consumo

---

Fuente: Adaptado de Giese y Cote (2002)

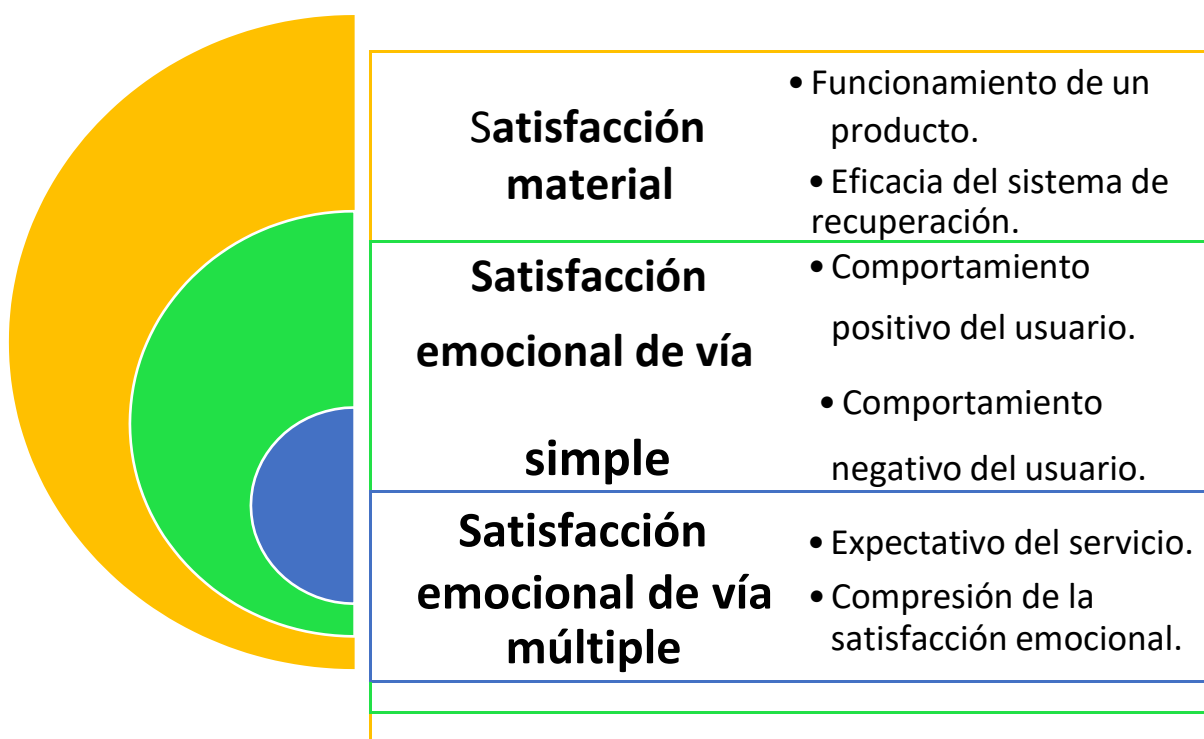
### **Satisfacción con la calidad de atención recibida**

Satisfacción del usuario con la calidad de atención se refiere a la evaluación que realiza el usuario respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas; en caso de ausencia del cumplimiento de dichas necesidades y expectativas, da como resultado la insatisfacción con el producto o servicio adquirido (Zeithaml et al., 1993).

Por otro lado, Donabedian (2001), sostiene que, desde el punto de vista psicológico, la satisfacción con la calidad de atención recibida está relacionada con los conceptos de escases o los estados de carencia que se puede corregir, toda vez que la necesidad está relacionada con la expresión con lo que un ser vivo quiere para su conservación y desarrollo.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario**

Rachel Applegate (1994), citado en Rey (2000) y Chicana (2017), plantea que se identifica hasta tres dimensiones de satisfacción del usuario o cliente, ellos son: La satisfacción material, la satisfacción emocional de vía simple y la satisfacción emocional de vía múltiple.

**Figura 2***Dimensiones de la satisfacción del usuario*

Fuente: Adaptado de Chicana (2017).

**Dimensión 1: Satisfacción material.**

La característica principal de este modelo indica que la satisfacción del usuario está determinada por la eficacia del sistema de recuperación; es decir, la satisfacción del usuario se constata al observar si el producto responde o no a las demandas materiales del usuario.

Los indicadores de esta dimensión son: la satisfacción material, la demanda del producto, el funcionamiento de un producto y la eficacia del sistema de recuperación.

**Dimensión 2: Satisfacción emocional de vía simple**

Este modelo indica que un usuario estará emocionalmente satisfecho cuando percibe que sus inquietudes para con sus demandas fueron plenamente absueltas por el

personal de la empresa que brinda servicios a sus clientes; lo ideal sería que el usuario esté material y emocionalmente satisfecho, esto garantizaría que el usuario se convierta en portador de comentario favorables hacia los servicios recibidos.

Los indicadores que conforman esta dimensión son: Emocionalmente satisfechos, posibilidad de evaluación del usuario, comportamiento positivo del usuario y el comportamiento negativo del usuario.

### **Dimensión 3: Satisfacción emocional de vía múltiple**

Este modelo indica que la satisfacción de los usuarios depende en gran medida de diversos factores intervinientes, como son: la satisfacción material, satisfacción emocional, la situación inmediata y las expectativas acerca del servicio recibido; en general, son tres las variables que pueden afectar negativamente la satisfacción del cliente, ellos son: la disconformidad (es el que se refiere a la diferencia entre lo que uno espera y el real rendimiento del producto), la mala ubicación del producto y el deficiente rendimiento del producto (lo cual es reconocido como el verdadero concepto de satisfacción).

Los indicadores de esta dimensión son: felicidad de los recursos, situación del servicio, la expectativa del servicio y la comprensión de la satisfacción emocional.

De acuerdo con lo indicado, se concluye que es muy importante el desarrollo de capacitaciones temporales a los colaboradores de parte de las organizaciones en temas relacionados a una buena prestación de servicio, mediante el fortalecimiento de las habilidades de comunicación, el buen trato de los usuarios, así como habilidades para compartir con los usuarios; al respecto, García et al. (2011), resaltaron la íntima relación que existe entre las demandas del usuario y la calidad de servicio brindado por parte de los colaboradores de una organización.

## **Definición de calidad**

Ante la diversidad de conceptos sobre el término calidad, Jurán (1990), indica que está conformado por dos formas de entender este término; por un lado, está la que hace referencia a las características propias del producto orientadas a la satisfacción de las necesidades del consumidor; por otro lado, tenemos aquella que se refiere a los servicios brindados, es decir, las deficiencias del servicio prestado.

Para el logro de una correcta gestión de la calidad, es necesario identificar la confluencia de tres procesos básicos: la planificación de la calidad, el control de calidad y la mejora de la calidad. El primero de ellos (la Planificación de la calidad) hace referencia a las actividades conducentes a la satisfacción de las necesidades del cliente; el segundo proceso (Control de la calidad), está referido a garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad ante una posible inspección o supervisión de las entidades reguladoras de calidad. Por último, tenemos el proceso de la mejora de la calidad, el cual consiste en la identificación de los errores para el establecimiento de una mejora continua (Jurán, 1990).

Por otro lado, la calidad no cuesta, sino que se convierte en una gran generadora de utilidades, el dinero que se deja de gastar en hacer las cosas mal, retorna directamente en utilidades. Si se asegura la calidad, es altamente posible que se incrementarán las utilidades. Asegurar la calidad significa: “hacer que la gente haga mejor todas las cosas importantes que de cualquier forma tiene que hacer”, situación que incluye a los miembros de la alta dirección y a todos los niveles de la organización. (Crosby, 1998). Entre las dimensiones de la calidad total del producto, se puede mencionar a la calidad percibida que viene dada por la distancia entre la calidad del producto y la calidad percibida luego de recibido el servicio, depende en ocasiones de la relación personal

entre el usuario y el proveedor del producto, la eficacia del servicio, la garantía de calidad, entre otros aspectos. (Camisón et al., 2006). Otra de las dimensiones considerada es la calidad de servicio, que sería considerada entre la proximidad del servicio esperado y el percibido; finalmente, es la medida de la satisfacción del cliente y entre sus factores se consideraría a la eficacia de la empresa en la gestión de las expectativas, la experiencia de los clientes con los productos, la estrategia de comunicación empresarial y las opiniones de los demás. Es importante considerar que aún las quejas son un indicador de una baja satisfacción, la ausencia de las mismas no es sinónimo de una elevada satisfacción.

### **Calidad en los Servicios**

Existen una diversidad de conceptos en torno a la calidad en los servicios, así, por ejemplo, citamos las siguiente:

Gronroos (1984), citado por Kotler & Armstrong (2013), indica que, la calidad del servicio está dada por la comparación entre el servicio real que esperan los usuarios, con las percepciones que tienen al momento de recibir dicho servicio.

Por su parte Parasuraman et al. (1985), indican que la calidad en los servicios “es una modalidad de actitud relacionada, pero no equivalente a satisfacción, que resulta de la comparación entre las expectativas y las percepciones del desempeño del servicio” (p. 43).

