



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la  
Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, Región  
Cusco, 2021

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciado en Administración

**AUTORA:**

Bach. Deisy Sofía Chsalla Carrillo (ORCID: 0000-0003-2044-9676)

**ASESOR:**

Mg. Luís Enrique Dios Zarate (ORCID: 0000-0003-0176-0047)

**LINEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Procesos

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

Brindó este trabajo especialmente a DIOS, por haberme dado la vida y permitirme al haber llegado hasta este momento tan significativo de mi formación profesional, a mis padres y en especial a mi hijo por ser el pilar más trascendental y por demostrarme siempre su cariño y apoyo ilimitado, para lograr esta meta tan significativa de mi vida.

**Deisy Sofía Chsalla Carillo**

## **AGRADECIMIENTO**

Le retribuyo a DIOS por haberme conducido y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Presentación y Antonia por apoyarme en todo momento, por los valores inculcados, y por disfrutar dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida. Sobre todo por ser una excelente ejemplo de vida a seguir.

**Deisy Sofía Chsalla Carillo**

## ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenido .....	iv
Índice de tablas .....	vi
Índice de figuras .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	10
II.MARCO TEÓRICO .....	10
III. METODOLOGÍA. ....	50
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	50
3.2 Variables y operacionalización .....	51
3.3 Población, muestra y muestreo .....	52
3.3.3 Muestreo .....	54
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	55
3.5 Procedimientos .....	57
3.6 Método de análisis de datos.....	57
3.7 Aspectos éticos .....	57
VI. RESULTADOS .....	50

V. DISCUSIÓN .....	50
VI. CONCLUSIONES.....	50
VII. RECOMENDACIONES .....	50
ANEXOS .....	50
Referencias.....	51
Anexos.....	50

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1:</b> Numero de posibles usuarios del Municipio Distrital de Challabamba..	53
<b>Tabla 2:</b> Confiabilidad de los instrumentos de las variables de estudio .....	56
<b>Tabla 3:</b> Distribución de muestra según la calidad de servicio del municipio distrital de Challabamba. ....	50
<b>Tabla 4:</b> Resultados de la dimensión elementos tangibles. ....	51
<b>Tabla 5:</b> Resultados según la dimensión competencias personales.....	50
<b>Tabla 6:</b> Resultados según la dimensión seguridad .....	51
<b>Tabla 7:</b> Distribución de muestra según la satisfacción del usuario.....	52
<b>Tabla 8:</b> Resultados según la dimensión expectativa .....	50
<b>Tabla 9:</b> Resultados según la dimensión rendimiento percibido.....	50
<b>Tabla 10:</b> Resultados de tabla cruzada de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios. ....	50
<b>Tabla 11:</b> Resultados de tabla cruzada de las relaciones entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios .....	51
<b>Tabla 12:</b> Resultados de tabla cruzada de las relaciones entre la dimensión competencias personales y la satisfacción de los usuarios .....	52
<b>Tabla 13:</b> Resultados de tabla cruzada de las relaciones entre la dimensión competencias seguridad y la satisfacción de los usuarios. ....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Calidad de servicio en el municipio distrital de Challabamba .....	50
<b>Figura 2:</b> Dimensión elementos tangibles de calidad de servicio .....	51
<b>Figura 3:</b> Dimensión seguridad de calidad de servicio .....	51
<b>Figura 4:</b> Satisfacción de los usuarios del municipio distrital de Challabamba....	52
<b>Figura 5:</b> Dimensión expectativa de calidad de servicio .....	50
<b>Figura 6:</b> Dimensión rendimiento percibido .....	50

## RESUMEN

La investigación tuvo por objetivo general determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba – Cusco. Metodológicamente se basó en un estudio de tipo aplicada, de alcance descriptivo correlacional con diseño no experimental; la muestra estuvo conformado por 111 usuarios que asistieron los tres primeros meses. Los resultados se interpretaron de acuerdo a la prueba estadística Tau be de Kendall, donde el 51.4% de los usuarios indican que la calidad de servicio es bueno, asimismo un 67.6% argumenta estar satisfecho; respecto a los objetivos específicos se concluye que los elementos tangibles tienen una relación moderada con la satisfacción del usuario con una significancia de 0.510, asimismo las competencias profesionales de los trabajadores tienen una relación moderada con la satisfacción de usuario con una significancia de 0.544, también la seguridad es un elemento que se relaciona moderadamente con la satisfacción del usuario con una significancia de 0.566, para finalizar queda indicar que la calidad de servicio tiene una relación directa y moderada con la satisfacción del usuario, con una significancia de 0.575; por lo que en todos los casos se aceptan la hipótesis alternas y se rechazan la hipótesis nulas.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, Satisfacción, usuario, Municipalidad, Dimensión.

## ABSTRACT

The general objective of the research was to determine the degree of relationship between the quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Challabamba - Cusco. Methodologically, it was based on an applied study, with a descriptive correlational scope with a non-experimental design; the sample consisted of 111 users who attended the first three months. The results were interpreted according to Kendall's Tau be statistical test, where 51.4% of users indicate that the quality of service is good, and 67.6% claim to be satisfied; Regarding the specific objectives, it is concluded that the tangible elements have a moderate relationship with user satisfaction with a significance of 0.510, likewise the professional skills of the workers have a moderate relationship with user satisfaction with a significance of 0.544, also the security is an element that is moderately related to user satisfaction with a significance of 0.566, to conclude it remains to indicate that the quality of service has a direct and moderate relationship with user satisfaction, with a significance of 0.575; therefore, in all cases the alternative hypotheses are accepted and the null hypotheses are rejected.

**Keywords:** Quality of service, Satisfaction, user, Municipality, Dimensi

## I. INTRODUCCIÓN

En un país como el Perú, la diversidad de empresas tanto públicas y privadas, aún no logran entender que el cliente usuario, es aquel individuo que sustenta el ingreso, funcionamiento de estas, inclusive en el caso de empresas públicas municipales sirven para la asignación presupuestal de acuerdo con el número de habitantes que tienen, cuanto más numerosos son acceden a mayor asignación presupuestal. Por otro lado, en la actualidad los usuarios dejan de ser simples administrados, conformistas, pasando a ser individuos que saben que si ellos cumplen con el pago de sus obligaciones tributarias frente a la municipalidad; en consecuencia, frente a esta realidad exigen además servicios de calidad, una ágil y pronta atención. Así, la gestión pública realiza sus mejores esfuerzos por ofrecer un servicio pleno, basado en lograr usuarios felices y contentos. Un municipio para lograr sus objetivos de servicio social establece una serie de medidas, donde se generan varios retos por cumplir, para eso es necesario contar con información y criterio de uno mismo. Actualmente en los municipios se ofrecen dos tipos de calidad, la programada y la calidad esperada. Cuando estos tipos de calidad, delimitadas la primera ofrecida o programada por la municipalidad y por otra parte la calidad ansiada por los ciudadanos, no concuerdan, existe un disloque que no permite llegar a compensar las expectativas de los ciudadanos, nos encontraremos con la realidad llamada: “insatisfacción de los usuarios”, si coincidieran ambos conceptos podremos decir que se ha logrado compensar las carencias y requerimientos de los ciudadanos.

En la municipalidad distrital de Challabamba, se evidencia una serie de falencias respecto a la satisfacción de parte de los usuarios, quienes como entes activos y colaborativos de un distrito evidencian que, para elaborar los presupuestos participativos, no se priorizan las necesidades más apremiantes que aquejan a los habitantes del distrito; puesto que existen razones muy fundamentales como la reducción de sus presupuestos para obras y proyectos. Asimismo, existe escasa o nula comunicación entre las autoridades y sus usuarios, que desconocen la problemática que tienen al momento de ejecutar y cumplir con las exigencias de los habitantes de la zona, comunicándoles las razones por que

no se cumple las expectativas del usuario. Así también el desempeño laboral de los servidores del municipio, es pésimo ya que las exigencias hechas por los ciudadanos no fueron cumplidas en las fechas establecidas. Este tipo de actuaciones se debe a que el principio de autoridad dentro de las instituciones públicas no se encuentra claras, es decir los servidores no conocen con claridad cuáles son sus funciones y deberes dentro de la institución; lo que hace que cualquier requerimiento que el usuario realice demore más de la cuenta. Por otro lado, la falta de capacitación de estos colaboradores en cuanto a la atención no les permite expresar sus competencias blandas, por lo que es necesario que el municipio antes de contratar un personal no solo debe fijarse en el currículum sino más bien en sus habilidades humanas.

Este tipo de problemáticas no solo ocurren en la municipalidad en estudio sino también se refleja en la investigación de (Huancollo, 2018) quien entre sus resultados muestran que el 94.39% de los usuarios perciben la calidad del servicio como medio, debido a que los colaboradores de dicha municipalidad si ponen practica los diferentes aspecto que conforman esta variable pero que no llegan a alcanzar sus expectativas comparado con otros instituciones del estado a los que acudieron, el 4.81 % de los usuarios consideran que si existe un alta calidad de servicio en dicha municipalidad y finalmente el 3% indico que no considera la atención de los colaboradores ni los demás aspectos como un servicio de calidad; en cuanto a la variable satisfacción de los usuarios un 95.19% de la población están satisfechos con el servicio que les brinda la municipalidad, aunque no totalmente ya que el nivel que presenta es medio, seguido del nivel bajo con un 18 %.

Respecto a la problemática encontrada se plantea como problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021? Entre los problemas específicos se plantea ver ¿cuál es la relación de las dimensiones elementos tangibles, competencias personales y seguridad con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021?

La investigación se justifica en los aspectos teóricos, puesto que versan sobre la importancia que tienen las teorías de la administración y la gestión municipal, para poder aproximarnos a una realidad fáctica tratando de demostrar que las variables a investigar son importantes para futuras gestiones municipales. Asimismo, la investigación tiene sustento metodológico ya que en el ámbito del distrito de Challabamba y a nivel local este estudio según su naturaleza es la primera investigación que se desarrolla; por lo que en la investigación los cuestionarios serán construidos de acuerdo a la realidad que se refleja en la municipalidad. Estos instrumentos de estudio serán tomados en consideración en aquellos estudios que tengan como entidad de análisis a los municipios. Entre tanto es de carácter práctico ya que los resultados permitirán solucionar un problema real como es el deficiente nivel de satisfacción de usuarios en municipios.

Como objetivos generales se tiene determinar el grado de relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021. Como específicos se tiene determinar el grado de relación entre elementos tangibles satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021, Determinar el grado de relación entre competencias personales y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021.

La hipótesis general planteada es: la calidad del servicio tiene relación moderada y directa con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021. Como hipótesis específicas se tienen: Los elementos tangibles se relacionan moderada y directa con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021. Las competencias personales se relacionan moderada y directa con la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021. La seguridad se relaciona

moderada y directa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco 2021.

## II.MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordarán trabajos de investigación anteriores, que guarden relación con la presente propuesta entre ellos se tiene el estudio realizado por Pardo (2019) cuyo objetivo fue precisar la relación entre calidad de servicio y satisfacción, bajo diferentes perspectivas y enfoques los cuales se plasmaron en las diferentes componentes de dicho estudio. La metodología indica que el diseño de la investigación es no experimental, pues no hubo manipulación, asimismo el tipo de investigación fue básica. Los resultados muestran que la dimensión fiabilidad para un 67.4 % de los trabajadores es bueno, pues se cumplen con el tiempo de trabajo estipulado, entre tanto un 32.6 % indican lo contrario. La capacidad de respuesta para un 69.4% se realiza de forma oportuna, rápida. En cuanto a la variable satisfacción del usuario el 75.8 % de la población indica que la municipalidad si respondió satisfactoriamente a sus quejas, además recibieron el servicio que esperaban, asimismo el personal fue capaz de brindarles las mejores soluciones a sus problemas, Por ende el 62.8% si percibe la calidad en la prestación del servicio y por ende se sienten satisfechos. Se concluyó que las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario se relacionan en diferentes aspectos importantes para la población.

