



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Calidad del servicio de atención y satisfacción del usuario
con discapacidad en la Municipalidad Provincial de
Huancabamba, Piura – 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Adrianzen Solis, Jhoselyn Petrushka (orcid.org/0000-0002-3989-8001)

ASESOR:

Mg. Soto Hidalgo, Cinthya Virginia (orcid.org/0000-0003-4826-8447)

COASESOR:

Mg. Sánchez Vásquez, Segundo Vicente (orcid.org/0000-0001-6882-6982)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

Piura – Perú

2023

DEDICATORIA

A nuestro padre creador, por darme la fortaleza y perseverancia en la consecución de mis objetivos. A mi familia, por su amor incondicional y su apoyo en todas mis decisiones. A mi hija Jhamila Suemy Bure Adrianzen, quien es mi inspiración en mi vida.

AGRADECIMIENTO

A las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo, por formarme en este camino y alcanzar mis sueños de terminar la Maestría de Gestión Pública; a los señores catedráticos, por sus enseñanzas y ejemplo a seguir. A mi Asesora, la Dra. Soto Hidalgo Cinthya Virginia, por ser mi guía y referente para el desarrollo de mi tesis; de igual manera al Coasesor Mg. Sánchez Vásquez Segundo Vicente y, al personal administrativo de la UCV, por su predisposición en el servicio

ÍNDICE DE CONTENIDO

Carátula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE DE CONTENIDO	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización	18
3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis	19
3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos	20
3.5. Procedimientos	23
3.6. Métodos de análisis de datos	24
3.7. Aspectos éticos	24
IV. RESULTADOS	26
V. DISCUSIÓN	43
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	55
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de la calidad del servicio de atención en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	26
Tabla 2. Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio de atención en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	27
Tabla 3. Niveles de la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	28
Tabla 4. Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	29
Tabla 5. Prueba de Kolmogórov Smirnov de la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	30
Tabla 6. Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	31
Tabla 7. Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	33
Tabla 8. Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	35
Tabla 9. Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	37
Tabla 10. Tabla cruzada de calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	39
Tabla 11. Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	41

RESUMEN

El objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022. El enfoque fue cuantitativo, el tipo aplicado, diseño no experimental, transversal, correlacional; la muestra la componen 60 usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022; se usaron dos cuestionarios con validez de contenido y Alfa de Cronbach de 0.807 y 0.792, para procesar los datos se usó el programa estadístico SPSS V26. Se encontró que la calidad del servicio de atención presenta un nivel regular de acuerdo con el 53.3% de usuarios con discapacidad que acuden a la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022; mientras que la satisfacción presenta un nivel medio en el 56.7% de usuarios. Se concluyó que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022 debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.812 que indica una alta correlación positiva y a la significancia ($p<0.01$).

Palabras Clave: Calidad del servicio, atención, satisfacción, usuario, discapacidad

ABSTRACT

The objective was to determine the relationship between the quality of care service and the satisfaction of the user with disabilities in the Provincial Municipality of Huancabamba, Piura - 2022. The approach was quantitative, the type applied, non-experimental, cross-sectional, correlative design; the sample is made up of 60 users with disabilities who carried out procedures in the Office of Revenue of the Provincial Municipality of Huancabamba during the July-October 2022; two questionnaires with content validity and Cronbach's Alpha of 0.807 and 0.792 were used to process the data, the statistical program SPSS V26 was used. It was found that the quality of care service presents a regular level according to 53.3% of users with disabilities who come to the Provincial Municipality of Huancabamba, Piura - 2022; while satisfaction presents an average level in 56.7% of users. It was concluded that there is a significant relationship between the quality of the care service and the satisfaction of the user with disabilities in the Provincial Municipality of Huancabamba, Piura - 2022 due to the value obtained by the Spearman correlation coefficient=0.812 indicating a high positive correlation and significance ($p<0.01$).

Keywords: Quality of service, attention, satisfaction, user, disability

I. INTRODUCCIÓN

Todos los individuos que poseen alguna clase de discapacidad requieren y poseen iguales necesidades que el resto de la población (OMS; 2018). A nivel mundial habitan aproximadamente un 15% de individuos con alguna clase de discapacidad. Una cantidad superior a los 140 millones de individuos en Latinoamérica convive con un tipo de discapacidad. Ocasionando que una gran parte estas personas no posean las mismas posibilidades para integrarse a sus actividades cotidianas, obteniendo grandes dificultades para una completa y ecuánime colaboración de esta población (OPS, 2017).

Bajo este contexto, la calidad de atención y la satisfacción del usuario se ve influenciada por algunos componentes, entre ellos político, organizacional, circunstancias específicas del puesto, así como particularidades de cada persona. Hoy en día coexisten marcadas evidencias de que un usuario insatisfecho no acude o asiste esporádicamente a estos servicios (Marín, López, Morales, Pantoja y Blas, 2019). En el Caribe y Latinoamérica, los individuos con alguna discapacidad constituyen un aproximado del 13% de la población (Duryea, Salazar y Pinzón, 2019).

La población con discapacidad en la región, poseen particularidades diferentes, también han sido discriminados de diferentes maneras, se potencian según género, edad, localidad, situación económica, étnico-racial y condición migratoria. La falta de datos confiables y específicos en relación a los individuos con discapacidad, al igual que la poca capacidad para responder por parte de las autoridades a las oportunidades de obtener datos relacionados con estas personas, se han convertido en un reto constante en la documentación y evaluaciones relacionados a esta situación, a partir de la venida del Covid-19 a América Latina (Meresman y Ullmann, 2020).

En el Perú, también coexiste este problema, puesto que, como informa el INEI (2019), en la totalidad de la población de la temporada 2017 (29 381 884), el 10.4% (3 051 612) contó con algún tipo de discapacidad y al interior de esta el 57% representa a la población femenina, mientras que la población masculina está representada por un 43%, lo que significa que por cada 10 habitantes en nuestro país existe 1(un) poblador que posee algún tipo de

discapacidad (Valencia, 2018). Tomando en consideración dichos datos, la Ley 29973 establece el marco legal para todo lo asociado a la vida y amparo de facultades de las personas con discapacidades; buscando la adecuada formación del individuo y una participación eficiente en la vida económica, comunitaria, cultural, tecnológica y política.

Por su parte en Piura, un aproximado de 180 mil habitantes tienen alguna discapacidad, de esta cifra, un 90% no ha sido inscrito en el Registro Nacional de la Persona con Discapacidad, situación por la cual no son protegidos por alguna autoridad competente. Esta situación ha traído como consecuencia que el Conadis articule distintas actividades con las autoridades regionales, así como con las autoridades provinciales, cuya finalidad es la de incrementar las cifras registradas (Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad, 2021). El estudio está enfocado en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, donde se percibe insatisfacción del usuario con discapacidad en relación a los servicios brindados, esto conlleva a que el ente municipal mejore sus procedimientos de atención, así como su infraestructura en busca de brindar prioridad de atención a los ciudadanos con discapacidad.

Algunas de las dificultades existentes surgen debido a la carencia de capacitación, comunicación y coordinación de los funcionarios públicos para otorgar una atención eficiente a los usuarios con algún tipo de discapacidad, además, se requiere el uso de formatos accesibles y sistemas de comunicación según la condición de los ciudadanos. Por lo que, es preciso que las autoridades municipales orienten su voluntad en la misma dirección, llevando a cabo un Plan de desarrollo concertado, enfocado en la persona con discapacidad; con este instrumento se podría alcanzar una óptima atención a los ciudadanos con discapacidad.

En relación a la problemática antes planteada surge como pregunta de investigación: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022? Y como preguntas específicas: ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de

Huancabamba, Piura – 2022? ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022? ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022? ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022? ¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022?

El estudio se justifica porque si bien se tiene como uno de los objetivos de modernización del Estado mejorar la calidad y satisfacción de los usuarios en las instituciones públicas a nivel de la nación, no se dispone en la nación con investigaciones en las cuales se involucre a las personas con discapacidades; considerando que la opinión del usuario es importante en la valoración de la prestación de los servicios públicos, puesto que como señala la Carta magna, todos merecen y esperan recibir la atención y la consideración que demanda nuestra condición humana.

A nivel teórico, se ampara en los supuestos de la teoría de las expectativas de Linder (2012), la misma que sugiere que los usuarios forman sus expectativas en torno al desenvolvimiento de las cualidades del servicio previo al uso del mismo; en este estudio las expectativas giran en torno a la calidad del servicio de atención ofrecido en el Municipio de la Provincia de Huancabamba, el mismo que de ser bueno generará en el usuario satisfacción con el mismo.

Justificación práctica, se justifica porque servirá de bases para nuevos conocimientos, toda vez que se persigue desde el Estado optimizar la calidad de vida de dichos individuos. Por eso, se requiere que las entidades públicas, especialmente las municipalidades adapten sus servicios promoviendo la accesibilidad de los mismos a su distinto público usuario.

Relevancia social, las entidades públicas que prestan servicios públicos muchas veces no cuentan con trabajadores calificados para la atención del usuario con discapacidad, en ese sentido, la Oficina de Rentas debe buscar ofrecer servicios accesibles a través de personal capacitado, de modo que los usuarios puedan atenderse de forma rápida y eficiente, sin que medien obstáculos físicos y tecnológicos, ello contribuirá recibir una mejor percepción de parte de la ciudadanía. Justificación metodológica, este estudio cumple con las exigencias que demanda el método científico, correlaciona dos variables que no obstante su estudio previo por otros autores, continúan siendo fuente de análisis, para la medición de la misma se diseñaron instrumentos que servirán para futuras investigaciones, puesto que gozan de validez y confiabilidad.

El objetivo general pretende: Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022. Y, como objetivos específicos: O₁: Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022; O₂: Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022; O₃: Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022; O₄: Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022; O₅: Determinar la relación entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Siendo la principal hipótesis de investigación: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022. Y como hipótesis específicas: 1: Existe relación significativa entre la calidad

del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022; 2: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022; 3: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022; 4: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022; 5: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En el escenario mundial fueron seleccionadas las investigaciones de Ávila (2020) cuyo objetivo fue determinar de qué modo la calidad de los servicios que ofrece el G.A.D Municipal de Riobamba influye en la satisfacción de los clientes con discapacidad. Se utilizó el método Hipotético – Deductivo, el estudio fue exploratorio, causal y descriptivo, el diseño no experimental, la muestra fueron 255 usuarios, se usaron encuestas, entrevistas y observación. Se concluyó que la calidad del servicio del G.A.D Municipal influye en la satisfacción del cliente discapacitado, en el cual han expresado que todavía faltan perfeccionar en determinadas cuestiones y otorgarles un servicio adecuado e inmediato tomando en consideración la clase de discapacidad de los individuos.

La calidad de los servicios del G.A.D de Riobamba no es el más adecuado, en la cual las mayores fragilidades es la carencia de conocimiento con relación a atención a los clientes, no hay charlas con relación al adecuado trato a los individuos con discapacidades, no hay el compromiso de apoyo, las fortalezas es el que se encuentran dispuestos a perfeccionar y brindar una atención prioritaria.

Choto, Guevara y Menjívar (2021). Desarrollaron una tesis con el objetivo de realizar una evaluación en la Alcaldía Municipal de Potonico que posibilite determinar las actuales condiciones en la atención a los clientes. La investigación fue de tipo descriptivo, diseño no experimental, se usó como técnicas la entrevista y encuesta, la muestra han sido 25 trabajadores que prestan sus servicios de modo directo al municipio y 99 usuarios que emplean los servicios que otorga la administración de Potonico. Se concluyó que la administración de la Municipalidad de Potonico no dispone de un proyecto para capacitar en gestión de calidad regulada por medio del que el personal obtenga saberes y competencias acerca de la calidad que tienen que aplicar al brindar servicios a los clientes y de este modo realizar un adecuado desempeño de sus actividades.

Hay disposición por parte del personal a ser capacitado y considera que requieren aumentar sus saberes en atención a los usuarios para un óptimo

desempeño, con lo que contribuiría para poder brindar servicios con efectividad y velocidad.

Martínez (2020). Realizó una tesis cuyo propósito fue valorar los niveles de satisfacción de los individuos con discapacidades con relación a la puesta en funcionamiento de las primordiales actuaciones del Programa Todos con Voz, distrito VII de la Municipalidad de Managua, entre enero - junio del año 2019. La investigación fue descriptiva de corte transeccional, la muestra la constituyeron 191 individuos con discapacidades, la técnica fue la entrevista. Concluyendo que dentro de las 8 primordiales actuaciones del programa Todos con Voz, la integración social, recuperación comunitaria, otorgamiento de medios auxiliares, integración a los individuos con discapacidades y demás vicios.

La prevención de discapacidad y atención genética constituyen las intervenciones que es importante llevar a cabo con más empeño para asegurar arribar a un excelente nivel de satisfacción de los individuos con discapacidades. La realización de dichas actuaciones asegura el empoderamiento y la reposición de sus facultades de los individuos con discapacidades.

Cueva, Romero, Salguero y Palma (2021). Desarrollaron un estudio con el objetivo de establecer la eficiencia de un proyecto de entrenamiento destinado a trabajadores estatales para ofrecer atención a los clientes que presentan discapacidad de habla y auditiva de las organizaciones estatales de la localidad de Latacunga, Cotopaxi en la República del Ecuador. Fue desarrollado a partir de un enfoque metodológico explicativo, su diseño es cuasi experimental, utilizándose un procedimiento (proyecto de entrenamiento para la atención a los clientes), destinado a treinta trabajadores estatales que trabajan en las compañías estatales de la ciudad de Latacunga, Provincia de Cotopaxi en la República ecuatoriana.

