



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la
Municipalidad Provincial de Huaylas-Ancash 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Oro Milla, Cynthia Yojhana (orcid.org/0000-0001-5231-013X)

ASESORA:

Mg. Paredes Vasquez, Karina Lisset (orcid.org/0000-0001-8295-3726)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Quisiera dedicar esta investigación a mis queridos padres y a mi hermana por estar a mi lado incondicionalmente.

Agradecimiento

A mis padres, cuyo amor, paciencia y esfuerzo hicieron posible que hoy cumpla otro sueño, gracias por inculcarme un ejemplo de esfuerzo y valentía, sin miedo ante las adversidades porque Dios siempre está conmigo.

Índice de contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Tabla	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1 Tipo y diseño de investigación	11
3.1.1. Tipo	11
3.1.2. Diseño de Investigación	11
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra y muestreo	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	18
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	38
VI. CONCLUSIONES	45
VII. RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	48
ANEXOS	54

Índice de Tabla

	Pág.
Tabla 1. Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio	20
Tabla 2. Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio	20
Tabla 3. Fiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios	20
Tabla 4. Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio	21
Tabla 5. Frecuencia de la Dimensión 1: Fiabilidad	21
Tabla 6. Frecuencia de la Dimensión 2: Seguridad	22
Tabla 7. Frecuencia de la Dimensión 3: Elementos tangibles	23
Tabla 8. Frecuencia de la Dimensión 4: Empatía	24
Tabla 9. Frecuencia de la Dimensión 5: Sensibilidad	25
Tabla 10. Frecuencia de la Dimensión 1: Expectativas	26
Tabla 11. Frecuencia de la Dimensión 2: Experiencia	27
Tabla 12. Frecuencia de la Dimensión 3: Satisfacción	28
Tabla 13. Frecuencia de la Dimensión 4: Lealtad	29
Tabla 14. Frecuencia de la Variable Calidad de Servicio	30
Tabla 15. Frecuencia de la Variable Satisfacción de los Usuarios	31
Tabla 16. Significancia y correlación entre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario	32
Tabla 17. Significancia y correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios	33
Tabla 18. Significancia y correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción de los usuarios	34
Tabla 19. Significancia y correlación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción de los usuarios	35
Tabla 20. Significancia y correlación entre la dimensión empatía y satisfacción de los usuarios	36
Tabla 21. Significancia y correlación entre la dimensión sensibilidad y satisfacción de los usuarios	37

Índice de Figuras

	Pág.
Figura 1. Frecuencia de la Dimensión 1: Fiabilidad	22
Figura 2. Frecuencia de la Dimensión 2: Seguridad	23
Figura 3. Frecuencia de la Dimensión 3: Elementos tangibles	24
Figura 4. Frecuencia de la Dimensión 4: Empatía	25
Figura 5. Frecuencia de la Dimensión 5: Sensibilidad	26
Figura 6. Frecuencia de la Dimensión 1: Expectativas	27
Figura 7. Frecuencia de la Dimensión 2: Experiencia	28
Figura 8. Frecuencia de la Dimensión 3: Satisfacción	29
Figura 9. Frecuencia de la Dimensión 4: Lealtad	30
Figura 10. Frecuencia de la variable Calidad de Servicio	31

Resumen

La investigación tuvo por objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas-Ancash 2022. Para lo cual se utilizó como variable independiente la calidad de servicio, así mismo esta variable tiene como indicadores cinco dimensiones que son: la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, empatía, sensibilidad. La metodología de la investigación fue básica, el diseño fue no experimental de nivel descriptivo correlacional. El cual se desarrolló utilizando la técnica para el recojo de datos la encuesta siendo el instrumento el cuestionario. La muestra estuvo conformada por 351 usuarios. Analizando los datos fundamentales, se concluyó que la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios tienen una correlación positiva significativa sustentado en el coeficiente de Rho de Spearman el cual tuvo un valor de 0.843. Los resultados obtenidos demostraron además que existe una correlación positiva entre las cinco dimensiones y la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: *Calidad de servicio, satisfacción de los usuarios.*

Abstract

The objective of the research was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users of the Provincial Municipality of Huaylas-Ancash 2022. For which the quality of service was used as an independent variable, likewise this variable has five indicators dimensions that are: reliability, security, tangible elements, empathy, sensitivity. The research methodology was basic, the design was non-experimental descriptive correlational level. Which was developed using the technique for data collection, the survey, the instrument being the questionnaire. The sample consisted of 351 users. Analyzing the fundamental data, it was concluded that the quality of service and user satisfaction have a significant positive correlation based on the Rho de Spearman coefficient, which had a value of 0.843. The results obtained also showed that there is a positive correlation between the five dimensions and user satisfaction.

Keywords: *Quality of service, user satisfaction.*

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de la historia, las entidades estatales han sido objeto de quejas y protestas ciudadanas, debido a que los usuarios mencionan que las entidades estatales son burocráticas, lentas e ineficientes.

A nivel mundial es evidente la gran diferencia de las entidades públicas y privadas, con relación a su forma de captación de los consumidores, en el sector privado existe una gran competencia que impulsa a las empresas a mejorar constantemente los servicios que brindan, ya que con esto las empresas podrán maximizar sus ganancias. Según Diago F. (2021) en relación al sector público ocurre todo lo contrario, la no existencia de competencia lo convierte en un monopolio, por lo que no se tiene incentivos para mejorar, ya que tiene clientes sin importar las condiciones de la prestación de servicios.

América Latina no es ajena a la situación, las instituciones del estado sostienen un divorcio con los ciudadanos, es por ello que los problemas entre ambos actores siguen agravándose y a pesar de los enormes esfuerzos por parte de los gobiernos para reducir esta tasa de desaprobación, el problema persiste en y no se encuentra una solución de cómo acortar dicha separación. Según Roseth et al (2018) un 75% tiene muy poca confianza en cómo se desempeñan las entidades de América Latina y el Caribe, menciona además que se debe de poner mucha énfasis en lograr la satisfacción de los beneficiarios en relación al servicio que se les proporciona. Un gran número de países han aplicado políticas de modernización del aparato estatal, con lo cual se busca pasar de una gestión burocrático a un modelo de gestión pública enfocada en resultados, con ello se busca lograr alcanzar un servicio óptimo para los usuarios.

Es así que, a nivel nacional, optimizar la calidad de bienes y servicios es una de las acciones de la política de modernización, estas acciones deben diseñarse de acuerdo a las insuficiencias y perspectivas de los individuos. Se emitió una Norma Técnica N° 002-2021-PCM-SGP en cuanto a la gestión de la calidad de servicios en el sector público, esta norma fue emitida por parte de la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, mediante Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP,

esta herramienta fue desarrollada con el objetivo que las instituciones públicas mejoren los servicios y bienes que brindan a las personas, la cual mediante Resolución N° 015-2021-PCM/SGP se suspendió temporalmente su aplicación en cuanto se evalúe e incorpore mejoras efectivas. Es por ello que en lo que respecta en el Perú la Ley N° 27658, el fin principal en cuanto al sistema administrativo es el de velar por una prestación de servicio de calidad.

Según un estudio realizado a nivel nacional por la revista el ciudadano al día en el año 2013, acerca de la satisfacción en unas 123 entidades gubernamentales arrojó como resultado que el 60% de la población encuestada se encuentra insatisfecha esto a nivel de gobiernos regionales. Los problemas que aquejan son el mal trato que da el personal de la entidad, la lentitud en la resolución de los trámites, la falta de coordinación entre las oficinas, la falta de amabilidad del personal, los procedimientos excesivos o muchas solicitudes, información insuficiente o menos clara. Es ese sentido se debe tener en cuenta que son los usuarios la pieza fundamental, porque sin los usuarios no existiría la necesidad de contar con organizaciones estatales, además todos los ciudadanos pagamos impuestos, arbitrios que es fundamental para hacer frente a los gastos de la entidad es por ello que los usuarios exigen un servicio de calidad.

La Municipalidad Provincial de Huaylas, como gobierno local juega un papel muy significativo para el logro del desarrollo local, por ser unas instancias más cercanas a la población Huaylina. La realidad en la que se encuentra hoy en día la institución es que existe ciertas deficiencias en cuanto al logro de brindar servicios de calidad, en consecuencia, imposibilita lograr el objetivo que de ley de modernización.

En base a lo antes mencionado, para la municipalidad, es importante alcanzar un nivel de calidad que sea visto por los usuarios y concuerde a la perspectiva del mismo, a esta igualdad se denomina satisfacción de los usuarios, se debe tener en cuenta que para lograr esto debe existir ciertas mejoras constantes, como por ejemplo contar con talento humano, infraestructura, entre otros. La situación actual, es que se tiene usuarios insatisfechos de los productos facilitados por la entidad, esto a consecuencia de que no se brinda los productos con los estándares solicitados por la demanda del ciudadano, muchos de los

consumidores se quejan de la demora aluden que las gestiones en ciertos momentos son extremadamente burocráticas lo cual repercute en la demora de respuesta, además hacen hincapié en el mal trato que reciben.

En cuanto al problema general de la investigación fue ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022?, siendo los problemas específicos los siguientes, a) ¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022?, b) ¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022?, c) ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022?, d) ¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022?, e) ¿Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022?

En cuanto a la justificación teórica, el trabajo se realizó con la intención de contribuir al conocimiento sobre la calidad de servicio como indicador de la satisfacción de los usuarios, cuyos hallazgos permitieron emitir recomendaciones.

Por otra parte, la justificación metodológica, es contribuir a tener un panorama más actual en relación a la existencia de la correlación existente en cuanto la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en relación a los productos brindados por la entidad, además el presente trabajo valdrá como referencia para futuras investigaciones concernientes al tema.

En cuanto a la justificación práctica del estudio, fue la de poner en evidencia si la calidad de servicio mantuvo una relación con la satisfacción durante el periodo de estudio.

En cuanto a los objetivos de la investigación, el general fue determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Áncash 2022. En relación a los específicos, a) Analizar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022, b) Indicar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de

Huaylas - Áncash 2022, c) Evidenciar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022, d) Demostrar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022, e) Evidenciar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022.

Continuando con el desarrollo, la hipótesis general: Existe una relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022. Las específicas son: a) Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022, b) Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022, c) Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022, d) Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022, e) Existe una relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Áncash 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a las referencias, en el plano internacional se tiene a, Bustamante et al. (2018), quienes redactaron un artículo con un enfoque cuantitativo, no experimental y transeccional con alcance descriptivo acerca de las expectativas de que se tiene de los servicio de salud en el distrito de Guayas-Ecuador, donde la muestra estuvo basada en los usuarios recurrentes a dicha institución, el muestreo fue probabilístico, y utilizaron el instrumento validado de Parasuraman, dicho cuestionario se enfocó en cinco dimensiones que son la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, Capacidad de respuesta y Empatía. Dichos autores llegaron a la conclusión que el 86,3 % de la población encuestada hombres y mujeres se encuentran satisfechos y totalmente satisfechos denotando que existe hay un alto grado de satisfacción en relacion a calidad del servicio.

Por otro lado, Real et al. (2020), realizaron una investigación acerca de la satisfacción de los usuarios en Paraguay, cuya investigación fue observacional, además aplicaron dos instrumentos de medición, el cuestionario Baker el cual es una herramienta que valúa la calidad de atención las respuestas de dicha encuesta estuvieron establecidas en escala Likert y el segundo fue el Cuestionario EQ-5D el cual les permitió evaluar la calidad de servicio, la conclusión a la que llegaron fue que tan solo 49 % de la población está satisfecha en relación a la atención brindada, es por ello que recomendaron que se mejore la calidad del servicio mediante la identificación de otros factores casuales.

Siguiendo con los antecedentes tenemos a Ayala & Guacho (2020), quienes realizaron una investigación acerca de la comparación entre la satisfacción y nivel de calidad en un hospital público y privado en el país de Ecuador, la investigación fue observacional, corte transversal, descriptivo y de enfoque cuantitativo, para la obtención de sus resultados las autoras emplearon dos cuestionarios uno acerca del grado de satisfacción de los usuarios y el otro sobre el nivel de calidad de servicio el cual fue medible en base a ciertos factores que son: elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad, seguridad y empatía. La muestra que emplearon fue de 80 usuarios por sector, dichas encuestas evidenciaron que el 55 % de los usuarios del Hospital Público considero que la calidad es buena mientras que el 65 % de los usuarios del Hospital Privado considero que existe una excelente calidad

de servicio. En relación al cuestionario de la satisfacción de los usuarios los resultados obtenidos evidenciaron que los usuarios del hospital privado se encuentran satisfechos mientras que del hospital público se encuentran insatisfechos, esto se sustentó en la puntuación obtenida que es de 70,15 sobre 90 y 37,75 sobre 90.

También Cruz & Centeno (2020) realizaron su investigación en base a la percepción del usuario en Cartago-Costa Rica, la investigación que realizaron se basó en el puntaje que otorgaban los usuarios respecto a cómo ellos percibieron los indicadores, entre los principales son la infraestructura y calidad, los resultados obtenidos por los autores en dicha investigación les permitió identificar los diferentes niveles de satisfacción de los usuarios y la correlación que se da entre las variables, concluyendo que existe una correlación positiva y que se encuentran en un nivel medio de satisfacción.

Por otro lado, Numpaqué et al. (2019), realizaron una investigación para una revista presentada a Universidad de Boyacá, cuyo tema de investigación fue la percepción que tiene los usuarios sobre la calidad de servicio de cirugía ambulatoria en Boyacá – Colombia, siendo el objetivo principal de dicha investigación determinar si los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad del servicio brindado, el estudio fue descriptivo, el enfoque utilizado cuantitativo, se utilizó la encuesta básicamente el cuestionario SERVQHOS a una muestra de 276 usuarios, los resultados obtenidos por dichos autores evidenciaron que existe una satisfacción del 80.5 % de los usuarios donde las variables que obtuvieron mayor puntuación son: el trato personalizado, la amabilidad, confianza del personal, las instalaciones y la señalización de los servicios.

En el ámbito nacional, tenemos al investigador Cano (2021) quien realizó una investigación correlacional acerca de la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de un centro de salud de Lima, empleó el cuestionario con la intención de poder levantar la información necesaria dichos resultados le permitieron concluir que coexiste una relación positiva entre las variables en base a un Rho de Spearman igual a 0.740, y un $p=0.000$, el 77.2 % de las personas mencionó que la calidad de servicio fue buena, el 21.7 % regular y el 2.2 % baja. Además, en sus conclusiones plasmo que existe una relación positiva, moderada y significativa

entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles y la satisfacción del usuario esto sustentado en un Rho de Spearman de 0.626, 0.592, 0.529, 0.567, 0.545 respectivamente y una significancia de $p=0.000<0.05$ para todos los indicadores.