Asimismo, Mamani (2019) ejecuto un estudio cuyo objetivo se fundamentó en encontrar la asociación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario en una entidad pública de villa el salvador. La parte metodológica de la investigación componen de alcance descriptiva correlacional, porque una vez entendido las variables se procedió a buscar la relación entre ellas, por ende, fue una investigación no experimental. Según los resultados la calidad del servicio obtiene una media de 2.65 en cuanto a la dimensión fiabilidad y el 2.62 en la capacidad de respuesta por parte de los trabajadores de la municipalidad, las dos medias difieren ligeramente pero se interpreta que la comunicación entre el usuario y el trabajador se da casi siempre, lo que significa que tienen un relación lineal, la media obtenida en la dimensión seguridad, empatía y elementos tangibles fueron del 2.85, 2.44, 2.67 respectivamente, de estos tres factores destaca la dimensión seguridad que indica que la calidad del servicio prestado cumple con la mayoría de

las expectativas del usuarios. Entre tanta satisfacción del usuario se explica con sus dimensiones rendimiento percibido con una media de 2.64 que indica que casi siempre se percibe la calidad del servicio, expectativas con una media de 2.79 esto quiere decir que los esfuerzos realizados por los trabajadores son valorados por los usuarios de manera positiva. La conclusión indica que la relación entre ambas variables es altamente relevante.

La investigación presentada por (Yucra & Sanchez, 2019) tuvo como objetivo determinar la existencia de vínculo entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de las Piedras, el método utilizado fue el deductivo e inductivo, estos métodos ayudan al investigador a obtener resultados más completos, basado en un diseño no experimental de alcance correlacional. Los resultados muestran que más del 50% de la población exactamente el 56.6% casi nunca percibe la calidad de servicio de dicha jurisdicción y el 43.4% solo lo percibe algunas veces, como se explica en esta investigación, en cuanto a la dimensión fiabilidad se resalta que el 27.9 % de la población nunca tuvo confianza en los servicios que se les brindo así también el 18% nunca pudo apreciar la sensibilidad de dicha municipalidad, en cuanto a la seguridad el 47.5% nunca se sintió seguro y confiado de la información proporcionada por los trabajadores de dicha municipalidad, así también el 36.9% casi nunca observo que los trabajadores sean empáticos con sus problemas, además en esta investigación se da a conocer sobre los elementos tangible que presenta una población así se tuvo que el 22.1% de la población casi nunca aprecia la calidad de las herramientas, materiales, activos muebles e inmuebles que posee la institución, en la investigación se concluyó que la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario de dicha jurisdicción, en general la prestación del servicio no es la más óptima.

Uno de los antecedentes internacionales es de Arias (2019) cuyo objetivo se basó en realizar un diagnóstico de la calidad de servicio que perciben los usuarios de la Municipalidad de Sucumbíos, metodológicamente el estudio se caracterizó por ser un estudio de alcance descriptivo, de diseño no experimental. Los resultados del estudio muestran que los participantes de la investigación en su mayoría estuvieron compuestos por usuarios de 26 y 35 años, la frecuencia con

que visitan es de 1 a 2 veces a la semana, asimismo los requerimientos de estos son cumplidos casi siempre, entre tanto las evidencias físicas muestran que el 51% de las instalaciones no cuentan con los servicios ofrecidos, por ende tampoco existe comodidad en cuanto al mobiliario y espacio; respecto a la fiabilidad se muestra que la presentación personal de los colaboradores de la municipalidad para un 41% no es bueno, asimismo no se sienten complacidos con los servicios que brindan, ya que demuestran poca capacitación en cuanto a la atención de los usuarios, respecto a la capacidad de respuesta se muestra que el 86% de los servidores públicos no son asertivos ni comunicativos; de la misma forma la empatía no se percibe adecuadamente ya que las atenciones son generalizadas. En cuanto a satisfacción se muestra que el 66% de los usuarios no se encuentran satisfechos en cuanto al costo que se paga por el servicio, aduciendo que esto es injusto. Concluyendo así que la calidad de servicio de esta Municipalidad es deficiente. (Arias, 2019)

Asimismo Espinoza, Hernández y Mayorga (2018) realizaron una investigación en Bucaramanga cuyo objetivo fue diagnosticar la situación real de satisfacción del usuario que concurren a este Municipio, metodológicamente la investigación fue de tipo descriptivo de diseño no experimental, la muestra estuvo compuesto por 67 usuarios de los cuales se obtuvo los siguientes resultados; de los 77 usuarios 48 concurren al servicio de laboratorio en su mayoría, 72 usuarios consideran que los tramites solicitados si son resueltos en su momento y a la vez son dadas con una agilidad oportuna, el tiempo de espera en su mayoría fue más de 10 minutos, 76 usuarios consideran que el trato dado es muy amable con una información clara y precisa. Concluyendo así que la satisfacción del usuario es buena dentro de esta entidad. (Espinoza, Hernández, & Mayorga, 2018)

Del mismo modo Mendoza, Sandoval y Sequeira (2018) realizaron una tesis cuyo objetivo fue analizar tanto la satisfacción como la calidad de servicio percibido por los usuarios, la metodología aplicada se basó en un enfoque mixto, de alcance descriptivo con diseño no experimental, la muestra del estudio fue de 114 usuarios.

Los resultados evidencian la gran mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio brindado en Puerto de Corinto, asimismo los servicios ofrecidos por este puerto son calificados como indiferentes, en cuanto a las dimensiones de las variables se evidencia que la dimensión percepción tuvo mayor valoración en comparación a otras dimensiones, seguida por las expectativas; entre tanto se muestra que la capacidad de respuesta es percibida como deficiente. Concluyendo así que la satisfacción laboral va de la mano con la calidad de servicio ofrecido en toda entidad. (Mendoza, Sandoval, & Sequiera, 2018)

La calidad de servicio se entiende como un conjunto de características y atributos que son propios de un producto o servicio, los cuales son necesarios para cubrir una necesidad específica, es decir estas características permiten que los productos o servicios se realicen apropiadamente. Asimismo según (Flores(b), 2014) está relacionada directamente con el producto final, mas no con los procedimientos que se realizaron para obtener el bien o servicio; Por su parte (Parasuraman, Zeithami, & Berry, 1988) mencionan que la calidad de servicio se identifica cuando el cliente realiza una comparación entre lo que deseaba y lo que recibió, de acuerdo a ello formara enunciados acerca de si el producto o servicio cumplió con sus expectativas o por el contrario no cumplió ni cubrió ninguna de ellas; para que la satisfacción del cliente supere sus expectativas de calidad, el servicio debe de ser más que adecuado y óptimo. Por su parte Larrea (2012) menciona que la calidad de servicio implica un sentimiento que se generan a través de la práctica repetitiva de actitudes positivas hacia uno mismo y hacia los demás; este valor no solo se da con el fin de satisfacer las carencias de los clientes; si no también para lograr una relación de fidelidad que permita mantener una relación de largo plazo; donde no solo sobresalga la definición o concepto de ganar y ganar. (Larrea, 2012)

Como dimensiones de calidad se servicio se toma en cuenta lo enunciado por (Mariño, Rubio, & Rodriguez, 2010), quienes de acuerdo al modelo de calidad de SERVQUAL de (Parasuraman, Zeithami, & Berry, 1988), adaptaron un instrumento que permite medir la calidad de servicio en municipios. Dentro de ellos

se encuentra 5 dimensiones: Elemento tangibles: esta dimensión está relacionado a los aspectos físicos como infraestructura, equipos, talento humano y material de comunicación, en este caso se realizaran las observaciones y se registrarán las condiciones actuales como se encuentran estos factores tangibles, muy necesarios e importantes para la atención a los usuarios.

Asimismo se tiene la fiabilidad esta dimensión está asociado a las competencias que posee el individuo en brindar un servicio fiable y cuidadosa; dentro de ello se debe revisar el cumplimiento y oportunidad de los servicios prestados a los usuarios del municipio; como parte de las funciones y obligaciones que tienen los colaboradores de las municipalidades. Capacidad de respuesta: dimensión que está asociado a la pericia y voluntad que poseen los colaboradores de la municipalidad en prestar ayuda rápida a los usuarios; asimismo debe ser tomado en cuenta al momento de realizar el trabajo de campo, por cuanto de ella dependerá en gran parte la satisfacción de las necesidades de los usuarios de los municipios distritales. Seguridad: está compuesto por los conocimientos, habilidades y atención mostrada por parte de los colaboradores para infundir credibilidad y confianza en los usuarios; por tratarse de zonas alejadas de la capital del departamento es posible que no se cuente con el personal idóneo y capacitado para dicho menester, pero esto es importante para dar oportunidad a los hijos de los usuarios a tener de realizar estudios sobre atención al público, del otro lado una capacitación constante y oportuna a los colaboradores actuales del municipio, para de esta forma asegurar la continuidad y atención segura y oportuna a los usuarios.

La quinta dimensión es la empatía que está relacionada al nivel de atención personalizado que realizan los colaboradores a los usuarios; los colaboradores de los municipios deberán ponerse en la situación de los usuarios, para poder comprender sus necesidades, expectativas y anhelos de recibir un servicio y trato adecuado de acuerdo a su condición económica y social. Para llevar a cabo esto se debe convocar a las personas más idóneas que tengan la capacidad de poder actuar en forma empática para de esa manera lograr lo que todos deseamos satisfacer nuestras de necesidades en forma oportuna, real y justa.

De todas las dimensiones consideradas en los párrafos anteriores, el presente caso de investigación, según las características particulares que tienen los municipios distritales en el ámbito de la región, solo se tomara en cuenta las siguientes dimensiones por aproximarse a una realidad actual. Los elementos tangibles que consideran la infraestructura, equipos, materiales, equipos de comunicación, facilidades de acceso a la información, aspectos físicos de las instalaciones, baños, equipos, distribución de toda la infraestructura en general, asimismo las competencias personales, donde se señala directamente a los colaboradores que trabajan en el municipio distrital cualquiera fuera su tipo o condición de trabajo, presteza, profesionalismo, cortesía, credibilidad y atención individualizada que debe ofrecer los colaboradores del municipio; así como los conocimientos especializados de las labores que realiza dentro, finalmente la seguridad donde se tomara en cuenta la existencia de dudas y riesgos, peligros en las instalaciones, traslados para la seguridad física de los usuarios, credibilidad y comunicación por parte de los colaboradores que laboran en el municipio.

Por otro lado, la variable satisfacción del usuario se fundamentó en los argumentos de (Kotler & Armstrong, 2014) quienes indican que la satisfacción es el valor que se da a un producto o servicio, luego de haber utilizado o adquirido (en este caso el servicio municipal) asimismo con esto se busca que el servicio concuerde con las expectativas del comprador o usuario. Otra manera de reflejar la satisfacción del individuo es el momento preciso en que se le brinda un bien o servicio como consecuencia de esto el individuo mostrara un sentimiento de bienestar y contento o por el contrario de disconformidad y enojo. Asimismo (Chipana, 2015) indica que la satisfacción es la aprobación que le da el usuario al servicio tangible o intangible prestado por una persona natural o jurídica, con la condición de que la actividad realizada por el prestador del servicio cubra alguna necesidad catalogada como necesaria e importante por el usuario.

Es decir el nivel de satisfacción estará en función a la importancia del cumplimiento o realización de dicha actividad para el usuario, quien estará dispuesto a pagar el precio indicado siempre y cuando se logre cumplir con todas sus expectativas e indicaciones, como es de entender los servicios pueden ser

directos o indirectos esto significa que se puede prestar acompañado por un producto físico o puede ser netamente intelectual en la que no interviene ninguna herramienta, solo los conocimientos de una persona capacitada en el tema, de cualquiera forma la satisfacción del usuario se reflejara en el producto final. Entre tanto (PromoNegocios, 2012), indica que la satisfacción del usuario se refleja cuando el bien o servicio adquirido es utilizado, puesto que es el momento en el cual el usuario emite afirmaciones positivas o negativas del producto o servicio, así mismo evalúa y compara si sus anteriores experiencias fueron mejores, iguales o peores que la actual, en base a ello llega a una conclusión de satisfacción o insatisfacción, este proceso solo dura un instante pero causa una multiplicidad de emociones que influyen en la conducta del usuario al momento de realizar compras.