Cronin & Taylor (1992) refieren que la calidad del servicio es el nivel de percepción que posee el cliente sobre el tipo y calidad de servicio prestado de parte de los empleados de las organizaciones.

Por otro lado, Zeithaml et al. (1993), indican que la calidad del servicio es el grado de juicio valorativo que emite quien recibe un servicio de calidad; estos autores indican también que la calidad del servicio percibido es aquel que resulta de la satisfacción



emitida por los consumidores de un determinado servicio, luego de una comparación entre las expectativas y el servicio recibido en la realidad.

Como puede notarse, la calidad del servicio percibido es lo que los consumidores opinan luego de recibir un servicio; los hechos demuestran que los usuarios perciben la calidad de una forma mucho más amplia que las empresas; por ello, es de vital importancia tener en cuenta lo que los clientes opinan sobre el servicio recibido.

En suma, se afirma que la calidad del servicio percibido es una opinión del usuario o cliente, el cual es muy complejo de poder uniformizar criterios, toda vez que la calidad no siempre es percibida de la misma manera por la multiplicidad de gustos y preferencias, así como la heterogeneidad de las expectativas de cada usuario o cliente de un determinado servicio.

De acuerdo con lo vertido líneas arriba, podemos concluir que la variable “calidad del servicio” y la variable “satisfacción del cliente”, son variables estrechamente ligados una de la otra, así como lo indican los resultados de diversas investigaciones realizadas sobre el tema, además, se ha demostrado que, a mayor calidad en el servicio brindado, mayor será el nivel de satisfacción de los clientes, estableciéndose de esta manera una relación directa de causa-efecto (Kotler & Armstrong, 2013).

### **Características y preferencias de los clientes**

En lo relacionado a las características biológicas, se incluyen diferencias en riesgo y susceptibilidad, así como la reacción a los procesos médicos. Los diferentes valores, actitudes y creencias de los diversos usuarios determinan la pluralidad en el comportamiento mostrado por dichos usuarios durante la atención prestada, así mismo, estas diferencias deben ser tomadas en cuenta para determinar la estrategia de atención más adecuada para todos (Peñaloza, 2016).

Es necesario precisar que usuarios y proveedores conjuntamente son los responsables en la producción de la atención, en consecuencia, es importante valorar lo que ambos aporten de lo suyo en aras de un servicio de calidad.

El significado de calidad también está supeditado a la pluralidad de las preferencias de los servicios recibidos de parte de los proveedores, lo cual en muchos casos altera el significado de calidad del modo más fundamental; lo que los usuarios valoran es lo que determina cuáles objetivos y logros de la atención vale la pena alcanzar, por ello, es común observar que estas diferencias surgen prioritariamente de valores culturalmente determinados. Asimismo, estas diferencias en las preferencias están supeditadas al tipo de sociedad, al estilo de vida dominante, a los roles sociales asumidos, al tipo de ocupación, entre otros (Peñaloza, 2016).

### **La Garantía de la Calidad**

De acuerdo con el MINSA (2013), la garantía de la calidad se define como el conjunto de medidas necesarias para asegurar que los productos y/o servicios brindados por los proveedores sean de la calidad requerida para el uso al que están destinados.

En este sentido, Camisón et al. (2006), plantean que la garantía de la calidad está supeditada a dos factores intervinientes: por un lado, el diseño de sistemas y los recursos, por otro lado, la monitoria del desempeño del sistema; es así que, las influencias de ambos componentes son necesarios para la correcta regulación de la calidad en los servicios brindados.

Por otro lado, la garantía de la calidad debe estar supeditada a los responsables de la regulación de los sistemas de atención al cliente, que pueden ser entidades estatales u organizaciones no gubernamentales que controlan instituciones o financian la atención. La responsabilidad de controlar la calidad de la atención recae básicamente en las profesiones

dedicadas a la atención de la salud (Camisón et al., 2006).

Cuando la responsabilidad de supervisión de los sistemas de gestión de la calidad recae en un organismo estatal o paraestatal, ésta puede ser cumplida en su totalidad o en otros casos, ser delegada a otras instituciones; es por ello que, las actividades de control de la garantía de calidad pueden centralizarse totalmente o descentralizarse en diferentes grados. Entre los diversos métodos empleados para regular el comportamiento de los proveedores de servicios de calidad pueden ir desde el castigo a la exhortación, desde los incentivos monetarios hasta los incentivos profesionales, etc. También se debe señalar que los usuarios de los servicios de calidad en general y el monitoreo de la calidad en particular, depende en gran medida de la interacción de los factores políticos, económicos, sociales y culturales.

### **2.3 Marco conceptual**

#### **Satisfacción:**

Zeithaml et al. (1993), definen la satisfacción como “la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en términos de si ese producto o servicio respondió a sus necesidades y expectativas”. (p. 49)

#### **Satisfacción del usuario:**

El término satisfacción del usuario está referido a la percepción que el usuario de un servicio tiene en función a sus necesidades y expectativas; si estas necesidades o expectativas no son satisfechas, da como resultado la insatisfacción con el servicio recibido, mientras que, si se cumple a cabalidad dichas necesidades o expectativas, se habla de una plena satisfacción con el servicio adquirido (Zeithaml et al., 1993).

#### **Calidad:**

Jurán (1990), indica que está conformado por dos formas de entender este término;

por un lado, está la que hace referencia a las características propias del producto orientadas a la satisfacción de las necesidades del consumidor; por otro lado, tenemos aquella que se refiere a los servicios brindados, es decir, las deficiencias del servicio prestado.

**Servicios:**

Según Grönroos (1994), los servicios son considerados como “una actividad o una serie de actividades de naturaleza más o menos intangible, que normalmente, pero no necesariamente, tiene lugar a través de interacciones entre los clientes y los empleados de la empresa de servicios que intentan resolver los problemas del consumidor”. (p. 29)

**Calidad de Servicio:**

Zeithaml et al. (1993), indica que la calidad del servicio percibido está relacionada a la satisfacción de las necesidades y exigencias del cliente, su entorno familiar y el espacio social al que pertenece. Se tiene como finalidad la planificación de cambios para lograr la excelencia en las prestaciones, se minimicen los errores y se mejore el rendimiento de las organizaciones.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

Por tratarse de un trabajo con diseño descriptivo simple, no se consideró necesario la formulación de hipótesis, toda vez que, con el presente estudio se busca explorar la naturaleza de un fenómeno, sin pretender realizar una estimación o aproximación de un hecho o dato (Hernández et al., 2014).

#### **3.1 Variables**

##### **Variable: Satisfacción de los usuarios**

##### **Definición conceptual**

La satisfacción percibida se refiere a la evaluación que realiza el cliente o usuario respecto del servicio recibido, en término de si el servicio responde a sus necesidades y expectativas o no. Se supone que, al no cumplir con las exigencias, necesidades y expectativas del usuario, el resultado que se obtiene es la insatisfacción con dicho servicio (Zeithaml et al., 1993).

##### **Definición operacional**

La variable satisfacción percibida fue determinada mediante los puntajes obtenidos

de la opinión del usuario en la Escala de Satisfacción del usuario el que está conformado por 15 ítems donde cada ítem fue calificado del 1 al 5, donde 1 fue la menor calificación y 5 como mayor calificación. Los resultados fueron clasificados según las categorías de: Alto, Moderado y Bajo.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de investigación**

Para la presente investigación, como método general, se empleó el Método Científico, toda vez que este método se basa en el cumplimiento de una serie de reglas y principios encaminados a la obtención de conocimientos objetivos, demostrables y comprobables (Hernández et al., 2014).

Como método específico se utilizó el método descriptivo, el cual consiste en identificar y describir las características de una situación u objeto determinado con la intención de conocer a profundidad dicho objeto; por consiguiente, no hay administración, control manipulativo o tratamiento específico de ninguna variable (Sánchez y Reyes, 2009)

#### **4.2 Tipo de investigación**

La investigación fue de tipo básica, conocida también con el nombre de sustantiva, pura o fundamental. “Este tipo de investigación pretende el progreso científico, incrementar los conocimientos teóricos, sin interesarse directamente en sus posibles aplicaciones o consecuencias prácticas” (Hernández et al., 2014; p. 93)

### 4.3 Nivel de investigación

En la investigación se utilizó el nivel descriptivo, cuya finalidad es “describir un fenómeno o una situación mediante el estudio del mismo en una circunstancia temporoespacial determinada” (Sánchez y Reyes, 2009; pág. 40).

### 4.4 Diseño de investigación

El diseño fue no experimental descriptivo simple puesto que el propósito fue “buscar y recoger información contemporánea con respecto a una situación previamente determinada, no presentándose la administración o control de un tratamiento” (Sánchez y Reyes, 2009; pág. 103). El siguiente esquema corresponde al diseño descriptivo simple:



Donde:

**M** : Muestra: usuarios de a subprefectura provincial de Junín.

**O** : Observación de la variable: Satisfacción del usuario

### 4.5 Población y muestra

#### **Población**

Según Hernández et al. (2014), “la población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (p. 176) ; es así que, la población estuvo conformada por todos los usuarios que acudieron a la Oficina de la Subprefectura Provincial de Junín, durante tres meses de evaluación, totalizando 246 personas que acudieron a presentar su queja por algún tipo de atropello y/o delito, cuyas edades oscilan entre 18 y 65 años de edad, procedentes de los diferentes distritos de la provincia de Junín. La población aproximada es en función al registro de personas víctimas de atropello y/o delito quienes acuden a la subprefectura provincial de Junín, para presentar su queja día tras día durante



tres meses de atención.