Así mismo, Veliz (2019) quien realizo una investigación descriptiva, utilizó el cuestionario como medio para poder recolectar la información, teniendo como muestra a un total de 135 usuarios, mediante el resultado de dichas encuestas concluyó que la calidad y satisfacción de los usuarios están estrechamente relacionadas, también evidenció que los usuarios encuestados no estaban satisfechos respecto a la calidad del servicio brindado por la municipalidad de Pomahuaca - Jaén

Siguiendo con los antecedentes, Hallasi (2019), realizo una investigación el tipo de estudio fue descriptivo correlacional, diseño no experimental, de método deductivo, aplicó la encuesta validada del modelo SERVQUAL cuya muestra fue 112 usuarios. Concluyó que hubo una correlación directa entre las dos variables y un total de 77,7% de los usuarios respondieron que la calidad era alta, resultando en un índice de satisfacción de 72,30%. Además, concluyo que existe una relación entre la confiabilidad, la tangibilidad del servicio, la seguridad y la empatía con la satisfacción del usuario en el centro de emergencia de la comisaria de Puno.

Prosiguiendo se tiene a, Ríos (2019), quien realizo un trabajo descriptivo correlacional y utilizó la encuesta como técnica para el levantamiento de datos, con lo cual llegó a concluir que una mejor calidad de servicio impacta de manera proporcional en la satisfacción del usuario en la oficina de actas y certificados, también que la infraestructura, comunicación, confiabilidad impactan de manera significativa sobre la variable dependiente en estudio.

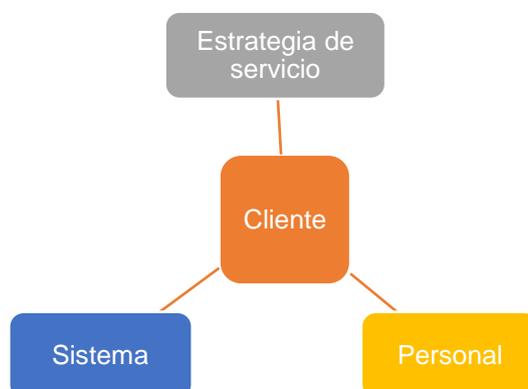
Por su parte, Guadalupe (2020), desarrolló su investigación en base a un enfoque cuantitativo, aplicó la encuesta que estuvo determinada por preguntas cerradas de tipo Likert a un total de 300 usuarios, obtuvo un R^2 de 0.679, por lo cual llegó a la conclusión que existe un alto nivel de correlación positiva ambas variables. El investigador demostró, que hay una relacion positiva entre el indicador fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles con la variable satisfacción el cual lo sustentó con un coeficiente de correlación de 0.679,

0.556, 0.456, 0.484 y 0.596 de manera respectiva además el valor de $p=0.000$ lo cual demostró la relación significativa entre dichas variables en la Municipalidad de Comas-2020.

Por último Morales et al. (2021), realizaron una investigación la cual tuvo un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo correlacional, evidenciaron una relación positiva en cuanto a las variables de estudio en la unidad de la UGEL de San Juan de Miraflores, fundamentado en el valor de r de Pearson igual a 0,7145, además obtuvieron como resultado de la encuesta aplicada que el 69% califica como buena la atención, y solo el 2% como muy buena, la cantidad de usuarios satisfechos es alta=76%, ello evidencia que se logró cubrir las expectativas de los usuarios.

Teorías relacionadas al tema

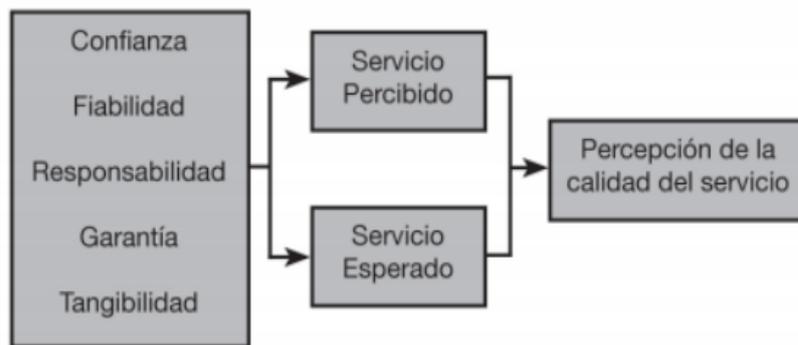
En relación a teorías que resguardan la investigación realizada se tiene: Teoría de Calidad y Servicio de Karl Albrecht, el autor indicó que la calidad del servicio se convierte en una relación entre los consumidores y los proveedores del servicio, esta relación se da de manera directa. Albrecht planteó que el servicio se debe brindar de una manera justa, la cual se basa en no recargar al cliente y de brindar una atención personalizada al cliente, con la intención de dar una buena impresión al cliente. Crea su propio triángulo del servicio, con la intención de brindar capacitaciones acerca de los métodos de mejorar el servicio. El triángulo está conformado por: estrategia de servicio, personas y sistemas, como se muestra en la imagen.



En cuanto a esa teoría es esencial comprender que el hecho de que no exista una estrategia estandarizada, es por ello que se dificulta que el sistema se articule de manera espontánea y logre atender todas las necesidades del cliente, esta teoría se fundamenta en que cada empresa es muy diferente a la otra al igual que cada usuario es diferente.

En relación a la teoría de brechas o gaps Parasuraman et al (1988), más conocido como modelo SERVQUAL, este modelo es de gran utilidad debido a que ayuda a medir cualquier servicio a partir de la perspectiva del cliente, es decir cómo ellos califican el servicio que recibieron, ello permite al cliente a emitir un juicio respecto a la existencia total de excelencia en una entidad. Es por ello que este modelo permite relacionar la calidad de servicio con la satisfacción.

El modelo se basa en 5 brechas las cuales se pueden observar en la siguiente imagen:



Siguiendo con el modelo SERVQUAL este facilita una averiguación minuciosa sobre la calidad de servicio además puede obtener datos cuantitativos en relación a la calidad de servicio, dado que se puede asignar una puntuación a las dimensiones.

En cuanto a la Teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver (1980); esta teoría se propone sobre la base de modelos cognitivos sobre la percepción de los consumidores antes de comprar y sobre la impresión creada por el producto en el momento inicial. La teoría busca explicar el comportamiento del consumidor frente a las percepciones de bondad y la satisfacción que trae el servicio. El modelo se basa en cómo evolucionan los consumidores lo cual está codeterminado por las

expectativas creadas por los bienes o servicios que comprarán, es decir, está determinado por confirmar las expectativas que tenemos antes de examinar la calidad del servicio de bienes o servicios en el momento de recibir los bienes o servicios.

Este proceso se lleva a cabo en cinco pasos establecidos, que se muestran en la siguiente figura:



III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo

El análisis ejecuto una investigación de tipo básica, también conocida como investigación pura o investigación teórica, se caracteriza por su base teórica. “La investigación pura es el estudio de un problema, dedicado a la búsqueda del conocimiento.” (Baena, 2017, p.17).

3.1.2. Diseño de Investigación

En diseño de la investigación “Su propósito es proporcionar un modelo de verificación mediante el cual los hechos puedan compararse con las teorías, y su forma es una estrategia o plan general que define las actividades requeridas para lograrlo.” (Sabino, 1996, p.63).

En cuanto a la investigación desarrollada el diseño fue no experimental según Hernández et al (2010) con este diseño, se supone que no se realizan cambios en el área de estudio donde se recopila información sobre el tema de estudio. La investigación es de corte transversal, porque se ejecutó en un tiempo determinado sin intervenir.

3.1.3. Enfoque

El estudio realizado tuvo un enfoque cuantitativo, según Hernández, R., & Torres, C. (2018), con este enfoque se recolectan datos numéricos con la intención de probar la hipótesis.

Además, la investigación tiene un alcance correlacional, debido a que se determinó la relación que se da entre las dos variables de estudio. De nivel descriptivo.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: Vargas & Aldana (2014) piensan que la calidad se centra en el servicio al cliente, según ellos la calidad se basa en un conjunto de estrategias que aseguran la plena satisfacción del cliente.

Definición operacional: Contreras (2022) se refiere a la calidad del servicio recibida como la diferencia entre las expectativas.

Dimensiones:

Fiabilidad: según Kotler (2010) es volverse capaz de entregar el servicio prometido con confianza, especialmente con precisión por parte de la entidad prestadora de servicio. Para lograr esto es importante combinar todos los elementos permitiendo así al cliente descubrir las capacidades, experiencia de la entidad.

Seguridad: Según Moreno (2013) esta dimensión se relaciona con la capacidad que tienen los empleados de una entidad para inspirar confianza a los usuarios.

Elementos tangibles: Según Matsumoto, R. (2014) esta dimensión se enfoca en la estructura física, equipamiento que dispone la entidad.

Empatía: Valenzuela et al (2019), mencionan que este aspecto se define como la capacidad que tienen los empleados de una organización para ponerse en los zapatos del usuario, en relación a la atención personalizada que recibe el cliente de acuerdo a sus necesidades y requerimientos de su demanda.

Sensibilidad: Según, Martí (2017) se refiere a la forma en que el colaborador atiende al usuario, es decir, el trato que recibe el usuario cuando recibe respuesta a su solicitud.

Indicadores: Para la dimensión confiabilidad, se tomó en cuenta si el servicio se desarrolló de acuerdo con TUPA, la capacidad de escuchar regularmente al usuario, respetar los plazos, y la información permanente para el usuario y si el servicio es completo. Para el aspecto de seguridad, incluye cuatro indicadores; confianza, seguridad en el procedimiento, si el trabajador despejó las dudas y si se solucionó el problema del usuario. En cuanto a los elementos tangibles, hay cuatro indicadores; mobiliario, equipo,

infraestructura e instalaciones completas, se espera buena imagen, materiales completos y folletos que brindan información verídica. Para el aspecto de la empatía, se tomó en cuenta el índice de atención especializada, servicios de mejora de la atención, consultas de usuarios y horarios adecuados. Finalmente, en cuanto al aspecto sensibilidad, los indicadores fueron si el trato era adecuado, el tiempo de atención, el nivel de profesionalismo del trabajador al momento de atender.

Variable 2: Satisfacción de los Usuarios

Definición conceptual: Darder (2012) asegura que la satisfacción, está muy ligado a la percepción que tiene el cliente y también a la valoración que hace sobre el servicio que recibe.

Definición operacional: Según Wasswa (2022) la satisfacción se convierte en el cumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto en cuanto a la recepción de un producto o servicio el cual deriva en el bienestar y sobre todo en el placer.

Dimensiones:

Expectativas: Según Oliver (1980) es la predicción futura que tiene un consumidor respecto al resultado que obtendrá en relación a una ejecución.

Experiencia: Según Quintanilla (2003), viene a ser las emociones que se dan cuando se ejecuta el servicio.

Satisfacción: Según Huete (2001) viene a ser el resultado de la percepción que tiene el cliente en todo el momento en el cual se desarrolla el servicio menos las expectativas que tuvo antes de recibir el servicio.

Lealtad: Según Cobra (2000) viene a ser una dimensión de que deriva directamente de la satisfacción.

Indicadores: En cuanto a las expectativas, se consideraron los indicadores; atención, necesidades, expectativas, decisiones, elecciones y continuidad, para la dimensión experiencial, los indicadores: gratitud, tranquilidad y alivio. En relación a la experiencia se consideró si las solicitudes fueron atendidas, el cumplimiento de las expectativas, conocimiento de los trabajadores. En cuanto al aspecto de satisfacción, se consideraron los indicadores; emociones positivas, percepciones, emociones negativas, experiencias difíciles y significativas. Finalmente, en cuanto a la dimensión lealtad fue la

recomendación.

Escala de medición: La escala para ambas variables es la escala ordinal de Likert.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Según Hernández et al (2010), la población muestra a todas las personas que están relacionadas con el fenómeno en estudio, de ahí el nombre de la población en estudio. La investigación de estudio tuvo tal criterio de inclusión, que todos los usuarios que realizan algún trámite en la entidad tengan la misma probabilidad de ser interrogados. Mientras que, en el criterio de exclusión, fue la de no incluir en la construcción de la investigación a trabajadores de la entidad, debido que el objetivo fue obtener una percepción desde el punto de vista de los usuarios.

En ese sentido la población de estudio estuvo conformada por los usuarios que se encuentran en el rango de 18-59 años según el último Censo nacional (2017) realizado por el INEI, quienes son los que acuden con más frecuencia a realizar algún trámite a la municipalidad.

3.3.2 Muestra

En cuanto a la muestra Moreno et al (2021) lo definen como un subconjunto que se caracteriza por ser representativa, esto se debe a que es un extracto de la población de estudio. Para la investigación realizada se obtuvo la muestra de la siguiente manera:

Para el muestreo se utilizaron los siguientes valores y fórmulas:

- Confiabilidad: 95%. ($Z = 1,96$)
- $(e) = + 5,00\%$ (e)
- $(P) = 50\%$.
- $(N) = 12391$

$$n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$$

Tener en cuenta que, la población total, es la población que se encuentra

entre el rango de 18-59 años.

$$n = \frac{12391 * (1.962^2) * 0.50 * (1 - 0.50)}{(12391 - 1) * (0.052^2) + (1.962^2) * 0.50 * (1 - 0.50)}$$

$$n = \frac{11924.6152}{34.467625}$$

$$n = 351$$

3.3.3 Muestreo

En cuanto al muestreo según Mata & Macassi (1997), se convierte en la característica por la cual se ha definido un diseño o proceso para que ciertos elementos puedan clasificarse como parte de un grupo de estudio.

En este sentido, se consideró adecuado utilizar un muestreo probabilístico, ya que se toma una muestra aleatoria.

3.3.4 Unidad de análisis

Para Hernández et al (2010) la unidad de análisis son los elementos u objetos medidos que forman el todo, en este sentido se considera al usuario de la Municipalidad Provincial de Huaylas – 2022 como unidad de análisis.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnicas

La encuesta se utiliza para recoger las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio. Según Yuni & Urbano (2021) mediante esta técnica se obtienen datos más certeros sobre la percepción que uno tiene acerca de algún tema en específico.

3.4.2 Instrumentos

Para Izcara, S. (2014), el cuestionario es una herramienta de metrología, conjunto es decir de técnicas que permitirán por asignación numérica cuantificar el desempeño de una estructura que solo puede medirse indirectamente.

La encuesta está en escala Likert. En tal sentido, se elaboró el cuestionario para recolectar información.

