



**Universidad Nacional Mayor de San Marcos**

**Universidad del Perú. Decana de América**

**Facultad de Psicología**

**Escuela Profesional de Psicología**

**Construcción y propiedades psicométricas de la Escala  
de Calidad de Servicios Internos ECSI-12, en una  
institución pública del estado peruano en la ciudad de  
Lima**

**TESIS**

Para optar el Título Profesional de Psicólogo

**AUTOR**

Christiam Percy GAMARRA TEJEDA

**ASESOR**

Mildred PAREDES TARAZONA

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

## Referencia bibliográfica

---

Gamarra, C. (2018). *Construcción y propiedades psicométricas de la Escala de Calidad de Servicios Internos ECSI-12, en una institución pública del estado peruano en la ciudad de Lima*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología, Escuela Profesional de Psicología]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

---



12 - R  
13 - 119

**UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS**  
(Universidad Del Perú, DECANA DE AMERICA)  
**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**  
Escuela Profesional de Psicología

**ACTA**

Siendo las 11:00 horas del día 09 de mayo del 2018, se dieron cita en el Auditorio del Pabellón de la Facultad de Psicología, bajo la presidencia de la Mg. **CARLOS VELASQUEZ CENTENO**, los catedráticos Miembros del Jurado que suscriben la presente Acta y el postulante al Título Profesional de Psicólogo, Bachiller **GAMARRA TEJEDA, CHRISTIAM PERCY** quien a invitación del Presidente expuso y sustentó su trabajo de tesis titulado: "CONSTRUCCIÓN Y PROPIEDADES PSICOMÉTRICAS DE LA ESCALA DE CALIDAD DE SERVICIOS INTERNOS ECSI-12, EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DEL ESTADO PERUANO EN LA CIUDAD DE LIMA", al concluir con la sustentación absolvió las preguntas pertinentes.

Finalizando el examen, el Presidente del Jurado invitó a la postulante y asistentes a retirarse del recinto para dar inicio a la deliberación evaluativa; a su término cada Miembro del Jurado hizo entrega el Presidente en sobre cerrado sus respectivas calificaciones, habiendo obtenido la postulante al Título Profesional de Psicólogo el promedio de:

18  
Dieciocho

Seguidamente, el Presidente del Jurado invitó al salón de grados, tanto al postulante como a los asistentes a fin de comunicarle el resultado obtenido en el presente proceso.

El Jurado dispuso que se extendiera la presente acta como constancia del Examen de Titulación por la modalidad de Presentación y Sustentación de Tesis.

  
MG. CARLOS VELASQUEZ CENTENO  
PRESIDENTE

  
DRA. MILDRED PAREDES TARAZONA  
ASESORA

  
MG. MARIA ATALAYA PISCO  
MIEMBRO

  
MG. ALEX GRAJEDA MONTALVO  
MIEMBRO

## Resumen

La investigación tiene el objetivo de construir un instrumento tipo escala de actitud hacia la calidad de servicios internos para entidades públicas del Estado Peruano. Se han determinado las propiedades psicométricas de la *Escala de Calidad de Servicios Internos (ECSI-12)*, diseñada a través de una escala de Likert con seis alternativas con un total de 21 ítems. Mediante el juicio de expertos se determinó la validez de contenido y el análisis confirmatorio en una muestra de 1134 colaboradores de una Institución Pública. Con el análisis de discriminación de reactivos, la validez factorial exploratoria, el análisis factorial confirmatorio y el análisis de confiabilidad se tiene por resultado que la *Escala ECSI-12* muestra adecuada homogeneidad con valores de confiabilidad superiores a 0.72 y una validez de constructo que permite determinar los 6 factores o dimensiones que miden la calidad de servicios internos, los cuales son comunicación, confiabilidad, empatía, responsabilidad, seguridad y la capacidad de respuesta.

**Palabras clave:** calidad de servicios, comunicación, confiabilidad, empatía, responsabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, validez, fiabilidad.

## Abstract

The research has the objective of building a scale-type instrument of attitude towards the quality of internal services for Peruvian State public entities. The psychometric properties of the *Internal Service Quality Scale (ECSI-12)*, designed through a Likert scale with six alternatives in a total of 21 items, have been determined. Through the expert judgment, the content validity and the confirmatory analysis were determined in some sample of 1134 employees of a Public Institution. With the analysis of reagent discrimination, the exploratory factorial validity, the confirmatory factor analysis and the reliability analysis we find that the ECSI-12 scale shows adequate homogeneity with reliability values greater than 0.72 and a construct validity that allows determining the 6 factors or dimensions that measure the quality of internal services, which are communication, reliability, empathy, responsibility, security and response capacity.

**Key words:** quality of services, communication, reliability, empathy, responsibility, security, response capacity, validity.