### **Muestra y tipo de muestreo**

En el presente estudio participaron un total de 246 usuarios de la Subprefectura Provincial de Junín seleccionados mediante el tipo de muestreo censal, es decir la cantidad de la muestra es la misma cantidad de la población.

### **Criterios de inclusión:**

- Personas adultas que acuden a la Oficina de la Subprefectura Provincial de Junín, quienes acceden participar en el estudio de manera voluntaria, firmando la hoja de consentimiento informado.
- Personas de ambos sexos.
- Adultos a partir de los 18 hasta los 65 años de edad.
- Personas de estado civil soltero(a), casado(a), viudo o divorciado.
- Lugar de procedencia: costa, sierra y selva.

### **Criterios de exclusión:**

- Personas que acuden a la Oficina de la Subprefectura Provincial de Junín, por simple curiosidad o que aún no hayan recibido atención.
- Menores de 18 años y mayores a 65 años de edad.
- Personas extranjeras.
- Personas que denoten trastornos mentales graves o severos (pérdida del juicio).
- Personas que acuden a la Oficina de la Subprefectura Provincial de Junín en contra de su voluntad.

**Tabla 2***Distribución de participantes según sexo*

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Varón	84	34,1
Mujer	162	65,9
Total	246	100,0

**Tabla 3***Distribución de participantes según edad.*

Edad	Frecuencia	Porcentaje
18-25	27	11,0
26-33	93	37,8
34-41	81	32,9
42-49	27	11,0
50 a más	18	7,3
Total	246	100,0

**Tabla 4***Distribución de participantes según estado civil*

Estado civil	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	187	76,0
Casado	55	22,4
Viudo	3	1,2
Divorciado	1	,4
Total	246	100,0

#### 4.6 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

##### **Técnica:**

Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta. La encuesta es definida como un método de investigación y recojo de información que sirve para obtener información de personas sobre diversos temas. También sirve para muchos propósitos

llevados a cabo de diferentes formas según la metodología que se requiere y los objetivos que se quieren alcanzar (Hernández et al., 2014).

### **Instrumentos:**

Para evaluar la satisfacción del usuario se utilizó la Escala Autovalorativa de la satisfacción del usuario, elaborado por Luisa Chicana Gómez.

### **Ficha técnica**

Nombre del instrumento	: Escala Autovalorativa de la Satisfacción del Usuario.
Autor	: Chicana (2016)
País de procedencia	: Perú
Año de publicación	: 2016
Objetivo del instrumento	: Evaluar los niveles de satisfacción del usuario.
Número de ítems	15
Escala valorativa	: (1) Nada satisfecho; (2) Poco satisfecho; (3) Satisfecho; (4) Muy satisfecho; (5) Sumamente satisfecho.
Niveles diagnósticos	: Alto (56 a 75 puntos) Moderado (36 a 55 puntos) Bajo (15 a 35 puntos)

El instrumento evalúa el nivel de satisfacción del usuario a través de tres dimensiones:

D1: Satisfacción material (Ítem del 1 al 5)

D2: Satisfacción emocional de vía simple (Ítem del 6 al 10)

D3: Satisfacción emocional de vía múltiple (Ítem del 11 al 15)

## **Validez y Confiabilidad**

Para determinar la validez del instrumento se recurrió al método de Validez de Contenido, como técnica el criterio de jueces (3 jueces), mediante el coeficiente de Aiken, donde se aprecia que los indicadores e ítems presentan una validez excelente ( $V$  de Aiken = 1,00) y, por tanto, se concluye que el instrumento posee una muy buena validez.

Para la confiabilidad, la autora del instrumento utilizó el método de fiabilidad por Consistencia Interna, empleando para ello el estadístico Alfa de Cronbach, hallándose una puntuación de 0,802, interpretándose como una buena confiabilidad.

Por otro lado, para el presente estudio se obtuvo una validez de contenido cuyo coeficiente de Aiken fue de 1,00 como resultado de la validación elaborada por 5 jueces, así mismo, se obtuvo una fiabilidad por consistencia interna mediante el Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.790 considerada como una confiabilidad aceptable.

Para la recolección de datos se tuvo sumo cuidado con los protocolos de bioseguridad para evitar el contagio por COVID-19 en todo el proceso de evaluación con fines de investigación, como por ejemplo, el uso de mascarillas al momento de evaluar a la muestra de sujetos; para tal efecto, en primer lugar se elaboró el formato de evaluación con los ítems de la prueba psicológica; en segundo lugar, se solicitó a las autoridades de la Subprefectura de Junín la autorización para poder evaluar a los usuarios de dicha dependencia, cuya respuesta fue que, por temas de bioseguridad, la evaluación debía realizarse en la parte externa a las oficinas; en tercer lugar, se procedió con la recolección de datos abordando en el ingreso o salida de los usuarios, luego de haber realizado sus gestiones en la Subprefectura de Junín. Los datos recopilados fueron almacenados en una matriz de base de datos, para luego ser procesado utilizando el software estadístico SPSS versión 25.

#### **4.7 Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

Para el procesamiento y el análisis de la información se utilizó las técnicas de la estadística descriptiva lo que ayudó a organizar los datos obtenidos; en tal sentido los datos recopilados fueron trasladados al software estadístico SPSS versión 25, para ser sometidos a un procesamiento descriptivo que permitió la obtención de tablas de frecuencia y figuras de dispersión con los que se cumplieron los objetivos de la investigación

#### **4.8 Aspectos éticos de la investigación**

En todo momento se guardó absoluta reserva sobre la identidad de los participantes, utilizando dichos datos con fines estrictamente científicos. Así mismo, se tomó en consideración los artículos estipulados en el código de Nuremberg, el cual indica lo siguiente:

Art. 1: Para el desarrollo del presente trabajo de investigación se contó con el consentimiento voluntario de los sujetos evaluados.

Art. 2: Los resultados del estudio son beneficiosos para la sociedad en general, mediante la devolución de información pertinente y oportuna.

Art. 7: Durante todo el proceso de investigación se tomó las medidas de precaución para proteger a los sujetos evaluados de posibles riesgos y peligros a la salud física o mental.

Art. 9: Durante todo el proceso de investigación el sujeto tendrá la libertad de poder abandonar el estudio, si así lo requiere.

Por otro lado, se tuvo en cuenta los artículos 27 y 28 referidos a la Ética de la investigación incluidos en el reglamento general de investigación publicado por la Universidad Peruana Los Andes, cuyos principales artículos se pasa a describir a continuación:

Art° 27: Principios que rigen la actividad investigativa

- En el presente trabajo de investigación se respetó la dignidad humana, así como la libertad, la privacidad, la confidencialidad y la autodeterminación informativa de las personas involucradas en el proceso de investigación.
- Los participantes firmaron de manera voluntaria la hoja de consentimiento informado, mediante el cual las personas involucradas en el estudio dieron su autorización voluntaria de participar en el proceso de investigación.
- La autora del presente trabajo de investigación actuó con responsabilidad en relación con la pertinencia, los alcances y las repercusiones de la investigación, tanto a nivel individual, institucional, como social.
- Se garantizó la veracidad de los resultados de la investigación en todas las etapas del proceso, desde la formulación del problema hasta la elaboración y presentación del informe final de investigación.

Art° 28: Normas de comportamiento ético de quienes investigan.

- Se garantiza que el presente estudio es un trabajo pertinente, original y coherente con las líneas de investigación institucional.
- Se procedió con rigor científico, asegurando la validez, fiabilidad y credibilidad de los métodos, fuentes y datos durante todo el proceso de investigación.
- Todo el proceso de investigación fue asumido con responsabilidad, siendo conscientes de las consecuencias individuales, sociales y académicas.
- Se garantiza la confidencialidad y el anonimato de los participantes en el presente estudio científico.
- Los resultados de la investigación se publicarán en estricto cumplimiento del reglamento de propiedad intelectual de la Universidad Peruana Los Andes.

## CAPÍTULO V

### RESULTADOS

#### 5.1 Descripción de resultados

**Tabla 5**

*Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín.*

Niveles de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	6	2,4%
Moderado	12	4,9%
Alto	228	92,7%
Total	246	100,0%

En la tabla 5 se observa una prevalencia del nivel alto de satisfacción del usuario (92,7%), seguido del nivel moderado (4,9%) y el nivel bajo (2,4%).

**Tabla 6**

*Nivel de satisfacción material de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín*

Niveles de satisfacción material	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	0,8%
Moderado	15	6,1%
Alto	229	93,1%
Total	246	100,0%

En la tabla 6 y figura 4 se observa una prevalencia del nivel alto de satisfacción material (93,1%), seguido del nivel moderado (6,1%) y el nivel bajo (0,8%).