Se concluyó que el proyecto que se aplicó fue eficiente en el esquema muestral investigado, en consecuencia, la atención a los clientes, es una parte esencial en las compañías públicas, puede señalarse como la puerta de ingreso de los clientes, otro de los factores a considerar por parte de los servidores públicos al momento de prestar atención a los clientes a un

individuo que presenta discapacidad, es la probable precaria preparación educativa que tenga, lo que, implica la probabilidad de padecer ansiedad, cuadros depresivos, angustia, lo que supone, otorgar una preferente atención de primer orden.

En el ámbito nacional fue seleccionada la tesis de Figueroa (2022). Con la finalidad de definir la correlación que hay entre las capacidades laborales de los empleados y la atención a personas con destrezas distintas en el Municipio de la Provincia de Lambayeque, la metodología fue cuantitativa, de tipo básica, con diseño no experimental, transeccional y correlacional. La unidad muestral la conformaron treinta y seis usuarios con habilidades distintas; el cuestionario fue usado como instrumento. Los productos han demostrado que el 75,0%, precisaron una atención a personas con destrezas distintas de nivel medio, asimismo hay vínculo directo moderado del conocimiento y la atención al usuario con habilidades distintas ($r=0,595$, $p=0,000$). Se ha concluido que, a superior competencia laboral de los colaboradores, mayor es la atención al usuario con habilidades distintas en un municipio provincial de Lambayeque.

Marín (2022). Desarrollo una tesis cuyo propósito fue establecer la correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en el municipio de la provincia de Tacna, 2021. Aplicando una metodología cuantitativa, diseño experimental y correlacional, el universo muestral estuvo compuesto por 100 usuarios quienes participaron de manera activa en el estudio, utilizando como técnica la encuesta, siendo el instrumento los cuestionarios, los mismos que han sido evaluados por especialistas en el tema. Los resultados han demostrado que la calidad en la atención no se relaciona con la satisfacción del usuario en el Municipio de la provincia de Tacna, 2021. Resultados que pueden apreciarse en los resultados de correlación alcanzados siendo este de $-0,057$.

También fue seleccionada la tesis de Veliz (2020). Que tuvo por finalidad establecer cómo influyen los regímenes públicos en la atención de los individuos con discapacidad OMAPED de la ciudad de Tumbay en Chiclayo. Se aplicó una metodología cualitativa, de tipo aplicada, diseño no experimental y descriptivo. El universo poblacional lo constituyeron 47 discapacitados, a quienes se les aplicaron cuestionarios y entrevistas para el

encargo de la OMAPED – Tumán. Los resultados han reflejado que el ochenta por ciento (treinta y siete ciudadanos) expresan que NUNCA la OMAPED, ha regularizado las necesidades de los individuos con discapacidad en los distintos ámbitos para posibles soluciones.

Lo que llevó a concluir que existen influencias de las normativas estatales en relación a la atención a individuos con discapacidad de la ciudad de Tumán, debido a que, aproximadamente el 95% (40 a 45 individuos), perciben desfavorablemente todas las herramientas que la OMAPED ejecuta actividades en favor de las personas que poseen alguna discapacidad de Tumán.

Fabián (2019). Realizó una tesis con la finalidad de establecer si los regímenes públicos se asocian con la atención a individuos con discapacidades: OMAPED en el municipio de San Martín de Porres en el 2019. Fue usada una metodología cuantitativa, de tipo básica, y descriptiva, el universo poblacional lo constituyeron 380 servidores y colaboradores del municipio del distrito de San Martín de Porres, la muestra la componen 132 trabajadores y empleados, se utilizó como técnica las encuestas y por instrumentos se usaron cuestionarios. Entre los productos se encontró que el 50% de individuos consideran una opinión neutra respecto a la atención recibida por los discapacitados en la OMAPED.

Concluyendo que las normativas nacionales guardan relación con la atención a discapacitados: Omaped en el municipio de San Martín de Porres en el 2019, puesto que el resultado e Rho Spearman igual 0, 789 y un p valor = 0.000 lo que evidencia que, hay relación positiva entre las políticas públicas y la atención a sujetos que padecen discapacidad.

A nivel local la tesis de Vilela (2019). Cuyo propósito fue establecer cómo se relaciona el régimen de justicia social y estado de igualdad en la inclusión social de los individuos con discapacidades de la Oficina Regional de atención de la ciudad de Tumbes. El universo poblacional estuvo conformado por siete empleados de dicha oficina, a los que se aplicó una encuesta. Los productos han demostrado que, según el valor de Pearson, el p valor entre la justicia social y la política de estado de equidad incide en la inclusión social de los individuos con discapacidades en la Oficina Regional de atención de Tumbes.

Se ha concluido que la información arrojada ha sido importante en la dimensión de salud, formación educativa y progreso social, por lo que cada dimensión incide en el proceso inclusivo de los individuos con discapacidad, evidenciándose que coexiste significativa relación entre la justicia social e igualdad en la inclusión social de los individuos con discapacidades.

De manera que hace referencia a las teorías que sustentan la variable calidad del servicio de atención, la Teoría de la calidad de Philip Crosby, precisa que cada error es ocasionado por la ausencia de conocimientos, atenciones o inclusive los dos. Se recomienda cambiar la manera de pensar para alcanzar estándares cero defectos. Uno de los principios de la Calidad, para Crosby, es el dar cumplimiento con los requerimientos. Los sistemas de calidad son la prevención, los estándares del desarrollo es Cero Defectos. El cálculo de calidad son los precios del cumplimiento. Este enfoque es relevante y entrelazados con otros, ha dado como resultados para distintas organizaciones escenarios transformadores en el contexto del negocio que cae en los parámetros de la calidad (Chacón y Rugel, 2018).

Mientras que la Teoría de negatividad generalizada, surge de estados hedónicos generalizados en los individuos, que lo conduce a calificar un producto o servicios desfavorablemente por su desempeño, teniendo en cuenta que, de exceder el desempeño, las expectativas serán menos favorables de lo que podría justificarse. Un caso puede ser cuando los consumidores esperan que una bebida en casa con el amargo y resulta que tiene un sabor dulce, corroborándose cuando ello resulta a la inversa, en otros términos, el consumidor que espera tomar una bebida con sabor dulce y verdaderamente resulta amarga, exagera el nivel del sabor amargo, a pesar de que las bebidas con sabor dulce o amargo resulten iguales (Padilla, 2019).

En relación a las teorías que sustentan la variable satisfacción, la Teoría de las expectativas: sugiere que los usuarios forman sus expectativas en torno al desenvolvimiento de las cualidades del servicio o producto previo al uso del mismo. Producida la compra y usado el servicio o producto, el cliente confronta las expectativas de las cualidades de los mismos con el desempeño real al respecto, utilizando una valoración del tipo “peor que” o

“mejor que”. Se gesta una discordancia positiva si es que el servicio o producto es mejor a lo que se esperaba en tanto que una discordancia negativa se gesta si es que el servicio o producto es peor de lo que se esperaba (Linder, 2002).

Una confirmación sencilla de las expectativas es producida cuando el desenvolvimiento del servicio o producto es de la manera en cómo era esperado. Se espera que la satisfacción de los clientes incremente en tanto las discordancias positivas incrementa (Linder, 2002).

También es importante hacer mención del modelo social, señala que el sujeto es discapacitado a causa de las actitudes, arquitectura y barreras producidas por la sociedad. Los componentes externos que restringen a los individuos con discapacidad son los que en verdad establecen la capacidad funcional de los sujetos (Stein, 2007). Asimismo, el esquema social contradice la idea de normal funcionalidad y no apreciando la discapacidad en concordancia con una idea prefijada de normalidad, y en lo concerniente a la tipificación de qué capacidades son relevantes, expresa que esto está en función de lo que la persona con discapacidad decida, y no los profesionales o médicos (Burchardt, 2004).

Sobre el desarrollo conceptual de la variable calidad de servicio de atención, está hace referencia al resultado posterior a la evaluación del usuario sobre la atención que ha recibido, y de comparar sus expectativas con la percepción que pudo haber tenido sobre la atención que le brindó el personal. No obstante, para que un servicio se considere de calidad, las percepciones positivas de los usuarios deben resultar consistentes, lo que quiere decir que, debe tener una ocurrencia repetida, como uno y con el público en general, debiendo producirse en diferentes oportunidades (Contreras et al., 2019).

Según Doroteo (2017) para que se presten servicios de calidad se requiere interiorizar cada una de las acciones o inacciones del servidor público, en todo el ciclo de la gestión estatal, las cuales deben impactar en el servicio final que la institución brindada al usuario. De esta manera, todos los ciudadanos poseen el derecho a recibir servicios de calidad cuando realizan algún trámite o requieren de algún servicio por parte del estado.

Para la Presidencia del Consejo de ministros (2015) la calidad de la atención depende de las percepciones que tienen los usuarios sobre el servicio prestado, y sí se estima que este ha cumplido o no con las expectativas de satisfacción y conformidad de sus requerimientos o necesidades. El buen trato a los ciudadanos incluye brindar servicios de calidad, así como, el entendimiento de que las acciones que se realicen o se dejen de realizar, tendrán un impacto en el servicio final o producto que reciben los ciudadanos. De ahí que, el recibir servicios de calidad cuando se realizan trámites o ciertas asistencias estatales, implica un derecho que tiene todo ciudadano.

Asimismo, la Presidencia del Consejo de ministros (2015) indica que es entendida como aquel parámetro, en donde los servicios y bienes que otorgan las autoridades, se encargan de satisfacer los requerimientos y necesidades de las personas. En otros términos, se encuentra relacionada con el nivel de aceptación de los bienes y servicios a los propósitos o finalidades que los individuos esperan obtener, para lo cual las instituciones estatales deben organizarse de modo efectivo, consiguiendo los resultados esperados a través del eficaz uso de los peculios. De esta manera, la satisfacción de los ciudadanos es definida como la estimación que realizan los individuos sobre la calidad que perciben respecto de lo que reciben de la institución estatal.

En cuanto al desarrollo conceptual de las dimensiones de la variable calidad de atención, la primera dimensión, elementos tangibles, según Reaño (2021), los elementos físicos comprenden a los elementos físicos de las empresas prestadoras de servicios como los equipos, personal. Son todos los productos que tienen las organizaciones para ofrecer o brindar un servicio que después será utilizado por los clientes para saber si la calidad ofrecida en ese lugar es tanto negativa o positiva.

Al respecto, Medina y González (2016) manifiestan que los elementos perceptibles son elementos centrales que inciden para determinar el diseño de servicio o producto mediante preferencias o valores del lado de los consumidores, estableciendo de esta manera los ejes de fortalecimiento para

conseguir mayor competitividad sumada a la invocación esencial para el desarrollo.

La segunda dimensión fiabilidad, de acuerdo con Castellón (2019), hace referencia a la capacidad para desarrollar el servicio ofrecido de forma confiable y cuidadosa. Dicho de otra manera, que la compañía u organización cumple con lo ofrecido, con relación a entregas, abastecimiento del servicio, resolución de inconvenientes y establecimiento de precios.

Para la Dirección de Modernización y Calidad (2014), la fiabilidad simboliza la capacidad de recursos y organizacional para ofrecer los servicios de manera eficiente y sin fallos que lo perjudiquen o impidan. Para dar satisfacción a dicho criterio son precisos experimentados procesos y cualificado personal para su ejecución. En tanto la confiabilidad es baja, hay graves riesgos que se pierda la confianza del cliente y exorbitantes costos de reparación (Dirección de Modernización y Calidad. 2014).

La tercera dimensión, capacidad de respuesta, Matsumoto (2014), señala que la capacidad de respuesta es la propensión para ofrecer ayuda a los usuarios prestándole un adecuado y rápido servicio. Hace referencia a la prontitud y atención al resolver los requerimientos, dar respuesta a quejas y preguntas del cliente, y resolver problemas. De acuerdo con Novelo y Salazar (2016) la capacidad de respuesta debe auxiliar a los consumidores actuando de forma rápida frente a las demandas, con el adecuado cumplimiento de los compromisos con acceso y facilidad, para volverla asequible dentro de la organización, yendo un paso delante de los clientes para satisfacer la necesidad que estos presentan.

La cuarta dimensión seguridad, para Torres y Vásquez (2015) comprende la atención, conocimiento y habilidades presentadas por los trabajadores y su capacidad y destreza para infundir confianza y credibilidad. Dicho de otra manera, la conducta prestada durante el ofrecimiento de los servicios, la amabilidad del colaborador y su competencia para transferir confianza al usuario. Por su parte, Reaño (2021) manifiesta que la seguridad es la competencia con la que cuenta el personal para infundir credibilidad y confianza a los usuarios. Las entidades tienen que tener compromiso en ofrecer calidad en el servicio, protegiendo al usuario.

Y, la última empatía, es la capacidad para compartir y comprender los sentimientos que poseen las demás personas. Viene a ser el acto de colocarse en el sitio del otro y observar la problemática a partir de su perspectiva. Dentro del servicio de atención al cliente, la empatía es comprendida como la capacidad de lograr una interacción humanizada con la clientela. Actuar con empatía con los demás no quiere decir que se comparta la posición de este. Solamente representa que entiendes su verdad (Moreno, 2021). De acuerdo con Matsumoto (2014), la empatía refiere el grado o nivel de atención personalizada que ofertan las organizaciones o empresas a la clientela. Se tiene que transferir a través de un servicio adaptado o personalizado a la preferencia de los usuarios.

En relación a la variable satisfacción del usuario con discapacidad, Lizano y Villegas (2019), creen que es un parámetro o medida de la manera en que los servicios o productos ofrecidos por una entidad satisfacen o sobrepasan las expectativas de los usuarios. La satisfacción del usuario es la cantidad de usuarios, o el porcentaje de la totalidad de los mismos, cuyo registro de sus vivencias con una organización, servicios o productos (indicadores de valoración) es positivo o acorde con sus expectativas. Actualmente se llama satisfacción del usuario en tanto este se halla conforme con lo que recibió.