La satisfacción de todo tipo de clientes está compuesta por tres elementos que hacen posible la medición de esta variable: expectativa, rendimiento percibido y nivel de satisfacción, según la naturaleza de la investigación solo se considerara las dos primeras dimensiones por ser de mucha importancia y relación al tema investigado en la municipalidad; el tercer elemento vendría a ser el resultado de las dos primeras sobre la evaluación de satisfacción o insatisfacción, en los municipios del ámbito nacional. La dimensión satisfacción (expectativa) viene ser criterio significativo que los usuarios obtienen al momento de recibir algo, producido por efecto de promesas, experiencias, sugerencias o recomendaciones de personas cercanas, de acuerdo a lo ofrecido por la competencia. Según (Kotler & Armstrong, 2014) se debe considerar las siguientes expectativas: Promesa del servicio recibido acerca de un bien o servicio que se brinda a los usuarios, promesa o ideas relacionadas a los servicios no especificados, niveles de comunicación boca-oreja (información), experiencia recibida por el servicio brindado. La dimensión rendimiento percibido está relacionado con lo percibido dentro de las instituciones en concordancia con las funciones laborales que realiza, teniendo en cuenta que un producto es satisfactorio cuando cumple con los parámetros específicos para su elaboración, en búsqueda de la lealtad a la empresa y competencia, para permanecer competitivas en el mercado hasta alcanzar la fidelización.

### **III. METODOLOGÍA.**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación.**

La investigación propuesta por su alcance amerita ser una investigación de tipo aplicada, debido a que sus resultados indican una cierta predicción entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario, donde la primera variable denominada causa es mejorada para generar cambios en la satisfacción de todos los usuarios asistentes a la entidad de estudio; por lo que se indica que es de carácter práctico. (Carrasco, 2008)

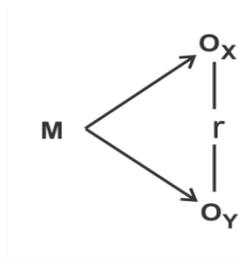
Así también se puede indicar que la investigación se basó en un estudio de enfoque cuantitativo, según (Hernandez & Mendoza, 2018) este enfoque se basa en la medición numérica, así también en desarrollar la prueba de hipótesis.

Por los objetivos propuestos en la investigación, el estudio es de alcance descriptivo correlacional, donde se buscó asociar la variable calidad de servicio con la satisfacción del usuario; al margen de determinar la correlación también se buscó identificar como se encuentran ambas variables de estudio por ende es también de alcance descriptivo. (Hernandez & Mendoza, 2018)

##### **3.1.2 Diseño de la investigación.**

Según el planteamiento del problema de investigación, amerita ser un estudio de diseño no experimental, donde la investigadora no manipulo ninguna de las variables, simplemente se basó en observar y recolectar los datos. Asimismo, los datos se recolectaron en un momento único.

Uno de los esquemas que normalmente se utiliza para entender este diseño es lo siguiente:



**Donde:**

**M:** Muestra de estudio

**O<sub>x</sub>:** Calidad de servicio

**O<sub>y</sub>:** satisfacción del usuario

**r:** Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario

### 3.2 Variables y operacionalización

#### Variable 1: Calidad de servicio

##### Definición conceptual

Larrea (2012) menciona que la calidad de servicio implica un sentimiento que se generan a través de la práctica repetitiva de actitudes positivas hacia uno mismo y hacia los demás; este valor no solo se da con el fin de satisfacer las carencias de los clientes; si no también es lograr una relación de fidelidad que permita mantener una relación de largo plazo; donde no solo sobresalga la definición o concepto de ganar y ganar. (Larrea, 2012)

##### Definición operacional

Factores adecuados o inadecuados que incidirán y determinaran las formas de alcanzar a lograr la calidad al momento de prestar los servicios de parte de los servidores de las instituciones públicas, tomando en cuenta factores exógenos y endógenos que tienden a satisfacer las necesidades de atención de los servicios públicos, demostrando idoneidad, competencia, capacidad de respuesta frente a las dificultades, demostrando seguridad y empatía en los momentos que la situación apremie.

## **Variable 2: Satisfacción del usuario**

### **Definición conceptual**

Es el valor que se da a un producto o servicio, luego de haber utilizado o adquirido (en este caso el servicio municipal) asimismo este bien o servicio concuerde con las expectativas del comprador o usuario. (Kotler & Armstrong, 2014)

### **Definición operacional**

Se elaboró un cuestionario, para describir la complacencia de los usuarios, tomando en cuenta aquellas dimensiones enunciadas por los autores, descritos en la definición conceptual, estos cuestionarios fueron administrados a los pobladores que habitan en el distrito de Challabamba, provincia de Paucartambo, región Cusco.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población.**

El municipio distrital de Challabamba, provincia de Paucartambo región Cusco, está constituido por los usuarios y/o clientes que reciben los distintos servicios que ofrece este municipio distrital. De acuerdo con el censo de vivienda y población realizado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática del Perú (INEI), en el año 2017, se determinó la siguiente población, del cual solo se tomó en cuenta para la investigación a aquellos usuarios que visitaron y los que viven en la población zona urbana.

**Tabla 1:**

Numero de posibles usuarios del Municipio Distrital de Challabamba

<b>No.</b>	<b>RANGO</b>	<b>MUJERES</b>	<b>VARONES</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	18 a 19 años	148	138	286
<b>2</b>	20 a 24 años	301	307	608
<b>3</b>	25 a 29 años	238	249	487
<b>4</b>	30 a 34 años	242	257	499
<b>5</b>	35 a 39 años	247	232	479
<b>6</b>	40 a 44 años	261	256	517
<b>7</b>	45 a 49 años	227	231	458
<b>8</b>	50 a 54 años	207	183	390
<b>9</b>	55 a 59 años	164	159	323
<b>10</b>	60 a 64 años	142	143	285
<b>11</b>	65 a más	343	276	619
	<b>TOTAL</b>	<b>2520</b>	<b>2431</b>	<b>4951</b>

Fuente: Censo de población y vivienda 2017. INEI

El total de población que accede a la Municipalidad Distrital de Challabamba es de 4951 en los tres primeros meses del año.

### **3.3.2 Muestra.**

La muestra poblacional, está compuesto por el conjunto de casos extraídos de una localidad, que para la presente investigación fue de 111 usuarios y/o personas en estudio, constituido por ambos sexos como evidencia el siguiente apartado. Para la investigación el tamaño de muestra a tomar en cuenta, en su mayoría estuvo compuesto por pobladores de la zona; el hecho de conocer el tamaño de la población, hace que la muestra se determine con facilidad, por ende, se determinó con la siguiente formula.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N-1) + z^2 * p * q}$$

**Donde:**

**n**= El tamaño de la muestra

**Z**= Valor obtenido mediante niveles de confianza

**N**= Tamaño de la población, 4951 usuarios que visitan

**P**= 0,92 (Encuesta piloto)

**q** = 0,08 (Encuesta piloto)

**e** = 5%

Remplazando se tiene el siguiente resultado de usuarios:

$$n = \frac{(1,96)^2(0,92)(0,08)(4951)}{(0,05)^2(4951 - 1) + (1,96)^2(0,92)(0,08)}$$

$$\frac{(02827418)(4951)}{(0,0025)(4950) + (02827418)}$$

$$\frac{(15.268055)}{(0.4152418)}$$

$$n = 111$$

El tamaño de muestra determinada es 111 usuarios o clientes que visitan en los tres primeros meses a la Municipalidad. Las características generales de los usuarios componentes del tamaño muestran en su mayoría estuvieron compuesto por usuarios de sexo femenino, seguido por el sexo masculino en un 38.7%; la edad promedio de los usuarios que más recurren a la municipalidad abarcan entre 26 a 36 años, seguido por aquellos usuarios de 36 a más años; asimismo el estado civil de la mayoría de usuarios está en condición de casado y conviviente, ambos con el mismo porcentaje.

### 3.3.3 Muestreo

Según las hipótesis planteadas en la investigación el tipo de muestreo aplicado fue probabilístico, básicamente de muestreo al azar simple.

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

#### **3.4.1 Técnica.**

Las técnicas de investigación son los procedimientos e instrumentos que se utilizaron para obtener la información real.

Una de las técnicas fue la observación directa; este tipo de técnica se ejecutó en el local del municipio de Challabamba, provincia de Paucartambo, el preciso momento fue cuando se administró las encuestas; la finalidad se basó en obtener información objetiva y confiable.

Asimismo, está la encuesta, en esta técnica se tomó en cuenta a la mayor parte de los usuarios que viven en la parte urbana en este caso en la población del distrito de Challabamba, donde se encuentra el mayor número de negocios y personas naturales que tienen relación con los servicios que brinda el municipio. Del mismo modo se elaboró una encuesta piloto, a efectos de disminuir el número de pobladores a ser encuestados, por la lejanía de las viviendas en las comunidades, así como realizar encuestas personales en el local municipal de acuerdo con la presencia de los comuneros en la municipalidad de Challabamba.

Otro de las técnicas fue el análisis documental, donde se recorrió a la información bibliográfica necesaria y adecuada sobre temas de administración y las variables de estudio, para que sirvan en el desarrollo del marco teórico. Las unidades de análisis fueron los pobladores de: Lucuybamba, Inquilpata, Jajahuana, Incachaca, San José de Sahuay, Parobamba, Laly, Mecllaypata, Chimur, Cochacochayoc, Parobamba, Dorpujio, Otocani, Huaccancca, Sunchubamba.

#### **3.4.2 Instrumentos.**

Los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron fueron: Los cuestionarios, estos instrumentos ayudaron que la investigación se ejecute de la manera más óptima posible. La composición de los instrumentos se dio de la siguiente manera: la variable calidad de servicio fue medido a través de 21 ítems, que se basó en un análisis de las dimensiones elementos tangibles, competencias

personales y seguridad cada uno de estas dimensiones estuvo compuesto por indicadores; la primera y segunda dimensión se analizó tomando en cuenta tres indicadores para cada uno de ellos; en cambio la seguridad se midió tomando en cuenta cuatro indicadores. La escala de calificación de esta variable fue de Malo, bueno y muy bueno.

En cambio, la variable satisfacción del usuario fue medido por 10 ítems, compuestas estas de dos dimensiones como son la expectativa e igualdad cada una de estas dimensiones fueron analizada a través de indicadores; donde la primera dimensión fue medida por 4 indicadores y la segunda por dos indicadores; la escala de medición de esta variable fue de insatisfecho, Satisfecho y muy satisfecho. Por otro lado, estas variables de manera general fueron sometidas a la prueba de confiabilidad y validez.

La confiabilidad de los instrumentos consistió en realizar una evaluación general de todos los componentes de la encuesta. Para el caso de la investigación se desarrolló también este criterio con el fin de determinar si en realidad mide lo que se pretende medir con la investigación, para este criterio se utilizó la estadística de Alfa de Crombach; los resultados obtenidos se evidencian en la tabla 4. También se realizó la prueba de validez, donde se analizaron el contenido de las preguntas, en cuanto a coherencia y consistencia, las validaciones se encuentran en los anexos.

**Tabla 2:**

Confiabilidad de los instrumentos de las variables de estudio

<b>Variable</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
<b>Calidad de servicio</b>	0.951	21
<b>Satisfacción del usuario</b>	0.900	10

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información.

### **3.5 Procedimientos**

Los procedimientos que se aplicaron para recolectar datos de los sujetos de estudio fueron: carta de autorización, esta consistió en pedir permiso a la autoridad municipal para aplicar el instrumento, esta información también está en el anexo. Del mismo modo los cuestionarios se suministraron de manera presencia, donde la investigadora dio a conocer una serie de indicaciones en cuanto a las respuestas que quiere obtener; dentro de ello también indicó que toda información recogida se utilizara con finalidad académica. Todas las actividades desarrolladas en este apartado estuvieron dentro de la actuación ética y moral del investigador.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Todos los datos recolectados fueron analizados utilizando dos tipos de análisis estadístico, uno de ellos es la estadística descriptiva, este tipo de análisis permitió determinar con claridad el diagnóstico real de cada variable de estudio. Por las hipótesis planteadas por probar se aplicó la estadística inferencial, para esto se utilizó una prueba no paramétrica.