**Tabla 7**

*Nivel de satisfacción emocional de vía simple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín*

Nivel de satisfacción emocional de vía simple	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	0,8%
Moderado	19	7,7%
Alto	225	91,5%
Total	246	100,0%

En la tabla 7 se observa una prevalencia del nivel alto de satisfacción emocional de vía simple (91,5%), seguido del nivel moderado (7,7%) y el nivel bajo (0,8%).



**Tabla 8**

*Nivel de satisfacción emocional de vía múltiple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín.*

Nivel de satisfacción emocional de vía múltiple	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	0,8%
Moderado	10	4,1%
Alto	234	95,1%
Total	246	100,0%

En la tabla 8 se observa una prevalencia del nivel alto de satisfacción emocional de vía múltiple (95,1%), seguido del nivel moderado (4,1%) y el nivel bajo (0,8%).

**Tabla 9**

*Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según sexo*

Nivel de satisfacción		Sexo		Total
		Masculino	Femenino	
Bajo	N	2	4	6
	%	2,4%	2,5%	2,4%
Moderado	N	5	7	12
	%	6,0%	4,3%	4,9%
Alto	N	77	151	228
	%	91,7%	93,2%	92,7%
Total	N	84	162	246
	%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 9 se observa que el 93,2% del total de mujeres y el 91,7% del total de varones denotan un nivel alto de satisfacción con el servicio brindado por los empleados de la Subprefectura de Junín.

**Tabla 10**

*Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según edad*

Nivel de satisfacción		Edad por 5 categorías					Total
		18-25	26-33	34-41	42-49	50 a más	
Bajo	N	2	2	1	0	1	6
	%	7,4%	2,2%	1,2%	0,0%	5,6%	2,4%
Moderado	N	1	3	4	4	0	12
	%	3,7%	3,2%	4,9%	14,8%	0,0%	4,9%
Alto	N	24	88	76	23	17	228
	%	88,9%	94,6%	93,8%	85,2%	94,4%	92,7%
Total	N	27	93	81	27	18	246
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 10 se observa que el 94,6% de las personas entre los 26 y 33 años y el 93,8% de las personas entre los 34 y 41 años de edad manifiestan estar altamente satisfechos con el servicio brindado por los empleados de la Subprefectura de Junín; caso similar ocurre con las personas de 50 años a más (94,4%).

**Tabla 11**

*Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según estado civil*

Nivel de satisfacción		Estado civil				Total
		Soltero	Casado	Viudo	Divorciado	
Bajo	f	5	1	0	0	6
	%	2,7%	1,8%	0,0%	0,0%	2,4%
Moderado	f	8	4	0	0	12
	%	4,3%	7,3%	0,0%	0,0%	4,9%
Alto	f	174	50	3	1	228
	%	93,0%	90,9%	100,0%	100,0%	92,7%
Total	f	187	55	3	1	246
	%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

En la tabla 11 se observa que el total de las personas viudas y divorciadas (100%) manifiestan un alto nivel de satisfacción; el 93% de los solteros y el 90,9% de los casados, también denotan un alto nivel de satisfacción con el servicio brindado por los empleados de la Subprefectura de la provincia de Junín

## **ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La satisfacción de los usuarios luego de un servicio brindado es descrito y analizado desde diversas disciplinas y diferentes enfoques teóricos; puede ser investigada desde la psicología, la administración de empresas, la economía, la sociología, entre otros (Quispe y Ayaviri, 2016); en el campo específico de la psicología es abordado como una relación de estímulo (servicio brindado), organismo (experiencia vivida) y respuesta (satisfacción o insatisfacción del usuario).

El objetivo general formulado fue, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, por lo que se procedió a realizar la recopilación de la información mediante un instrumento válido y confiable, obteniéndose como resultado que el 92,7% se encuentra altamente satisfecho con el servicio brindado por los empleados de la Subprefectura Provincial de Junín; esto indica que los usuarios de la mencionada subprefectura muestran su conformidad con el servicio brindado por los empleados de las diversas oficinas o dependencias.

El concepto de satisfacción del usuario a través del tiempo fue abordado desde diferentes enfoques teóricos, en un principio se estudió desde una perspectiva únicamente

cognitiva, es decir, como un proceso de evaluación que el usuario realiza sobre el servicio recibido; luego fue atendido desde una perspectiva afectiva, el cual implica que la satisfacción del usuario es considerado como una reacción emocional a partir del servicio recibido, generando satisfacción o insatisfacción en ellos; en la actualidad se la concibe desde un enfoque holístico integrativo, cognitivo-afectivo, lo cual implica que en la satisfacción del usuario intervienen tanto los procesos evaluativos como emocionales (Ros, 2016); en consecuencia se puede afirmar que los usuarios de la Subprefectura provincial de Junín evalúan y denotan una sensación agradable por el servicio brindado por los empleados de las diversas dependencias de dicha institución gubernamental.

Por otro lado, uno de los principales propósitos de las Subprefecturas provinciales es el otorgamiento de las garantías personales ante actos que atentes la integridad personal; al respecto, la Oficina Nacional de Gobierno Interior (ONAGI, 2015) promueve y establece las garantías personales con el propósito de “proteger a las personas ante actos de amenaza, coacción, hostigamiento, violencia o violencia familiar y cualquier otro acto que atente contra la integridad, la paz y la tranquilidad de las personas, consagradas en la Constitución Política del Perú” (p. 2); lo cual indica que en la actualidad el Gobierno del Interior a través de las Subprefecturas regionales, provinciales y distritales vienen cumpliendo a cabalidad con las funciones encomendadas en favor de la población en general.

El alto porcentaje de usuarios satisfechos puede deberse a que los trabajadores de las Subprefectura a nivel nacional en la actualidad muestran una alta satisfacción laboral y ello estaría repercutiendo positivamente en el desempeño de sus funciones; Pérez (2021) observó que los trabajadores de una oficina de Subprefectura provincial de la Región Cajamarca manifestaron que siempre son felicitados o reconocidos por la labor que realiza en favor de la subprefectura (41,7%); los valores que más perciben entre sus compañeros son confianza

y respeto (58,3%); los trabajadores siempre son capacitados para brindar un trato amable y empático a la ciudadanía (41,7%); siempre se sienten comprometidos con la subprefectura de la provincia de Celendín (83,3%).

Los resultados obtenidos son comparadas o discutidas con los antecedentes del presente estudio de manera tangencial, toda vez que, dichos antecedentes fueron trabajadas con poblaciones y muestras diferentes a la población de estudio, es decir, no se encontró trabajos realizados sobre nivel de satisfacción en usuarios de las Subprefecturas provinciales ni distritales, únicamente se halló trabajos realizados con muestra de usuarios de diversas instituciones de salud, municipalidades y centros de atención al público como son las tiendas comerciales, entre otros.

En razón de ello, se observó que los resultados son similares con lo observado por Botón (2018) quien al trabajar con usuarios de la atención que recibe del personal de enfermería reportó que más del 60% de dichos usuarios manifestaron su total satisfacción con el servicio recibido en el Centro de Atención Permanente; en nuestro país, Vía (2018) también reportó que el 56,8% de los usuarios externos del área de salud de la Marina de Guerra del Perú manifestaron su satisfacción con la atención recibida, frente a un 43% de insatisfacción; Mesarina (2016) también observó que los usuarios de un Hospital de Alta Complejidad manifestaron estar muy insatisfechos y el 42,4% satisfechos; del mismo modo, en la ciudad de Chiclayo Arrascue y Segura (2016) también reportaron que el 97% de los usuarios de un clínica de fertilidad del norte se ubican en un nivel alto de satisfacción con la atención recibida.

En la misma línea, también se observó que Torres y Luna (2017) trabajando con usuarios de entidades bancarias de la ciudad de México reportaron una valoración positiva de satisfacción con los servicios prestados, es decir, en una escala de 0 a 10, el nivel de

satisfacción es elevado, ya que la valoración es ligeramente superior a 9; en España Ros (2016) también observó que los usuarios refieren estar altamente satisfechos con el servicio del cual hicieron uso. Sin embargo, los resultados no son concordantes con la hallado por Mayhua (2018) quien observó que el 79% de los usuarios se encuentran insatisfechos con el servicio brindado posterior a la emisión de las garantías personales, llegando a la conclusión general de que los usuarios beneficiarios de la Subprefectura provincial de Huancavelica no se encuentran satisfechos con las garantías personales otorgadas; así mismo, Chicana (2017) al trabajar con usuarios de la Superintendencia Nacional de Migraciones reportó que el 75,6% de los usuarios manifestaron su insatisfacción con el servicio recibido; Pacheco (2018) también reportó que el 63% de los usuarios de un centro de salud de un distrito de la ciudad de Huancayo, mostró su insatisfacción con el servicio prestado por los profesionales odontólogos.