3.4.3 Validez y confiabilidad

3.4.3.1. La validez

En cuanto a la validez para Chávez (2007) viene a ser el nivel de eficacia con el que un instrumento logra medir lo que se intenta medir.

Por lo mencionado en relación a la validación fue estimada por tres expertos, detallada en los anexos de la presente investigación, dicho formato se encuentra firmado con sus concernientes respuestas dicotómicas establecido por la Universidad del Cesar Vallejo, donde debe existir un genérico "Aplicable".

3.4.3.2. Confiabilidad

Para poder evidenciar la confiabilidad, se tuvo en cuenta el alfa de Cronbach que según Cronbach (1951) es un índice el cual se usa para medir la confiabilidad. Es decir, con dicho indicador se puede evaluar el nivel de magnitud que están correlacionados los ítems del instrumento presentado, es por ello que alfa de Cronbach es uno de los mejores indicadores en relación a la confiabilidad.

3.5 Procedimientos

Para desarrollar la investigación, primero se realizó una solicitud de autorización para utilizar la razón social de la entidad objeto de estudio, mediante carta dirigida al representante de la citada entidad, luego de la aceptación del permiso se procedió con la preparación del instrumento de recojo de información la cual se tuvo que validar con tres expertos, cuyos documentos firmados se encuentran en el anexo, una vez validado el instrumento se procedió con el desarrollo del cuestionario el cual se realizó de manera virtual, cabe mencionar que toda la información personal de los usuarios quienes realizaron la encuesta es confidencial y con fines netamente académicos.

Luego de aplicar la herramienta de recolección de datos, los datos fueron transferidos a Excel y luego al sistema SPSS para obtener los resultados los cuales quedaron reflejados en las tablas y gráficos de esta investigación.

3.6 Método de análisis de datos

El cuestionario aplicado proporcionó unos datos los cuales fueron trasladados a Excel, posteriormente el programa SPSS v25.0. Para poder proceder con la contrastación de las hipótesis se tuvo en cuenta lo que significa r de Spearman. Según Arriaza et al. (2008) el Rho de Spearman se convierte en un coeficiente de correlación mediante el cual la relación de dependencia o independencia que existe entre dos variables puede determinarse. Los valores que puede tomar dicho indicador van entre +1 a -1, donde un valor de 0 indica que no existe relación entre las variables estudiadas, en cambio un valor menor a 0 indica que existe una relación inversa, muy por el contrario, a lo que ocurre cuando toma valores mayores a 0 donde existe una correlación positiva perfecta.

En cuanto a la interpretación de los valores obtenidos Hernández (2016) menciona que un valor de Rho de Spearman que se situó entre 0.51 y 0.75 da una correlación positiva significativa y si el valor se mantiene entre 0.76 y 0.90, entonces existe una correlación positiva muy fuerte entre variables.

3.7 Aspectos éticos

Para el estudio descriptivo y valoración de todos los resultados obtenidos, se respetaron las normas y estándares éticos de la Universidad Cesar Vallejo. Para la investigación se consideró la autoría de las fuentes, y se incluyeron las mismas fuentes en todas las citas bibliográficas de acuerdo a la norma. Es importante mencionar que el trabajo tiene como principio básico la confidencialidad de los datos personales obtenidos en el desarrollo del cuestionario realizado. Además, la investigación presentada es original, debido a que se respetó las fuentes de los autores, la Norma APA.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Fiabilidad de la variable Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	351	100
	Excluido	0	0
Total		351	100

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25.

Tabla 2

Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	0.864	N de elementos	24

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Respecto a la tabla 2 se observa el nivel de confiabilidad de la variable calidad de servicio con un total de 24 elementos (preguntas), el cual arroja una fiabilidad de 0.864, siendo un valor aceptable del valor del Alfa de Cronbach según Oviedo & Campo (2005), quienes mencionaron que un valor aceptable para determinar que existe una buena consistencia interna en relación a una escala unidimensional del Alfa de Cronbach se sitúa entre el rango de 0.70 a 0.90. En base a ello, el valor obtenido de 0.864 indica que la magnitud de los ítems de dicho cuestionario está correlacionada entre sí.

Tabla 3

Fiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	351	100
	Excluido	0	0
Total		351	100

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25.

Tabla 4*Alfa de Cronbach de la variable Calidad de Servicio*

Estadísticas de fiabilidad			
Alfa de Cronbach	0.862	N de elementos	22

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Prosiguiendo con el desarrollo en la tabla 4 se tiene el Alfa de Cronbach el cual permite determinar la fiabilidad en base a la consistencia interna de los ítems del cuestionario en este caso de 22 elementos. Siendo el valor en esta ocasión de 0.862 mediante lo cual se evidencia que existe una alta fiabilidad del instrumento.

Análisis de las dimensiones de la variable de Calidad de servicio

Tabla 5*Frecuencia de la Dimensión 1: Fiabilidad*

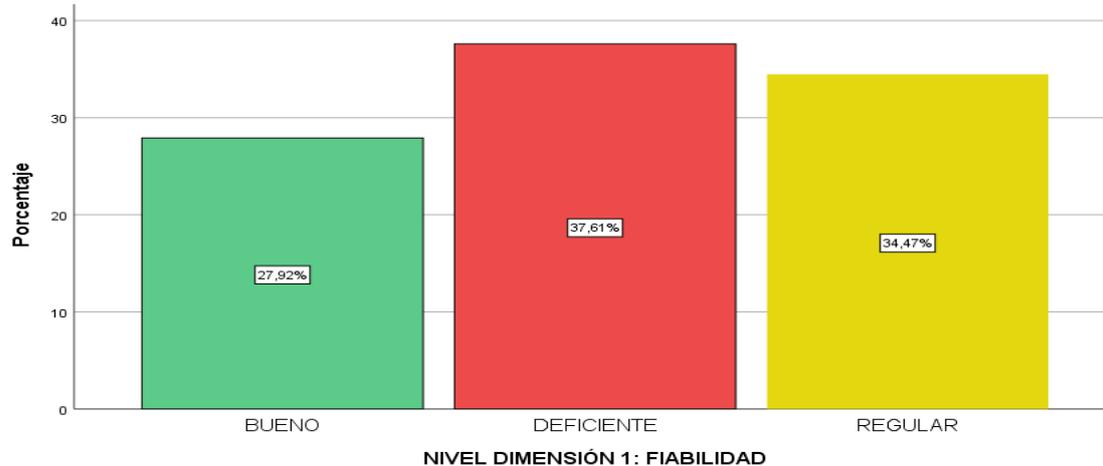
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buena	98	27.9	27.9	27.9
Válido Regular	121	34.5	34.5	62.4
Válido Deficiente	132	37.6	37.6	100
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25.

Siguiendo con el desarrollo de los resultados se tiene la tabla 5 en la cual se observa los porcentajes correspondientes, el 27.9 % de los encuestados indico que la fiabilidad es buena, el 34.5 % que la fiabilidad es regular y el porcentaje que indico que la fiabilidad es deficiente es de 37.6 %, el total de la suma de estos porcentajes es igual a 100 % de la población encuestada.

Figura 1

Frecuencia de la Dimensión 1: Fiabilidad



Nota. La figura muestra el porcentaje en relación a la dimensión fiabilidad, siendo el mayor porcentaje 37.61 % el cual representa a los usuarios que contestaron que la fiabilidad es deficiente.

Tabla 6

Frecuencia de la Dimensión 2: Seguridad

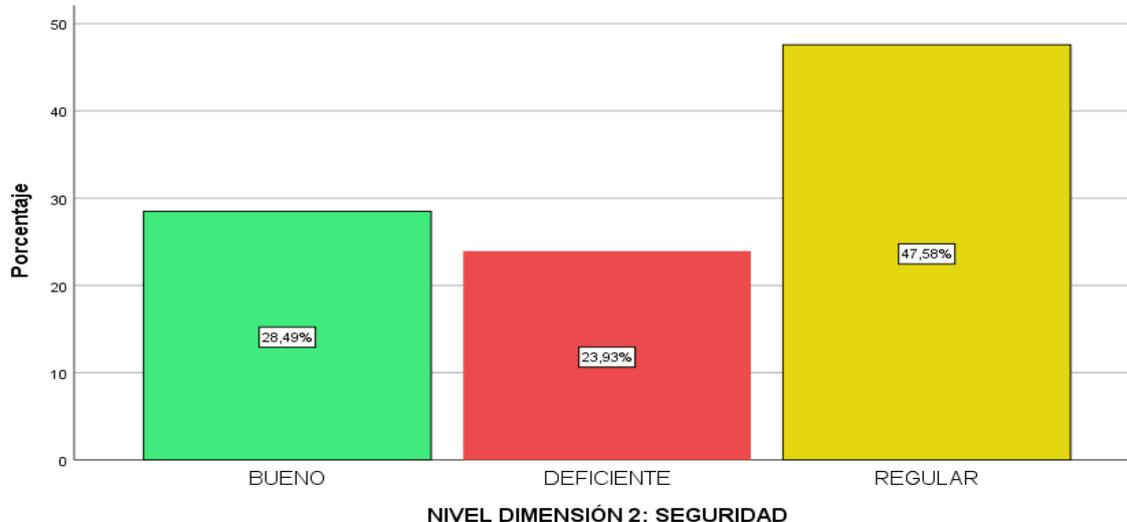
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bueno	100	28.5	28.5	28.5
Válido Deficiente	84	23.9	23.9	52.4
Válido Regular	167	47.6	47.6	100.0
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En cuanto a la tabla 6, el 28.5 % de los encuestados mencionó que la seguridad es buena, el 23.9 % indicó que es deficiente y el 47.6 % indicaron que la seguridad es regular, el total de la suma de estos porcentajes es igual a 100 % de la población encuestada.

Figura 2

Frecuencia de la Dimensión 2: Seguridad



Nota. La figura muestra la percepción que tienen los usuarios en relación a la seguridad, donde el 47.58 % de la población encuestada menciona que la seguridad es regular.

Tabla 7

Frecuencia de la Dimensión 3: Elementos tangibles

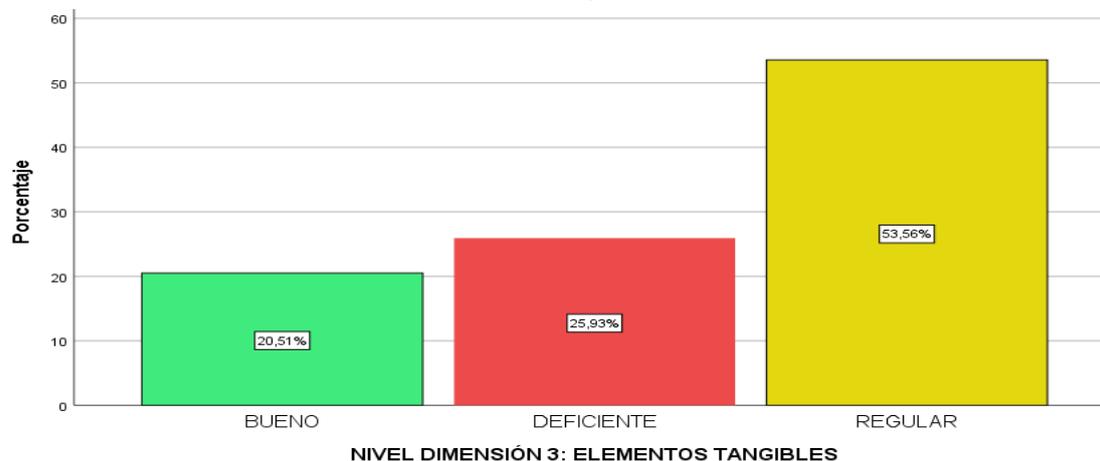
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	72	20.5	20.5	20.5
Deficiente	91	25.9	25.9	46.4
Válido Regular	188	53.6	53.6	100
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En cuanto a la tabla 7, se pueden ver los porcentajes correspondientes en relación a la dimensión de elementos tangibles, el 20.5 % de los encuestados respondió que los elementos tangibles son buenos, el 25.9 % que los elementos tangibles son deficientes y el 53.6 % indicó que es regular, el total de la suma de estos porcentajes es igual a 100 % de la población encuestada.

Figura 3

Frecuencia de la Dimensión 3: Elementos tangibles



Nota. Representa la percepción que tienen los usuarios en relación a la seguridad, donde el 53.56 % de la población encuestada respondió que los elementos tangibles son regulares.

Tabla 8

Frecuencia de la Dimensión 4: Empatía

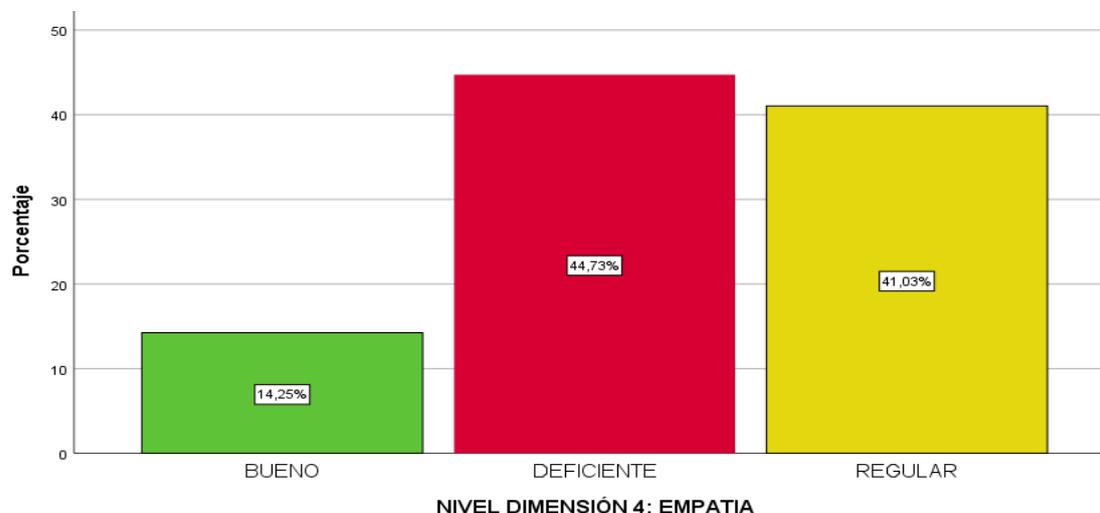
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bueno	50	14.2	14.2	14.2
Deficiente	157	44.7	44.7	59.0
Válido Regular	144	41.0	41.0	100
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En cuanto a la tabla 8 el 14.2 % de la población percibieron que la empatía por parte de los colaboradores de la municipalidad es buena, el 44.7 % respondió que la empatía es deficiente (mala) y el 41.0 % indicó que la empatía es regular, el total de la suma de estos porcentajes es igual a 100 % de la población encuestada.