Antes de poder elegir el tipo de prueba a utilizar se desarrolló la prueba de normalidad a los datos de ambas variables, donde la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario no cumplían con la distribución normal por lo que se aplicó la prueba Tau b de Kendall, la interpretación de esta prueba fue de 0.00 a 0.19 que se considera como muy baja correlación, De 0.20 a 0.39 se considera como baja correlación, De 0.40 a 0.59 se considera como moderada correlación, De 0.60 a 0.89 se considera de alta correlación y De 0.90 a 1.00 se considera como muy alta correlación.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los autores de los instrumentos utilizados en la investigación fueron citados de manera correcta en el apartado de instrumentos con el fin de salvaguardar los derechos de autoría; de la misma forma toda la teoría fue citado correctamente.

## VI. RESULTADOS

### 4.1 Resultados descriptivos generales de las variables de investigación

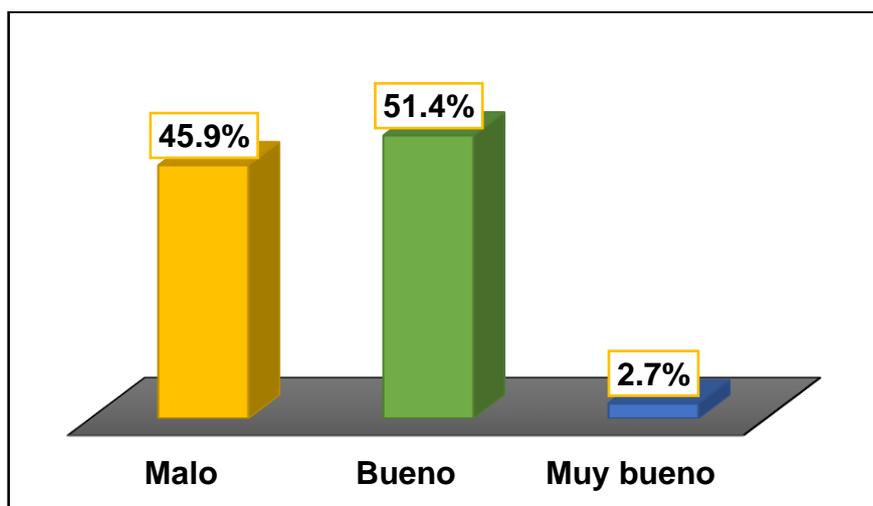
#### 4.1.1 Resultados descriptivos de la variable Calidad de servicio y sus dimensiones.

**Tabla 3:**

Distribución de muestra según la calidad de servicio del municipio distrital de Challabamba.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	51	45.9%
Bueno	57	51.4%
Muy bueno	3	2.7%
Total	111	100.0%

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información.



**Figura 1:** Calidad de servicio en el municipio distrital de Challabamba

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

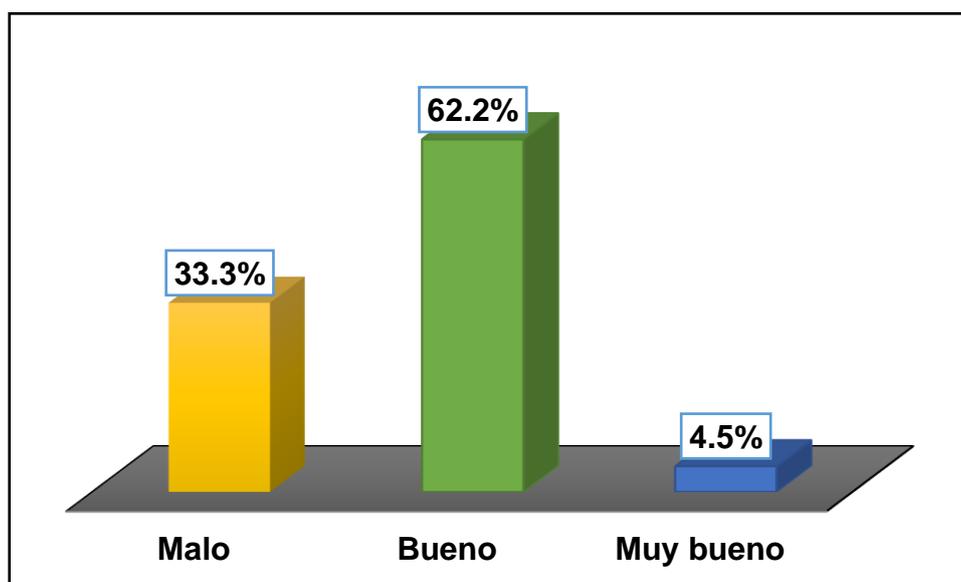
En la figura 1, se observa que, un 51,4% indican que la calidad de servicio es bueno, por otro lado, el 45.9% indican que es malo, el 2.7% indican que es muy bueno. y en su minoría 2.7% es muy buena calidad de servicio.

**Tabla 4:**

Resultados de la dimensión elementos tangibles.

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	37	33.3%
Bueno	69	62.2%
Muy bueno	5	4.5%
Total	111	100.0%

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información



**Figura 2:** Dimensión elementos tangibles de calidad de servicio

Fuente: Datos procesados en base a la recolección de información

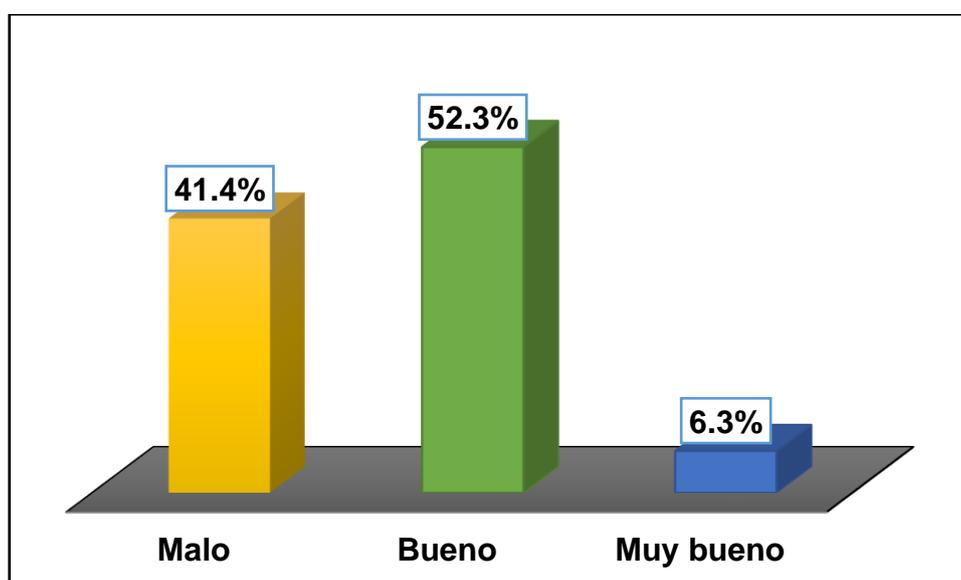
En la figura 2, se observa la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de servicio, con un 62.2% indican que es bueno los elementos tangibles de este local municipal, asimismo el 33.3% indica que los elementos tangibles son malos; entre tanto un 4.5% manifiestan que es muy bueno; aunque es un porcentaje minoritario.

**Tabla 5:**

Resultados según la dimensión competencias personales

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	46	41.4%
Bueno	58	52.3%
Muy bueno	7	6.3%
Total	111	100.0%

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información



**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

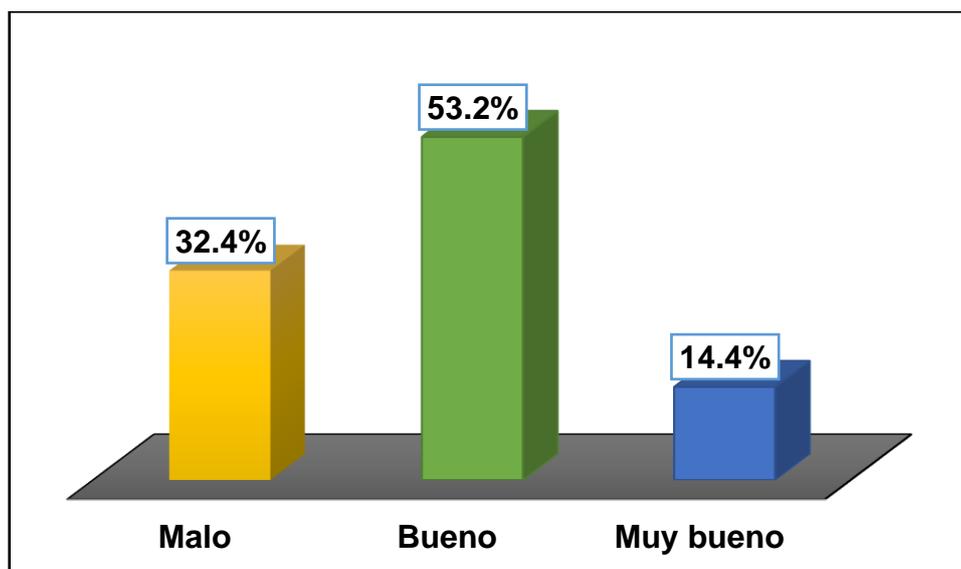
El resultado de la tabla 5, demuestra que existe un 52,3% quienes consideran que las competencias del personal que trabaja en el municipio distrital es bueno, porque consideran que reúnen o tienen las características enunciadas en la encuesta, por otro lado, un 41.4% consideran que es malo; entre tanto un 6.3% indican que estas competencias manejadas por los colaboradores del local municipal son muy buenas.

**Tabla 6:**

Resultados según la dimensión seguridad

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Malo	36	32.4%
Bueno	59	53.2%
Muy bueno	16	14.4%
Total	111	100.0%

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información



**Figura 3:** Dimensión seguridad de calidad de servicio

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

El resultado de la tabla 6, demuestra que existe un 52,3% quienes consideran que la seguridad que se les brinda a los usuarios dentro del local municipal es bueno; asimismo un 32.4% de los usuarios consideran que la seguridad es malo; entre tanto un 14.4% indican que la seguridad es muy buena; aunque los resultados no son muy significativos.

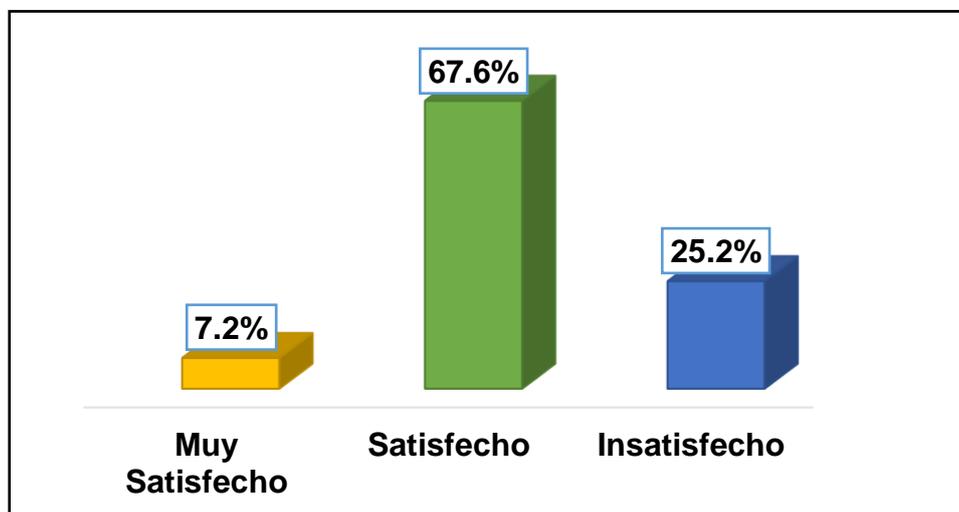
#### 4.1.2 Resultados descriptivos de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones.