Por su lado, Ramírez, Maguiña y Huerta (2020) expresan que la satisfacción de los usuarios implica un episodio psicológico resultante de la ponderación o valoración entre expectativas y sentimientos; y en contraste con la experiencias obtenidas a lo largo de la compra de un servicio o producto, en el que se consideran lo afectivo y cognitivo, el primer componente vinculado a lo cognitivo está vinculado con el comparativo entre percepciones y expectativas que tiene el usuario del servicio; mientras que lo afectivo abarca la satisfacción como una condición emocional positiva en relación a la experiencia anterior.

Silva (2018) expresa que la relevancia de la satisfacción del usuario estriba en que los sujetos satisfechos se convierten en un activo para la entidad, dado que posiblemente regresarán al lugar para buscar realizar sus servicios o trámites. En razón de esto, la satisfacción no es en sí mismo una finalidad

para las entidades, sino que emerge como un mediador lograr los demás objetivos. La satisfacción del usuario, es uno de los más relevantes resultados de ofrecer idónea calidad en los servicios. Debido a que la satisfacción de usuarios incide de manera tal en su conducta, es un objetivo de suma valía para cualquier programa. La satisfacción de los usuarios está en relación no únicamente a la calidad en los servicios sino además de las expectativas que poseen los usuarios. El usuario se halla satisfecho en tanto los servicios exceden o cobertura sus expectativas.

Se establece como primera dimensión: calidad técnica, la cual según Ross (2016) hace referencia a lo que el ciudadano recibe producto de la interacción con la institución, lo que quiere decir que, está centrada en el resultado del proceso; de ahí que, esta dimensión puede evaluarse de modo objetivo por los usuarios, como cualquier dimensión técnica de un servicio. Implica una calidad mucho más fácil de controlar, pues se centra en que el servicio sea aceptable técnicamente.

Respecto de esta calidad influyen aspectos como la tecnología, maquinaria, soluciones técnicas, conocimientos y habilidades técnicas del personal. Según López et al. (2018) esta calidad se encuentra enfocada en servicios básicamente adecuados, y que debe conducir a un aceptable resultado. Está encargada de lo que se relaciona con el soporte estructural, los medios materiales, la organización interna, por ende, implica aquella dimensión del qué se da.

Como segunda dimensión, se tiene a la calidad funcional, que se encuentra centrada en el proceso para prestar los servicios, es decir, en la interrelación producida entre los servidores públicos y usuarios. Esta calidad es evaluada por los usuarios del servicio de modo subjetivo, y en ella inciden aspectos como la apariencia, accesibilidad y comportamiento del empleado, inclusive, los comportamientos de otros usuarios que estén recibiendo el servicio (Ros, 2016).

Por su parte, para Burgos y Morocho (2020) hace referencia a la fisura existente entre la cuantía de la expectativa previa a recibir el servicio y la posterior percepción tras su recibo; entonces, se refiere al modo en que es

prestado un servicio y el modo en que es percibido el trato, generando una imagen institucional.

La tercera dimensión son las expectativas, de acuerdo con Castellón (2019) vienen a ser las creencias acerca de la entrega del servicio, que se usan como puntos de referencia o estándares para reputar el desenvolvimiento de la organización. Es lo esperado por el usuario en relación a un servicio, y éstas se crean mediante la comunicación, y las vivencias de los demás individuos en el servicio.

Las expectativas vienen a ser las expectativas que el cliente posee por obtener algo. Las expectativas del cliente son producidas por la injerencia de una o algunas de estos cuatro escenarios: ofrecimientos que realiza la empresa misma sobre las beneficios o ventajas que ofrece el servicio o producto, vivencias de anteriores compras, opinión de las personas que nos rodean y ofrecimientos que realiza la competencia (Mullisaca, 2017).

La cuarta dimensión es el valor percibido, que según Akbar, et al. (2016) implica la evaluación general del producto en relación con su utilidad, de acuerdo a la percepción que se le brinda y lo que se recibe, en donde el elemento receptivo son las ventajas o beneficios obtenidos por el consumo del producto, mientras que el elemento brindado, implicar el sacrificio del usuario cuando adquiere el producto. En esa línea, el valor percibido es aquella diferencia entre los costos percibidos y los beneficios, los cuales se encuentran afectados por las particularidades individuales de los usuarios, asimismo, no todos poseen la misma relevancia, por lo que se diferencian factores periféricos y centrales (Ferro y Guisado, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

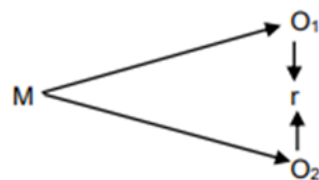
Tipo de investigación

El tipo de estudio es aplicado, tipo de investigación pragmática o utilitaria que aprovecha el conocimiento logrado por la investigación básica o teórica para la solución y conocimientos de inconvenientes inmediatos (Sánchez, Reyes, Mejía, 2018).

El enfoque fue cuantitativo, se fundamenta esencialmente en el concepto de que los eventos pueden simplificarse a sus partes que la constituyen, partes que podrían ser medidas y llegar a la creación de asociaciones causales entre estas. La búsqueda de la objetividad por medio de esta perspectiva conlleva a la manifestación de sus resultados en expresiones cuantitativas (Laura, 2016).

Diseño de investigación

El diseño de investigación fue no experimental, en estos diseños no existe alguna condición experimental o estímulo a las cuales se someten las variables de estudio, transeccional porque recolectan la data en un solo contexto y en un solo momento; correlacional, la finalidad esencial de este estudio es conocer de qué manera actúa una variable en relación a la otra variable que se correlaciona. En estos diseños se plantean supuestos correlacionales, no a manera de variable independiente o dependiente, solo se relacionan 2 variables, no hay discrepancias en cada resultado si la disposición de las mismas varía (Arias, et al., 2022). Su esquema es:



Donde:

M: Muestra (Usuarios con discapacidad de la Oficina de rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba, 2022)

O1: Variable 1: Calidad del servicio de atención

O2: Variable 2: Satisfacción del usuario con discapacidad

r: Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio de atención

Definición conceptual

La calidad en la atención dependerá de cómo percibas los usuarios los servicios ofrecidos y si consideran que estos cumplieron o no con sus expectativas de aprobación y satisfacción de sus menesteres. El adecuado trato a la ciudadanía, la importancia de otorgar servicios de calidad y el entendimiento de que las actividades desarrolladas o no se efectúen, tendrán un efecto en los productos o servicios finales que reciben los ciudadanos. Es una facultad del ciudadano el recibir servicios de calidad ante el desarrollo de tramitaciones o el recibimiento de un servicio por parte del Estado (PCM, 2015).

Definición operacional

Se realizó una operacionalización de variables por medio de 5 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; cuya finalidad es medir los niveles de calidad del servicio de atención en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022. Su medición se hizo a través de un cuestionario de 25 preguntas.

Variable 2: Satisfacción del usuario con discapacidad

Definición conceptual

Es un parámetro o medida de la manera en que los servicios o productos ofrecidos por una entidad satisfacen o sobrepasan las expectativas de los usuarios. La satisfacción del usuario es la cantidad de usuarios, o el porcentaje de la totalidad de los mismos, cuyo registro de sus vivencias con una organización, servicios o productos (indicadores de valoración) es positivo o acorde con sus expectativas. Se llama satisfacción del usuario en tanto este se halla conforme con lo que recibió (Lizano y Villegas, 2019).

Definición operacional

Fue operacionalizada la variable por medio de 4 dimensiones: calidad técnica, calidad funcional, expectativas, valor percibido; teniendo como propósito es medir la satisfacción del usuario con discapacidad en la

Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022. Su medición se hizo a través de un cuestionario de 20 preguntas.

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Según Ñaupas et al. (2018), es la totalidad de las unidades de investigación, que poseen las particularidades precisadas, para ser tomadas en consideración como tales. Unidades que podrían ser objetos, individuos, acontecimientos o eventos, que manifiestan las particularidades precisadas para el estudio. El universo poblacional del presente estudio lo constituyen 120 usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba en el transcurso del mes de julio-octubre del 2022.

Criterios de selección

Criterios de inclusión: fueron incluidos todos los individuos que poseen algún tipo de discapacidad y que realizaron trámites administrativos en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022 en cualquiera de las áreas de la misma.

Criterios de exclusión: quedan fuera del estudio los usuarios que no presentan ninguna discapacidad, así como el personal administrativo y funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el año 2022.

Muestra

Como señalan Hernández y Mendoza (2018) la muestra viene a ser un subgrupo que ha sido considerado como una representación de la población, los datos recopilados se obtuvieron de la muestra y la población es perfilada a partir del contexto del problema de investigación. Empleando el muestreo no probabilístico a conveniencia de autor, la muestra quedó compuesta por 60 usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022.

Muestreo

Fue utilizado el muestreo no probabilístico a conveniencia de autor, se distingue por buscar obtener muestras representativas por medio de la inclusión de grupos al parecer típicos, seleccionando de manera intencional a los sujetos del universo poblacional a los cuales por lo general se tiene sencillo acceso (Hernández y Carpio, 2019). El mismo fue usado dada la facilidad de la investigadora para acceder a la Oficina de Rentas, la misma que es de suma relevancia dentro del organismo municipal, puesto que es la que recaba los impuestos de los contribuyentes.

Unidad de análisis

Usuario con discapacidad que realizó trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022.

3.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Técnica

Encuesta: son procesos realizados mediante una encuesta por muestreo, en el cual usan instrumentos para obtener datos constituidos por distintas interrogantes que se plantean con el fin de obtener información factual en muestras definidas (Sánchez, Reyes, Mejía, 2018). Para este estudio, la encuesta fue de gran utilidad por ser de gran beneficio para adquirir información de ambas variables.

Instrumento

Cuestionario: pertenece a la encuesta, que se enfoca en plantear distintas preguntas escritas en un formulario, que se asocia a hipótesis de estudio y por efecto a los indicadores y variables de estudio. Su propósito es realizar una recopilación de información para probar la hipótesis de estudio (Ñaupas, et al., 2018). Se elaboraron dos cuestionarios, los cuales están conformado por preguntas cerradas que presentan cinco alternativas de respuesta, para el porcentaje de estas se empleó la escala de tipo Likert. Los cuestionarios están diseñados de la siguiente manera:

El cuestionario para medir la calidad del servicio de atención contiene cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; las mismas que agrupan un total de 25 preguntas. En tanto que el cuestionario sobre la satisfacción del usuario con discapacidad contiene cuatro dimensiones: calidad técnica, calidad funcional, expectativas, valor percibido; las mismas que agrupan un total de 20 preguntas.

Ficha técnica instrumento de la variable 1: Calidad del servicio de atención

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la calidad del servicio de atención
Autor y año:	Adrianzén Solis, Jhoselyn Petrushka (2022)
Objetivo del instrumento:	Medir los niveles de la calidad del servicio de atención en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022
Usuarios:	Usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Presencial Duración-15 minutos
Estructura de la lista de cotejo:	El cuestionario cuenta con 5 dimensiones: Elementos tangibles (5 ítems) Fiabilidad (5 ítems) Capacidad de respuesta (5 ítems) Seguridad (5 ítems) Empatía (5 ítems)
Opciones de respuesta:	Totalmente de acuerdo (TdA) = 5 De acuerdo (DA) = 4 Indiferente (I) = 3 En desacuerdo (ED) = 2 Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1
Escala general de la variable:	Bueno () Regular () Malo ()

Ficha técnica instrumento de la variable 2: Satisfacción

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario con discapacidad	
Autor y año:	Adrianzén Solis, Jhoselyn Petrushka (2022)	
Objetivo del instrumento:	Medir los niveles de la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	
Usuarios:	Usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022	
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Presencial Duración-15 minutos	
Estructura de la lista de cotejo:	El cuestionario cuenta con 4 dimensiones: Calidad técnica (5 ítems) Calidad funcional (5 ítems) Expectativas (5 ítems) Valor percibido (5 ítems)	
Opciones de respuesta:	Totalmente de acuerdo	(TdA) = 5
	De acuerdo	(DA) = 4
	Indiferente	(I) = 3
	En desacuerdo	(ED) = 2
	Totalmente en desacuerdo	(TeD) = 1
Escala general de la variable:	Bajo () Medio () Alto ()	

Validez (Anexo 6)

La validez de los cuestionarios fue de contenido; la misma expresa que si los instrumentos recopilan de manera adecuada los componentes que constituyen las variables que quieren medirse (Galindo, 2020). Para realizar la validez en esta investigación se tuvo que recurrir a la opinión de tres expertos en Gestión Pública, en el área, a los cuales se les solicitó la revisión de ambos instrumentos, proveyéndoles para tal fin de una matriz de validación, en la cual se ponderó cada uno de los ítems, pudiendo los mismos ser materia de observaciones o sugerencias. Terminado dicho proceso y

habiendo conformidad por parte de los expertos, estos validaron cada instrumento para proceder con su aplicación.