Figura 4

Frecuencia de la Dimensión 4: Empatía



Nota. La figura muestra la percepción que tienen los usuarios en relación a la empatía, donde el 44.73 % de la población encuestada respondió que es deficiente.

A continuación, se tiene la tabla 9 donde se dan los respectivos porcentajes para correspondientes en relación a la dimensión, siendo el 25.1 % quienes respondieron que la sensibilidad es buena, el 40.5 % respondió que la sensibilidad deficiente y el 34.5% indico que sensibilidad es regular.

Tabla 9

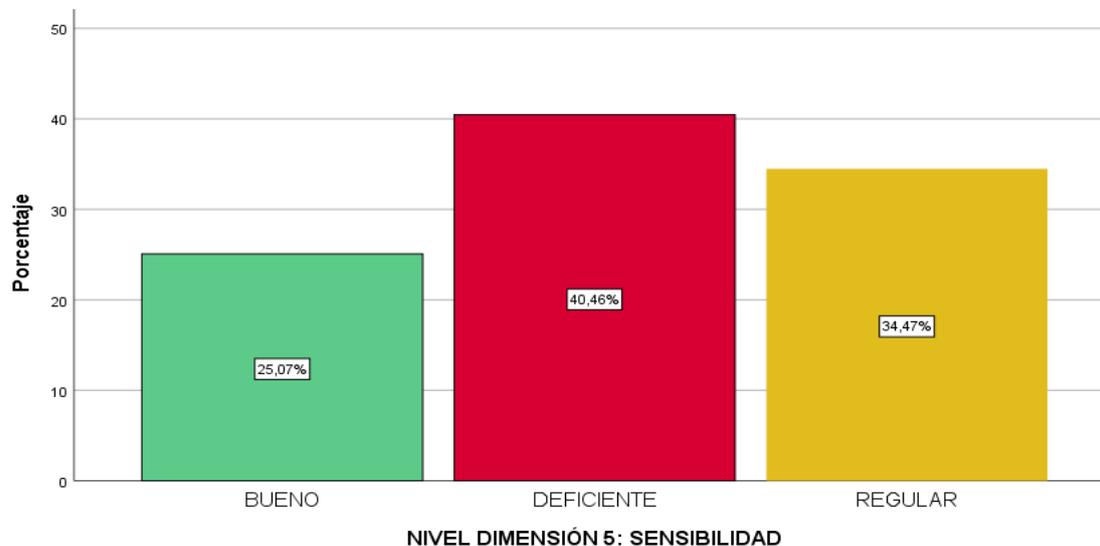
Frecuencia de la Dimensión 5: Sensibilidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	88	25.1	25.1	25.1
	Deficiente	142	40.5	40.5	65.5
	Regular	121	34.5	34.5	100
	Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Figura 5

Frecuencia de la Dimensión 5: Sensibilidad



Nota. La figura muestra el resultado del cuestionario realizado, donde el 40.46 % de la población encuestada respondió que la sensibilidad es deficiente.

Análisis de las dimensiones de la variable Satisfacción de los usuarios

Tabla 10

Frecuencia de la Dimensión 1: Expectativas

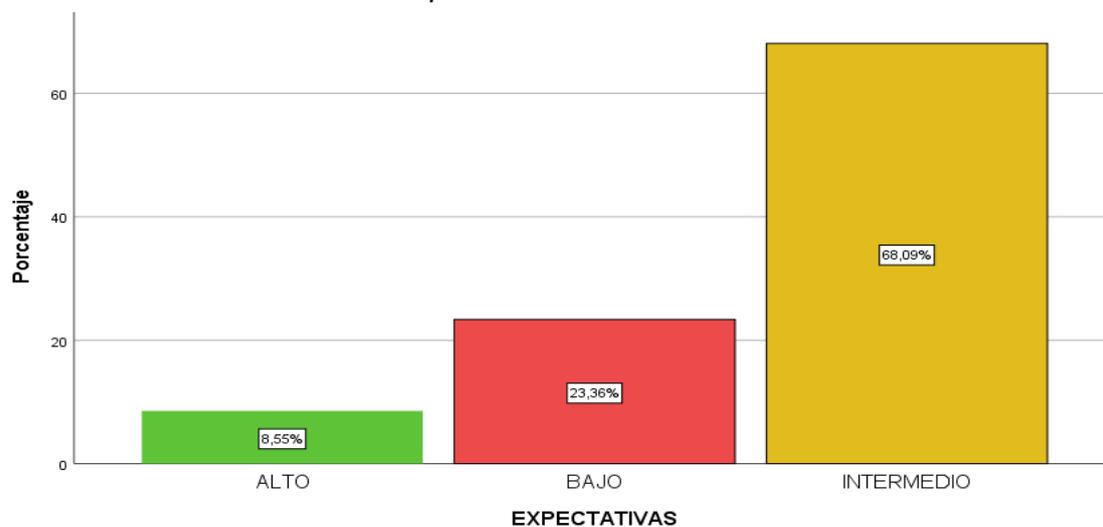
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	30	8.5	8.5	8.5
Válido Bajo	82	23.4	23.4	31.9
Válido Intermedio	239	68.1	68.1	100
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Con lo que respecta a la tabla 10 se puede observar los porcentajes correspondientes en relación a la dimensión expectativas, el 8.5 % de los encuestados respondió que sus expectativas son altas, el 23.4 % respondió sus expectativas son bajas y el 68.1 % indicó que sus expectativas son intermedias.

Figura 6

Frecuencia de la Dimensión 1: Expectativas



Nota. La figura muestra el resultado del cuestionario realizado, donde el 68.09 % de la población encuestada respondió que sus expectativas no son altas ni bajas.

Tabla 11

Frecuencia de la Dimensión 2: Experiencia

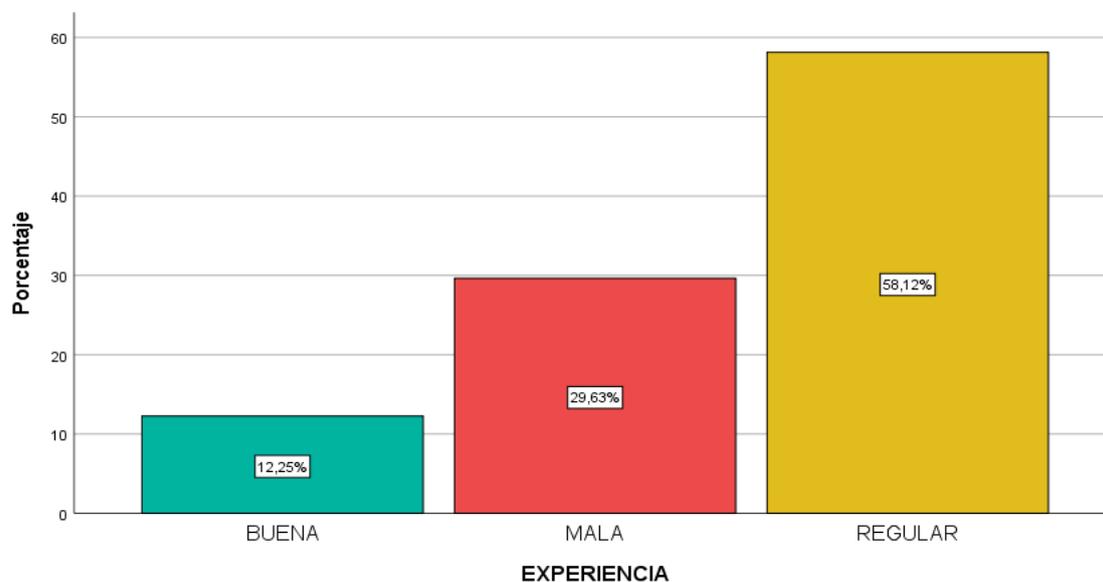
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Buena	43	12.3	12.3	12.3
Válido Mala	104	29.6	29.6	41.9
Válido Regular	204	58.1	58.1	100
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Continuando con la investigación, en la tabla 11 se observa los porcentajes correspondientes en relación a la dimensión experiencia, donde el 12.3 % de los encuestados respondió que su experiencia fue buena, el 29.6 % respondió su experiencia fue mala y el 58.1 % indicó que su experiencia fue regular

Figura 7

Frecuencia de la Dimensión 2: Experiencia



Nota. La figura muestra el resultado del cuestionario realizado, donde el 58.12 % de la población encuestada respondió que su experiencia fue regular.

Tabla 12

Frecuencia de la Dimensión 3: Satisfacción

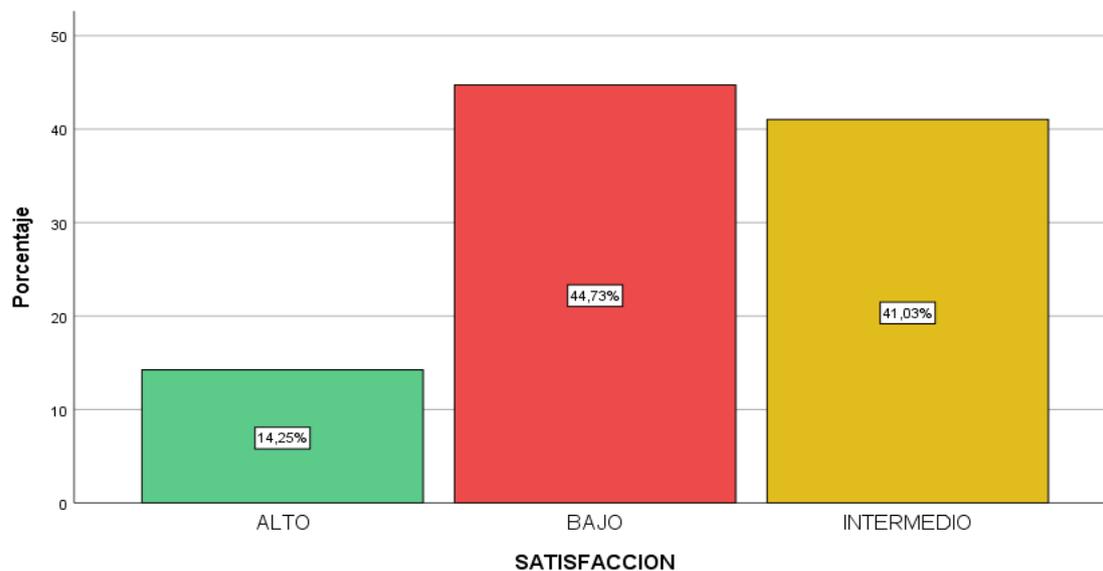
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	50	14.2	14.2	14.2
Válido Bajo	157	44.7	44.7	59.0
Válido Intermedio	144	41.0	41.0	100
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Respecto a la tabla 12 los porcentajes plasmados corresponden a la dimensión satisfacción, el 14.2 % de los encuestados respondió que están satisfechos, el 44.7 % respondió que no está satisfecho y el 41.0 % se encuentra en el nivel intermedio es decir se encuentra regularmente satisfecho.

Figura 8

Frecuencia de la Dimensión 3: Satisfacción



Nota. La figura muestra que el 44.73% de la población encuestada respondió que su satisfacción es baja.

Siguiendo con los resultados se presenta la tabla 13 donde se muestra los porcentajes correspondientes en relación a la dimensión Lealtad, el 46.4% respondió que no recomendaría el servicio, el 31.6% respondió que probablemente si recomendaría el servicio y el 21.9% respondió que si recomendaría.

Tabla 13

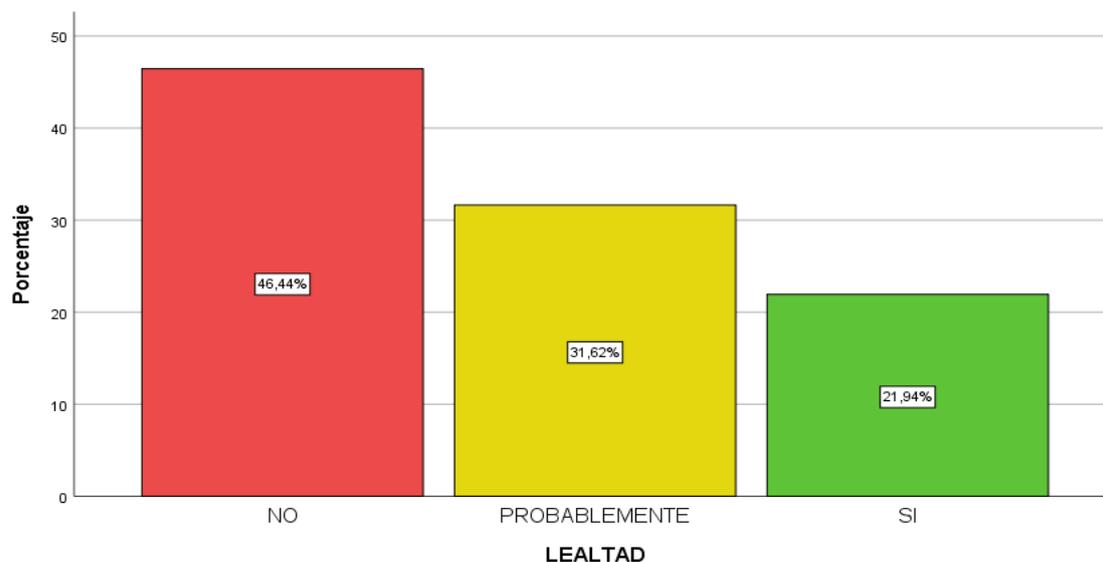
Frecuencia de la Dimensión 4: Lealtad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
No	163	46.4	46.4	46.4
Válido Probablemente Si	111	31.6	31.6	78.1
Si	77	21.9	21.9	100
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Figura 9

Frecuencia de la Dimensión 4: Lealtad



Nota. La figura muestra que el 46.44% de la población encuestada respondió que no recomendaría el servicio.