Sobre el objetivo específico 1 se observa una prevalencia del nivel alto de satisfacción material de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín (93,1%); al respecto se tendría que concluir que los usuarios de la subprefectura de la provincia de Junín al acudir a solicitar un servicio sienten que sus demandas son plenamente atendidas, es decir, los empleados de la subprefectura responden plenamente las inquietudes formuladas y además entregan los documentos solicitados de forma eficiente (Rey, 2000). Los resultados corroboran lo hallado por Chicana (2017) quien observó niveles moderado y alto de satisfacción material con el servicio recibido por los usuarios de la Superintendencia nacional de Migraciones de Lima, alcanzando el 79% de los usuarios evaluados.

El alto porcentaje de satisfacción indica que los usuarios de la Subprefectura de Junín perciben que sus necesidades y demandas han sido cubiertas plenamente, es decir, los usuarios manifiestan que sus expectativas han sido cubiertas totalmente (Quispe y Ayaviri,

2016). Sin embargo, se debe tener en cuenta que la satisfacción del usuario es una valoración subjetiva respecto al servicio recibido por una organización, en tal sentido, se debe considerar que la satisfacción “es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que a criterios concretos y objetivos” (Rey, 2000; p. 142); en tal sentido, los resultados del presente estudio no se deben tomar como algo totalmente objetivo y concluyente en un 100%, por la naturaleza subjetiva de la variable satisfacción del usuario.

Sobre el objetivo específico 2 se observa una prevalencia del nivel alto de satisfacción emocional de vía simple en los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura provincial de Junín (91,5%); los resultados son similares a lo hallado por Chinaca (2017), quien reportó la prevalencia de los niveles moderado y alto de satisfacción del usuario alcanzado el 64,4% del total de las personas evaluadas. La alta prevalencia del nivel alto de satisfacción emocional de vía simple indica que los usuarios se sienten emocionalmente felices por la atención recibida, es decir, la institución cubre plenamente sus expectativas afectando positivamente sobre el comportamiento del usuario (Quispe y Ayaviri, 2016).

Sobre el objetivo específico 3 se observa una prevalencia del nivel alto de satisfacción emocional de vía múltiple en los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín (91,5%); estos resultados son similares con lo observado por Chicana (2017), al reportar una prevalencia de los niveles moderado y alto alcanzando el 72% de los usuarios evaluados. Al respecto la teoría indica que los niveles altos de satisfacción emocional de vía múltiple se relacionan no solo con los servicios ofrecidos por la institución, sino también está íntimamente relacionado con las expectativas que tiene el usuario sobre el servicio recibido por los empleados de la subprefectura de Junín; lo cual indica que los usuarios sienten que sus expectativas fueron plenamente cubiertas por la calidad del servicio



prestado por los empleados de la referida institución (Rey, 2000; p. 142).

Sobre el objetivo específico 4 se observa el 91,7% de los varones y el 93,2% de las mujeres perciben un nivel alto de satisfacción con el servicio recibido, lo cual indica que las usuarias denotan una mejor aceptación sobre el servicio brindado por los empleados de la Subprefectura Provincial de Junín; la ligera diferencia en la percepción de las mujeres y los varones estaría en que ambos utilizan diferentes esquemas para valorar los indicadores de calidad sobre el servicio recibido, los cuales parecen ser diferentes; mientras las mujeres valoran más la cortesía el conocimiento y la profesionalidad, los valores en cambio valoran más la eficacia, la rapidez y los elementos tangibles en el servicio recibido (Salvador, 2007); así mismo, este autor indica que “la valoración de la calidad del servicio o de la satisfacción que realizan los usuarios es totalmente subjetiva y que, además, están fuertemente influenciadas por las expectativas” (p. 41), por lo que la apreciación de la calidad del servicio recibido es diferentes en varones que en mujeres. Nuviola et al. (2021) también observaron que las mujeres valoran mejor la calidad y el valor del servicio brindado, sintiéndose más satisfechas que los varones.

Sobre el objetivo específico 5 se observa que el 94,6% de las personas entre los 26 y 33 años y el 94,4% de las personas mayores de 50 años denotan un alto nivel de satisfacción con el servicio recibido; los resultados son coherentes con lo observado por Calvo-Pérez y Landa-Reto, (2019), quienes reportaron que los clientes entre los 26 y 45 años de edad son los que mejor satisfechos se encuentran con el servicio brindado por los empleados de la organización; indicaron, sin embargo, que los clientes mayores de 66 años son los que denotan menor percepción de satisfacción. A juicio de los expertos, el trato amable y cordial son los factores más valorados en la evaluación del servicio recibido, lo cual incidirá en la fidelización de los clientes de la organización (Parasuraman et al. 1993).

Sobre el objetivo específico 6 se observa que el 93% de todos los solteros y el 90,9% de todos los casados se muestran altamente satisfechos con el servicio brindado por los empleados de la Subprefectura provincial de Junín; de ello se deduce que en el nivel de satisfacción entre los usuarios solteros y casados no hay mucha diferencia, esto puede deberse a que tanto los solteros como los casados valoran de forma similar no solo los servicios prestados (rendimiento percibido) sino también la confirmación-desconfirmación de sus propias expectativas (Ros, 2016). En suma, el usuario estará satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas, independientemente del estado civil de los usuarios, como se observa en los resultados del presente estudio.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones arribadas de acuerdo con los objetivos planteados son las siguientes:

1. El nivel prevalente de satisfacción de los usuarios de la subprefectura Provincial de Junín es el nivel alto totalizando el 92,7% de los sujetos evaluados.
2. Se logró identificar que el nivel prevalente de satisfacción material es el nivel alto totalizando el 93,1% de los usuarios evaluados.
3. El nivel prevalente de satisfacción emocional de vía simple es el nivel alto totalizando el 91,5% de los usuarios evaluados.
4. El nivel prevalente de satisfacción emocional de vía múltiple es el nivel alto totalizando el 95,1% de los usuarios evaluados.
5. Se percibe que no hay diferencia significativa en el nivel de satisfacción entre mujeres y varones, toda vez que se observa que el 93,2% del total de mujeres y el 91,7% del total de varones denotan un nivel alto de satisfacción con el servicio brindado por los empleados de la Subprefectura de Junín.
6. Se observa que las personas entre los 26 y 41 años de edad son las más satisfechos con el servicio recibido en la Subprefectura Provincial de Junín, totalizando el 94,6% de las personas entre los 26 y 33 años y el 93,8% de las personas entre los 34 y 41 años de edad manifiestan estar altamente satisfechos.
7. Los resultados también indican que no existe demasiada diferencia en el nivel de satisfacción según la variable estado civil; el total de las personas viudas y divorciadas (100%) manifiestan un alto nivel de satisfacción; el 93% de todos los solteros y el 90,9% de todos los casados, también denotan un alto nivel de satisfacción con el servicio brindado por los empleados de la Subprefectura de la provincia de Junín.

## RECOMENDACIONES

- Continuar con el fortalecimiento de las capacitaciones a los trabajadores en temas relacionados a la atención al cliente, mediante la firma de convenios con el Colegio de Psicólogos del Perú para el soporte de profesionales especializados en el tema.
- Fortalecer el programa de calidad total en el servicio prestado dentro de los indicadores de gestión de la Subprefectura Provincial de Junín.
- Evaluación periódica y/o permanente a los usuarios sobre los niveles de satisfacción con la atención brindada por los empleados de la subprefectura provincial de Junín.
- Se sugiere tomar como referencia esta investigación con la finalidad de fortalecer y ampliar el estudio a poblaciones más grandes, utilizando diferentes variables de relación, con el fin de obtener nuevos resultados que llenen los vacíos existentes sobre el tema de investigación.
- Empezar la realización de trabajos de investigación de mayor envergadura, planteando estudios de mayor nivel de complejidad, como son: los trabajos relacionales o correlacionales, explicativos, experimentales o predictivos.
- En las líneas de investigación de la escuela profesional de psicología se sugiere implementar una línea relacionada a la psicología organizacional y de manera específica a los niveles de satisfacción de los usuarios de las diversas entidades estatales o particulares.