Confiabilidad

La importancia de la confiabilidad surge porque calcula la fiabilidad de un cuestionario al ser aplicado en distintas poblaciones objeto de investigación, por lo que, los instrumentos contribuyen a obtener parecidos resultados en distintas aplicaciones, mostrando que los productos que se obtienen en los distintos momentos no son elegidos al azar (Galindo, 2020). Para llevar a cabo el proceso de confiabilidad se apeló a realizar una prueba piloto, para la misma se tomó una muestra de usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022; los resultados que se obtuvieron fueron procesados en la aplicación estadística SPSS V26, por medio de la prueba del Alfa de Cronbach. Datos que se detalla a continuación:

Variable	Cuestionario
Cuestionario para medir la calidad del servicio de atención	0.807 en el Alfa de Cronbach, lo que equivale a un nivel bueno de confiabilidad
Cuestionario sobre satisfacción	0.792 en el Alfa de Cronbach, lo que equivale a un nivel aceptable de confiabilidad

3.5. Procedimientos

Se inició redactando la introducción contextualizando el problema referente al tema elegido, en la misma se detalla el problema desde tres niveles de estudio (internacional, nacional y local), igualmente se plantea la pregunta de investigación, los objetivos y las hipótesis. Después, se redactó el marco teórico, dentro del cual se incluyeron los antecedentes que concuerdan con el tema en estudio, así como las teorías que respaldan las variables y las precisiones conceptuales tanto de estas como de las dimensiones. Al interior del esquema metodológico, se ha contemplado el tipo, diseño y enfoque de investigación, de la misma manera se han operacionalizado las variables, delimitado el universo poblacional y muestra; así también se eligieron los

instrumentos y técnicas, siendo los cuestionarios el instrumento adecuado para recabar la información, este será sometido al proceso de validez de contenido y de confiabilidad para posteriormente ser aplicado en la muestra seleccionada, solicitando la concerniente autorización a la Municipalidad Provincial de Huancabamba, de la misma manera se coordinó con los usuarios, solicitándoles su consentimiento. Recabados los datos, estos permitieron elaborar los resultados del estudio, los mismos que son presentados haciendo uso de tablas estadísticas, cuya información posteriormente se discutió con el material teórico elegido de antemano. Finalizando con la emisión de conclusiones del estudio en base a los objetivos propuestos en el mismo.

3.6. Métodos de análisis de datos

Estadística descriptiva: los resultados conseguidos tras la utilización de los instrumentos fueron trasladados a una matriz Excel, con los mismos se pudieron elaborar las tablas donde se distribuyeron las frecuencias y los porcentajes simples.

Estadística inferencial: se hizo uso del programa estadístico SPSS V26, dentro del cual fue empleada la prueba de Kolmogórov Smirnov con nivel de significancia del 5% para analizar la normalidad en la distribución de la muestra, en tanto que para contrastar las hipótesis fue usado el Coeficiente de correlación de Spearman.

3.7. Aspectos éticos

En este estudio, se contemplan los aspectos estadísticos descritos en el Código de Ética de la universidad, de la misma manera se han considerado aquellos aspectos de la investigación en general que se ajustan a este estudio; siendo elegidos, los siguientes:

– *Valor científico o social*; la indagación es ética puesto que genera conocimiento que podría dar posibilidades de superación o de resolución a diversas problemáticas relacionadas con la discapacidad, aun cuando no sea en manera inmediata.

- *Selección equitativa de los sujetos*; la investigadora seleccionó a la población de estudio asegurando que estos son seleccionados por razones vinculadas con las preguntas científicas planteadas en la misma.
- *Competencia científica-profesional*: la autora tiene el adecuado nivel de preparación demandados por el estudio a realizar, lo que garantiza la rigurosidad científica en el desarrollo de los procedimientos de investigación.
- *Integridad humana*: la investigadora considera a la persona por sobre los intereses de la ciencia, con independencia de la procedencia, nivel económico o social, sexo, etnia, cosmovisión cultura u otra particularidad.
- *Justicia*: la investigadora ofreció un trato igual de los participantes en el estudio, sin ningún tipo de exclusión, para la óptima realización de la misma.
- *Respeto de la propiedad intelectual*: la autora respetó cada derecho de propiedad intelectual de los otros autores, por eso evitó la comisión de plagio de otros estudios similares.
- *Consentimiento informado*; se realizó para asegurar que los usuarios con discapacidad participen en la investigación solo porque la misma es compatible con sus intereses, preferencias y principios éticos; expresando su voluntad propia con los conocimientos suficientes para tomar una decisión con responsabilidad acerca de si mismos.
- *Respeto a los sujetos inscritos*; se permitió al participante cambiar de opinión, en tanto el estudio no concuerde con sus intereses o conveniencias y poder retirarse sin castigo de ninguna clase en el momento que lo requiera.

IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de resultados

Tabla 1

Niveles de la calidad del servicio de atención en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

NIVELES	Calidad del servicio de atención	
	f	%
Mala	24	40
Regular	32	53.3
Buena	4	6.7
TOTAL	60	100

Nota. Matriz de datos de la calidad del servicio

De acuerdo con lo encontrado en la tabla 1, se evidencia que el 53.3% de usuarios con discapacidad considera que la calidad del servicio de atención es regular, en tanto que un 40% señala que es mala y tan solo para un 6.7% es buena. Consecuentemente, se puede afirmar que la calidad del servicio de atención en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura presenta un nivel preferentemente regular.

Tabla 2

Niveles de las dimensiones de la calidad del servicio de atención en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

NIVELES	Elementos tangibles		Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Mala	21	35	23	38.3	23	38.3	20	33.3	19	31.6
Regular	29	48.3	34	56.7	29	48.3	33	55	41	68.4
Buena	10	16.7	3	5	8	13.4	7	11.7	0	0
TOTAL	60	100	60	100	60	100	60	100	60	100

Nota. Matriz de datos de la calidad del servicio

De acuerdo con los datos de la tabla 2, que contiene las dimensiones de la variable calidad del servicio de atención, se aprecia que los mayores puntajes conseguidos en cada una de estas, se localiza de forma mayoritaria en el nivel regular, constituyéndose en el nivel predominante, los porcentajes logrados se distribuyen de la siguiente manera: elementos tangibles con 48.3%, fiabilidad con 56.7%, capacidad de respuesta con 48.3%, seguridad con 55% y empatía con 68.4%.

Tabla 3

Niveles de la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

NIVELES	Satisfacción del usuario con discapacidad	
	f	%
Baja	24	40
Media	34	56.7
Alta	2	3.3
TOTAL	60	100

Nota. Matriz de datos de la satisfacción del usuario con discapacidad

De acuerdo con lo encontrado en la tabla 3, se evidencia que la satisfacción del usuario con discapacidad es media en un 56.7%; baja en un 40% y alta tan solo en un 3.3%. Consecuentemente, se puede afirmar que la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura presenta un nivel preferentemente medio.

Tabla 4

Niveles de las dimensiones de la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

NIVELES	Calidad técnica		Calidad funcional		Expectativas		Valor percibido	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Baja	24	40	19	31.6	19	31.6	22	36.7
Media	31	51.7	33	55	37	61.7	36	60
Alta	5	8.3	8	13.4	4	6.7	2	3.3
TOTAL	60	100	60	100	60	100	60	100

Nota. Matriz de datos de la satisfacción del usuario con discapacidad

De acuerdo con los datos de la tabla 4, que contiene las dimensiones de la variable satisfacción del usuario con discapacidad, se aprecia que los mayores puntajes conseguidos en cada una de estas, se localiza de forma mayoritaria en el nivel medio, constituyéndose en el nivel predominante, los porcentajes logrados se distribuyen de la siguiente manera: calidad técnica con 51.7%, calidad funcional con 55%, expectativas con 61.7% y valor percibido con 60%.

4.2. Prueba de normalidad

Tabla 5

Prueba de Kolmogórov Smirnov de la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

Pruebas No Paramétricas	N	Parámetros normales		Máximas diferencias extremas			Estadístico de prueba	Sig. asintótica (bilateral)
		Media	Desviación estándar	Absoluta	Positivo	Negativo		
Calidad del servicio de atención	60	41,10	14,150	,154	,154	-,072	,154	,001
Satisfacción del usuario con discapacidad	60	32,13	12,194	,197	,197	-,161	,197	,000
Elementos tangibles	60	8,43	3,894	,111	,111	-,090	,111	,064
Fiabilidad	60	8,03	3,199	,121	,121	-,096	,121	,029
Capacidad de respuesta	60	8,35	3,598	,127	,127	-,075	,127	,018
Seguridad	60	8,33	3,497	,155	,155	-,102	,155	,001
Empatía	60	7,95	2,770	,126	,126	-,107	,126	,019

Nota. Matriz de datos de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con discapacidad

En la tabla 5 se presentan los resultados conseguidos luego de la aplicación de la prueba de Kolmogórov Smirnov, aplicada debido al tamaño de la muestra ($n > 50$), para analizar la normalidad en la distribución de la misma; revisando los valores conseguidos en los niveles de significancia de las variables calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad, y debido a que los mismos son menores al 5% ($p < 0.05$), se puede señalar que se trata de una distribución que no satisface las reglas de la normalidad, siendo apropiado el uso de pruebas no paramétricas, usándose con ese motivo el Coeficiente de correlación de Spearman mediante el que se pudo comprobar que existe relación entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

4.3. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis Nula

No existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

Tabla 6

Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN		SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N°	24	0	0	24
	%	40,0%	0,0%	0,0%	40,0%
Regular	N°	0	32	0	32
	%	0,0%	53,3%	0,0%	53,3%
Buena	N°	0	2	2	4
	%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
Total	N°	24	34	2	60
	%	40,0%	56,7%	3,3%	100,0%

Correlaciones

			Calidad del servicio de atención	Satisfacción del usuario con discapacidad
Rho de Spearman	Calidad del servicio de atención	Coefficiente de correlación	1,000	,812**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60

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

Nota. Matriz de datos de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con discapacidad

En la tabla 6 se aprecia que el 53.3% de usuarios con discapacidad considera que mientras la calidad del servicio de atención es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.812 que indica una alta correlación

positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis específicas

H₁: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

Tabla 7

Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

ELEMENTOS TANGIBLES		SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N°	21	0	0	21
	%	35,0%	0,0%	0,0%	35,0%
Regular	N°	3	26	0	29
	%	5,0%	43,3%	0,0%	48,3%
Buena	N°	0	8	2	10
	%	0,0%	13,3%	3,3%	16,7%
Total	N°	24	34	2	60
	%	40,0%	56,7%	3,3%	100,0%

Correlaciones

		Elementos tangibles	Satisfacción del usuario con discapacidad	
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,757**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60

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

Nota. Matriz de datos de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con discapacidad

En la tabla 7 se aprecia que el 43.3% de usuarios con discapacidad considera que mientras calidad del servicio de atención por los elementos tangibles es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.757 que

indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis específicas

H₂: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Tabla 8

Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

FIABILIDAD		SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N°	19	4	0	23
	%	31,7%	6,7%	0,0%	38,3%
Regular	N°	5	29	0	34
	%	8,3%	48,3%	0,0%	56,7%
Buena	N°	0	1	2	3
	%	0,0%	1,7%	3,3%	5,0%
Total	N°	24	34	2	60
	%	40,0%	56,7%	3,3%	100,0%

Correlaciones

				Fiabilidad	Satisfacción del usuario con discapacidad
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000		,695**
		Sig. (bilateral)	.		,000
		N	60		60

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

Nota. Matriz de datos de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con discapacidad

En la tabla 8 se aprecia que el 48.3% de usuarios con discapacidad considera que mientras la calidad del servicio de atención por la fiabilidad es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor

conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.695 que indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis específicas

H₃: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

Tabla 9

Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

CAPACIDAD DE RESPUESTA		SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N°	20	3	0	23
	%	33,3%	5,0%	0,0%	38,3%
Regular	N°	4	25	0	29
	%	6,7%	41,7%	0,0%	48,3%
Buena	N°	0	6	2	8
	%	0,0%	10,0%	3,3%	13,3%
Total	N°	24	34	2	60
	%	40,0%	56,7%	3,3%	100,0%

Correlaciones

		Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario con discapacidad
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,720**
	N		60

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

Nota. Matriz de datos de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con discapacidad

En la tabla 9 se aprecia que el 41.7% de usuarios con discapacidad considera que mientras calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.720 que

indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis específica

H₄: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Tabla 10

Tabla cruzada de calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

SEGURIDAD		SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N°	20	0	0	20
	%	33,3%	0,0%	0,0%	33,3%
Regular	N°	4	29	0	33
	%	6,7%	48,3%	0,0%	55,0%
Buena	N°	0	5	2	7
	%	0,0%	8,3%	3,3%	11,7%
Total	N°	24	34	2	60
	%	40,0%	56,7%	3,3%	100,0%

Correlaciones					
				Seguridad	Satisfacción del usuario con discapacidad
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación		1,000	,648**
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		60	60

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

Nota. Matriz de datos de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con discapacidad

En la tabla 10 se aprecia que el 48.3% de usuarios con discapacidad considera que mientras la calidad del servicio de atención por la seguridad es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor

conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.648 que indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis específica

H₅: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Hipótesis nula

No existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Tabla 11

Tabla cruzada de la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

EMPATÍA		SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD			Total
		Baja	Media	Alta	
Mala	N°	19	0	0	19
	%	31,7%	0,0%	0,0%	31,7%
Regular	N°	5	34	2	41
	%	8,3%	56,7%	3,3%	68,3%
Buena	N°	0	0	0	0
	%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Total	N°	24	34	2	60
	%	40,0%	56,7%	3,3%	100,0%

Correlaciones

		Satisfacción del usuario con discapacidad	
		Empatía	
		Coefficiente de correlación	1,000
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (bilateral)	,764**
		N	60

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

Nota. Matriz de datos de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario con discapacidad

En la tabla 11 se aprecia que el 56.7% de usuarios con discapacidad considera que mientras la calidad del servicio de atención por la empatía es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor

conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.764 que indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

V. DISCUSIÓN

Las autoridades públicas se están enfrentando a realidades similares y pese a los esfuerzos, los usuarios, continúan evidenciando la insatisfacción por el servicio recibido que reciben de estas. La calidad en los servicios en el transcurso de los últimos tiempos, se transformó en aspectos importantes, debido a los procedimientos de modernización que conviven en el sector público, especialmente, teniendo la premisa que la meta del Estado es incentivar el bienestar público, lo que servirá de contribución a la ciudadanía. No obstante, la calidad de servicio en los centros públicos ha sido cuestionada porque los usuarios se encuentran insatisfacción en los servicios recibidos. Es por ello que, los centros públicos tienen que desplegar procesos para reducir los contrastes que existen, entre los que esperan los usuarios del sector público y lo recibidos de estos (Vargas, 2019).