Tabla 14

Frecuencia de la Variable Calidad de Servicio

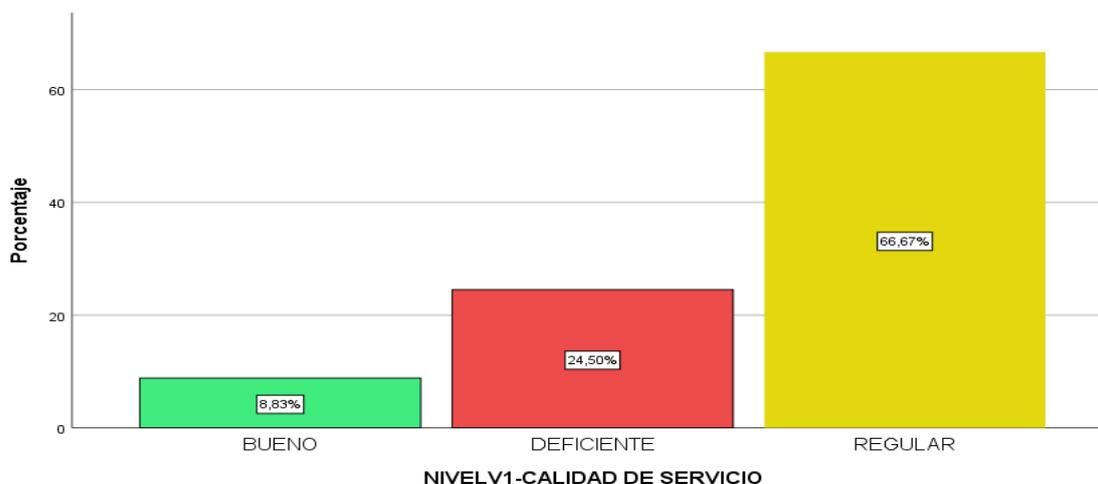
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bueno	31	8.8	8.8	8.8
Válido Deficiente	86	24.5	24.5	33.3
Válido Regular	234	66.7	66.7	100
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En relación a la tabla 14 en el cual se puede observar los porcentajes correspondientes en relación a la perspectiva que tiene los usuarios en relación a la variable calidad de servicio, siendo el 8.8 % quienes respondieron que la calidad de servicio es buena, el 24.5 % que es deficiente y el 66.7 % que es regular, la suma de estos porcentajes es de 100 % el total de la población encuestada.

Figura 10

Frecuencia de la variable Calidad de Servicio



Nota. La figura refleja que un 66.67 % de la población encuestada respondió que la calidad de servicio es regular.

Tabla 15

Frecuencia de la Variable Satisfacción de los Usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Alto	29	8.3	8.3	8.3
Válido Bajo	112	31.9	31.9	40.2
Válido Intermedio	210	59.8	59.8	100
Total	351	100	100	

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Respecto a los resultados obtenidos en la tabla 15 el 8.3 % de la población encuestada tiene un nivel alto de satisfacción, 31.9 % tiene un nivel bajo mientras que el 59.8 % tiene un nivel intermedio, todos estos porcentajes hacen un total de 100% de la población encuestada.

4.1. Contrastación de las hipótesis

4.1.1. Contrastación de la hipótesis general

Ho: No existe una relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

H1: Existe una relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

Tabla 16

Significancia y correlación entre Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario

			Calidad de Servicio	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1.000	0.843
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	351	351
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	0.843	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En relación a la tabla 16 muestra el valor de Rho de Spearman de 0.843 según Hernández (2016), este valor refleja que existe una correlación positiva muy fuerte entre las variables de estudio, lo cual se sustenta en que dicho valor se encuentra dentro del rango de 0.76 a 0.90. Por su parte el valor de p-valor es menor a 0.05 es decir, la información obtenida no se ajusta a la hipótesis nula, por lo que se acepta la hipótesis alternativa, la cual asegura que existe una relación directa y significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ciudad en el periodo 2022.

4.1.2. Contratación de la hipótesis específicas

4.1.2.1. Hipótesis específica 1

Ho: No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

Tabla 17

Significancia y correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción de los usuarios

			Fiabilidad	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1.000	0.813
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	351	351
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	0.813	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

Respecto a tabla 17 muestra que el valor del Rho de Spearman es 0.813, lo que indica que existe una correlación positiva muy fuerte entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario. Por su parte, el p-valor es menor a 0.05, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, es decir, existe una relación directa y significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario.

En relación con el objetivo específico de analizar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, teniendo como base que existe una relación positiva entre ambos, es decir un mayor nivel de fiabilidad impacta de manera positiva sobre la satisfacción de los usuarios, esto se sustenta en que todos nosotros como usuarios siempre buscamos que nos brinden un servicio confiable y seguro.

4.1.2.2. Hipótesis específica 2

Ho: No existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

Tabla 18

Significancia y correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción de los usuarios

			Seguridad	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	1.000	0.706
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	351	351
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	0.706	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En cuanto a la tabla 18 esta muestra que el valor de Rho de Spearman es 0.706, lo que refleja que existe una correlación positiva. Por otro lado, el valor de p es menor a 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que puede asegurar que existe una relación directa y significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario.

Respecto al objetivo específico que es indicar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022, podemos afirmar que la relación es directamente positiva por lo que un mayor nivel de seguridad impacta directamente en la satisfacción de los usuarios.

4.1.2.3. Hipótesis específica 3

Ho: No existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

H1: Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

Tabla 19

Significancia y correlación entre la dimensión elementos tangibles y satisfacción de los usuarios

			Elementos Tangibles	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1.000	0.783
		Sig. (bilateral)		0.000
		N	351	351
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	0.783	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	351	351

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25

En relación a la tabla presentada, el valor del Rho de Spearman es de 0,783, lo que refleja que existe una correlación positiva muy fuerte. El valor de p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que asegura que existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

En relación al objetivo específico que es evidenciar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022, se menciona que existe una correlación positiva directa, lo cual queda evidenciado con los resultados obtenidos.

4.1.2.4. Hipótesis específica 4

Ho: No existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

Tabla 20

Significancia y correlación entre la dimensión empatía y satisfacción de los usuarios

			Empatía	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1.000	0.896
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	351	351
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coeficiente de correlación	0.896	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	351	351

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25.

Continuando con los resultados obtenidos, la tabla 20 muestra que el valor del Rho de Spearman es 0.896 según Sampieri (2016) este valor refleja que existe una fuerte correlación positiva ya que se encuentra entre 0.80 y 0.90. Por otro lado, el valor de p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que asegura que existe una relación directa y significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del corazón del usuario.

En cuanto al objetivo específico de demostrar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de la ciudad, se puede demostrar que existe una relación positiva entre estas variables.

4.1.2.5. Hipótesis específica 5

Ho: No existe una relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

H1: Existe una relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

Tabla 21

Significancia y correlación entre la dimensión sensibilidad y satisfacción de los usuarios

			Sensibilidad	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Sensibilidad	Coefficiente de correlación	1.000	0.719
		Sig. (bilateral)	.	0.000
		N	351	351
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	0.719	1.000
		Sig. (bilateral)	0.000	.
		N	351	351

Nota: Resultados obtenidos con el programa SPSS V.25.

Respecto a la tabla 21, se muestra que el valor de Rho de Spearman es de 0.719, lo que refleja que existe una correlación positiva. Por otro lado, el valor de p es menor a 0,05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo que asegura que existe una relación directa y significativa entre la dimensión sensibilidad y el corazón del usuario.

Para el objetivo específico de evidenciar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción del usuario ciudad, se puede demostrar la existencia de una relación positiva entre estas variables.

V. DISCUSIÓN

La investigación fue desarrollada con el propósito de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Ancash 2022, para lo cual se empleó el programa SPSS V.25, obteniendo un Rho de Spearman igual a 0.843 dicho valor evidencio que existe una correlación positiva respecto a las variables de estudio.

Además, se obtuvo que 8.3 % de la población encuestada tiene un nivel alto de satisfacción, 31.9 % tiene un nivel bajo y el 59.8 % tiene un nivel intermedio, esto concuerda con los resultados obtenidos en relación a la variable calidad de servicio donde el 8.8 % de la población encuestada respondió que la calidad de servicio es buena, el 24.5 % que es deficiente y el 66.7 % que es regular, dichos resultados evidenciaron que si se da una relación directa entre las variables de estudio. Para poder determinar si los usuarios están satisfechos se partió desde la perspectiva que todos nosotros como usuarios siempre exigimos un mejor trato y atención al momento de recibir un servicio o la adquisición de un bien, esto en paralelo con la confiabilidad, tiempo, precios justos lo que impacta de manera directa sobre la satisfacción de los usuarios.

En cuanto la primera dimensión la tabla 17 evidencio que el valor de Rho de Spearman de 0.813, esto muestra que existe una correlación positiva entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario. Los resultados obtenidos también evidenciaron que solo 27,9 % indico que la fiabilidad es buena mientras que el 37.61 % de la población encuestada menciona que la fiabilidad es deficiente. Si bien es cierto la fiabilidad se define como la capacidad de hacer el servicio que se prometió de manera confiada, pero sobre todo precisa lo que quiere decir que solo el 27,9% de la población encuestada percibe que el servicio brindado es confiable.

Como se mencionó en la definición conceptual en relacion a la fiabilidad viene a ser la capacidad con la que se desempeñó el servicio prometido en cuanto a la formalidad y exactitud. Por lo tanto, la confiabilidad se basa en el cumplimiento de las promesas por parte de la entidad, la resolución de problemas y el desarrollo de sus procedimientos de acuerdo con las pautas establecidas, por ello se dice que la fiabilidad es la combinación de la eficacia, el conocimiento que poseen los colaboradores, la capacidad que los colaboradores para poder comunicarse y brindar confianza en cuanto a la ejecución del servicio. En definitiva, la fiabilidad se

convierte en la base para poder prestar un servicio de calidad, y dichos resultados obtenidos evidencian que la población encuestada percibe que la fiabilidad no es buena.

En cuanto la dimensión seguridad, el objetivo específico fue indicar la relación, en ese caso la tabla 18 muestra que el valor del Rho de Spearman es 0.706, lo que demuestra que existe una correlación positiva entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario. Siguiendo con la dimensión seguridad los resultados obtenidos evidenciaron que 28,5 % de la población encuestada menciona que la seguridad es buena, el 23,9 % que es deficiente y el 47,6 % que es regular. Al respecto de dicha dimensión, hoy en día la seguridad de atención es primordial a nivel mundial debido a que este indicador en cierta medida garantiza que la atención prestada al cliente cumpla con los estándares básicos de calidad, para lograr ello se requiere el compromiso de todos los vinculados en la atención del cliente. Para poder lograr que el servicio se brinde de una manera segura el papel recae básicamente sobre la institución ya que depende del compromiso del representante legal el poder garantizar los estándares que el servicio prestado cumpla con los estándares de calidad.

Cabe mencionar respecto a lo detallado en el párrafo anterior que hoy en día es notorio la poca seguridad con la que se brindan los servicios es por ello que se requiere un mayor énfasis en cuanto a esa dimensión por parte del representante legal de la entidad, para garantizar que el servicio prestado sea de alta calidad y cumpla con los estándares establecidos.

Continuando con las dimensiones de la variable calidad del servicio es el caso de los elementos tangibles, en la tabla 19 se observa que el valor del Rho de Spearman es de 0.783, por lo cual tiene una correlación objetiva positiva, el objetivo relacionado a dicha dimensión es evidenciar la relación que tiene dicha dimensión con la variable dependiente, en ese caso se puede demostrar que existe una correlación positiva.

Respecto a la dimensión elementos tangible el 20.5 % de los encuestados menciona que los elementos tangibles son buenos, el 25.9 % que los elementos tangibles son deficientes y el 53.6 % indicó que los elementos tangibles son regulares. En relación a dicha dimensión también fue utilizada en el trabajo de Bustamante et al. (2018), pero en dicha investigación se evidenció que el factor

determinante sobre todo es el tiempo de espera, que mediante esto se puede valorar el servicio.

Para la dimensión empatía, la tabla 20 muestra un valor de Rho de Spearman de 0.896, lo que indica una correlación completamente positiva entre las variables empatía y la satisfacción de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022 que en este caso es uno de los objetivos. Además, 14.2 % de la población encuestada percibieron que la empatía por parte de los colaboradores de la municipalidad es buena, el 44.7 % respondió que la empatía es deficiente y el 41.0 % indicó que la empatía es regular, esto refleja que la atención es poco personalizada en relación a las necesidades y exigencias del usuario. En relación a esta dimensión se puede mencionar que contar con una buena empatía permite: comprender mejor a las personas, acercarse al usuario para poder comprender el cómo se siente, solucionar los problemas de una manera eficiente esto garantiza que el usuario note que se le presta la debida atención y se sienta satisfecho con el servicio, garantizar la confianza del cliente asegura que la prestación de servicio sea de calidad por último la empatía permite en cierta forma predecir las acciones de los usuarios.

Es por ello que, en base a lo mencionado se considera importante la empatía para poder lograr el crecimiento de una organización, ya que la empatía permite comprender que es lo que molesta al cliente y cuáles son las características que ellos perciben de forma positiva además la empatía permite tener una ventaja a las entidades para poder mejorar y poder lograr que los usuarios logren tener una experiencia grata en cuanto a la recepción de la prestación del servicio. Si bien es cierto la empatía garantiza la fidelidad del usuario es decir la retención del cliente esto debido a que los usuarios se sienten escuchados.

Prosiguiendo con el desarrollo se tiene la tabla 21 muestra que el valor de Rho de Spearman es de 0.719, dicho valor evidencia que existe una correlación positiva, en base a ello se pudo evidenciar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022. Al respecto Guadalupe (2020), en su investigación, evidenció con un $r=0.679$ la relación positiva entre el indicador sensibilidad y la satisfacción, esto concuerda con el resultado encontrado en la investigación. Además, los resultados obtenidos evidenciaron que el 25.1 % de la población encuestada percibió que la sensibilidad

es buena, el 40.5% que deficiente y el 34.5% que es regular. Si se logra cumplir con esta dimensión facilitara brindar servicios de una manera más eficaz y eficiente ya que permite conocer el servicio que se brinda y poder adaptarlo a las necesidades y exigencias del usuario.

En base a lo mencionado los resultados demuestran que, desde la perspectiva de los usuarios, no se está cumpliendo con el objetivo planteado en la Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 004-2021-PCM/SGP, ya que la entidad no está realizando el trabajo de manera satisfactoria esto en base a la percepción que tienen los usuarios encuestados.

Si bien es cierto la literatura actual muestra que la calidad de servicio a tomado fuerza en los últimos tiempos debido a la gran existencia de competencia que a hecho que los usuarios tengan mas opciones al momento de elegir donde tomar el servicio es en este punto donde radica la importancia que las entidades perfeccionen y adecuen la prestación de sus servicios de acuerdo a las necesidades de los usuarios ya que los usuarios tienen la ultima palabra. Sin embargo, esta teoría no se aplica en los usuarios de la municipalidad ya que estos son clientes cautivos de la institución debido a que no pueden tramitar sus servicios en otro lugar que no sea la municipalidad es por ello que al percibir que la calidad de servicio no es buena los usuarios no se encuentran satisfechos. En relacion a lo ya mencionado se puede afirmar que la satisfacción no es un fin de las instituciones si no que es un medio para poder lograr las otras metas trazadas por la entidad.