**Tabla 7:**

Distribución de muestra según la satisfacción del usuario

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	7.2%
Satisfecho	75	67.6%
Insatisfecho	28	25.2%
Total	111	100.0%

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información



**Figura 4:** Satisfacción de los usuarios del municipio distrital de Challabamba

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

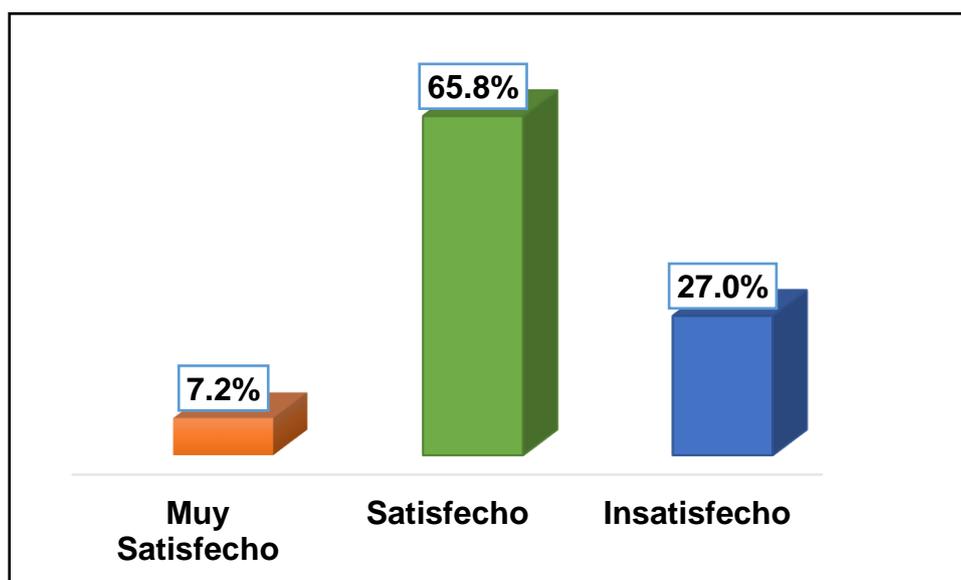
En la figura 4, se puede observar que, un 67,6% indican que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Challabamba se encuentran satisfechos con la calidad de servicio de los colaboradores de este municipio; asimismo un 25.2% de los usuarios indican que se encuentran insatisfechos; en cambio un 7.2% de los usuarios indican estar muy satisfechos.

**Tabla 8:**

Resultados según la dimensión expectativa

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	8	7.2%
Satisfecho	73	65.8%
Insatisfecho	30	27.0%
Total	111	100.0%

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información



**Figura 5:** Dimensión expectativa de calidad de servicio

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

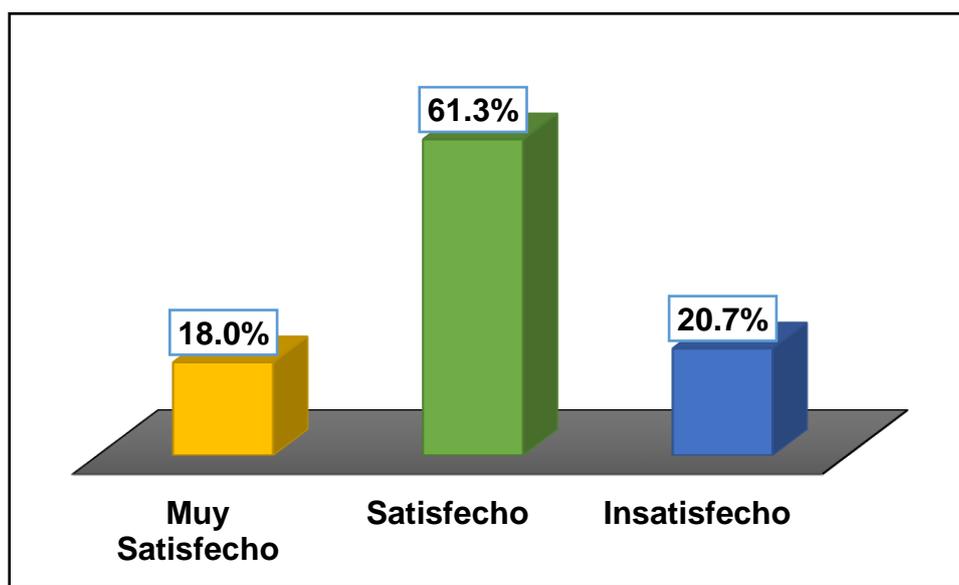
El resultado de la tabla 8, demuestra que existe un 65,8% en número de 73 usuarios, quienes consideran que sus expectativas fueron satisfechas en forma alta, así mismo existe un 27% de encuestados demuestran estar insatisfechos con las expectativas que tuvieron antes de llegar a la Municipalidad Distrital de Challabamba; entre tanto un 7,2%; considerando que el servicio recibido del municipio fue la que esperaba, por ende, consideran estar muy satisfechos.

**Tabla 9:**

Resultados según la dimensión rendimiento percibido

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Muy Satisfecho	20	18.0%
Satisfecho	68	61.3%
Insatisfecho	23	20.7%
Total	111	100.0%

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información



**Figura 6:** Dimensión rendimiento percibido

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

El resultado de la tabla 9, demuestra que un 61,3% de los usuarios encuestados consideran estar satisfechos con el rendimiento percibido en la Municipalidad Distrital de Challabamba; asimismo un 20.7% consideran que los colaboradores de este municipio no se esfuerzan mucho por atender a los usuarios de buena manera por ende estos usuarios se encuentran insatisfechos con el rendimiento percibido; entre tanto un 18% considera estar muy satisfecho con el rendimiento de los colaboradores.

## 4.2 Resultados inferenciales según los objetivos de investigación propuesta

Para la asociación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, se utilizó la prueba de Tau- b Kendall. Para la toma de decisiones se considera:

- Si el obtenido en la prueba Tau- B Kendall (Valor de P)  $>0.05$  se acepta la hipótesis nula.
- Si el obtenido en la prueba Tau- B Kendall (Valor de P)  $<0.05$  se rechaza la hipótesis nula.

### 4.2.1 Resultado inferencial según el objetivo general de la investigación.

**Tabla 10:**

Resultados de tabla cruzada de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios.

Categorías		Satisfacción del usuario							
		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad de servicio	Malo	10	9.0%	27	24.3%	0	0.0%	37	33.3%
	Bueno	14	12.6%	47	42.3%	6	5.4%	67	60.4%
	Muy bueno	4	3.6%	1	0.9%	2	1.8%	7	6.3%
<b>Total</b>		28	25.2%	75	67.6%	8	7.2%	111	100.0%
		<b>Tau -b de Kendall</b>			<b>P_valor=0,000</b>			<b>r=0.575</b>	

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

### Análisis e interpretación:

En la tabla 10 se puede observar que en referencia a la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, que en su mayoría con tan solo un 42.3% indica es bueno la calidad de servicio y que los usuarios se encuentran satisfechos, Además se observa que el  $P\_valor=0.000 < 0.05$ , Tau- b- Kendall, por consiguiente se puede afirmar que existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad, donde el grado de relación es moderada y directa

mediante el Tau- b- Kendall es 0.575, esto quiere decir si sé tiene una buena calidad de servicio habrá una satisfacción moderada de los usuarios.

#### 4.2.2 Resultado inferencial según el objetivo específicos 1 de la investigación.

Se tomarán en cuenta la hipótesis nula y alterna que se establezca para cada uno de los objetivos específicos.

**Ho:** No existe relación entre Elementos tangibles y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021.

**Ha:** Existe relación entre Elementos tangibles y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021.

**Tabla 11:**

Resultados de tabla cruzada de las relaciones entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios

		Satisfacción del usuario							
		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
Categorías		n	%	n	%	n	%	n	%
	Elementos tangibles	Malo	3	2.7%	1	0.9%	1	0.9%	5
Bueno		20	18.0%	29	26.1%	4	3.6%	53	47.7%
Muy bueno		5	4.5%	44	39.6%	4	3.6%	53	47.7%
<b>Total</b>		28	25.2%	74	66.7%	9	8.1%	111	100.0%
<b>Tau -b de Kendall</b>				<b>P_valor=0,000</b>				<b>r=0.510</b>	

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

#### **Análisis e interpretación:**

En la tabla 11, se puede observar que en referencia a la relación entre la dimensión elementos tangibles y la variable calidad satisfacción de los usuarios, que en su mayoría indica que un 39.6% es muy bueno la dimensión de los elementos

tangibles y que los usuarios también se encuentran satisfechos, Además se observa que el  $P\_valor=0.000<0.05$ , Tau- b- Kendall, por consiguiente se afirma que hay relación entre los elementos tangibles y satisfacción de los usuarios de la municipalidad, donde el grado de relación moderada y directa mediante el Tau- b- Kendall es 0.510, esto nos quiere decir si se tiene buenos elementos tangibles habrá usuarios satisfechos.

#### 4.2.3 Resultado inferencial según el objetivo específicos 2 de la investigación.

**Ho:** No existe relación entre Competencias personales y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021.

**Ha:** Existe relación entre Competencias personales y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021.

**Tabla 12:**

Resultados de tabla cruzada de las relaciones entre la dimensión competencias personales y la satisfacción de los usuarios

		Satisfacción del usuario							
		Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
Categorías		n	%	n	%	n	%	n	%
	Competencias personales	Malo	9	8.1%	0	0.0%	0	0.0%	9
Bueno		19	17.1%	70	63.1%	6	5.4%	95	85.6%
Muy bueno		0	0.0%	5	4.5%	2	1.8%	7	6.3%
<b>Total</b>		28	25.2%	75	67.6%	8	7.2%	111	100.0%
<b>Tau -b de Kendall</b>				<b>P_valor=0,000</b>				<b>r=0.544</b>	

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

En la tabla 12, se puede observar que en referencia a la relación entre las competencias personales y satisfacción de los usuarios, que en su mayoría indica que el 63.1% es bueno en la dimensión de competencias personales y que los usuarios también se muestran satisfechos, Además se observa que el  $P\_valor=0.000<0.05$ , Tau- b- Kendall, por consiguiente se afirma que hay relación

entre la dimensión competencias personales y satisfacción de los usuarios de la municipalidad, donde el grado de relación moderada y directa mediante el Tau- b- Kendall es 0.544, esto quiere decir si se tiene buenos componentes personales también se tendrá satisfechos a los usuarios.

#### 4.2.4 Resultado inferencial según el objetivo específicos 3 de la investigación.

**Ho:** No existe relación entre seguridad y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021.

**Ha:** Existe relación entre seguridad y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021.

**Tabla 13:**

Resultados de tabla cruzada de las relaciones entre la dimensión competencias seguridad y la satisfacción de los usuarios.

		<b>Satisfacción del usuario</b>							
	Categorías	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Seguridad</b>	Malo	7	6.3%	0	0.0%	0	0.0%	7	6.3%
	Bueno	21	18.9%	63	56.8%	4	3.6%	88	79.3%
	Muy bueno	0	0.0%	12	10.8%	4	3.6%	16	14.4%
<b>Total</b>		28	25.2%	75	67.6%	8	7.2%	111	100.0%
<b>Tau -b de Kendall</b>				<b>P_valor=0,000</b>				<b>r=0.566</b>	

**Fuente:** Datos procesados en base a la recolección de información

#### **Análisis e interpretación**

En la tabla 13, se puede observar que en referencia a la relación entre la dimensión seguridad y satisfacción de los usuarios, que en su mayoría indica que un 56.8% es bueno en la dimensión seguridad y que los usuarios también se sienten satisfechos, Además se observa que el  $P\_valor=0.000 < 0.05$ , Tau- b- Kendall, por consiguiente se afirma que hay relación entre seguridad y satisfacción de los

usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, donde el grado de relación moderada y directa mediante el Tau- b- Kendall es 0.566, esto nos quiere decir si se tiene una buena seguridad consecuentemente habrá una satisfacción plena.