Las municipalidades, tanto distritales como provinciales, son entes que tienen un contacto directo con la población; por tanto, al tener un contacto directo con los usuarios en sus diferentes áreas, la calidad que le proporcionen al servicio que presten, va a influenciar directamente en la satisfacción percibida por el usuario (Ortiz, 2019). Actualmente, los servicios que brindan los municipios son en su mayoría deficientes, la población en distintas oportunidades percibe insatisfacción, porque la atención y los tiempos de respuestas a los procesos más extensos; esto como resultado de que gran parte de las municipalidades, son administrados sin normativas que guíen las acciones de progreso aunado a la carencia de experiencias y conocimientos técnicos profesionales (Cori, 2018).

La calidad del servicio de atención es indispensable dentro de las instituciones públicas, debido a que es parte de su proceso de modernización, y además incide en la satisfacción del usuario, sin embargo, poco se ha analizado en relación a la satisfacción del usuario con discapacidad, por ello, en este estudio se analizó el caso de la Municipalidad Provincial de Huancabamba, encontrándose como resultados, en la tabla 1, que el 53.3% de usuarios con discapacidad considera que la calidad del servicio de atención es regular, en tanto que un 40% señala que es mala y tan solo para un 6.7% es buena. Consecuentemente, se puede afirmar que la calidad del servicio de

atención en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura presenta un nivel preferentemente regular.

Resultado que puede compararse con los de Fabián (2019), en su estudio, donde entre los resultados se evidenció que el 50% de individuos consideran una opinión neutra respecto a la atención recibida por los discapacitados en la OMAPED. Concluyendo que las normativas nacionales guardan relación con la atención a discapacitados: Omaped –Municipalidad San Martín de Porres en el 2019.

De acuerdo con los datos de la tabla 2, que contiene las dimensiones de la variable calidad del servicio de atención, se aprecia que los mayores puntajes conseguidos en cada una de estas, se localiza mayoritariamente en el nivel regular, constituyéndose en el nivel predominante, la ponderación lograda se distribuye de la siguiente manera: elementos tangibles con 48.3%, fiabilidad con 56.7%, capacidad de respuesta con 48.3%, seguridad con 55% y empatía con 68.4%. Para comparar estos resultados por su coincidencia, se ha recurrido a la indagación de Figueroa (2022), en el cual los resultados han demostrado que el 75,0%, precisaron una atención a personas con destrezas distintas de nivel medio, asimismo hay vínculo directo moderado del conocimiento y la atención al usuario con habilidades distintas ($r=0,595$, $p=0,000$). Esto le permitió señalar que, a superior competencia laboral de los colaboradores, mayor es la atención al usuario con habilidades distintas en un municipio provincial de Lambayeque.

De acuerdo con lo encontrado en la tabla 3, se evidencia que la satisfacción del usuario con discapacidad es media en un 56.7%; baja en un 40% y alta tan solo en un 3.3%. Consecuentemente, se puede afirmar que la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura presenta un nivel preferentemente medio. Estos resultados pueden ser comparados por su cercanía con los hallados en el estudio desarrollado por Veliz (2020), dado que los resultados del mismo, han reflejado que el ochenta por ciento (treinta y siete ciudadanos) expresan que NUNCA la OMAPED, ha regularizado las necesidades de los individuos con discapacidad en los distintos ámbitos para posibles soluciones. Lo que permitió señalar que existen influencias de las normativas estatales en relación a la atención a

individuos con discapacitados de Tumbán, debido a que, aproximadamente el 95% (40 a 45 individuos), perciben desfavorablemente todas las herramientas que la OMAPED ejecuta actividades en favor de las personas que poseen alguna discapacidad de Tumbán.

De acuerdo con los datos de la tabla 4, que contiene las dimensiones de la variable satisfacción del usuario con discapacidad, se aprecia que los mayores puntajes conseguidos en cada una de estas, se localiza de forma mayoritaria en el nivel medio, constituyéndose en el nivel predominante, las ponderaciones logradas se distribuyen de la siguiente manera: calidad técnica con 51.7%, calidad funcional con 55%, expectativas con 61.7% y valor percibido con 60%. Los resultados antes mostrados concuerdan en parte, con los encontrados en el estudio efectuado por Marín (2022), puesto que en la variable satisfacción del usuario se halló que el mayor porcentaje fue de 57%, correspondiente al nivel alto, todo ello evaluado en la cantidad de 100 usuarios que son atendidos en la Municipalidad Provincial de Tacna respondiendo los cuestionarios.

En la tabla 6 se aprecia que el 53.3% de usuarios con discapacidad considera que mientras la calidad del servicio de atención es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.812 que indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Para comparar estos resultados, fue seleccionado el estudio de Ávila (2020), concluyendo que la calidad de los servicios del G.A.D Municipal tiene influencia en la satisfacción del cliente discapacitado, en el cual han expresado que todavía faltar perfeccionar en determinadas cuestiones y otorgarles un servicio adecuado e inmediato tomando en consideración la clase de discapacidad de los individuos. La calidad de los servicios del G.A.D de Riobamba no es el más adecuado, en la cual las mayores fragilidades es la carencia de conocimiento con relación a atención a los clientes, no hay

charlas con relación al adecuado trato a los individuos con discapacidades, no hay el compromiso de apoyo, las fortalezas el que se encuentran dispuestos a perfeccionar y brindar una atención prioritaria.

Además, los resultados se afianzan con lo expuesto en el modelo social, el cual señala que el sujeto es discapacitado a causa de las actitudes, arquitectura y barreras producidas por la sociedad. Los componentes externos que restringen a los individuos con discapacidad son los que en verdad establecen la capacidad funcional de los sujetos (Stein, 2007). Asimismo, el esquema social contradice la idea de normal funcionalidad y no apreciando la discapacidad en concordancia con una idea prefijada de normalidad, y en lo concerniente a la tipificación de qué capacidades son relevantes, expresa que esto está en función de lo que la persona con discapacidad decida, y no los profesionales o médicos (Burchardt, 2004).

En la tabla 7 se aprecia que el 43.3% de usuarios con discapacidad considera que mientras calidad del servicio de atención por los elementos tangibles es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.757 que indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Los resultados antes mostrados, son equiparables a los encontrados en la investigación desarrollada por Tejada (2021), en el que se concluyó que los organismos administrativos y jurídicos disputan los focos de exclusión, impulsando el progreso de la planificación inclusiva, con el desarrollo de entornos profundos y asequibles, que se localizan en angosta colaboración con el desarrollo de la ciudad y los organismos representativos de los individuos con algún impedimento físico, constituido en espacios para convivir y desarrollo personal de este colectivo. En la actualidad, como resultado a las mejoras realizadas en este contexto, se puede habitar en un entorno con

menores problemas, ingresar a edificaciones públicas y museos, los individuos con pérdida de visión pueden escuchar las webs.

En la tabla 8 se aprecia que el 48.3% de usuarios con discapacidad considera que mientras la calidad del servicio de atención por la fiabilidad es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.695 que indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Los resultados mostrados en esta hipótesis se relacionan con la investigación que realizara Vilela (2019), toda vez que los productos han demostrado que, según el valor de Pearson, p valor entre la justicia social y política de estado de equidad incide en la inclusión social de los individuos con discapacidades en la Oficina Regional de Atención a los individuos con discapacidades de la ciudad de Tumbes. Permitiendo concluir que la información arrojada ha sido importante en la dimensión de salud, formación educativa y progreso social, por lo que cada dimensión incide en el proceso inclusivo de los individuos con discapacidad, evidenciándose que coexiste significativa relación entre la justicia social y la igualdad en la inclusión social de los individuos con discapacidades.

En la tabla 9 se aprecia que el 41.7% de usuarios con discapacidad considera que mientras calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.720 que indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Para comparar estos resultados, ha sido preciso por su parecido, recurrir al estudio realizado por Martínez (2020), puesto que en el mismo, se concluyó que dentro de las 8 primordiales actuaciones del programa Todos con Voz, el otorgamiento de integración social, recuperación comunitaria, medios auxiliares, incorporación a los individuos con discapacidades y demás vicios, la prevención de discapacidad y la atención genética son las intervenciones que es importante llevar a cabo más esfuerzos para asegurar arribar a un adecuado nivel de satisfacción de los individuos con discapacidades. La realización de dichas actuaciones asegura el empoderamiento y la reposición de sus facultades de los individuos con discapacidades.

En la tabla 10 se aprecia que el 48.3% de usuarios con discapacidad considera que mientras la calidad del servicio de atención por la seguridad es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.648 que indica una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Los resultados presentados en esta hipótesis coinciden con los encontrados en la investigación de Choto, Guevara y Menjívar (2021), puesto que en el mismo, se concluyó que la alcaldía de la Municipalidad de Potonico no dispone de un proyecto de entrenamiento en gestión de calidad regulado por medio del que el personal obtenga saberes y competencias acerca de la calidad que tienen que aplicar al brindar servicios a los clientes y de este modo realizar un adecuado desempeño de sus actividades. Hay disposición por parte del personal a ser capacitado y considera que requieren aumentar sus saberes en atención a los usuarios para un óptimo desempeño, con lo que contribuiría para poder brindar servicios con efectividad y velocidad.

En la tabla 11 se aprecia que el 56.7% de usuarios con discapacidad considera que mientras la calidad del servicio de atención por la empatía es regular, su nivel de satisfacción es medio; en tanto que debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.764 que indica

una alta correlación positiva y siendo el nivel de significancia $p=0.000$ inferior al 1% ($p<0.01$), se demuestra la hipótesis que sostiene que existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.

Para comparar estos resultados, fue preciso acudir dada su coincidencia a la investigación efectuada por Cueva, Romero, Salguero y Palma (2021), toda vez que en esta, se concluyó que el proyecto que se aplicó fue eficiente en la muestra poblacional investigada, en consecuencia, la atención a los clientes, es una parte esencial en las compañías públicas, puede señalarse como la puerta de ingreso de los clientes, otro de los factores a considerar por parte de los servidores públicos al momento de prestar atención a los clientes a un individuo con discapacidad, es la posible precaria preparación académica que tenga, lo que, implica la probabilidad de padecer depresiones, ansiedad, angustia, lo que supone, otorgar una atención preferente de primer orden, en consecuencia es esencial que los servidores públicos dedicados a la atención de esta fracción de la población, posea sensibilidad, del mismo modo que saberes elementales en psicología, medicina con el propósito de utilizar asertivas tácticas para eludir cualquier contratiempo o dificultad al momento de determinar el abordaje con el individuo con discapacidad de habla y auditiva.

Para finalizar es importante que los individuos que se hallan en condición de discapacidad necesitan de la prestación de servicio de calidad; puesto que son individuos que deben ser reconocidos e integrados en la sociedad bajo similares escenarios. No obstante, en las instituciones públicas se evidencia ausencia de profesionalismo en los colaboradores de servicio, además que no se cuenta con procedimientos especializados para la atención oportuna e inmediata a las inquietudes de los usuarios con discapacidad. En ese sentido, los gobiernos locales deben ser los primeros en fomentar la inclusión de este colectivo en todas las circunstancias sociales, económicas y políticas; esto implica prestarles servicios con eficiencia, efectividad, sin preferencias, ni discriminaciones; por ello, para que las entidades públicas ofrezcan un servicio de calidad es fundamental que conozcan previamente los

requerimientos de los individuos con discapacidad, con la finalidad de satisfacer sus expectativas y necesidades como usuarios.

En relación a las fortalezas en la presente investigación, evaluar la calidad es relevante en las entidades, teniendo en cuenta la importancia de brindar mayor calidad, no solamente para mejorar la eficiencia, y el beneficio proporcionado en la calidad de vida de sus destinatarios. Es de precisar que cada día aumentan la cantidad de empresas que dan la debida relevancia a la calidad de los servicios sociales.

Entre las debilidades encontradas para llevar a cabo este estudio, se encuentra la ausencia de datos actualizados sobre cada variable, por lo que, la investigación tuvo que desarrollarse con cautela, porque abre las posibilidades de replicarlos en otros entornos de servicios prestados a personas con discapacidad, bien sean físicas o intelectuales, los resultados de esta investigación serán un punto de partida para futuras indagaciones, contribuyendo a desarrollar comparaciones entre los resultados que se obtienen, que confirmen o rechazan las relaciones causales propuestas en esta investigación.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022 debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.812 que indica una alta correlación positiva y a la significancia ($p<0.01$).

Segunda: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022 debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.757 que indica una alta correlación positiva y a la significancia ($p<0.01$).

Tercera: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022 debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.695 que indica una alta correlación positiva y a la significancia ($p<0.01$).

Cuarta: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022 debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.720 que indica una alta correlación positiva y a la significancia ($p<0.01$).

Quinta: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022 debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.648 que indica una alta correlación positiva y a la significancia ($p<0.01$).

Sexta: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022 debido al valor conseguido por el Coeficiente de correlación de Spearman=0.764 que indica una alta correlación positiva y a la significancia ($p < 0.01$).