En divergencia con el hallazgo obtenido en la investigación se tiene a Bustamante et al. (2018), quienes en su investigación obtuvieron un porcentaje de 86.3 % de población satisfecha lo cual los autores lo fundamentan en que en dicha entidad existe una alta calidad en la prestación de servicios, cabe mencionar que los investigadores para obtener dichos resultados utilizaron el instrumento de Parasuraman en relacion a las cinco dimensiones que también se utilizaron en el desarrollo de esta investigación.

Por su parte Real et al. (2020), evidenciaron que menos de la mitad de los usuarios de las unidades de salud familiar del Paraguay en el año 2020 se encontraba satisfecha en relación a la atención brindada. En relacion la investigación de Numpaquet et al. (2019) quienes aplicaron el cuestionario SERVQHOS, también obtuvieron que el 80.5 % de los usuarios se encuentra

satisfechos. También, Hallasi (2019) manifestó que hay una relación entre la calidad y satisfacción de la población estudiada y que el 77.7 % de los encuestados manifestó que la calidad percibida es alta por lo cual un 72.30 % de usuarios estuvieron satisfechos. Dichos resultados obtenidos por los investigadores mencionados en este párrafo son contradictorios con los hallazgos obtenidos en esta investigación donde el 31.9 % de usuarios tiene un nivel bajo de satisfacción.

Una de la investigación que se asemeja en cierta medida al hallazgo obtenido en los resultados es el trabajo de Ayala & Guacho (2020), quienes mediante la aplicación de dos cuestionarios uno para la calidad de servicio y el otro para la satisfacción tanto en el hospital público y privado obtuvieron que el 55 % de los usuarios del hospital público considera que la calidad de servicio es buena mientras que un 65 % de los usuarios del hospital privado considero que se les brinda un servicio de calidad eso es en el tema de calidad en cuanto al tema de satisfacción obtuvieron que mientras los usuarios del hospital privado estaban satisfechos ocurre todo lo contrario en el hospital público dicho resultado es igual al resultado obtenido es esta investigación ya que solo el 8.3 % de la población encuestada tiene un nivel alto de satisfacción, si solo analizamos el resultado del hospital público podemos afirmar que los hallazgos entre ambas investigaciones se asemeja porque en ambos casos los usuarios mencionaron que la calidad del servicio que recibieron fue desproporcionada es decir no llegaron a cubrir las expectativas que tenían con la organización.

También contamos con la investigación de Cano (2021), a través de Rho de Spearman igual a 0.740 y $p = 0.000$, mostro que existe una relación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en un centro médico de Lima-2021, así como una relación significativa entre las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles y satisfacción del usuario. También, Guadalupe (2020), obtuvo un R^2 de 0.679, dicho valor mostro que existe una alta correlación positiva entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, además, demostró la existencia de una relación positiva entre el índice fiabilidad, sensibilidad, confidencialidad, empatía y factores tangibles con la variable satisfacción. Los resultados obtenidos por los autores mencionados en este párrafo concuerdan con los resultados obtenidos en este trabajo.

Con lo presentado se puede confirmar que la calidad del servicio, es el

resultado de la valoración entre la percepción y lo que se espera del servicio prestado, por lo que la calidad del servicio está determinada por las diferentes percepciones de los usuarios según sus necesidades, aquí es donde deben ponerse de acuerdo los más interesados. atributos cuando el usuario recibe el servicio, para cumplir con lo que se necesita en ese momento y lugar, aunque en algunos casos es difícil entender lo que el usuario espera. En cuanto a la satisfacción del servicio, esta se define como la valoración que el usuario tiene del servicio prestado y si cumple o supera sus expectativas, es por ello que las entidades públicas deben ser innovadoras en materia de gestión pública, no solo por su capacidad de mejorar los procesos sino también por las ventajas que suelen ofrecer en términos de colaboración, transparencia y control público.

Además, los resultados obtenidos mostraron una calidad de servicio desproporcionada, ya que se encontró que el principal problema radicaba en el flujo de atención insuficiente, lo que generaba tiempos de espera prolongados. Otro problema es la ubicación de ciertas oficinas ya que algunas se encuentran ubicadas a una distancia lejana del centro lo que ocasiona la demora en cuando a los tramites esto ocasiona en ciertos usuarios la incomodidad y en ciertas ocasiones llegar hasta el reclamo, lo cual imposibilita dar un valor añadido en cuanto a la prestación de servicio, estos detalles provocan que no se brinde un servicio de calidad, lo que genera insatisfacción por parte de los usuarios de la ciudad.

Con lo respecta a la aplicación del cuestionario fue complicado debido a que se trabajó con un gran número de usuarios lo cual dificulto al momento de la recolección de datos por que se tenía que completar la cantidad de encuestados que se encontraran en el rango de edad seleccionada de la población de estudio.

En cuanto al tema de teorías se utilizó la teoría de brechas o gaps Parasuraman et al (1988), más conocido como modelo SERVQUAL, debido a que este modelo facilita una investigación minuciosa sobre la calidad de servicio; además que dicha teoría facilito la obtención de datos cuantitativos en relación a la calidad de servicio ya que se asignó una puntuación a cada dimensión. En relacion al tema de satisfacción de los usuarios la teoría de Desconfirmación de Expectativas de Oliver (1980); facilito la elaboración del instrumento debido a que esta teoría permite evaluar el comportamiento del consumidor frente a la percepción del producto y la satisfacción que genera, es un modelo basado en cómo se

desarrollan los consumidores respecto a lo codeterminado por la expectativa que se tiene del producto o servicio que se pretende adquirir.

VI. CONCLUSIONES

Se concluye:

1. Existe una relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Ancash 2022.
2. En relación primer objetivo específico se demostró la existencia de una relación positiva entre la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios.
3. Se logro indicar que relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022, es positiva significativa.
4. Se evidencio una relación positiva en cuanto a los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.
5. Se demostró que existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas – Ancash 2022.
6. Se evidencio que existe una relacion positiva entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.

VII. RECOMENDACIONES

1. Como ya se evidencio existe un vínculo entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios, debido a que si se da una óptima calidad de servicio por parte de los trabajadores de la municipalidad los usuarios estarán satisfechos. Es por ello que se recomienda que el trato por parte de los trabajadores de la entidad sea cortés, para poder lograr ello el encargado de la oficina de recursos humanos puede establecer pautas positivas en el tema de la prestación de servicios para todas las oficinas.
2. Se recomienda que la entidad ofrezca la confianza necesaria a los usuarios, para ello se debe reducir el tiempo de espera, para lograr esto el encargado de la oficina de recursos humanos debe de hacer una evaluación constante a los trabajadores y también brindarles las capacitaciones e informaciones necesarias para que los trabajadores tengan el dominio de los temas al momento de la consulta por parte de los usuarios y obtener mayores niveles de satisfacción.
3. La capacidad de respuesta por parte de los trabajadores debe ser lo mas interactiva posible, para ello el responsable de la oficina de recursos humanos debe de realizar charlas, seminarios y talleres donde todos trabajadores participen con la intención que ellos tengan la confianza necesaria en que pueden brindar un servicio de calidad y así obtener como resultado un mayor nivel de satisfacción de los usuarios.
4. En el tema de seguridad, se recomienda que se realicen mejoras en el los ambientes de la entidad por ejemplo la unidad de riesgos y desastres puede implementar señalizaciones de seguridad.
5. Se recomienda que los trabajadores de la entidad mantengan una amabilidad en todo el tiempo de la prestación de servicio, ello involucra estar atento con el usuario por el tema a que pueda surgir cualquier duda o inconveniente con el usuario para lo cual cada trabajador debe de contar con el conocimiento necesario ya que depende de ello brindar un servicio de calidad, en ese sentido la oficina de recursos humanos puede brindar charlas con un especialista por ejemplo en temas de control sobre la frustración e ira.

6. Se recomienda que se realicen todas las mejoras mencionadas para poder contar con un mayor número de usuarios satisfechos, ello también se lograra si todos los trabajadores interactúen entre ellos ya que la entidad tiene un mecanismo de engranaje en cuando al desarrollo de los servicios esto se sustenta en que el debido desarrollo de la prestación de servicios de las oficinas en muchas ocasiones depende del desarrollo adecuado de otras oficinas, por ello todos los encargados de las diversas oficinas deben de tratar de mantener un trato amable entre ellos con el fin de que puedan transmitir lo positivo a los consumidores pero sobre todo cubrir las expectativas.

REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1988). *Gerencia del Servicio*. Bogotá, Colombia: Legis Editores.
- Arriaza, A., Fernández, F., López, A., Muñoz, M., Pérez, S. & Sánchez, A. (2008). *Estadística Básica con R y R-Commander*. Cádiz: UCA.
<https://knuth.uca.es/moodle/course/view.php?id=37>
- Ayala, P. & Guacho, F. (2020). *Estudio comparativo del grado de satisfacción del usuario y el nivel de calidad del servicio del área de fisioterapia de un hospital público vs. hospital privado*. Tesis para optar el grado de Licenciada. Pontificia Universidad Católica del Ecuador.
<http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/18127>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación*. Grupo Editorial Patria S.A. de C.V.
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Bojórquez, J., Lina, López, L., Hernández, M. & Jiménez E. (2013). *Utilización del alfa de Cronbach para validar la confiabilidad de un instrumento de medición de satisfacción del estudiante en el uso del software Minitab*. Innovation in Engineering, Technology and Education for Competitiveness and Prosperity. 14 (16). Cancun, Mexico.
- Bustamante, B., Zerda, E., Obando, F. & Tello, M. (2018). *Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador*. Scielo, 31(1).
https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000100161
- Ciudadanos al día (2013) Servicio de atención en entidades públicas: Nota de prensa Nro. 153. *Perú: CAD Ciudadanos al día*.
- Cano, L. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud de Lima-2021*. Tesis para optar el grado de Magister. Universidad Cesar Vallejo.
[https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70838#:~:text=Los%20datos%20fueron%20procesados%20mediante,calidad%20de%](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/70838#:~:text=Los%20datos%20fueron%20procesados%20mediante,calidad%20de%20)

20servicio%20y%20la

Chávez, N. (2007). *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo: Gráfica González.

<https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=4556>

Cobra, M. (2000). *Marketing de los Servicios*. Madrid: McGraw-Hill.

Contreras, A. (2022). *La nueva gestión pública: Y sus efectos en el régimen de responsabilidad estatal* (Spanish Edition). Editorial Académica Española.

Cronbach, L. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of test*. *Psychometrika*. 16:297-334.

[https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/1097-](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/1097-4679(198503)41:2%3C236::AID-JCLP2270410217%3E3.0.CO;2-H)

[4679\(198503\)41:2%3C236::AID-JCLP2270410217%3E3.0.CO;2-H](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/1097-4679(198503)41:2%3C236::AID-JCLP2270410217%3E3.0.CO;2-H)

Cruz, N. & Centeno, E. (2020). *Evaluación de la calidad del servicio de abastecimiento de agua potable a partir de la percepción de personas usuarias: El caso en Cartago, Costa Rica*. *Revista de Ciencias Ambientales*, 54 (1).

<http://dx.doi.org/10.15359/rca.54-1.6>

Darder, P. (2012). *Métodos para medir la satisfacción del cliente* (1.a ed.). AENO Rediciones.

Diago, F. (2021). *Servicio al cliente: autenticidad del ser*. *Catálogo editorial*. *Published*.

<https://doi.org/10.15765/poli.v1i2.2099>

González Y., (2008). *Instrumento Cuidado de comportamiento profesional: validez y confiabilidad*. *yagonzaiez@ancon.up.ac.pa*, 8(2) 170-182.,

Guadalupe A. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, año 2020*. Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Cesar Vallejo.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67892?show=full](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67892?show=full&locale-attribute=es)
&locale-attribute=es

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/329>

Hallasi, L. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario/ria del centro emergencia mujer en comisaría Puno, 2019*. Tesis para obtener el grado de magister. Universidad Nacional del Altiplano.

<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/16060>

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill Education. 6ta Edición.
- Hernández, R., & Torres, C. (2018). *Metodología De La Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (6a ed.). McGraw-Hill.
- Huete, L. (2001). *Servicios y Beneficios*. Bilbao: Deusto
- Izcara, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. México, D. E: Editorial Fontamara, S. A.
- Kotler, P. (2010). *Administración y marketing en tiempos de caos*. Norma.
- Kotler, P., ARMSTRONG, G. (2007). *Marketing*. México: Prentice Hall. Decimoprimer edición
- Mano, H. & Oliver, R. (1993). Assessing the dimensionality and structure of the consumption experience: evaluation, feeling, and satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 20, 451-466.
- Martí, J (2017). La sensibilidad humana. *Revista Ciencias Sociales y Humanas*, 17(32), 197-208. Universidad Sergio Arboleda Bogotá, Colombia.
- Matsumoto R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Scielo*, 34, 181-209.
- Mata, M. & Macassi, S. (1997). *Cómo elaborar muestras para los sondeos de audiencias*. Cuadernos de investigación.
- Morales, G., Paucar, Y., León, C., Matos, J., Pujay, O. & Gutiérrez, E. (2021). *La calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Unidad de la UGEL 01 de San Juan de Miraflores*. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplina*, 5(2).
- Moreno, A., Orozco, C., & Orozco, J. (2021). *Metodología de la investigación. Métodos y técnicas*. Patria Educación.
- Moreno, M. (2013). *Calidad y seguridad de la atención*. Scielo 19(1). Universidad Autónoma de Nuevo León. Mexico.
- Namakforoosh, M. (2010). *Metodología de la Investigación*. Editorial Limusa S.A de C. V.. México D.F.
- Numpaqué, A., Buitrago, L., & Pardo, D. (2019). *Calidad de la atención en el*