## V. DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos de la encuesta aplicada a todos los usuarios que recurren a la Municipalidad de Challabamba respecto a la variable calidad de servicio, muestra que es importante y necesario determinar en base a datos si en este municipio existe o no existe una atención de calidad de parte de los colaboradores hacia los usuarios; donde según los resultados obtenidos se logra evidenciar que el 51.4% argumentan que si existe una buena calidad de servicio; entre tanto un 45.9% manifiestan que la calidad de servicio es malo. Respecto a los componentes de medición de calidad de servicio se percibe que la dimensión elementos tangibles, de esta variable es bueno para un 62.2%; es decir que las instalaciones físicas de este municipio son adecuadas, donde los usuarios tienen facilidades para recibir atención oportuna, al momento de esperar la atención; en cambio un 33.3% manifiestan que la municipalidad tiene elementos tangibles malos.

Según los resultados de la dimensión competencias personales se evidencia que es bueno para un 52.3%; lo que indica que el respeto, cordialidad, honestidad, confianza, mejora continua y predisposición para atender a los usuarios de parte de los colaboradores del municipio es buena, donde el pilar fundamental es la disciplina que demuestran antes, durante y después de la atención; en cambio un 41.4% argumentan que es malo. Entre tanto los resultados de la dimensión seguridad muestran que es bueno para un 53.2%; lo que implica que dentro de este municipio existe seguridad, confianza, medidas de seguridad antes, en el momento y luego de asistir al municipio, la información oportuna y confiable que emite en referencia a los horarios de atención para la solución oportuna de sus trámites o peticiones de los usuarios; entre tanto un 32.4% de los usuarios manifiestan que la seguridad es malo.

Asimismo, la variable satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo – Cusco, muestra resultados favorables, donde el 67.6% de usuarios manifiestan estar satisfechos con la calidad de atención recibido; en cambio un 25.2% manifiesta estar insatisfecho con el servicio percibido. Estos

resultados en general muestran que tanto la expectativa y el rendimiento percibido de los usuarios es bueno respecto a la acción de los colaboradores del Municipio. En cuanto a las dimensiones de esta variable cabe indicar que el 65.8% de los usuarios se encuentran satisfechos con la dimensión expectativa percibida ya que los servicios que brindan en el municipio, el desempeño del personal, los ambientes e instalaciones y finalmente la seguridad que brinda el municipio a sus usuarios es bueno. Entre tanto un 61.3% de los colaboradores consideran estar satisfechos con el rendimiento percibido de los colaboradores de este municipio ya que las condiciones en la atención, oportunidad, comodidades y facilidades que brinda el municipio a sus usuarios es bueno.

Entre tanto respecto a la correlación de variables entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del municipio distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021; calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, que en su mayoría manifiestan un 42.3% indicativo que es bueno la calidad de servicio por ende los usuarios también se encuentran satisfechos, Además se observa que el  $P\_valor=0.000<0.05$ , Tau- b- Kendall, por consiguiente se puede afirmar que existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco, 2021, donde el grado de relación es moderada y directa mediante el Tau- b- Kendall es 0.575, por consiguiente se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ) y se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ), asumiendo que existe relación directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del servicio en la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco. Respecto a la tabla de correlaciones entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del usuario se halló los siguientes hallazgos.

Los elementos tangibles según el 39.6% es muy bueno, por lo que la mayoría de los usuarios se encuentran también satisfechos con el servicio obtenido; así también se observa una relación significativa entre ambas donde; la relación es moderada directa según Tau- b- Kendall de 0.510. Asimismo, las competencias personales también tienen una relación directa moderada con satisfacción del usuario con un valor de Tau – b- Kendall de 0.544; este mismo efecto ocurre con la

seguridad y satisfacción del usuario, donde se muestra un valor de Tau – b - Kendall de 0.566. En las tres correlaciones se aceptan la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

A continuación, se presenta la comparación crítica con la literatura e investigaciones existentes sobre las variables de estudio calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo, región Cusco; teniendo como objetivo principal demostrar o establecer la relación que tienen las dimensiones de la calidad con la variable satisfacción del usuario. La investigación busco resaltar el valor de la opinión de los usuarios como un recurso de la municipalidad distrital de Challabamba. Paucartambo, región Cusco, considerando la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en dicha comuna municipal.

Por tanto se tiene la investigación de Pardo (2019) quien evidencia que la satisfacción del usuario para el 75.8 % de la población es buena debido a que la municipalidad si respondió satisfactoriamente a sus quejas, comparando con los resultados obtenidos en el estudio cabe indicar que el 67.6% consideran que la satisfacción es alta; este tipo de resultados evidencian que las investigaciones varían de acuerdo al contexto donde se desarrollan; si bien es cierto ambas investigaciones se desarrollan en el contexto nacional pero muestran resultados diferenciados ya que la investigación de Pardo fue desarrollado en el ámbito urbano y la investigación ejecutada fue desarrollado en el contexto rural. Por tanto, se concluye que las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario se relacionan en algunos aspectos importantes, pero en algunos se discrepa.

Entre tanto (Yucra & Sanchez, 2019) muestran que más del 50% de la población casi nunca perciben la calidad de servicio de dicha jurisdicción; en cambio en la investigación se halló que la calidad de servicio para un 51.4% de los usuarios es percibido como bueno, asimismo el 36.9% de los usuarios perciben como regular comparados con el 43.4% que solo lo perciben algunas veces, en cuanto a la dimensión seguridad el 47.5% nunca se sintió seguro y confiado de la información proporcionada por los trabajadores de dicha municipalidad, entre tanto

en la investigación se halló que el 53.2% de los usuarios indican que la seguridad es muy adecuada en dicho municipio; además en esta investigación se muestra que los elementos tangibles como las herramientas, materiales, activos muebles e inmuebles que posee la institución, no son apreciados por los usuarios; en cambio en la investigación se halló que estos elementos si son adecuados para el 46.8% de los usuarios. Finalmente se percibe que la prestación del servicio en dicha jurisdicción no es la más óptima; en cambio en la investigación la prestación de servicio es buena para un 51.4%.

A nivel intencional (Arias, 2019), evidencia que el 51% de las instalaciones no cuentan con los servicios ofrecidos, por ende, tampoco existe comodidad en cuanto al mobiliario y espacio; respecto a esta evidencia cabe indicar que los elementos tangibles con los que cuenta la Municipalidad de Challabamba son percibidos como adecuados es decir tanto las herramientas, mobiliarios e infraestructura es buena. Respecto a la capacidad de respuesta se muestra que el 86% de los servidores públicos no son asertivos ni comunicativos; en cambio en la investigación la capacidad de respuesta fue analizado tomando en consideración las competencias profesionales, donde el 52.3% de los usuarios consideran como adecuado dichas competencias, resaltando la comunicación y comprensión. En cuanto a satisfacción se muestra que el 66% de los usuarios no se encuentran satisfechos en cuanto al costo que se paga por el servicio, aduciendo que esto es injusto. Entre tanto en la investigación se halló que la satisfacción de los usuarios es alta para un 67.6%. Como conclusión se puede indicar que los resultados obtenidos también discrepan en base a los contextos nacionales e internacionales; del mismo modo influyen los servicios que se brindan en diferentes municipalidades.

En la investigación de (Espinoza, Hernández, & Mayorga, 2018) se muestra que 76 usuarios consideran que el trato dado por los colaboradores del municipio es amable, a la vez brindan una información clara y precisa. Por lo que se concluyendo así que la satisfacción del usuario es buena; la investigación

desarrollada muestra que la satisfacción del usuario que acude a la Municipalidad de Challabamba es alta basado en una alta expectativa igualdad. Por su parte la investigación de (Mendoza, Sandoval, & Sequiera, 2018) evidencian que la mayoría de los usuarios se encuentran insatisfechos con la calidad de servicio brindado en Puerto de Corinto, en cambio en la investigación se muestra una alta satisfacción de los usuarios, donde la mayoría indican que las expectativas son cumplidas por dicha entidad; asimismo son tratados con igualdad. Entre tanto los servicios ofrecidos por este puerto son calificados como indiferentes, en cuanto a las dimensiones de las variables se evidencia que la dimensión percepción tuvo mayor valoración en comparación a otras dimensiones, seguida por las expectativas; entre tanto se muestra que la capacidad de respuesta es percibida como deficiente. Concluyendo así que la satisfacción laboral va de la mano con la calidad de servicio ofrecido en toda entidad. (Mendoza, Sandoval, & Sequiera, 2018)

## VI. CONCLUSIONES

**Primera:** Se determinó el grado de relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo; donde se evidencia una relación moderada, directa entre ambas, con un Tau- b- Kendall de 0.575; donde se percibe que la satisfacción de los usuarios está en función de los elementos tangibles, competencias personales y seguridad. Asimismo, el  $P\_valor=0.000<0.05$ , es decir, a mejor calidad de atención se tendrá también una mayor satisfacción de los usuarios. Con ello se confirma la hipótesis planteada en la investigación. Donde se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Segunda:** Se determinó el grado de relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo; donde el grado de relación es moderada y directa mediante el Tau- b- Kendall que muestra 0.510, asimismo, el  $P\_valor=0.000<0.05$  esto significa que si se tiene buenos elementos tangibles también habrá alta satisfacción. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Tercera:** Se determinó el grado de relación entre las competencias personales y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Challabamba, Paucartambo; donde el grado de relación moderada y directa mediante el Tau- b- Kendall de 0.544, con una significancia de  $P\_valor=0.000<0.05$  esto quiere decir que si se tiene buenos componentes personales habrá alta satisfacción. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

**Cuarta:** Se determinó el grado de relación entre seguridad y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Challabamba, Paucartambo; donde el grado de relación es moderada y directa mediante el Tau- b- Kendall de 0.566, esto quiere decir que si se tiene una buena seguridad

consecuentemente habrá una alta satisfacción. Por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera:** Se recomienda a la autoridad municipal del Distrito de Challabamba, provincia de Paucartambo, región Cusco, realizar y cumplir un plan de gobierno más adecuado e eficiente posible para seguir manteniendo la satisfacción de los usuarios del municipio, en vista que los elementos tangibles, competencias personales y seguridad determinan la satisfacción plena del usuario.

**Segunda:** Se recomienda a la autoridad municipal del Distrito de Challabamba de la región Cusco, establecer un plan de mantenimiento de los equipos y materiales tangibles que forman parte del entorno del usuario interno e externo, con el fin de preservar la salud física y psicológica de los usuarios quienes acuden al municipio a realizar diferentes tramites.

**Tercera:** Se recomienda a la autoridad municipal del Distrito de Challabamba de la región Cusco, dentro de sus convocatorias CAS especificar con claridad las habilidades humanas, conceptuales y técnicas que se requieren para cada puesto de trabajo, con el fin de seleccionar un capital humano idóneo y altamente capacitado para el puesto; con esto se evitara muchos maltratos hacia el usuario que actualmente existen.

**Cuarta:** Se recomienda a la autoridad municipal del Distrito de Challabamba de la región Cusco, establecer cronograma de actividades donde se incluyan con fechas de atención exacta todos los servicios ofrecidos por la municipalidad, asimismo el personal que labora dentro del municipio debe manejar el valor de la confidencialidad y comunicación permanente con el usuario con el fin de conocer más de cerca sus necesidades de seguridad y así lograr satisfacer plenamente.

## **ANEXOS**

## REFERENCIAS

- Aguilar, H. (2015). *Normas Internacionales de Información Financiera 200 casos prácticos de las NIC y NIIF*. Peru: Entrelíneas S.R.Ltda. .
- Alcazar, P. (2011). *El cliente*. Obtenido de [https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09\\_830030\\_LA\\_CEyAC\\_CAS.pdf](https://www.edebe.com/ciclosformativos/zona-publica/UT09_830030_LA_CEyAC_CAS.pdf)
- Alicante, D. (2011). *La gestión de la calidad, la calidad en la Administración Pública*. Departamento de formación de Calidad.
- Alvarez, M. (2013). *Manual de Liquidacion Tecnico Financiera de Obras Publicas*. Lima: Pacifico Editores.
- Angulo, P. (1991). *Calidad de Servicio del Marketing a la Estrategia*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Apaza, M. (2011). *Estados financieros - formulacion, analisis e interpretacion*. Lima: Pacifico editores.
- Bustamante, B. (2018). *Ejecucion de obras publicas por administracion directa y liquidacion tecnica y financiera en la Municipalidad Provincial de Canchis-Cusco. Periodo 2017*. Cusco: Universidad Andina del Cusco.
- Carhuapoma, A. (2014). *Analisis de liquidacion financiera de obras ejecutadas por la modalidad de administracion directa de la Municipalidad Provincial de Huancavelica*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro del Peru.
- Carrasco, S. (2008). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Carro, R., & Gonzales, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Argentina: Ciencias economicas y sociales .
- Caso, S. (2015). *Obras por ejecución presupuestaria diecta y el proceso de liquidación financiera en la Municipalidad provincial de Huancavelica periodo 2013*. Huancavelica: Universidad Nacional de Huancavelica.