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a los funcionarios de la Municipalidad, contar con personal de atención al público para ofrecer atención preferencial a las personas con discapacidad que concurren a realizar trámites en la institución, la misma que deberá ofrecerse desde el momento que estas ingresan, ayudándoles con el tipo de trámite a realizar y otorgándoles turno de atención preferencial. Hallándose siempre a disposición para la absolución de dudas o consultas que estos puedan tener, lo que permitirá incrementar su nivel de satisfacción.
2. Se sugiere a los funcionarios municipales, impulsar el diseño de un plan de atención para el usuario con discapacidad, cuyo fin es fortalecer la eficiencia y calidad de los servicios ofrecidos por la entidad municipal en sus diferentes oficinas, lo que contribuirá a que se incremente la satisfacción de este grupo de usuarios, y al mismo tiempo se mejore la imagen institucional, la misma que será vista como inclusiva. Dicho plan deberá ser evaluado de manera anual, para ser reestructurado o reformulado en aras de garantizar calidad en la atención.
3. Se aconseja a los funcionarios municipales, realizar constantemente cursos motivacionales, de capacitación y ética dirigido a los trabajadores administrativos de la institución, principalmente a aquellos que tiene contacto directo con el usuario, a fin de que puedan mejorar el trato profesional y humano que otorgan a los usuarios en general; y especialmente a los usuarios con discapacidad, con la finalidad de que puedan ofertar servicios de calidad, cumpliendo con las necesidades y expectativas de sus usuarios.
4. Se exhorta a los funcionarios municipales, evaluar de manera periódica los servicios que ofrecen los trabajadores administrativos de la institución edil, con el objetivo de conocer los niveles de satisfacción que poseen los usuarios con discapacidad, para de esta forma poder proponer alternativas y estrategias de mejora. La evaluación deberá hacerse de forma trimestral, y en la misma se deberán considerar todos los aspectos que involucra la

calidad del servicio, de manera diferenciada, para sobre los mismos realizar las mejoras pertinentes que aseguren la satisfacción del usuario.

5. Se invita a los funcionarios municipales, a mejorar los aspectos tangibles de la institución, dado que es elemental para cualquier entidad pública contar con una infraestructura accesible con equipamiento adecuado; la misma que deberá hallarse adaptada a los diversos tipos de usuarios. Por ello, es preciso contar con señalización dentro de las instalaciones, mobiliario universalmente adaptado y áreas de descanso; así también, contar con personal debidamente identificado y uniformado, que ofrezca cordialidad y amabilidad en el trato al usuario.
6. Se recomienda a los trabajadores administrativos, evitar cometer y de ser testigo, impedir cualquier acto de discriminación hacia los usuarios con discapacidad que asisten a realizar trámites dentro de la entidad municipal, tratándolos de forma adecuada y garantizando sus derechos como ciudadanos. En ese sentido, se les invoca a solicitar los medios y herramientas adecuados a sus superiores que les permita ofrecer un servicio eficiente a todos los usuarios en igualdad de condiciones.

REFERENCIAS

- Akbar, S., Sukati, I. y Sulaiman, Z. (2016). El valor percibido por el cliente y sus dimensiones. *Asian Journal of Social Sciences and Management Studies*, 3 (2), 150- 162. <http://asianonlinejournals.com/index.php/AJSSMS/article/view/483>
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. y Vásquez, M. (2022). *Metodología de la investigación: El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. DOI: <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Ávila, M. (2020). *La calidad del servicio y la satisfacción de los clientes con discapacidad, en el G.A.D. Riobamba*. [Tesis de grado], Universidad Nacional de Chimborazo. <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/6527/1/LA%20CALIDAD%20DEL%20SERVICIO%20Y%20LA%20SATISFACCI%c3%93N%20DE%20LOS%20CLIENTES%20CON%20DISCAPACIDAD%2c%20EN%20EL%20G.A.D.%20RIOBAMBA.pdf>
- Bohórquez, G. y Fernández, J. (2017). Evaluación de la satisfacción del cliente en el sector financiero del Municipio de Pamplona – Colombia. *Revista científica Universidad Nacional de Lomas de Zamora* 17(2) 196-205. <https://ojs.unipamplona.edu.co/ojsviceinves/index.php/face/article/view/548/510>
- Burchardt, T. (2004). Capabilities and Disability: The Capabilities Framework and the Social Model of Disability. *Disability y Society*, 19 (7) 735-571. <http://dx.doi.org/10.24965/gapp.vi28-29.363>
- Burgos, S. y Morocho, T. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22 - 39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Castellón, R. (2019). *Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>

- CEPAL (2014). *Informe regional sobre la medición de la discapacidad. Una mirada a los procedimientos de medición de la discapacidad en América Latina y el Caribe*. Grupo de tareas sobre medición de la discapacidad Conferencia Estadística de las Américas (CEA)(LC/L.3860(CE.13/3) Publicación de las Naciones Unidas.
<https://www.cepal.org/es/publicaciones/36906-informe-regional-lamedicion-la-discapacidad-mirada-procedimientos-medicion-la>
- Chacón, J. y Rugel, S. (2018). Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. *Revista Espacios*. 39(50) 1-14.
<https://www.revistaespacios.com/a18v39n50/a18v39n50p14.pdf>
- Choto, C., Guevara, M. y Menjívar, Y. (2021). *Plan de capacitación en gestión de calidad para fortalecer el servicio al cliente, en la Alcaldía Municipal De Potonico, departamento de Chalatenango* [Tesis de grado], Universidad de El Salvador.
https://ri.ues.edu.sv/id/eprint/27255/1/TRABAJO%20FINAL%20DESPUES%20DE%20LA%20DEFENSA%20CON%20CORRECCIONES_ALCALD%C3%8DA%20DE%20POTONICO%203.12.21.pdf
- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (2021). *Provincias de la región Piura se unen a favor de las personas con discapacidad*. Nota informativa.
<https://www.gob.pe/institucion/conadis/noticias/505491-provincias-de-la-region-piura-se-unen-a-favor-de-las-personas-con-discapacidad>
- Contreras, J., Camacho, M. y Segura, L. (2019). Evaluación de la calidad en el servicio mediante el Modelo SERVQUAL a una microempresa Chocolatera. *Revista de Desarrollo Sustentable, Negocios, Emprendimiento y Educación RILCO DS*, 1 (1).
<https://www.eumed.net/rev/rilcoDS/01/modelo-servqual.pdf>
- Cori, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huánuco – 2017*. [Tesis de grado, Universidad Alas Peruanas],
https://repositorio.uap.edu.pe/jspui/bitstream/20.500.12990/6899/1/Tesis_Calidad_Servicio_Satisfaccion.pdf
- Cueva, M., Romero, A., Salguero, N. y Palma, E. (2021). Capacitación dirigida a servidores públicos para la atención al cliente de personas con

- discapacidad. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6 (11), 59-69. DOI: <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1162>
- Dirección de Modernización y Calidad (2014). *Encuestas de satisfacción. Dirección de Modernización y Calidad de los Servicios Municipales.* https://www.academia.edu/36720995/Direcci%C3%B3n_de_Modernizaci%C3%B3n_y_Calidad_de_los_Servicios_Municipales_2014_ENCUESTAS_DE_SATISFACCI%C3%93N_Instrucci%C3%B3n_para_su_elaboraci%C3%B3n
- Doroteo, D. (2017). *La estrategia para la mejora de la calidad de la atención prestada a la ciudadanía como una herramienta innovadora del sector interior para institucionalizar el principio de orientación al ciudadano.* XXII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/\\$FILE/dorotden.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/$FILE/dorotden.pdf)
- Duryea, S. Salazar, S. y Pinzón, M. (2019). *Somos todos: Inclusión de las personas con discapacidad en América Latina y el Caribe.* Banco Interamericano de Desarrollo. <https://publications.iadb.org/es/somos-todos-inclusion-de-las-personas-con-discapacidad-en-america-latina-y-el-caribe>
- Fabián, E. (2019). *Políticas públicas y atención a personas con discapacidad: Omaped Municipalidad San Martín de Porres, 2019.* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36982/Fabi%C3%A1n_GE.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Ferro, C. y Guisado, M. (2017). *La satisfacción del consumidor de café Comercio Justo a partir del valor percibido y su contribución en la lealtad del cliente.* Universidad de Vigo.
- Figueroa, E. (2022). *Competencias laborales de los colaboradores y la atención a usuarios con habilidades diferentes en una municipalidad provincial de Lambayeque.* [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/93675/Rio_s_DKM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Galindo, H. (2020). *Estadística para no estadísticos una guía básica sobre la metodología cuantitativa de trabajos académicos*. Editorial Área de Innovación y Desarrollo, S. L. DOI: <https://doi.org/10.17993/EcoOrgyCso.2020.59>
- Henao, L. (2020). Calidad de servicio y valor percibido como antecedentes de la satisfacción de los clientes de las empresas de telecomunicaciones en Colombia. *Revista Contaduría y Administración*. 65(3) https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-0422020000300010&script=sci_arttext
- Hernández, R., y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativa cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill. ISBN 978-1-4562-6096-5.
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2 (1): 75-79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Ibarra, L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71300/Ibarra_ZLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Laura, C. (2016). *Diccionario de metodología de la investigación científica. Aportaciones para la producción de conocimiento científico*. PUBLICIA. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2274/1/Laura%20Quispe_DiccionarioMetodologiaInvestigacion_Libro.pdf
- Linder, S. (2002). Toward a theory of patient satisfaction. *Social Science & Medicine*. 16(5) 577-582.
- Lizano, E. y Villegas, A. (2019). *La satisfacción del cliente como indicador de calidad*. [Tesis de grado]. Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/628122/LizanoF_E.pdf?sequence=3
- López, E., Cabrera, Y., López, E. y Puerto, A. (2018). Calidad percibida en servicios de asistencia al adulto mayor. *Medisur*, 16(3), 437-463. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v16n3/ms12316.pdf>
- Marín, J. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Tacna, 2021*. [Tesis de maestría].

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83572/Marin_AJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Marín, W. López, A. Morales, J. Pantoja, J. y Blas, E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de rehabilitación, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz. *Revista conocimiento para el desarrollo* 10(2) 237-243 <http://dx.doi.org/10.17268/CpD.2019.02.10>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Tinguiña, Ica 2018*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1
- Martínez, M. (2020). *Satisfacción de las personas con discapacidad sobre la implementación de las principales intervenciones del Programa Todos con Voz, distrito VII del Municipio de Managua, enero a junio 2019*. [Tesis de especialidad], Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. <https://repositorio.unan.edu.ni/16615/1/16615.pdf>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*. 34(1) 181-209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1994-37332014000200005&script=sci_abstract
- Medina, A. y Gonzáles, J. (2016). Determinación sistémica de valores tangibles e intangibles y atributos clave. *Systems & Design: Beyond Processes and Thinking*, 26, 18. <http://ocs.editorial.upv.es/index.php/IFDP/IFDP/paper/viewFile/2471/2089>
- Meresman, S. y Ullmann, H. (2020). *COVID-19 y las personas con discapacidad en América Latina: mitigar el impacto y proteger derechos para asegurar la inclusión hoy y mañana*. Serie Políticas Sociales, N° 237 (LC/TS.2020/122). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46278/1/S2000645_es.pdf

- Moreno, S. (2021). Una guía para la empatía en el servicio al cliente. <https://www.omnicampaign.com/blog/una-guia-para-la-empatia-en-el-servicio-al-cliente/#:~:text=Es%20el%20acto%20de%20ponerse,interacci%C3%B3n%20humana%20con%20un%20cliente.>
- Mullisaca, B. (2017). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario Externo del Área de Admisión del Hospital de Emergencias Villa El Salvador*. [Tesis de grado]. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2764/beatriz%20tesis.pdf?sequence=1>
- Novelo, V. y Salazar, J. (2016). Calidad en Servicios: Menester de cambio en organizaciones hospitalarias Yucatecas. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:giUNq6ull_sJ:https://www.pag.org.mx/index.php/PAG/article/download/568/605/&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=pe
- Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis*. Ediciones de la U.
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Discapacidad y salud*. <https://www.who.int/es/news-room/factsheets/detail/disability-and-health>
- Organización Panamericana de la Salud (2017). *Día Internacional de las Personas con Discapacidad*. https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13967:a-day-for-all-2017&Itemid=72199&lang=es
- Ortiz, J. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de Administración Tributaria y Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2845/Jaime%20Ulises%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1>
- Padilla, N. (2019). Satisfacción del usuario de servicios sanitarios: El constructo psicológico. *Revista de Salud Pública*. 23(3). <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/02/1049693/49-55.pdf>

- Presidencia del Consejo de ministros (2015). *Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/0/manual-atencionciudadana.pdf>
- Presidencia del Consejo de ministros (2019). *Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigable%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf>
- Ramírez, E., Maguiña, M. y Huerta, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Revista de Ciencias de la Administración y Economía*. 10(20) 329 – 343.
- Reaño, R. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019*. [Tesis de grado]. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7896/Rea%C3%B1o%20Villalobos%20Ricardo%20Salvador.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. [Tesis de maestría]. Universidad Nacional de La Plata. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. [Tesis de doctorado]. Universidad Católica San Antonio. <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
- Silva, E. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una Municipalidad de la Región Lambayeque – 2018*. [Tesis de grado]. Universidad Señor de

- Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5572/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Stein, M. A. (2007). Disability Human Rights. *California Law Review*, 95 (1): 75-121. <https://scholarship.law.wm.edu/facpubs/264/>
- Tejada, J. (2021). Accesibilidad de las personas con discapacidad en España y Portugal: perspectiva jurídica. *REJIE Nueva época*, 21, 93-114. DOI: <https://doi.org/10.24310/REJIE.2021.vi24.12140>
- Torres, M. y Vásquez, C. (2015). *Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis*. *Compendium*. 18(35)57-76. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>
- Valencia, L. (2018) *Discapacidad*. Organización de las Naciones Unidas. ONU. <https://bit.ly/2FDdb171>
- Vargas, P. (2019). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna año 2018*, [Tesis de maestría, Universidad Privada de Tacna], <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1375/02%20Vargas-Copari-Paola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Veliz (2020). *Políticas públicas y atención a las personas con discapacidad: Omaped, Municipalidad Distrital de Tumán, Chiclayo*. [Tesis de maestría] Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52793/Veliz_GMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vilela, C. (2019). *La política de estado de equidad y justicia social y su influencia en la inclusión social de las personas con discapacidad de la Oficina Regional de Atención a la Persona con Discapacidad, Tumbes 2017*. [Tesis de maestría]. Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/46492/Vilela_VCR-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

Anexo 1

Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 1: Calidad del servicio de atención	La calidad de atención va a depender de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio que se le ha prestado y si considera que este cumplió o no con sus expectativas de conformidad y satisfacción de sus necesidades. El buen trato al ciudadano incluye brindar servicios de calidad y la comprensión de que cada acción que se realice o se deje de realizar tendrá un impacto en el producto o servicio final que recibe el ciudadano. Es un derecho de los ciudadanos el recibir servicios de calidad ante la realización de trámites o ante alguna asistencia del Estado (Presidencia del Consejo de ministros, 2015).	La variable se operacionalizó por medio de cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; teniendo como objetivo determinar la relación existe entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022. Su medición se hizo a través de un	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Instalaciones físicas accesibles ▪ Equipos y tecnologías eficientes ▪ Señalización interna y externa ▪ Elementos visualmente atractivos ▪ Mobiliario ergonómico y adaptable 	Tipo Likert Ordinal
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Apariencia agradable ▪ Solución de problemas ▪ Cálculo correcto ▪ Personal capacitado ▪ Cumplimiento de ofrecimientos 	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rapidez en el servicio ▪ Respuesta a dudas ▪ Comunicación oportuna ▪ Cooperación interna ▪ Facilidad del servicio 	

cuestionario de 25
preguntas.