- servicio de cirugía ambulatoria desde la percepción del usuario.* Revista de la Facultad de Medicina, 67 (2),235-239.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7090858>
- Oliver, R. (1980). *A cognitive model for the antecedents and consequences of satisfaction.* Journal of Marketing Research.
- Oliver, R. & Swuan, J. (1989). Equity and disconfirmation perceptions as influences on merchant and product satisfaction. *Journal of Consumer Research*, 16, 372-383.
- Oviedo, C., & Campo, A. (2005). *Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach.* Revista Colombiana de Psiquiatría, XXXIV(4),572-580.[fecha de Consulta 20 de Julio de 2022]. ISSN: 0034-7450. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=80634409>
- Padrón, J. (1992). Aspectos Diferenciales de la Investigación Educativa. Caracas. *Revista EDUCACIÓN y Ciencias Humanas.*
- Parasuraman, P., Zeithaml, V., Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality.* Journal of Retailing, 64 (1): 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithalm, V. & Berry, L. (2004). *Presentación y validación de un modelo de calidad en el servicio.* Tesis para optar al grado de Magíster en Administración de Empresas. Iquique: Universidad Arturo Prat.
- Peralta, J. (1999). *Calidad del Servicio Interno: Manual para su mejoramiento continuo.* Arica. Universidad de Tarapacá.
- Portal del Estado Peruano - Portal de Transparencia Estándar - PTE. (2022). INEI. Consultado el 03 de marzo de 2022.
http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=4&id_tema=1&ver=D
- Portal de Transparencia Estándar (2022). Municipalidad Provincial de Huaylas (MPHy). Consultado el 08 de Junio de 2022. Disponible en: http://www.transparencia.gob.pe/enlaces/pte_transparencia_enlaces.aspx?id_entidad=10220&id_tema=5&ver=#.YJdPc7UzZPY
- Quintanilla, I. (2003). *Psicología Social del Consumidor.* Valencia: Promolibro
- Real,R., Azuaga, H., Bordón, N., Colman, D., Delgado, L., Fernández, Y.,

- Flores, A., Gehrts, S., Lenz, R., León, O., López, V., Mareco, S., Martínez, M., Ocampos, J., Rolón, A., Sanabria, J., Taboada, C., & Zárate, O., (2020). *Satisfacción de los usuarios de unidades de salud familiar del Paraguay en 2020: estudio multicéntrico*. *Revista del Nacional*, 13 (1).
- <https://doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
- Roseth, B. Reyes, A., Santiso, C. (2018). *El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital*. Banco Interamericano de Desarrollo.
- <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/El-fin-del-tr%C3%A1mite-eterno-Ciudadanos-burocracia-y-gobierno-digital.pdf>
- Ros, M. (1985). La percepción de la interacción y el juego de las expectativas. En Huici, C. *Estructura y Procesos de Grupo*. (Tomo II). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED
- Sabino, C. (1996). *El Proceso de Investigación*. Lumen Books/Sites Books.
- Secretaría de Gestión Pública. (2022). Presidencia de Consejo de Ministros (PCM). Consultado el 08 de marzo del 2022. Recuperado de: <https://sgp.pcm.gob.pe/que-es-lamodernizacion-de-la-gestion-publica/>
- Toso, K. (2003). *Atención al cliente*. Editora Business, E.I.R.L. Lima-Perú.
- Valenzuela, N., Buentello, C., Alanis, L., & Villareal V. (2019). La atención al cliente, el servicio, el producto y el precio como variables determinantes de la satisfacción del cliente en una pyme de servicios. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 6(2), 18–24.
- Vargas, M., & Aldana, L. (2014). *Calidad y servicio: Conceptos y herramientas*. Universidad de La Sabana.
- Veliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén*. Tesis para obtener el grado de maestro. Universidad Cesar Vallejo.
- Wasswa, N. (2022). *Gestión de la prestación de servicios y satisfacción del cliente (Spanish Edition)*. Ediciones Nuestro Conocimiento.
- Yuni, J., & Urbano, C. (2021). *Metodología y Técnicas para Investigar*:

Recursos para la elaboración de proyectos, análisis de datos y redacción científica. Ariel Publisher.

Zeithaml (2022). *Services Marketing (Canadian Edition) by Valarie*. McGraw-Hill Ryerson Higher Education.

Zeithaml, V., Parasuraman, A. & Berry, L. (1993). *Calidad Total en la Gestión de Servicio*. Madrid: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas- Ancash 2022							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1/Independiente: La calidad de servicio				
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	Existe una relación significativa entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos
			Fiabilidad	Tiempo	1-5	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Inadecuado [26-46] Regular [47-65] Adecuado [66-85]
			Seguridad	Confianza	6-10		
			Elementos tangibles	Lo que sirve para brindar un buen servicio	11-15		
			Empatía	Actitud	6-20		
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2/Dependiente: Satisfacción de los usuarios				
a) ¿Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022?	a) Analizar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	a) Existe una relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	Sensibilidad	Atención	1-24	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Inadecuado [26-46] Regular [47-65] Adecuado [66-85]
			Dimensiones	Indicadores	Ítems		
b) ¿Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022?	b) Indicar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	b) Existe una relación significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	Expectativas	La atención percibida en relación al servicio	1-8	Ordinal Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) siempre (5)	Inadecuado [26-46] Regular [47-65] Adecuado [66-85]
			Experiencia	Experiencia en relación al servicio	9-16		
			Satisfacción	Satisfacción en relación al servicio	17-21		

c) ¿Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022?	c) Evidenciar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	c) Existe una relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	-Lealtad	- Recomendación del servicio	22		
d) ¿Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022?	d) Demostrar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	d) Existe una relación significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.					
e) ¿Existe relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022?	e) Evidenciar la relación entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.	e) Existe una relación significativa entre la sensibilidad y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash 2022.					
Diseño de investigación:		Población y Muestra:		Técnicas e instrumentos:		Método de análisis de datos:	
<p>Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Nivel: Correlacional. Diseño: No experimental, de corte transversal.</p>		<p>Población: La investigación considera como población a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas en el año 2022, según Censo 2017 del INEI. Tipo de muestreo: El método será Probabilístico. Tamaño de muestra: se tendrá en cuenta el número de personas que se encuentren en el rango de 18-59 años quienes son los que acuden con más frecuencia a la municipalidad</p> $n = \frac{N z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}{(N-1)e^2 + z_{\alpha/2}^2 P(1-P)}$		<p>Variable 1: Calidad de servicio Técnica: Encuesta Instrumento: cuestionario virtual Autor: Oro Milla Cynthia Yojhana</p> <p>Variable 2: Satisfacción de los usuarios. Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario virtual Autor: Oro Milla Cynthia Yojhana</p>		<p>Estadística descriptiva: Los datos se agruparán en niveles de acuerdo a los rangos establecidos, los resultados se presentarán en tablas de frecuencias y gráficos estadísticos.</p> <p>Estadística inferencial: Se usará la prueba de correlación de Spearman</p>	

Anexo 2. Tabla de operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicador	Escala de medición
Variable Independiente Calidad de servicio	Vargas, M., & Aldana, L. (2014). En cuanto a la calidad enfocada a la atención al cliente, está enfocada en un conjunto de estrategias que garantizan la plena satisfacción de un cliente.	Contreras, A. (2022), la calidad en cuanto a un servicio viene a ser la diferencia que existe entre la expectativa y la realidad que tiene un individuo sobre un bien o servicio que recibe.	- Fiabilidad -Sensibilidad -Seguridad -Empatía -Elementos tangibles	-Tiempo -Atención - Confianza -Actitud -Lo que sirve para brindar un buen servicio.	Ordinal
Variable Dependiente Satisfacción de los usuarios	Darder (2012), en cuanto a la satisfacción, está muy relacionada a la percepción que tiene el cliente y también la evaluación que este realice acerca del servicio que recibe.	Wasswa (2022) define como el cumplimiento de las expectativas que tiene un sujeto, a, además la satisfacción debe derivar en el bienestar y sobre todo placer que tiene el sujeto de un producto o servicio.	-Expectativas -Experiencia -Satisfacción -Lealtad	-La atención percibida en relación al servicio -Experiencia en relación al servicio -Satisfacción en relación al servicio -Recomendación del servicio	Ordinal

Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



Caraz 16 de Mayo del 2022

Sr:

Esteban Zósimo Florentino Tranca

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS

Asunto: Permiso para recoger información con los instrumentos de investigación y autorización para el uso de la razón social de la institución que representa.

Yo, Cynthia Yojhana Oro Milla, con DNI 72211450, domiciliado en la Urb. San Miguel Chico Tambo Viejo S/N, con correo electrónico cynthiayojhana@gmail.com y número de celular 977295933.

Tengo el agrado de dirigir la presente para saludarlo y presentarme como estudiante de Pos Grado de la Universidad Cesar Vallejo, para solicitar y tenga la amabilidad de autorizar y concederme el permiso, para el recojo de información y facilidades, como es el caso del uso de la razón social de la institución para mi proyecto de investigación.

Dicha petición obedece a un trabajo netamente académico titulado: "**La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2022**", que servirá para completar la investigación para el respectivo título de Magister en Gestión Pública de la UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO S.A.C.

Esperando la pronta respuesta favorable a esta solicitud de carácter de investigación y académica, a su vez aprovecho para reiterarle mi agradecimiento por su atención.

Atentamente,

Cynthia Oro Milla

DNI: 72211450

**AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN
LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES**

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20146925767
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS	
Nombre del Titular o Representante legal:	
JEFE DE LA UNIDAD DE POTENCIAL HUMANO	
Nombres y Apellidos	DNI:
TAMARIZ GARCIA JEAN PAUL	70570142

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo ^(*), autorizo [], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas	
Nombre del Programa Académico:	
Maestría en Gestión Pública	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Cynthia Johana Oro Milla	72211450

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:


 Tamariz Jean Paul Garcia
 JEFE DE LA UNIDAD DE POTENCIAL HUMANO

(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.



AUTORIZACIÓN

Que, mediante el presente documento, se autoriza a la Srta. **ORO MILLA CYNTHIA YOJHANA**, identificada con DNI N° **72211450**, para que haga uso de la razón Social de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz; uso que será exclusivamente para su Proyecto de Investigación académica Titulado: **"La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas 2022"**.

Se expide la presente AUTORIZACIÓN a solicitud de la interesada, según expediente N° 000003789-2022, para los fines estrictamente prescritos.

Caraz, 24 de Mayo de 2022.

C.C.
Archivo.

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS - CARAZ

Bach. Leon Paul Tomadre Garcia
JEFE DE UNIDAD DE POTENCIAL HUMANO



**Municipalidad Provincial de Huaylas - Caraz
Gerencia de Administración y Finanzas
Unidad de Potencial Humano**

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Caraz, 06 de julio del 2022.

CARTA N° 0121-2022-MPhy/06.31

Srta:

ORO MILLA CYNTHIA

San Miguel Chico S/N, Ciudad de Caraz

PRESENTE.-

Asunto : **Encuestas de Investigación**
Referencia : Expediente N° 00004994-2022

Es grato dirigirme a usted, a fin de comunicarle que mediante documento de la referencia, solicita permiso para realizar unas encuestas de investigación, a los usuarios de la Municipalidad; al respecto debo precisarle que se ha tomado conocimiento de su pedido y se le recomienda que las encuestas a los usuarios deberá ser exclusivamente como parte de su estudio de campo y en temas de "Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas - Ancash".

Sin otro particular, le reitero las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

Cc: Archivo


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS - CARAZ
Boch. Jhon Paul Torres García
JEFE DE LA UNIDAD DE POTENCIAL HUMANO



CUESTIONARIO

Genero:

Masculino

Femenino

Cuestionario dirigido a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas

Donde:

1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Casi siempre 5. Siempre

VARIABLE N° 1: CALIDAD DE SERVICIO

Nº	DIMENSIÓN: FIABILIDAD	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido a lo establecido en el TUPA.					
2	Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo.					
3	Considera adecuada la información sobre los servicios que ofrece la municipalidad.					
4	Considera que los trabajadores brindan confianza y disposición para atenderlo, en la Municipalidad.					
5	Considera que sus dudas fueron resueltas por los trabajadores de manera satisfactoria.					
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
6	El personal de la municipalidad inspira confianza por su comportamiento y actitud.					
7	Siente seguridad en la actuación del personal de la municipalidad y a las respuestas de sus trámites.					
8	El personal de la municipalidad demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.					
9	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal de la municipalidad le brinda una respuesta rápida y oportuna.					
10	Considera que el trabajador que lo atendió posee cualidades positivas para el desempeño de su cargo					
	DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES					
11	La municipalidad cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.					
12	La infraestructura e instalaciones físicas de la municipalidad son adecuadas y cómodas para la atención.					

13	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.					
14	Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos					
15	Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados					
	DIMENSIÓN: EMPATIA					
16	Considera usted que el personal de trámite e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas, en la municipalidad.					
17	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad, en la municipalidad.					
18	Cree usted que los horarios de atención son flexibles y dinámicos, en la municipalidad.					
19	Considera usted que el personal tiene la capacidad de tratar al usuario, en la municipalidad					
20	El personal de la municipalidad muestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.					
	DIMENSIÓN: SENSIBILIDAD					
21	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad, da adecuada atención al usuario, al momento de una consulta.					
22	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés de resolver su problema.					
23	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad desempeñan profesionalmente su servicio brindado a usted.					
24	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad responden profesionalmente a un pedido o duda que tenga el usuario.					

VARIABLE N° 02: SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS	1	2	3	4	5
1	Considera usted que el servicio al público que le brindaron los trabajadores es adecuado					
2	Considera usted que el servicio de la entidad es burocrático.					
3	Considera usted que se resolvieron sus demandas de manera oportuna.					
4	Considera usted que se priorizó su solicitud.					
5	Considera usted que sus solicitudes son resueltas de manera eficiente					
6	Considera usted que los trabajadores muestran interés en brindarle soluciones a sus solicitudes					
7	Considera usted que el servicio que le brindaron se realizó en un tiempo adecuado					
8	Considera usted que las solicitudes se diligencian de manera adecuada					
	DIMENSIÓN: EXPERIENCIA					
9	Considera usted que sus solicitudes son atendidas en todas las oportunidades					
10	Considera usted que el servicio que recibió cumplió sus expectativas y necesidades					
11	Considera usted que los trabajadores conocen las principales necesidades de los usuarios					
12	Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos suficientes para resolver sus consultas					
13	Considera usted que la entidad tiene los horarios adecuados para la atención a los usuarios					
14	Considera usted que los trabajadores se preocupan por atender sus necesidades específicas					
15	Considera usted que los trabajadores le tratan con amabilidad					
16	Considera usted que los trabajadores le transmiten confianza					
	DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN					
17	Considera usted que cuando realiza un trámite en la municipalidad se siente satisfecho					
18	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la municipalidad					
19	Considera usted que el tiempo que se demoró su trámite es el correcto					
20	Considera usted que el trato que recibió es el adecuado y satisfactorio.					
21	Considera usted que el lugar que se encuentra el establecimiento es el adecuado					
	DIMENSIÓN: LEALTAD					
22	¿Recomendaría a alguna persona los servicios brindados por la municipalidad?					