- Chipana, E. (2015). *La calidad de servicio y la satisfacción en la atención brindada en el área de recaudación de tributos de la municipalidad provincial de Tacna – 2015*. Obtenido de <http://www.upt.edu.pe/upt/web/home/contenido/100000000/65519409>
- Ciprian, Prado, Crespo, & Huarte. (2013). *Planificación Financiera*. 1era Edición.
- Cremier, V., Zeithaml, M., & Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Curzel, M., & Monfasani, R. (2008). *Usuarios de la información, formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Díaz, B., & Rodríguez, R. (2017). *Evaluación del control interno contable y su incidencia en el estado de situación financiera y de resultados integrales en la estación de servicio Manuel Seoane E.I.R.L - Víctor Largo Herrera - 2017*. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Diccionario Real Academia Española. (2014). *La obra lexicográfica de referencia de la Academia*. España: Asociación de Academias de la Lengua Española.
- Enriquez, E. (2016). *Auditoría a obras públicas, bajo la modalidad de administración directa y sus incidencias en la liquidación financiera en la gestión de la municipalidad distrital de Kimbiri, 2015*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.
- Flores(b), J. (2014). *Análisis de la calidad del servicio de atención en la oficina desconcentrada de Osiptel Loreto desde la percepción del usuario*. San Juan Bautista: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana.
- Flores, J. (2012). *Análisis e interpretación de Estados Financieros*. Peru: Centro de Especialización en Contabilidad y Finanzas E.I.R.L. .
- Galindo, M. (2000). *Teoría de la administración pública*. Mexico: Porrúa.
- Gitman, L. (2007). *Principios de administración financiera*. México: Decimoprimer edición Pearson educación.

- Guajardo, G., & Andrade, N. (2008). *Contabilidad Financiera*. Obtenido de [https://www.academia.edu/26475454/Contabilidad\\_Financiera\\_Guajardo\\_Cant%C3%BA\\_5ta.Edici%C3%B3n\\_McGrawHill.pdf](https://www.academia.edu/26475454/Contabilidad_Financiera_Guajardo_Cant%C3%BA_5ta.Edici%C3%B3n_McGrawHill.pdf)
- Gutierrez, I. (2012). *Diagnóstico y propuesta en la mejora de la calidad en el servicio de una empresa de unidades de emergencia eléctrica ininterrumpida*. Mexico: Universidad Iberoamericana.
- Guzman, C. (2016). *Liquidacion tecnica y financiera de las obras publicas ejecutadas por administracion directa y su incidencia en los objetivos y metas de la Municipalidad Distrital de Desaguadero 2013-2014*. Puno: Universidad Nacional del Altiplano.
- Hernandez, R., & Mendoza, K. (2018). *Metodologia de la investigacion cientifica* . Mexico : Mc Gra Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* . México D.F: McGRAW - HILL.
- Huanchi, L. (2018). *Análisis de la liquidación financiera de obras ejecutadas por la administración directa en la municipalidad provincial Jorge Basadre, 2014 - 2015*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Huancollo, J. (2018). *Calidad de servicio y la satisfaccion de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco-Huancane-Puno, 2017*. Huacho: Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion .
- Idelfonso, E. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Jesús, Q. (2008). *Informe de liquidación de obra*. Puno: Aruva S.A.C.
- Jimenez, J. (2005). *Gestión Financiera de la Empresa*. España: Pirámide .
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2014). *Fundamentos de marketng* . Mexico: Pearson Education .
- Kurtz, L. (2012). *Marketing Contemporáneo*. Mexico: Cengage Learning.

- Larrea, P. (2012). *Calidad de servicio: Del marketing a la estrategia*. Sevilla: Diaz de Santos.
- Lozano, H. (2007). *Como Elaborar El proyecto de Investigación Científica en Contabilidad Administración Economía y Educación*. Huancayo: Grapex Perú S.R.L.
- Mamani, D. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*. Lima: Universidad Peruana Union.
- Mariño, R., Rubio, L., & Rodriguez, J. (2010). *Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociado al factor humano*. Informe.
- Matta, M. (2018). *Calidad del servicio percibida a través de la escala SERVQUAL frente a la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río de Tambo 2017*. Huancayo: Universidad Peruana De Los Andes.
- MEF. (2004). *Ley 28411 Ley General del Sistema Nacional de Presupuesto*. Lima: Ministerio de Economía y Finanzas.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la investigación Cuantitativa - cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U.
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018*. Piura: Universidad cesar vallejo.
- Palomino, C. (2010). *Método Calpa – Estados Financieros*. Lima: Editorial Calpa.
- Parasuraman, A., Zeithami, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Obtenido de [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3)

- Pardo, S. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Aucallama Huaral, 2019*. Huacho : Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion .
- Parra, L. (2018). *Liquidación financiera de obras ejecutadas por modalidad de administración directa para mejorar la eficiencia el gasto público en la Municipalidad Provincial de Huancayo 2014 - 2015*. Huancayo: Universidad Continental.
- Peralta, M. (17 de Abril de 2019). *Normas para el proceso de recepción, liquidación y transferencia de las obras y proyectos ejecutados por administración directa Municipalidad Provincial de Chincheros*. Obtenido de Scribd: <https://es.scribd.com/document/406630627/Normas-Para-El-Proceso-de-Liquidacion>
- Pérez, C. (2020). *Evaluación de balance de situación financiera de la empresa Ecuasfaltos CIA. LTDA, de la provincia de Pastaza*. Puyo – Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes “UNIANDÉS”.
- PromoNegocios. (2012). *La satisfacción del cliente*. Obtenido de <http://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Ramírez, R. (2010). *Proyecto de Investigación cómo se hace una tesis*. Lima: AMADP.
- Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado. (2018). *Artículo 209 del Reglamento de la Ley de Contrataciones del Estado, Ley de Contrataciones del Estado, aprobado por Decreto Supremo N°344 -2018-EF*. Lima : La Contraloría General de la República del Perú.
- Rojas, D. (2017). *Auditoria de cumplimiento a la liquidación financiera de obras públicas y su incidencia*. Ayacucho: Universidad Católica los Ángeles Chimbote.

- Sajama, S. (2018). *Liquidaciones técnicas y liquidaciones financieras por obras ejecutadas en la empresa prestadora de servicios de saneamiento Moquegua, año 2018*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.
- Salinas, A., & Alvarez, C. (2013). *Proceso de liquidación*. Lima: El Oceano.
- Salinas, M., & Álvarez, J. (2013). *Manual de Liquidación Técnico Financiera de Obras Públicas*. Lima: Instituto Pacifico S.A.C.
- Yanira, R. (2018). *Calidad de servicio y satisfaccion de los usuarios en la municipalidad distrital de pucusana, Lima- 2018*. Lima: Universidad Autonoma Del Peru.
- Yucra, R., & Sanchez, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfaccion del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018*. Puerto Maldonado: Universidad Nacional Amazonica De Madre De Dios.
- Yunga, S. (2008). *Costo total*. Bolivia: La Editorial.
- Zans, W. (2009). *Estados Financieros. Formulación, análisis e interpretación*. Lima, Perú: Editorial San Marcos E.IR.L.

## **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variable calidad de servicio

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad de servicio</b>	La calidad de servicio se considera que es un valor o sentimiento que se adquiere mediante el hábito de practicar actitudes positivas hacia nosotros mismos y nuestro entorno, no solo con el objetivo de cumplir con las necesidades de nuestros clientes, sino también de crear una relación con ellos que perdure en el tiempo, donde predomine el concepto de ganar/ganar. (Larrea, 2012).	Factores adecuados o inadecuados que incidirán y determinaran las formas de alcanzar a lograr la calidad al momento de prestar los servicios de parte de los servidores de las instituciones públicas, tomando en cuenta factores exógenos y endógenos que tienden a satisfacer las necesidades de atención de los servicios públicos, demostrando idoneidad, competencia, capacidad de respuesta frente a las dificultades, demostrando seguridad y empatía en los momentos que la situación apremie	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Instalaciones</li> <li>• Infraestructura</li> <li>• Estado y conservación de equipos</li> </ul>	Ordinal
			Competencias personales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Habilidad, rapidez y compromiso</li> <li>• Capacitación continua</li> <li>• Cortesía, amabilidad, empatía.</li> <li>• Informes de labores</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programación de servicios</li> <li>• Credibilidad</li> <li>• Comunicación</li> </ul>	

Fuente: Elaboración propia en base a las teorías existentes de Larrea (2012)

### Matriz de operacionalización de variable satisfacción del usuario

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Satisfacción del usuario</b>	Grado en que el desempeño percibido de un producto (en este caso el servicio municipal) concuerda con las expectativas del comprador o usuario. Kotler y Amstrong (2014)	Se elaborará un cuestionario por la investigadora (encuestas), para describir la satisfacción del usuario, tomando en cuenta las dimensiones expectativas y rendimiento percibido, entre los pobladores que habitan en el distrito de Challabamba, provincia de Paucartambo, región Cusco.	Expectativas          Rendimiento percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivación</li> <li>• Experiencia</li> <li>• Resultados</li> <li>• Percepciones</li> <li>• Desempeño del personal</li> </ul>	Ordinal

Elaboración propia en base a las teorías existentes de Kotler y Amstrong (2014)

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos de la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario

**Variable: calidad de servicio**

N°	REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>					
1	El municipio tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas son los adecuados para su atención					
3	Los equipos del municipio facilita y agiliza la atención de sus necesidades					
4	Los elementos de información como: avisos, afiches, comunicados están en lugares visibles					
5	Los ambientes de atención al cliente cuentan con las comodidades como: Ventanillas, sillas y salas de espera					
	<b>COMPETENCIAS PERSONALES</b>					
6	El personal demuestra un trato respetuoso y cordial al momento de atenderlo					
7	El personal actúa de manera profesional y competente					
8	El personal brinda una imagen de honestidad y confianza					
9	Confía Ud. En la disciplina del personal					
10	El personal demuestra suficiente capacidad para desempeñar sus funciones					
11	El personal que lo atendió muestra dominio en el puesto de trabajo					
12	El servicio recibido se realizó en el tiempo que corresponde					
13	El personal cuenta con recursos necesarios para atenderlo eficientemente					
14	El personal del municipio informa adecuadamente los servicios que ofrecen					
15	Considera que el personal que lo atendió se siente predispuesto para mejorar la atención					
16	El municipio establece indicadores para medir la satisfacción de los usuarios					
17	Está de acuerdo con el servicio que brinda el personal del municipio					
	<b>SEGURIDAD</b>					
18	Siente seguridad y confianza cuando lo citan al municipio para solucionar sus problemas					
19	Cree Ud., que existe excesivas medidas de seguridad para acceder al municipio					
20	Confía en la información que le ofrece el municipio					At
21	Está de acuerdo con los horarios de atención establecido por las autoridades del municipio					Ir a

**Variable: satisfacción del usuario**

N°	REACTIVOS	ESCALA DE MEDICIÓN				
		Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi Nunca	Nunca
	<b>EXPECTATIVAS</b>					
1	El servicio que brinda el municipio para usted es la esperada					
2	Cómo se siente con el desempeño del personal del municipio					
3	Cómo se siente con el ambiente físico que le ofrece el municipio					
4	Se siente seguro cuando acude a las instalaciones del municipio					
5	Se siente satisfecho cuando acude a las instalaciones del municipio					
6	El tiempo de atención de los servicios es el adecuado					
	<b>RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>					
7	Le trataron en igualdad de condiciones con relación a otros usuarios					
8	Recibió respuesta oportuna de los servidores, de acuerdo a sus necesidades					
9	El municipio brinda las comodidades para una buena y agradable experiencia					
10	Las facilidades que brinda el municipio para atenderlo son los adecuados de acuerdo a sus necesidades					