## REFERENCIAS

- Applegate, R. (2012). *User satisfaction with information Services: A Test of the Disconfirmation-Satisfaction Model with a Library OPAC* (3 ed.). Madison: University of Wisconsin.
- Armada, E., Martínez, F., Zegarra, E. & Díaz, A. (febrero, 2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. *Revista Euroamericana de Ciencias del Deporte*. 5(1), 119-122.  
<https://revistas.um.es/sportk/article/view/254121/191781>
- Arrascue, J. & Segura, E. (2016). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente en la clínica de fertilidad del norte – CLINIFER*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán].  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=9BC7B3AF5432394DC4E1ECF4B9AEC1F1?sequence=1>
- Arroyo, J. (2015). *Percepción de la calidad de atención de los usuarios de consulta externa del puesto de salud de Huacrapuquio del Distrito de Chilca*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional del Centro del Perú].  
[http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/472/TMH\\_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uncp.edu.pe/bitstream/handle/UNCP/472/TMH_32.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Asociación Americana de Marketing (2016). *Ama American Marketing Association*.  
<https://www.marketing4food.com/glosario/ama-american-marketing-association/>
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cuñén, Quiché*,

- Guatemala, año 2017*. [Tesis de Grado; Universidad Rafael Landívar].  
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrca/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
- Calvo-Pérez, C. y Landa-Reto, A. (2019). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante Tao*. [Tesis de Licenciatura; Universidad de Piura].  
[https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE\\_318.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/4179/AE_318.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Camisón, C., Cruz, S. & Gonzáles, T. (2006). *Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. Pearson educación, S.A.  
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
- Cantú, H. (2011). *Desarrollo de una cultura de calidad*. McGraw-Hill; 4ta. edición, México, D.F. <https://vdocuments.mx/desarrollo-de-una-cultura-de-calidad-4ed-humberto-cantu-delgado.html>
- Chicana, L. (2017). *Gestión de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Superintendencia Nacional de Migraciones, Lima 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana\\_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8937/Chicana_GLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CPC Ingenieros Consultores (2012). *El premio Malcolm Baldrige*.  
<http://calidad.overblog.com/el-premio-malcolm-baldrige>.
- Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Medición de la calidad del servicio: un nuevo examen y extensión. *Revista de Marketing*. 56, 55-68.
- Crosby, P. (1998). *La Calidad no cuesta*. McGRAW HILL Compañy; Décima primera reimpresión. <https://4grandesverdades.files.wordpress.com/2009/12/la-calidad-no-cuesta.pdf>

- Diario Oficial El Peruano (2016). *Ley N° 30438, Ley que modifica el decreto legislativo 1140, decreto legislativo que crea la Oficina Nacional de Gobierno Interior*. Congreso de la República del Perú. <http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30438.pdf>
- Donabedian, A. (2001). La dimensión internacional de la evaluación y garantía de la calidad. *Salud pública de México*. 32(2), 113-117. Instituto Nacional de Salud Pública, Cuernavaca, México. <http://www.redalyc.org/pdf/106/10632203.pdf>
- García, M., Gómez, E., & Díaz, G. (2011). Satisfacción del usuario como un indicador de calidad en el Servicio de Cirugía Cardiovascular del CMN 20 de noviembre del ISSSTE. *Revista de especialidades médico-quirúrgicas*; 16(4), 208-214. <https://www.medigraphic.com/pdfs/quirurgicas/rmq-2011/rmq114d.pdf>
- Giese, J. & Cote, J. (2002). Definiendo la satisfacción del consumidor. *Academia de revisión de ciencias de marketing*. 1, 24. <http://www.proserv.nu/b/Docs/Defining%20Customer%20Satisfaction.pdf>
- Grönroos, C. (1994). *Marketing y gestión de servicios: La gestión de los momentos de la verdad y la competencia en los servicios*. Madrid: Díaz de Santos.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) *Metodología de la Investigación*. México: Mc. Graw Hill
- Hizo, E. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Paramonga en el año 2020*. [Tesis de Maestría; Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjpsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/5961/Elvia%20Johana%20Hizo%20Osorio.pdf?sequence=1>
- Howard, J. & Sheth, J. (1969). Teoría del comportamiento del comprador. *Journal of the American Statistical Association*.

- [https://www.researchgate.net/publication/235361430\\_The\\_Theory\\_of\\_Buyer\\_Behavior](https://www.researchgate.net/publication/235361430_The_Theory_of_Buyer_Behavior)
- Ibarra & Casas (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Revista científica Contaduría y Administración* 60 (1), 229-260. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>
- Julcarima, E. (2017). *Satisfacción del cliente respecto al proceso de distribución de las empresas de consumo masivo de Lima Sur, Lima 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15675/Julcarima\\_IE L.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/15675/Julcarima_IE L.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Juran, J. (1990). *Juran y el liderazgo para la Calidad*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos, S.A.
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). *Fundamentos de marketing*. Pearson Educación de México, S.A.
- Kotler, P. & Keller, K. (2012). *Dirección de marketing*. Pearson Educación de México, S.A.
- Mayhua, M. (2018). Ineficacia de garantías personales en la vigencia al derecho de integridad otorgadas por la Subprefectura provincial de Huancavelica – 2016”. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Huancavelica].  
<https://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1618>
- Martínez-Tur, V., Peiró, J. M., & Ramos, J. (2001). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente*. Madrid: Síntesis.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Revista UCV – Scientia* 8(2), 119-123. <http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/UCV-SCIENTIA/article/view/1030/806>



- Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527-2011/MINSA/Ministerio de Salud*. <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- Morales, V. S., & Hernández, A. M. (2014). *Calidad y satisfacción en los servicios: conceptualización* (3 ed.). Málaga, Buenos Aires: Universidad de Málaga.
- Nuviala, R., Pérez, R., Morán, G. & Falcón, D. (2021). Incidencia del género y la edad sobre la calidad, satisfacción y valor percibido de los usuarios de actividades deportivas organizadas. *Revista Retos*; 42, 37-46. <https://recyt.fecyt.es/index.php/retos/article/view/83480/64324>
- Oficina Nacional de Gobierno Interior (ONAGI, 2015). Directiva de otorgamiento de garantías personales; Directiva N° 0010-2015-ONAGI-DGAP. Dirección General DE Autoridades Políticas de la Oficina Nacional de Gobierno Interior – ONAGI. <https://vdocuments.mx/directiva-n-0010-2015-onagi-dgap.html?page=1>
- Orozco, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención percibida en consulta externa, Hospital Militar Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua. Febrero 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
- Pacheco, Y. (2018). *Satisfacción del usuario con la calidad de atención odontológica en el centro de salud “Aclas Huancán” distrito de Huancán, provincia de Huancayo, región Junín, julio 2018*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote] [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5900/SATISFACCION\\_USUARIO\\_PACHECO\\_ZANABRIA\\_YERMAN\\_HANS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/5900/SATISFACCION_USUARIO_PACHECO_ZANABRIA_YERMAN_HANS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Parasuraman, A., Zeithman, V. y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Madrid, España: Diaz de Santos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. y Berry, L.L. (1985): “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research”, *Journal of Marketing*; 49, 41-50.
- Peñaloza, M. (2016). La clave para el éxito empresarial. La satisfacción del cliente. *Revista Visión Gerencial*. 3(1), 39-50.  
<https://biblat.unam.mx/hevila/Visiongerencial/2004/vol3/no1/4.pdf>
- Pérez, D. (2021). *Relación entre las actividades comunicacionales internas de la Subprefectura de la provincia de Celendín y su imagen corporativa entre sus trabajadores durante el año 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada del Norte].  
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/28597/Perez%20Villavicencio%2C%20Doris%20Roxana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quispe, G. M. & Ayaviri, V. D. (2016). Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo. *Revista Ciencia Administrativa*; 1, 168-188.  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2016/11/15CA201601.pdf>
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales de documentación*. 3, 139-153. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=205265>
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis Doctoral, Universidad Católica San Antonio].  
<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ruiz, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital EsSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz\\_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Salvador, C. (2007). Diferencias de género en la percepción de la calidad del servicio. Un estudio exploratorio. *Boletín de Psicología*; N° 89; pp. 29-45.  
<https://www.uv.es/seoane/boletin/previos/N89-2.pdf>
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2009). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Visión Universitaria; Cuarta edición, Lima, Perú.
- Tarí, J.J. (2000). *Calidad total: fuente de ventaja competitiva*. Publicaciones Universidad de Alicante; España. <https://www.biblioteca.org.ar/libros/133000.pdf>
- Torres, J. & Luna, I. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Revista de la Facultad de Contaduría y Administración de la Universidad Nacional Autónoma de México*; 66 (2017), 1270-1293. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300694>
- Via, L. (2018). *Nivel de satisfacción con la calidad de atención del área de salud percibido por el personal usuario externo de la Marina de Guerra del Perú – Callao, 2017*. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17144/V%c3%ada\\_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17144/V%c3%ada_PLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicios*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.

Zeithaml, V., & Bitner, M. J. (2002). *Marketing de Servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa* (Segunda ed.). México: McGraw-Hill Interamericana Editores.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios*. Ediciones Díaz de Santos, S.A. Madrid, España.

**ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la subprefectura provincial de Junín, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLE DE ESTUDIO	METODOLOGÍA
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción material de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción emocional de vía simple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción emocional de vía múltiple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según sexo?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según edad?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según estado civil?</li> </ul>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir el nivel de satisfacción material de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021.</li> <li>• Describir el nivel de satisfacción emocional de vía simple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021.</li> <li>• Describir el nivel de satisfacción emocional de vía múltiple de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021.</li> <li>• Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según sexo.</li> <li>• Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según edad.</li> <li>• Describir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021, según estado civil.</li> </ul>	<p><u>VARIABLE:</u></p> <p>Satisfacción de los usuarios.</p> <p><u>Dimensiones:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Satisfacción material.</li> <li>- Satisfacción emocional de vía simple.</li> <li>- Satisfacción emocional de vía múltiple.</li> </ul>	<p><u>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:</u> Método científico. Método descriptivo</p> <p><u>TIPO DE INVESTIGACIÓN</u> Básica o sustantiva</p> <p><u>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</u> Descriptivo</p> <p><u>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</u> No experimental descriptivo simple.</p> <p style="text-align: center;">M ————— O</p> <p><u>POBLACIÓN</u> 246 personas mayores de edad.</p> <p><u>MUESTRA</u> 246 personas adultas</p> <p><u>TIPO DE MUESTREO</u> Muestreo censal</p> <p><u>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS</u></p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Escala Autovalorativa de la satisfacción del usuario, elaborado por Chicana (2016), el cual cuenta con la suficiente validez y confiabilidad.</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variable

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Naturaleza de la variable	Escala de medición
<b>VARIABLE:</b> Satisfacción del usuario	El término satisfacción del usuario está referido a la percepción que el usuario de un servicio tiene en función a sus necesidades y expectativas; si estas necesidades o expectativas no son satisfechas, da como resultado la insatisfacción con el servicio recibido, mientras que, si se cumple a cabalidad dichas necesidades o expectativas, se habla de una plena satisfacción con el servicio adquirido (Zeithaml et al., 1993).	La variable satisfacción percibida será identificada mediante los puntajes obtenidos de la opinión del usuario en la Escala de Satisfacción del usuario el que está conformado por 15 ítems donde cada ítem podrá ser calificado del 1 al 5, donde 1 será la menor calificación y 5 como mayor calificación. Los resultados serán clasificados según las categorías de: Alto, Moderado y Bajo.	Satisfacción material	La satisfacción material. La demanda del producto. El funcionamiento de un producto. La eficacia del sistema de recuperación.	Del 01 al 05	Cualitativa	Ordinal
			Satisfacción emocional de vía simple	Emocionalmente satisfechos. Posibilidad de evaluación del usuario. Comportamiento positivo del usuario. El comportamiento negativo del usuario.	Del 06 al 10		
			Satisfacción emocional de vía múltiple	Felicidad de los recursos. Situación del servicio. La expectativa del servicio. La comprensión de la satisfacción emocional.	Del 11 al 15		

### Anexo 3: Matriz de operacionalización de instrumentos

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala valorativa	Instrumento
Satisfacción del usuario	Satisfacción material	La satisfacción material La demanda del producto. El funcionamiento de un producto. La eficacia del sistema de recuperación.	Cree usted que el material que recibe satisface sus necesidades Considera que la entidad cubre las demandas de producción de los usuarios. Cree usted que el producto que se le da satisface su expectativa. Percibe satisfactoriamente que el producto que se le entrega cumple los estándares requeridos. Considera que la eficacia del sistema de recuperación del material que se brinda a los usuarios es oportuno.	Totalmente en desacuerdo;	Escala Autovalorativa de la satisfacción del usuario.
	Satisfacción emocional de vía simple	Emocionalmente satisfechos Posibilidad de evaluación del usuario. Comportamiento positivo del usuario. El comportamiento negativo del usuario.	Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda. Considera que la atención recibida le satisface emocionalmente. Se sentiría emocionalmente satisfecho si tendría la posibilidad de evaluación del usuario. Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento positivo como usuario. Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento negativo como usuario.	En desacuerdo; Indiferente; De acuerdo; Totalmente de acuerdo.	
	Satisfacción emocional de vía múltiple	Felicidad de los recursos. Situación del servicio. La expectativa del servicio. La comprensión de la satisfacción emocional.	Usted se siente contento con la atención que recibe y lo exterioriza. Opina que la situación del servicio que se brinda le satisface emocionalmente. El servicio recibido cubre sus expectativas emocionalmente. El servicio proporcionado es el que usted esperaba como usuario. Considera que la entidad se preocupa por su satisfacción emocional.		



#### Anexo 4: Instrumentos de investigación y constancia de su aplicación.

##### ESCALA AUTOVALORATIVA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Totalmente de acuerdo (TA) = 5

De acuerdo (DA) = 4

Indiferente (I) = 3

En desacuerdo (ED) = 2

Totalmente en desacuerdo (TD) = 1

N°	Ítems	T D	E D	I	D A	T A
01	Cree usted que el material que recibe satisface sus necesidades.					
02	Considera que la entidad cubre las demandas de producción de los usuarios.					
03	Cree usted que el producto que se le da satisface su expectativa.					
04	Percibe satisfactoriamente que el producto que se le entrega cumple los estándares requeridos.					
05	Considera que la eficacia del sistema de recuperación del material que se brinda a los usuarios es oportuno.					
06	Usted queda emocionalmente satisfecho con la atención que se le brinda.					
07	Considera que la atención recibida le satisface emocionalmente.					
08	Se sentiría emocionalmente satisfecho si tendría la posibilidad de evaluación del usuario.					
09	Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento positivo como usuario.					
10	Considera que el servicio que se le da influye en su comportamiento negativo como usuario.					
11	Usted se siente contento con la atención que recibe y lo exterioriza.					
12	Opina que la situación del servicio que se brinda le satisface emocionalmente.					
13	El servicio recibido cubre sus expectativas emocionalmente.					
14	El servicio proporcionado es el que usted esperaba como usuario.					
15	Considera que la entidad se preocupa por su satisfacción emocional.					

## CONSTANCIA DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

Junín, 03 de enero de 2022.

### CARTA DE AUTORIZACIÓN

*Por medio de la presente se AUTORIZA a la Bach. Milena Julia Alvarado Leon, identificada con DNI: 71474864, de la Carrera Profesional de Psicología, de la Universidad Peruana Los Andes, ejecutar su proyecto de investigación denominado "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA SUBPREFECTURA PROVINCIAL DE JUNÍN 2021", así mismo, se autoriza la evaluación de las pruebas necesarias a los usuarios de la Subprefectura de la Provincia de Junín, señalando además que se brindaran las facilidades para la ejecución del mencionado proyecto.*

*Se expide el presente documento para fines del interesado.*

*Atentamente,*



Elvis Víctor ASTETE PROPAY  
SUBPREFECTO PROVINCIAL DE JUNÍN  
DNI: 41350334  
DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO INTERIOR  
DGIN



PERÚ

Ministerio del Interior

Dirección General  
de Gobierno InteriorSubprefectura de la  
Provincia de Junín

*"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"*

## CONSTANCIA

El Lic. Elvis Víctor Astete Rupay, Subprefecto de la Provincia de Junín DGIN, del departamento de Junín

### HACE CONSTAR

Que la Bach. Alvarado Leon Milena Julia, identificada con DNI N° 71474864 de la Universidad Peruana Los Andes, ha ejecutado satisfactoriamente el proyecto de investigación denominado "Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021", con la aplicación de la Escala Autovalorativa de la Satisfacción del Usuario a aquellas personas que fueron usuarios de nuestra entidad como corresponde entre la fecha de 03 de enero al 31 de enero del 2022. Durante la ejecución de las actividades correspondientes a este proyecto ha demostrado responsabilidad y profesionalismo.

Se expide la presente a petición de la interesada para los fines que estime pertinentes.

Junín, 02 de febrero de 2022.

Atentamente.



Elvis Víctor ASTETE RUPAY  
SUBPREFECTO PROVINCIAL DE JUNÍN  
DNI: 41350334  
DIRECCIÓN GENERAL DE GOBIERNO INTERIOR  
DGIN

### Anexo 5: Validez y confiabilidad de los instrumentos

#### VALIDEZ DE LA ESCALA AUTOVALORATIVA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para determinar la validez del instrumento se utilizó el método de la Validez de Contenido, mediante la técnica de Juicio de Expertos, cuyo resultado es el siguiente:

N° de Juez	Nombres y Apellidos	Criterio u opinión
01	ESTEPHANIE ENMA GALVAN CHANCO	ADECUADO
02	LUIS MIGUEL VALDEZ VILCA	ADECUADO
03	LILEYA DAYAN SURCO PÉREZ	ADECUADO
04	JENNIFER PALACIOS AGUINAGA	ADECUADO
05	TESSY GUERRERO HUAMAN	ADECUADO

CRITERIO U OPINION	N° DE JUECES	ACUERDOS	V. AIKEN (V)	DESCRIPTIVO
Adecuado	5	5	1,00	Válido

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: Estephanie Enma Galvan Chanco

Formación académica: Especialización en Psicología Clínica

Áreas de experiencia laboral: Educativa, Salud y Comunitaria.