Fecha: _____

Muchas Gracias por su disponibilidad

LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS



cynthiayojhana@gmail.com

(no compartidos) [Cambiar de cuenta](#)



*Obligatorio

¿Está Ud. dispuesto a completar el cuestionario que le presentaré a continuación? Si es así, por favor haga clic en el botón respectivo *

ACEPTO

NO ACEPTO



1. Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido a lo establecido en el TUPA *

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre

2. Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo *

- Nunca
- Casi nunca
- Algunas veces
- Casi siempre
- Siempre



Lima, 30 de mayo de 2022

Carta P. 0578-2022-UCV-EPG-SP

ESTEBAN ZOSIMO FLORENTINO TRANCA
Alcalde
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAYLAS

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a **ORO MILLA CYNTHIA YOJHANA**; identificado(a) con DNI/CE N° 72211450 y código de matrícula N° 7002666703; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA en modalidad semipresencial del semestre 2022-I quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO(A), se encuentra desarrollando el trabajo de investigación (tesis) titulado:

La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas-2022

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

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

Atentamente,

MBA. Ruth Angélica Chicana Becerra
Coordinadora General de Programas de Posgrado Semipresenciales
Universidad César Vallejo

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido a lo establecido en el TUPA.	X		X		X		
2	Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo.	X		X		X		
3	Considera adecuada la información sobre los servicios que ofrece la municipalidad.	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores brindan confianza y disposición para atenderlo, en la municipalidad.	X		X		X		
5	Considera que sus dudas fueron resueltas por los trabajadores de manera satisfactoria.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD								
6	El personal de la municipalidad inspira confianza por su comportamiento y actitud.	X		X		X		
7	Siente seguridad en la actuación del personal de la municipalidad y a las respuestas de sus trámites.	X		X		X		
8	El personal de la municipalidad demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	X		X		X		
9	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal de la municipalidad le brinda una respuesta rápida y oportuna.	X		X		X		
10	Considera que el trabajador que lo atendió posee cualidades positivas para el desempeño de su cargo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
11	La municipalidad cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.	X		X		X		
12	La infraestructura e instalaciones físicas de la municipalidad son adecuadas y cómodas para la atención.	X		X		X		
13	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.	X		X		X		
14	Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos	X		X		X		
15	Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
16	Considera usted que el personal de trámite e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas, en la municipalidad.	X		X		X		
17	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad, en la municipalidad.	X		X		X		

18	Cree usted que los horarios de atención son flexibles y dinámicos, en la municipalidad.	X		X		X	
19	Considera usted que el personal tiene la capacidad de tratar al usuario, en la municipalidad	X		X		X	
20	El personal de la municipalidad muestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: SENSIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
21	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad, da adecuada atención al usuario, al momento de una consulta.	X		X		X	
22	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés de resolver su problema.	X		X		X	
23	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad desempeñan profesionalmente su servicio brindado a usted.	X		X		X	
24	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad responden profesionalmente a un pedido o duda que tenga el usuario.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: *Agama Tamayo Giovanni Nicolai* DNI: 32301595

Especialidad del validador: *Estado Pública*

Agama Tamayo Giovanni Nicolai
DNI 32301595

Caraz, 16 de mayo del 2022

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS								
1	Considera usted que el servicio al público que le brindaron los trabajadores es adecuado	X		X		X		
2	Considera usted que el servicio de la entidad es burocrático.	X		X		X		
3	Considera usted que se resolvieron sus demandas de manera oportuna.	X		X		X		
4	Considera usted que se priorizó su solicitud.	X		X		X		
5	Considera usted que sus solicitudes son resueltas de manera eficiente	X		X		X		
6	Considera usted que los trabajadores muestran interés en brindarle soluciones a sus solicitudes	X		X		X		
7	Considera usted que el servicio que le brindaron se realizó en un tiempo adecuado	X		X		X		
8	Considera usted que las solicitudes se diligencian de manera adecuada	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA								
9	Considera usted que sus solicitudes son atendidas en todas las oportunidades	X		X		X		
10	Considera usted que el servicio que recibió cumplió sus expectativas y necesidades	X		X		X		
11	Considera usted que los trabajadores conocen las principales necesidades de los usuarios	X		X		X		
12	Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos suficientes para resolver sus consultas	X		X		X		
13	Considera usted que la entidad tiene los horarios adecuados para la atención a los usuarios	X		X		X		
14	Considera usted que los trabajadores se preocupan por atender sus necesidades específicas	X		X		X		
15	Considera usted que los trabajadores le tratan con amabilidad	X		X		X		
16	Considera usted que los trabajadores le transmiten confianza	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN								
17	Considera usted que cuando realiza un trámite en la municipalidad se siente satisfecho	X		X		X		
18	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la municipalidad	X		X		X		

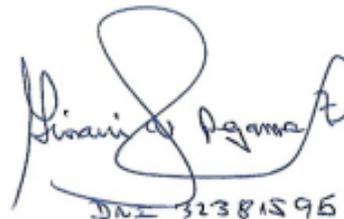
19	Considera usted que el tiempo que se demoró su trámite es el correcto	X		X		X	
20	Considera usted que el trato que recibió es el adecuado y satisfactorio.	X		X		X	
21	Considera usted que el lugar que se encuentra el establecimiento es el adecuado	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: LEALTAD	Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Recomendaría a alguna persona los servicios brindados por la municipalidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: *Regina Tamayo Giovan Nicolai* DNI: 32381595

Especialidad del validador: *Gestión Pública*


DNI 32381595

Caraz, 16 de mayo del 2022

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido a lo establecido en el TUPA.	✓		✗		✗		
2	Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo.	✗		✗		✗		
3	Considera adecuada la información sobre los servicios que ofrece la municipalidad.	✗		✗		✗		
4	Considera que los trabajadores brindan confianza y disposición para atenderlo, en la municipalidad.	✗		✗		✗		
5	Considera que sus dudas fueron resueltas por los trabajadores de manera satisfactoria.	✗		✗		✗		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD								
6	El personal de la municipalidad inspira confianza por su comportamiento y actitud.	✗		✗		✗		
7	Siente seguridad en la actuación del personal de la municipalidad y a las respuestas de sus trámites.	✗		✗		✗		
8	El personal de la municipalidad demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	✗		✗		✗		
9	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal de la municipalidad le brinda una respuesta rápida y oportuna.	✗		✗		✗		
10	Considera que el trabajador que lo atendió posee cualidades positivas para el desempeño de su cargo	✗		✗		✗		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
11	La municipalidad cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.	✗		✗		✗		
12	La infraestructura e instalaciones físicas de la municipalidad son adecuadas y cómodas para la atención.	✗		✗		✗		
13	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.	✗		✗		✗		
14	Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos	✗		✗		✗		
15	Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados	✗		✗		✗		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
16	Considera usted que el personal de trámite e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas, en la municipalidad.	✗		✗		✗		
17	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad, en la municipalidad.	✗		✗		✗		

18	Cree usted que los horarios de atención son flexibles y dinámicos, en la municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Considera usted que el personal tiene la capacidad de tratar al usuario, en la municipalidad	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	El personal de la municipalidad muestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DIMENSIÓN 5: SENSIBILIDAD		SI	No	SI	No	SI	No
21	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad, da adecuada atención al usuario, al momento de una consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés de resolver su problema.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad desempeñan profesionalmente su servicio brindado a usted.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad responden profesionalmente a un pedido o duda que tenga el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Camones Rondán Raúl Amarildo

DNI: 32645550

Especialidad del validador: Gestión Pública

Caraz, 16 de mayo del 2022


Camones Rondán Raúl Amarildo
DNI 32645550.

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ²		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS								
1	Considera usted que el servicio al público que le brindaron los trabajadores es adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
2	Considera usted que el servicio de la entidad es burocrático.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
3	Considera usted que se resolvieron sus demandas de manera oportuna.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
4	Considera usted que se priorizó su solicitud.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
5	Considera usted que sus solicitudes son resueltas de manera eficiente	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
6	Considera usted que los trabajadores muestran interés en brindarle soluciones a sus solicitudes	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
7	Considera usted que el servicio que le brindaron se realizó en un tiempo adecuado	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
8	Considera usted que las solicitudes se diligencian de manera adecuada	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA								
9	Considera usted que sus solicitudes son atendidas en todas las oportunidades	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
10	Considera usted que el servicio que recibió cumplió sus expectativas y necesidades	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
11	Considera usted que los trabajadores conocen las principales necesidades de los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
12	Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos suficientes para resolver sus consultas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
13	Considera usted que la entidad tiene los horarios adecuados para la atención a los usuarios	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
14	Considera usted que los trabajadores se preocupan por atender sus necesidades específicas	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
15	Considera usted que los trabajadores le tratan con amabilidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
16	Considera usted que los trabajadores le transmiten confianza	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN								
17	Considera usted que cuando realiza un trámite en la municipalidad se siente satisfecho	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		
18	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la municipalidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		

19	Considera usted que el tiempo que se demoró su trámite es el correcto	X		X		X	
20	Considera usted que el trato que recibió es el adecuado y satisfactorio.	X		X		X	
21	Considera usted que el lugar que se encuentra el establecimiento es el adecuado	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: LEALTAD	X		X		X	
22	¿Recomendaría a alguna persona los servicios brindados por la municipalidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Camones Rondán Raul Amarildo DNI: 32645550

Especialidad del validador: Gestión Pública

Caraz, 16 de mayo del 2022


 Camones Rondán Raul Amarildo
 DNI 32645550

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD								
1	Considera usted que el servicio solicitado se realizó concordante a lo establecido a lo establecido en el TUPA.	X		X		X		
2	Considera que los trabajadores tienen materiales adecuados para desempeñar su trabajo.	X		X		X		
3	Considera adecuada la información sobre los servicios que ofrece la municipalidad.	X		X		X		
4	Considera que los trabajadores brindan confianza y disposición para atenderlo, en la municipalidad.	X		X		X		
5	Considera que sus dudas fueron resueltas por los trabajadores de manera satisfactoria.	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD								
6	El personal de la municipalidad inspira confianza por su comportamiento y actitud.	X		X		X		
7	Siente seguridad en la actuación del personal de la municipalidad y a las respuestas de sus trámites.	X		X		X		
8	El personal de la municipalidad demuestra conocimientos suficientes para absolver sus dudas.	X		X		X		
9	Cuando se le presenta una consulta o duda, el personal de la municipalidad le brinda una respuesta rápida y oportuna.	X		X		X		
10	Considera que el trabajador que lo atendió posee cualidades positivas para el desempeño de su cargo	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: ELEMENTOS TANGIBLES								
11	La municipalidad cuenta con equipos y materiales de aspecto moderno, para la respuesta eficiente.	X		X		X		
12	La infraestructura e instalaciones físicas de la municipalidad son adecuadas y cómodas para la atención.	X		X		X		
13	Los elementos materiales (folletos, reportes y similares) son comprensibles.	X		X		X		
14	Los equipos que utilizan los trabajadores de la municipalidad son modernos.	X		X		X		
15	Los materiales de la municipalidad en el ámbito informativo y de servicios son adecuados	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: EMPATIA								
16	Considera usted que el personal de trámite e informes tiene la capacidad para poder resolver sus dudas, en la municipalidad.	X		X		X		
17	Considera usted que la atención es personalizada y cumple con los protocolos de bioseguridad, en la municipalidad.	X		X		X		

18	Cree usted que los horarios de atención son flexibles y dinámicos, en la municipalidad.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
19	Considera usted que el personal tiene la capacidad de tratar al usuario, en la municipalidad	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
20	El personal de la municipalidad muestra amabilidad y cortesía al momento de atenderlo.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
DIMENSIÓN 5: SENSIBILIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
21	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad, da adecuada atención al usuario, al momento de una consulta.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
22	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad muestran un sincero interés de resolver su problema.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
23	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad desempeñan profesionalmente su servicio brindado a usted.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
24	Cree usted que los trabajadores de la municipalidad responden profesionalmente a un pedido o duda que tenga el usuario.	<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: CRUZ LUNA Wilson Uribe

DNI: 41165845

Especialidad del validador: Gestión Pública

Caraz, 16 de mayo del 2022



CRUZ LUNA Wilson Uribe

DNI: 41165845

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: EXPECTATIVAS								
1	Considera usted que el servicio al público que le brindaron los trabajadores es adecuado	X		X		X		
2	Considera usted que el servicio de la entidad es burocrático.	X		X		X		
3	Considera usted que se resolvieron sus demandas de manera oportuna.	X		X		X		
4	Considera usted que se priorizó su solicitud.	X		X		X		
5	Considera usted que sus solicitudes son resueltas de manera eficiente	X		X		X		
6	Considera usted que los trabajadores muestran interés en brindarle soluciones a sus solicitudes	X		X		X		
7	Considera usted que el servicio que le brindaron se realizó en un tiempo adecuado	X		X		X		
8	Considera usted que las solicitudes se diligencian de manera adecuada	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: EXPERIENCIA								
9	Considera usted que sus solicitudes son atendidas en todas las oportunidades	X		X		X		
10	Considera usted que el servicio que recibió cumplió sus expectativas y necesidades	X		X		X		
11	Considera usted que los trabajadores conocen las principales necesidades de los usuarios	X		X		X		
12	Considera usted que los trabajadores poseen conocimientos suficientes para resolver sus consultas	X		X		X		
13	Considera usted que la entidad tiene los horarios adecuados para la atención a los usuarios	X		X		X		
14	Considera usted que los trabajadores se preocupan por atender sus necesidades específicas	X		X		X		
15	Considera usted que los trabajadores le tratan con amabilidad	X		X		X		
16	Considera usted que los trabajadores le transmiten confianza	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: SATISFACCIÓN								
17	Considera usted que cuando realiza un trámite en la municipalidad se siente satisfecho	X		X		X		
18	Se siente satisfecho con los servicios brindados por la municipalidad	X		X		X		

19	Considera usted que el tiempo que se demoró su trámite es el correcto	X		X		X	
20	Considera usted que el trato que recibió es el adecuado y satisfactorio.	X		X		X	
21	Considera usted que el lugar que se encuentra el establecimiento es el adecuado	X		X		X	
	DIMENSIÓN 4: LEALTAD	Si	No	Si	No	Si	No
22	¿Recomendaría a alguna persona los servicios brindados por la municipalidad?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: CRUZ LUNA Wilson Uribe

DNI: 41165845

Especialidad del validador: Gestión Pública

Caraz, 16 de mayo del 2022


 CRUZ LUNA Wilson Uribe
 DNI: 41165845



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huaylas-Ancash 2022", cuyo autor es ORO MILLA CYNTHIA YOJHANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 07 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PAREDES VASQUEZ KARINA LISSET DNI: 41451494 ORCID 0000-0001-8295-3726	Firmado digitalmente por: KLPAREDESV el 07-08- 2022 08:48:17

Código documento Trilce: TRI - 0398299