Seguridad

- Orientación al usuario
- Información asertiva
- Igualdad en el trato
- Atención cortés
- Sensación de seguridad

Empatía

- Horarios de trabajo flexibles
 - Atención individualizada
 - Seguimiento de la solicitud
 - Orientación al usuario
 - Habilidad técnica
-

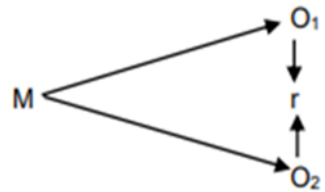
Nota. Matriz realizada por la investigadora

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Variable 2: Satisfacción del usuario con discapacidad	Es un parámetro o medida de la manera en que los servicios o productos ofrecidos por una entidad satisfacen o sobrepasan las expectativas de los usuarios. La satisfacción del usuario es la cantidad de usuarios, o el porcentaje de la totalidad de los mismos, cuyo registro de sus vivencias con una organización, servicios o productos (indicadores de valoración) es positivo o acorde con sus expectativas. Se llama satisfacción del usuario en tanto este se halla conforme con lo que recibió (Lizano y Villegas, 2019).	La variable se operacionalizó por medio de cuatro dimensiones: calidad técnica, calidad funcional, expectativas, valor percibido; teniendo como objetivo determinar la relación existe entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022. Su medición se hizo a través de un cuestionario de 20 preguntas.	Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejoras de servicio ▪ Mejora continua ▪ Rápida atención ▪ Asesoría en tramitación ▪ Información actualizada 	Tipo Likert Ordinal
			Calidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Solución de quejas ▪ Necesidades de usuarios ▪ Servicio satisfactorio ▪ Cumplimiento del plazo ▪ Información de tramites 	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Horario de atención apropiado ▪ Información ofrecida ▪ Conocimientos necesarios ▪ Recomendación del servicio ▪ Satisfacción con el tramite 	
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inconvenientes con los servicios ▪ Cobros bajos ▪ Servicios adicionales ▪ Canales de atención ▪ Gestión eficiente 	

Nota. Matriz realizada por la investigadora

Anexo 2

Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	MÉTODO
General	General	General	Tipo de investigación
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022?	Determinar la relación existe entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022.	Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	El tipo de estudio es aplicado, porque aprovecha los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para la solución y conocimiento de inconvenientes inmediatos.
Específico	Específico	Específico	Diseño de investigación
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022?	O1: Determinar la relación existe entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	H1: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por los elementos tangibles y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	El diseño de estudio fue no experimental, transversal, correlacional  <p>Donde: M: Muestra (Usuarios con discapacidad de la Oficina de rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba, 2022) O1: Variable 1: Calidad del servicio de atención O2: Variable 2: Satisfacción del usuario con discapacidad r: Relación de variables</p>
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022?	O2: Determinar la relación existe entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	H2: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la fiabilidad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	
¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022?	O3: Determinar la relación existe entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	H3: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022	

<p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022?</p>	<p>O4: Determinar la relación existe entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022</p>	<p>H4: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la seguridad y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022</p>	<p>Variables</p> <p>Variable 1: Calidad del servicio de atención</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario con discapacidad</p>
<p>¿Qué relación existe entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022?</p>	<p>O5: Determinar la relación existe entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022</p>	<p>H5: Existe relación significativa entre la calidad del servicio de atención por la empatía y la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022</p>	<p>Muestra</p> <p>60 usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022.</p>
			<p>Instrumentos</p>
<p>– Cuestionario para medir la calidad del servicio de atención</p> <p>– Cuestionario para medir la satisfacción del usuario con discapacidad</p>			

Anexo 3

Ficha técnica del cuestionario para medir la calidad del servicio de atención

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la calidad del servicio de atención
Autor y año:	Adrianzén Solís, Jhoselyn Petrushka (2022)
Objetivo del instrumento:	Medir los niveles de la calidad del servicio de atención en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022
Usuarios:	Usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Presencial Duración-15 minutos
Estructura de la lista de cotejo:	El cuestionario cuenta con 5 dimensiones: Elementos tangibles (5 ítems) Fiabilidad (5 ítems) Capacidad de respuesta (5 ítems) Seguridad (5 ítems) Empatía (5 ítems)
Opciones de respuesta:	Totalmente de acuerdo (TdA) = 5 De acuerdo (DA) = 4 Indiferente (I) = 3 En desacuerdo (ED) = 2 Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1
Escala general de la variable:	Bueno () Regular () Malo ()
Validez:	Para realizar la validez en esta investigación se tuvo que recurrir a la opinión de tres expertos en Gestión Pública, en el área, a los cuales se les solicitó la revisión de ambos instrumentos, proveyéndoles para tal fin de una matriz de validación, en la cual se ponderó cada uno de los ítems, pudiendo los mismos ser materia de observaciones o sugerencias. Terminado dicho proceso y habiendo conformidad por parte de los expertos, estos validaron los instrumentos para proceder con su aplicación.
Confiabilidad:	Para llevar a cabo el proceso de confiabilidad se recurrió a una prueba piloto, para la misma se tomó una muestra

de usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022; los resultados que se obtuvieron fueron procesados en la aplicación estadística SPSS V26, por medio de la prueba del Alfa de Cronbach.

En el cuestionario para medir la calidad del servicio de atención se obtuvo un valor de 0.807 en el Alfa de Cronbach, lo que equivale a un nivel bueno de confiabilidad.

Ficha técnica del cuestionario para medir la satisfacción del usuario con discapacidad

Nombre Original del instrumento:	Cuestionario para medir la satisfacción del usuario con discapacidad
Autor y año:	Adrianzén Solis, Jhoselyn Petrushka (2022)
Objetivo del instrumento:	Medir los niveles de la satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022
Usuarios:	Usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022
Forma de Administración o Modo de aplicación:	Presencial Duración-15 minutos
Estructura de la lista de cotejo:	El cuestionario cuenta con 4 dimensiones: Calidad técnica (5 ítems) Calidad funcional (5 ítems) Expectativas (5 ítems) Valor percibido (5 ítems)
Opciones de respuesta:	Totalmente de acuerdo (TdA) = 5 De acuerdo (DA) = 4 Indiferente (I) = 3 En desacuerdo (ED) = 2 Totalmente en desacuerdo (TeD) = 1
Escala general de la variable:	Bajo () Medio () Alto ()
Validez:	Para realizar la validez en esta investigación se tuvo que recurrir a la opinión de tres expertos en Gestión Pública, en el área, a los cuales se les solicitó la revisión de ambos instrumentos, proveyéndoles para tal fin de una matriz de validación, en la cual se ponderó cada uno de los ítems, pudiendo los mismos ser materia de observaciones o sugerencias. Terminado dicho proceso y habiendo conformidad por parte de los expertos, estos validaron los instrumentos para proceder con su aplicación.
Confiabilidad:	Para llevar a cabo el proceso de confiabilidad se recurrió a una prueba piloto, para la misma se tomó una muestra de usuarios con discapacidad que realizaron trámites en la Oficina de Rentas de la Municipalidad Provincial de

Huancabamba durante el período julio-octubre del 2022; los resultados que se obtuvieron fueron procesados en la aplicación estadística SPSS V26, por medio de la prueba del Alfa de Cronbach.

En el cuestionario para medir la satisfacción del usuario con discapacidad se obtuvo un valor de 0.792 en el Alfa de Cronbach, lo que equivale a un nivel aceptable de confiabilidad.

Anexo 4

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Calidad del servicio de atención y satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Cuestionario elaborado por la autora de la tesis.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

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

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo	(TdA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
En desacuerdo	(ED) = 2
Totalmente en desacuerdo	(TeD) = 1

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
		TeD	ED	I	DA	TdA
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Las instalaciones físicas son accesibles, cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio					
2	La Oficina dispone de equipos y tecnologías que permite al usuario con discapacidad acceder más rápido a lo solicitado					
3	Existe señalización interna y externa en la municipalidad para ubicar las áreas funcionales					
4	Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros similares) que utiliza la Oficina de Rentas son visualmente atractivos y claros					
5	El mobiliario es ergonómico y adaptable a los requerimientos de los usuarios para brindarles comodidad					
FIABILIDAD						
6	La persona que lo atiende en la Oficina de Rentas tiene una apariencia agradable					
7	Cuando un usuario con discapacidad tiene un problema, el personal de la Oficina de rentas muestra un sincero interés en solucionarlo					

8	Tiene confianza en que el cálculo de sus obligaciones o tributos es el indicado					
9	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran estar capacitados para ofrecerle un servicio eficiente					
10	El personal de la Oficina de rentas cuando le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
11	Los trabajadores de la Oficina de Rentas ofrecen un servicio rápido y de calidad a los usuarios con discapacidad según sus necesidades					
12	Los trabajadores poseen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa					
13	Los trabajadores de la Oficina de Rentas comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio					
14	Existe cooperación entre funcionarios de la Municipalidad para solución de problemas de los usuarios					
15	Los trámites administrativos en la Oficina de Rentas de la Municipalidad son rápidos y sencillos					
SEGURIDAD						
16	El comportamiento de los trabajadores municipales transmite confianza a los usuarios a fin de orientarlos en los servicios solicitados					
17	Recibe información asertiva que responde a sus inquietudes en un lenguaje que se puede entender fácilmente					
18	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran igualdad en el trato con todos sus usuarios.					
19	El personal de la Oficina de Rentas se muestra cortés de manera constante con usted					
20	Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la Oficina de Rentas de la municipalidad					
EMPATÍA						
21	La Oficina de Rentas posee horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios					
22	El personal de la Oficina de Rentas brinda atención individualizada a los usuarios con discapacidad					
23	El personal de la Municipalidad hace seguimiento de la solicitud del usuario					
24	El personal de la Oficina de Rentas de la Municipalidad brinda orientación al usuario sobre el procedimiento administrativo					
25	Los trabajadores de la Oficina de Rentas de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios					

¡Agradecida de su colaboración!

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD

La presente encuesta constituye parte de una investigación de título: “Calidad del servicio de atención y satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022”, el cual tiene fines únicamente académicos manteniendo completa absoluta discreción.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Cuestionario elaborado por la autora de la tesis.

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

Escala autovalorativa

Totalmente de acuerdo	(TdA) = 5
De acuerdo	(DA) = 4
Indiferente	(I) = 3
En desacuerdo	(ED) = 2
Totalmente en desacuerdo	(TeD) = 1

N.º	Ítems	1	2	3	4	5
		TeD	ED	I	DA	TdA
CALIDAD TÉCNICA						
1	Ha observado mejoras en los servicios ofrecidos por la Oficina de Rentas de la municipalidad					
2	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran actitud de mejora continua					
3	La Oficina de Rentas cuenta con sistemas informáticos que permiten una rápida atención					
4	Los trabajadores de la Oficina de Rentas lo ayudan cuando no entiende cómo realizar el trámite					
5	La información con la que cuenta la Oficina de Rentas está actualizada y se ajusta a la realidad					
CALIDAD FUNCIONAL						
6	El personal de la Oficina de Rentas ha solucionado satisfactoriamente sus quejas en relación al servicio					
7	El personal de la Oficina de Rentas conoce los intereses y necesidades de los usuarios					

8	Los trabajadores de la Oficina de Rentas prestan un servicio satisfactorio a comparación de los demás áreas					
9	Los trámites que usted realiza son atendidos dentro del plazo establecido por la municipalidad					
10	Recibe de forma periódica información acerca del estado de sus trámites realizados					
EXPECTATIVAS						
11	Considera que el horario de atención de la Oficina de Rentas es apropiado					
12	Los funcionarios de la Oficina de Rentas son claros en la explicación e información ofrecida a los usuarios					
13	El personal de la municipalidad posee los conocimientos necesarios sobre los servicios prestados					
14	Recomendaría a otros usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido					
15	El resultado de los trámites realizados en la Oficina de Rentas fue satisfactorio					
VALOR PERCIBIDO						
16	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios ofrecidos por la Municipalidad					
17	Los cobros en la municipalidad son bajos en comparación con otras entidades estatales					
18	La Municipalidad le ofrece servicios adicionales como plus a los trámites realizados					
19	La municipalidad pone al servicio de sus usuarios diversos canales de atención					
20	La gestión que realiza la municipalidad es percibida de forma positiva por la ciudadanía					