Tiempo: 4 1/2 años



Cargo actual: Psicóloga Comunitaria

Institución: CEM PASCO

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación el Instrumento de evaluación denominado: Escala Autovalorativa de la satisfacción del usuario; que forma parte de la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

<b>CRITERIOS DE EVALUACIÓN</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			<b>X</b>
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).		<b>X</b>	
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).		<b>X</b>	
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).		<b>X</b>	



  

 Estephanie Enma Galvan Chanco  
 PSICÓLOGA  
 C. Ps. P. N° 36484

## Constancia

### Juicio de expertos

Yo, Estephanie Enma Galvan Chanco, con Documento Nacional de Identidad No.47833560 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por la bachiller: Milena Julia Alvarado León, en la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Junín, noviembre del 2021



**Estephanie Enma Galvan Chanco**  
PSICÓLOGA  
C.Ps.P. N° 36484

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: LUIS MIGUEL VALDEZ VILCA

Formación académica: LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: ORGANIZACIONAL

Tiempo: 3 AÑOS

Cargo actual: PSICOLOGO

Institución: CEM Junín

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado Escala Autovalorativa de la satisfacción del usuario; que forma parte de la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X



PS. LIC. LUIS MIGUEL VALDEZ VILCA

C.P.S.P.: 39474

## Constancia

### Juicio de experto

Yo, LUIS MIGUEL VALDEZ VILCA, con Documento Nacional de Identidad N° 46619765 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por la bachiller: Milena Julia Alvarado León, en la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Junín, noviembre del 2021



.....  
PS. LIC. LUIS MIGUEL VALDEZ VILCA

C.P.S.P.: 39474



## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: LILEYA DAYAN SURCO PEREZ

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: EDUCATIVA

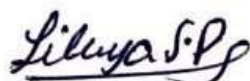
Tiempo: 06 AÑOS

Cargo actual: Psicóloga educativa Institución Educativa Particular

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado Escala Autovalorativa de la satisfacción del usuario; que forma parte de la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X




---

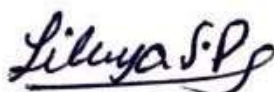
Ps. Lileya Surco Pérez  
Psicóloga  
C.P.S.P n° 27070

## Constancia

### Juicio de experto

Yo, LILEYA DAYAN SURCO PEREZ, con Documento Nacional de Identidad N° 46394947 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por la bachiller: Milena Julia Alvarado León, en la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Junín, noviembre del 2021



---

Ps. Lileya Surco  
PerezPsicóloga

C.PS.P nº 27070

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: JENNIFER PALACIOS AGUINAGA

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: CLÍNICA

Tiempo: 08 AÑOS


Cargo actual: PSICÓLOGA CLÍNICA

Institución: CEM Junín

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumento de evaluación denominado Escala Autovalorativa de la satisfacción del usuario; que forma parte de la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X

  
 Jennifer R. Palacios Aguinaga  
 Lic. Psicóloga  
 C.Ps.P. 24481

## Juicio de experto

Yo, JENNFIER PALACIOS AGUINAGA, con Documento Nacional de Identidad N° 44000558 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por la bachiller: Milena Julia Alvarado León, en la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Junín, noviembre del 2021



Jennifer R. Palacios Aguinaga  
Lic. Psicóloga  
C.P.S.P. 24481

## INFORME DE VALIDACIÓN

Nombre y apellidos del Juez: TESSY GUERRERO HUAMAN

Formación académica: LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Áreas de experiencia laboral: ORGANIZACIONAL/CLÍNICA

Tiempo: 07 AÑOS

Cargo actual: Psicóloga

Institución: Centro de Salud de Junín

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de validación el instrumentode evaluación denominado Escala Autovalorativa de la satisfacción del usuario; que forma parte de la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por laSubprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	DEFICIENTE	BUENO	EXCELENTE
<b>Suficiencia de los Ítems</b> (Los ítems que pertenecen a una misma dimensión bastan para obtener la medición de ésta).			X
<b>Relevancia</b> (El ítem es esencial o importante, es decir, debe ser incluido).			X
<b>Coherencia</b> (El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo).			X
<b>Claridad de los ítems</b> (El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas).			X


  
 TESSY GUERRERO HUAMAN  
 LIC. EN PSICOLOGIA  
 -C.Ps.P. 38681

## Constancia

### Juicio de experto

Yo, TESSY GUERRERO HUAMAN, con Documento Nacional de Identidad N° 46989375 certifico que realicé el juicio de experto al instrumento presentado por la bachiller: Milena Julia Alvarado León, en la investigación titulada: “Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la Subprefectura Provincial de Junín, 2021”.

Junín, noviembre del 2021



TESSY GUERRERO HUAMAN  
LIC. EN PSICOLOGIA  
C.Ps.P. 38681

## CONFIABILIDAD DE LA ESCALA AUTOVALORATIVA DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	30	100,0

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

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,790	15

### Prueba del Coeficiente de Alfa de Cronbach

**Criterio para determinar la confiabilidad del instrumento: Según George y Mallery (2003)**

**P-valor > 0,90 = La confiabilidad es Excelente**

**P-valor > 0,80 = La confiabilidad es Buena**

**P-valor > 0,70 = La confiabilidad es Aceptable**

**P-valor > 0,60 = La confiabilidad es Relativamente aceptable**

**P-valor > 0,50 = La confiabilidad es Cuestionable**

**P-valor < 0,50 = La confiabilidad es Deficiente**

Por lo observado en las tablas anteriores, se concluye que el instrumento posee una **ACEPTABLE CONFIABILIDAD**

### Estadísticas del 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
VAR00001	61,27	27,099	,332	,784
VAR00002	61,20	26,717	,376	,780
VAR00003	61,27	26,823	,367	,781
VAR00004	61,27	27,651	,264	,789
VAR00005	61,17	26,489	,472	,772
VAR00006	61,17	26,075	,579	,764
VAR00007	61,07	26,961	,650	,766
VAR00008	61,07	27,789	,483	,775
VAR00009	61,10	28,162	,404	,779
VAR00010	63,57	29,289	-,048	,856
VAR00011	61,00	27,379	,591	,770
VAR00012	61,00	27,517	,562	,771
VAR00013	61,00	27,172	,635	,767
VAR00014	61,10	25,197	,721	,753
VAR00015	61,10	25,197	,721	,753



### BASE DE DATOS DE LA PRUEBA PILOTO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
2	5	5	5	4	4	4	4	4	5	1	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	2	2	4	5	5	2	5	5	5	2	2
5	5	5	4	4	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
6	5	5	5	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
7	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
9	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
13	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
16	4	4	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
17	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
18	5	5	5	4	4	4	5	5	5	1	5	5	5	5	5
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
20	5	5	4	4	5	5	5	5	4	1	5	5	5	5	5
21	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
25	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	4	5	5	5	5
26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
27	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1	5	5	5	5	5
28	4	4	4	5	5	5	5	5	5	2	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	5	5	4	4	4
30	4	4	4	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	5	5

### Anexo 6: La data de procesamiento de datos

Satisfacción Material					Satisfacción Emocional de vía simple					Satisfacción emocional de vía múltiple				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5
4	4	4	5	5	4	5	4	4	1	4	5	5	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	5	1	4	4	5	5	5
5	5	5	5	5	4	4	4	4	2	4	5	5	5	5
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
4	5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5
5	1	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5
3	3	4	3	4	3	2	5	4	5	4	2	2	3	3
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5
2	2	2	2	3	3	1	1	1	3	5	5	5	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4



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

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

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

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

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



### Anexo 7: Consentimiento informado

#### Anexo 5: Modelo de Consentimiento informado

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Tras de haber sido debidamente informado/a de los objetivos, procedimientos y riesgos hacia mi persona como parte de la investigación denominada "Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por la subprefectura provincial de Junín, 2021", mediante la firma de este documento acepto participar voluntariamente en el trabajo que se está llevando a cabo conducido por los investigadores responsables: Huch Milena Julia Alvarado León.

Se me ha notificado que mi participación es totalmente libre y voluntaria y que aún después de iniciada puedo rehusarme a responder cualquiera de las preguntas o decidir suspender mi participación en cualquier momento, sin que ello me ocasione ningún perjuicio. Asimismo, se me ha dicho que mis respuestas a las preguntas y aportes serán absolutamente confidenciales y que las conocerá sólo el equipo de profesionales involucradas/os en la investigación; y se me ha informado que se resguardará mi identidad en la obtención, elaboración y divulgación del material producido.

Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados si los solicito y que todas las preguntas acerca del estudio o sobre los derechos a participar en el mismo me serán respondidas.

Huancayo, ...09... de Enero... 2021.



*[Firma]*  
Apellidos y nombres: Arceosa Cordero, Gladys Y  
N° DNI: 44533679

- 1. Responsable de investigación  
Apellidos y nombres: Alvarado León, Milena Julia  
D.N.I. N°: 41474864  
N° de teléfono celular: 936870633  
Email: ajulv@huchmal.com  
Firma: *[Firma]*
- 2. Responsable de investigación  
Apellidos y nombres: .....  
D.N.I. N°: .....  
N° de teléfono celular: .....  
Email: .....  
Firma: .....
- 3. Asesor(a) de investigación  
Apellidos y nombres: .....  
D.N.I. N°: .....  
N° de teléfono celular: .....  
Email: .....  
Firma: .....

**Anexo 8: Evidencias de la aplicación del instrumento**





## Anexo 9: Declaración de confidencialidad

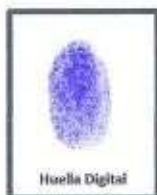


UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

### DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

Yo, Milena Julia Alvarado León, identificado (a) con DNI N° 71474864... egresada de la Escuela Profesional de Psicología, habiendo implementando el proyecto de investigación titulado "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON EL SERVICIO PRESTADO POR LA SUBPREFECTURA PROVINCIAL DE JUNÍN, 2021", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 22 de noviembre del 2021.



Apellidos y nombres: Milena Julia Alvarado León  
Responsable de investigación