### Anexo 3: Cálculo de tamaño de muestra

$$n = \frac{(1,96)^2(0,92)(0,08)(4951)}{(0,05)^2(4951 - 1) + (1,96)^2(0,92)(0,08)}$$
$$\frac{(02827418)(4951)}{(0,0025)(4950) + (02827418)}$$
$$\frac{(15.268055)}{(0.4152418)}$$
$$n = 111$$

## Anexo 4: validez de los instrumentos



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE OBTENCIÓN DE DATOS

**Título de la investigación:** "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Provincia de Paucartambo, Región, Cusco 2021"

**Apellidos y nombres del investigador:** Deisy Sofia Chsalla Carrilo.

**Apellidos y nombres del experto:** Mgtr. Hans Mejía Guerrero

**DNI:** 40720573

**Teléfono:** 943351307

**Título/grado:** Maestro

**Cargo en la institución en que labora:** Jefe de Investigación Formativa y Docente - UCV Filial Callao.

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Elementos tangibles</b>							
1	El municipio tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas son los adecuados para su atención	x		x		x		
3	Los equipos del municipio facilita y agiliza la atención de sus necesidades	x		x		x		
4	Los elementos de información como: avisos, afiches, comunicados están en lugares visibles	x		x		x		
5	Los ambientes de atención al cliente cuentan con las comodidades como: Ventanillas, sillas y salas de espera	x		x		x		
	<b>Competencias personales</b>							
6	El personal demuestra un trato respetuoso y cordial al momento de atenderlo	x		x		x		

7	El personal actúa de manera profesional y competente	x		x		x		
8	El personal brinda una imagen de honestidad y confianza	x		x		x		
9	Confía Ud. En la disciplina del personal	x		x		x		
10	El personal demuestra suficiente capacidad para desempeñar sus funciones	x		x		x		
11	El personal que lo atendió muestra dominio en el puesto de trabajo	x		x		x		
12	El servicio recibido se realizó en el tiempo que corresponde	x		x		x		
13	El personal cuenta con recursos necesarios para atenderlo eficientemente	x		x		x		
14	El personal del municipio informa adecuadamente los servicios que ofrecen	x		x		x		
15	Considera que el personal que lo atendió se siente predispuesto para mejorar la atención	x		x		x		
16	El municipio establece indicadores para medir la satisfacción de los usuarios	x		x		x		
17	Está de acuerdo con el servicio que brinda el personal del municipio	x		x		x		
	<b>Seguridad</b>							
18	Siente seguridad y confianza cuando lo citan al municipio para solucionar sus problemas	x		x		x		
19	Cree Ud., que existe excesivas medidas de seguridad para acceder al municipio	x		x		x		
20	Confía en la información que le ofrece el municipio	x		x		x		
21	Está de acuerdo con los horarios de atención establecido por las autoridades del municipio	x		x		x		
	<b>Expectativa</b>							
22	El servicio que brinda el municipio para usted es la esperada							
23	Cómo se siente con el desempeño del personal del municipio							
24	Cómo se siente con el ambiente físico que le ofrece el municipio							
25	Se siente seguro cuando acude a las instalaciones del municipio							

26	Se siente satisfecho cuando acude a las instalaciones del municipio						
27	El tiempo de atención de los servicios es el adecuado						
	<b>Rendimiento Percibido</b>						
28	Le trataron en igualdad de condiciones con relación a otros usuarios						
29	Recibió respuesta oportuna de los servidores, de acuerdo a sus necesidades						
30	El municipio brinda las comodidades para una buena y agradable experiencia						
31	Las facilidades que brinda el municipio para atenderlo son los adecuados de acuerdo a sus necesidades						

**SUGERENCIAS:**

Ninguna

---



---



---

Callao, 17 de Mayo del 2021.



Mgtr. Hans Mejía Guerrero

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DE SERVICIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Elementos tangibles</b>							
1	El municipio tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas son los adecuados para su atención	x		x		x		
3	Los equipos del municipio facilita y agiliza la atención de sus necesidades	x		x		x		
4	Los elementos de información como: avisos, afiches, comunicados están en lugares visibles	x		x		x		
5	Los ambientes de atención al cliente cuentan con las comodidades como: Ventanillas, sillas y salas de espera	x		x		x		
	<b>Competencias personales</b>							
6	El personal demuestra un trato respetuoso y cordial al momento de atenderlo	x		x		x		
7	El personal actúa de manera profesional y competente	x		x		x		
8	El personal brinda una imagen de honestidad y confianza	x		x		x		
9	Confía Ud. En la disciplina del personal	x		x		x		
10	El personal demuestra suficiente capacidad para desempeñar sus funciones	x		x		x		
11	El personal que lo atendió muestra dominio en el puesto de trabajo	x		x		x		
12	El servicio recibido se realizó en el tiempo que corresponde	x		x		x		
13	El personal cuenta con recursos necesarios para atenderlo eficientemente	x		x		x		
14	El personal del municipio informa adecuadamente los servicios que ofrecen	x		x		x		
15	Considera que el personal que lo atendió se siente predispuesto para mejorar la atención	x		x		x		
16	El municipio establece indicadores para medir la satisfacción de los usuarios	x		x		x		
17	Está de acuerdo con el servicio que brinda el personal del municipio	x		x		x		
	<b>Seguridad</b>							
18	Siente seguridad y confianza cuando lo citan al municipio para solucionar sus problemas	x		x		x		
19	Cree Ud., que existe excesivas medidas de seguridad para acceder al municipio	x		x		x		
20	Confía en la información que le ofrece el municipio	x		x		x		
21	Está de acuerdo con los horarios de atención establecido por las autoridades del municipio	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg / Dr. **LÓPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO**

DNI N° **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

FECHA: **15-V-2021**

- <sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia 1		Relevancia 2		Claridad 3		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Expectativa</b>							
1	El servicio que brinda el municipio para usted es la esperada	x		x		x		
2	Cómo se siente con el desempeño del personal del municipio	x		x		x		
3	Cómo se siente con el ambiente físico que le ofrece el municipio	x		x		x		
4	Se siente seguro cuando acude a las instalaciones del municipio	x		x		x		
5	Se siente satisfecho cuando acude a las instalaciones del municipio	x		x		x		
6	El tiempo de atención de los servicios es el adecuado	x		x		x		
	<b>Rendimiento Percibido</b>							
7	Le trataron en igualdad de condiciones con relación a otros usuarios	x		x		x		
8	Recibió respuesta oportuna de los servidores, de acuerdo a sus necesidades	x		x		x		
9	El municipio brinda las comodidades para una buena y agradable experiencia	x		x		x		
10	Las facilidades que brinda el municipio para atenderlo son los adecuados de acuerdo a sus necesidades	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg / Dr. **LÓPEZ LANDAURO RAFAEL ARTURO**

DNI N.º **08273208**

Especialidad del validador: **Gestión de Organizaciones**

FECHA: **15-V-2021**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo  
**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Especialidad**

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

N.º	DIMENSIONES / Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1	2	3	4	5	6	
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>Elementos tangibles</b>								
1	El municipio tiene equipos y tecnología de apariencia moderna.	x		x		x		
2	Las instalaciones físicas son los adecuados para su atención	x		x		x		
3	Los equipos del municipio facilita y agiliza la atención de sus necesidades	x		x		x		
4	Los elementos de información como: avisos, afiches, comunicados están en lugares visibles	x		x		x		
5	Los ambientes de atención al cliente cuentan con las comodidades como: Ventanillas, sillas y salas de espera	x		x		x		
<b>Competencias personales</b>								
6	El personal demuestra un trato respetuoso y cordial al momento de atenderlo	x		x		x		
7	El personal actúa de manera profesional y competente	x		x		x		
8	El personal brinda una imagen de honestidad y confianza	x		x		x		
9	Confía Ud. En la disciplina del personal	x		x		x		
10	El personal demuestra suficiente capacidad para desempeñar sus funciones	x		x		x		
11	El personal que lo atendió muestra dominio en el puesto de trabajo	x		x		x		
12	El servicio recibido se realizó en el tiempo que corresponde	x		x		x		
13	El personal cuenta con recursos necesarios para atenderlo eficientemente	x		x		x		
14	El personal del municipio informa adecuadamente los servicios que ofrecen	x		x		x		
15	Considera que el personal que lo atendió se siente predispuesto para mejorar la atención	x		x		x		
16	El municipio establece indicadores para medir la satisfacción de los usuarios	x		x		x		
17	Está de acuerdo con el servicio que brinda el personal del municipio	x		x		x		
<b>Seguridad</b>								
18	Siente seguridad y confianza cuando lo citan al municipio para solucionar sus problemas	x		x		x		
19	Cree Ud., que existe excesivas medidas de seguridad para acceder al municipio	x		x		x		
20	Confía en la información que le ofrece el municipio	x		x		x		
21	Está de acuerdo con los horarios de atención establecido por las autoridades del municipio	x		x		x		

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg Luis Enrique Dios Zárate DNI N°07909441

**Especialidad del validador:** Lic. Administración

**FECHA:** 12/04/2021

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

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

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

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

-----  
**Firma del Experto Informante.**  
**Administración**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		1		2		3		
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>Expectativa</b>							
1	El servicio que brinda el municipio para usted es la esperada	x		x		x		
2	Cómo se siente con el desempeño del personal del municipio	x		x		x		
3	Cómo se siente con el ambiente físico que le ofrece el municipio	x		x		x		
4	Se siente seguro cuando acude a las instalaciones del municipio	x		x		x		
5	Se siente satisfecho cuando acude a las instalaciones del municipio	x		x		x		
6	El tiempo de atención de los servicios es el adecuado	x		x		x		
	<b>Igualdad</b>							
7	Le trataron en igualdad de condiciones con relación a otros usuarios	x		x		x		
8	Recibió respuesta oportuna de los servidores, de acuerdo a sus necesidades	x		x		x		
9	El municipio brinda las comodidades para una buena y agradable experiencia	x		x		x		
10	Las facilidades que brinda el municipio para atenderlo son los adecuados de acuerdo a sus necesidades	x		x		x		

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg Luis Enrique Dios Zárate DNI N.º 07909441

Especialidad del validador: Lic. Administración

FECHA: 12/04/2021

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

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

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

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



## Anexo 5: Solicitud para la aplicación de instrumentos



SOLICITO: Permiso para Realizar Trabajo de Investigación.

Sr. Vladimiro Álvarez Muñoz.  
Alcalde Distrital de Challabamba.

Yo, Deisy Sofia Chsalla Carrillo, identificada con DNI N° 45051158, con domicilio en la calle los Brillantes N° 405- Urbanización KENEDY-A del Distrito de Wanchac, Provincia Cusco – Región – Cusco, Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que estando cursando el noveno ciclo de la carrera profesional de Administración en la Universidad César Vallejo Filial Callao, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de Investigación en su organización sobre "Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Provincia de Paucartambo, Región, Cusco 2021" para optar el Título de Licenciado en Administración.

POR LO EXPUESTO: Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Cusco, 04 de enero del 2021.

  
DEISY SOFIA CHSALLA CARRILLO  
DNI 4505115

## Anexo 6: constancia de aplicación de los instrumentos



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

**Municipalidad Distrital de Challabamba: Expide la presente.**

### CONSTANCIA

Que la Srta. Deisy Sofía Chsalla Carrillo, ha desarrollado el trabajo de investigación titulado *"Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Challabamba, Provincia de Paucartambo, Región, Cusco 2021"*, en nuestras instalaciones. Dicho trabajo se ha realizado en la municipalidad, durante los meses de enero a febrero del 2021.

Se expide la presente a solicitud del interesado para fines académicos.

Challabamba, 26 de febrero del 2021.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL CHALLABAMBA  
PAUCARTAMBO - CUSCO  
Bladimir Álvarez Muñoz  
DNI: 10444625  
ALCALDE

## Anexo 7: Fotos de la aplicación de encuestas