¡Agradecida de su colaboración

Anexo 5

Confiabilidad del cuestionario para medir la calidad del servicio de atención

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
ELEMENTOS TANGIBLES			
1	Las instalaciones físicas son accesibles, cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	,727	,843
2	La Oficina dispone de equipos y tecnologías que permite al usuario con discapacidad acceder más rápido a lo solicitado	,672	,856
3	Existe señalización interna y externa en la municipalidad para ubicar las áreas funcionales	,720	,842
4	Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros similares) que utiliza la Oficina de Rentas son visualmente atractivos y claros	,641	,861
5	El mobiliario es ergonómico y adaptable a los requerimientos de los usuarios para brindarles comodidad	,770	,829
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,873$ La fiabilidad se considera como BUENO			
FIABILIDAD			
6	La persona que lo atiende en la Oficina de Rentas tiene una apariencia agradable	,717	,712
7	Cuando un usuario con discapacidad tiene un problema, el personal de la Oficina de rentas muestra un sincero interés en solucionarlo	,364	,812
8	Tiene confianza en que el cálculo de sus obligaciones o tributos es el indicado	,600	,748
9	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran estar capacitados para ofrecerle un servicio eficiente	,861	,652
10	El personal de la Oficina de rentas cuando le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	,455	,795
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,795$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			
CAPACIDAD DE RESPUESTA			
11	Los trabajadores de la Oficina de Rentas ofrecen un servicio rápido y de calidad a los usuarios con discapacidad según sus necesidades	,800	,741
12	Los trabajadores poseen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa	,494	,831
13	Los trabajadores de la Oficina de Rentas comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	,582	,813

14	Existe cooperación entre funcionarios de la Municipalidad para solución de problemas de los usuarios	,679	,783
15	Los trámites administrativos en la Oficina de Rentas de la Municipalidad son rápidos y sencillos	,619	,799
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,830$ La fiabilidad se considera como BUENO			
SEGURIDAD			
16	El comportamiento de los trabajadores municipales transmite confianza a los usuarios a fin de orientarlos en los servicios solicitados	,767	,744
17	Recibe información asertiva que responde a sus inquietudes en un lenguaje que se puede entender fácilmente	,640	,786
18	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran igualdad en el trato con todos sus usuarios.	,680	,783
19	El personal de la Oficina de Rentas se muestra cortés de manera constante con usted	,745	,754
20	Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la Oficina de Rentas de la municipalidad	,325	,867
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,826$ La fiabilidad se considera como BUENO			
EMPATÍA			
21	La Oficina de Rentas posee horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios	,637	,585
22	El personal de la Oficina de Rentas brinda atención individualizada a los usuarios con discapacidad	,250	,742
23	El personal de la Municipalidad hace seguimiento de la solicitud del usuario	,463	,668
24	El personal de la Oficina de Rentas de la Municipalidad brinda orientación al usuario sobre el procedimiento administrativo	,598	,603
25	Los trabajadores de la Oficina de Rentas de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios	,427	,681
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,711$ La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

Confiabilidad del cuestionario para medir la satisfacción del usuario con
discapacidad

Nº	ÍTEMS	Correlación elemento – total corregida	Alfa de Cronbach si el ítem se borra
CALIDAD TÉCNICA			
1	Ha observado mejoras en los servicios ofrecidos por la Oficina de Rentas de la municipalidad	,530	,784
2	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran actitud de mejora continua	,683	,742
3	La Oficina de Rentas cuenta con sistemas informáticos que permiten una rápida atención	,641	,771
4	Los trabajadores de la Oficina de Rentas lo ayudan cuando no entiende cómo realizar el trámite	,627	,752
5	La información con la que cuenta la Oficina de Rentas está actualizada y se ajusta a la realidad	,601	,762
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,802$ La fiabilidad se considera como BUENO			
CALIDAD FUNCIONAL			
6	El personal de la Oficina de Rentas ha solucionado satisfactoriamente sus quejas en relación al servicio	,771	,781
7	El personal de la Oficina de Rentas conoce los intereses y necesidades de los usuarios	,650	,819
8	Los trabajadores de la Oficina de Rentas prestan un servicio satisfactorio a comparación de los demás áreas	,577	,834
9	Los trámites que usted realiza son atendidos dentro del plazo establecido por la municipalidad	,754	,784
10	Recibe de forma periódica información acerca del estado de sus trámites realizados	,546	,840
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,845$ La fiabilidad se considera como BUENO			
EXPECTATIVAS			
11	Considera que el horario de atención de la Oficina de Rentas es apropiado	,782	,694
12	Los funcionarios de la Oficina de Rentas son claros en la explicación e información ofrecida a los usuarios	,405	,811
13	El personal de la municipalidad posee los conocimientos necesarios sobre los servicios prestados	,672	,742
14	Recomendaría a otros usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido	,657	,746
15	El resultado de los trámites realizados en la Oficina de Rentas fue satisfactorio	,460	,799
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,801$			

La fiabilidad se considera como BUENO			
VALOR PERCIBIDO			
16	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios ofrecidos por la Municipalidad	,699	,569
17	Los cobros en la municipalidad son bajos en comparación con otras entidades estatales	,319	,728
18	La Municipalidad le ofrece servicios adicionales como plus a los trámites realizados	,604	,622
19	La municipalidad pone al servicio de sus usuarios diversos canales de atención	,383	,719
20	La gestión que realiza la municipalidad es percibida de forma positiva por la ciudadanía	,430	,694
Alfa de Cronbach: $\alpha = 0,721$			
La fiabilidad se considera como MUY ACEPTABLE			

Anexo 6

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Las instalaciones físicas son accesibles, cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	X		X		X		
2	La Oficina dispone de equipos y tecnologías que permite al usuario con discapacidad acceder más rápido a lo solicitado	X		X		X		
3	Existe señalización interna y externa en la municipalidad para ubicar las áreas funcionales	X		X		X		
4	Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros similares) que utiliza la Oficina de Rentas son visualmente atractivos y claros	X		X		X		
5	El mobiliario es ergonómico y adaptable a los requerimientos de los usuarios para brindarles comodidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La persona que lo atiende en la Oficina de Rentas tiene una apariencia agradable	X		X		X		
7	Cuando un usuario con discapacidad tiene un problema, el personal de la Oficina de rentas muestra un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
8	Tiene confianza en que el cálculo de sus obligaciones o tributos es el indicado	X		X		X		
9	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran estar capacitados para ofrecerle un servicio eficiente	X		X		X		
10	El personal de la Oficina de rentas cuando le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Los trabajadores de la Oficina de Rentas ofrecen un servicio rápido y de calidad a los usuarios con discapacidad según sus necesidades	X		X		X		
12	Los trabajadores poseen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa	X		X		X		
13	Los trabajadores de la Oficina de Rentas comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	X		X		X		
14	Existe cooperación entre funcionarios de la Municipalidad para solución de problemas de los usuarios	X		X		X		
15	Los trámites administrativos en la Oficina de Rentas de la Municipalidad son rápidos y sencillos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El comportamiento de los trabajadores municipales transmite confianza a los usuarios a fin de orientarlos en los servicios solicitados	X		X		X		
17	Recibe información asertiva que responde a sus inquietudes en un lenguaje que se puede entender fácilmente	X		X		X		
18	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran igualdad en el trato con todos sus usuarios.	X		X		X		
19	El personal de la Oficina de Rentas se muestra cortés de manera constante con usted	X		X		X		
20	Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la Oficina de Rentas de la municipalidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La Oficina de Rentas posee horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios	X		X		X		
22	El personal de la Oficina de Rentas brinda atención individualizada a los usuarios con discapacidad	X		X		X		

23	El personal de la Municipalidad hace seguimiento de la solicitud del usuario	X		X		X		
24	El personal de la Oficina de Rentas de la Municipalidad brinda orientación al usuario sobre el procedimiento administrativo	X		X		X		
25	Los trabajadores de la Oficina de Rentas de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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


Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Bertha Zelmith De Sousa Canayo DNI: 45685927

Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

17 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA							
1	Ha observado mejoras en los servicios ofrecidos por la Oficina de Rentas de la municipalidad	X		X		X		
2	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran actitud de mejora continua	X		X		X		
3	La Oficina de Rentas cuenta con sistemas informáticos que permiten una rápida atención	X		X		X		
4	Los trabajadores de la Oficina de Rentas lo ayudan cuando no entiende cómo realizar el trámite	X		X		X		
5	La información con la que cuenta la Oficina de Rentas está actualizada y se ajusta a la realidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de la Oficina de Rentas ha solucionado satisfactoriamente sus quejas en relación al servicio	X		X		X		
7	El personal de la Oficina de Rentas conoce los intereses y necesidades de los usuarios	X		X		X		
8	Los trabajadores de la Oficina de Rentas prestan un servicio satisfactorio a comparación de los demás áreas	X		X		X		
9	Los trámites que usted realiza son atendidos dentro del plazo establecido por la municipalidad	X		X		X		
10	Recibe de forma periódica información acerca del estado de sus trámites realizados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Considera que el horario de atención de la Oficina de Rentas es apropiado	X		X		X		
12	Los funcionarios de la Oficina de Rentas son claros en la explicación e información ofrecida a los usuarios	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad posee los conocimientos necesarios sobre los servicios prestados	X		X		X		
14	Recomendaría a otros usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido	X		X		X		
15	El resultado de los trámites realizados en la Oficina de Rentas fue satisfactorio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios ofrecidos por la Municipalidad	X		X		X		
17	Los cobros en la municipalidad son bajos en comparación con otras entidades estatales	X		X		X		
18	La Municipalidad le ofrece servicios adicionales como plus a los trámites realizados	X		X		X		
19	La municipalidad pone al servicio de sus usuarios diversos canales de atención	X		X		X		
20	La gestión que realiza la municipalidad es percibida de forma positiva por la ciudadanía	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Bertha Zelmith De Sousa Canayo DNI: 45685927

Especialidad del validador: Mg. En Gestión Pública

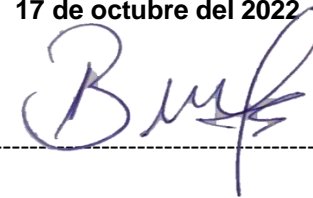
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

17 de octubre del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Bmf', written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
DE SOUZA CANAYO, BERTHA ZELMITH DNI 45685927	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 19/03/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. <i>PERU</i>
DE SOUZA CANAYO, BERTHA ZELMITH DNI 45685927	ABOGADA Fecha de diploma: 02/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD NACIONAL DE UCAYALI <i>PERU</i>
DE SOUZA CANAYO, BERTHA ZELMITH DNI 45685927	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 10/08/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/01/2015 Fecha egreso: 31/08/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

(***) La falta de información de este campo, no involucra por sí misma un error o la invalidez de la inscripción del grado y/o título, puesto que, a la fecha de su registro, no era obligatorio declarar dicha información. Sin perjuicio de lo señalado, de requerir mayor detalle, puede contactarnos a nuestra central telefónica: 01 500 3930, de lunes a viernes, de 08:30 a.m. a 4:30 p.m.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Las instalaciones físicas son accesibles, cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	X		X		X		
2	La Oficina dispone de equipos y tecnologías que permite al usuario con discapacidad acceder más rápido a lo solicitado	X		X		X		
3	Existe señalización interna y externa en la municipalidad para ubicar las áreas funcionales	X		X		X		
4	Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros similares) que utiliza la Oficina de Rentas son visualmente atractivos y claros	X		X		X		
5	El mobiliario es ergonómico y adaptable a los requerimientos de los usuarios para brindarles comodidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La persona que lo atiende en la Oficina de Rentas tiene una apariencia agradable	X		X		X		
7	Cuando un usuario con discapacidad tiene un problema, el personal de la Oficina de rentas muestra un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
8	Tiene confianza en que el cálculo de sus obligaciones o tributos es el indicado	X		X		X		
9	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran estar capacitados para ofrecerle un servicio eficiente	X		X		X		
10	El personal de la Oficina de rentas cuando le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Los trabajadores de la Oficina de Rentas ofrecen un servicio rápido y de calidad a los usuarios con discapacidad según sus necesidades	X		X		X		
12	Los trabajadores poseen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa	X		X		X		
13	Los trabajadores de la Oficina de Rentas comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	X		X		X		
14	Existe cooperación entre funcionarios de la Municipalidad para solución de problemas de los usuarios	X		X		X		
15	Los trámites administrativos en la Oficina de Rentas de la Municipalidad son rápidos y sencillos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El comportamiento de los trabajadores municipales transmite confianza a los usuarios a fin de orientarlos en los servicios solicitados	X		X		X		
17	Recibe información asertiva que responde a sus inquietudes en un lenguaje que se puede entender fácilmente	X		X		X		
18	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran igualdad en el trato con todos sus usuarios.	X		X		X		
19	El personal de la Oficina de Rentas se muestra cortés de manera constante con usted	X		X		X		
20	Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la Oficina de Rentas de la municipalidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La Oficina de Rentas posee horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios	X		X		X		
22	El personal de la Oficina de Rentas brinda atención individualizada a los usuarios con discapacidad	X		X		X		

23	El personal de la Municipalidad hace seguimiento de la solicitud del usuario	X		X		X		
24	El personal de la Oficina de Rentas de la Municipalidad brinda orientación al usuario sobre el procedimiento administrativo	X		X		X		
25	Los trabajadores de la Oficina de Rentas de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Carlos Alberto Noriega Ángeles **DNI: 18173945**

Especialidad del validador: **Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad**

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

16 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA							
1	Ha observado mejoras en los servicios ofrecidos por la Oficina de Rentas de la municipalidad	X		X		X		
2	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran actitud de mejora continua	X		X		X		
3	La Oficina de Rentas cuenta con sistemas informáticos que permiten una rápida atención	X		X		X		
4	Los trabajadores de la Oficina de Rentas lo ayudan cuando no entiende cómo realizar el trámite	X		X		X		
5	La información con la que cuenta la Oficina de Rentas está actualizada y se ajusta a la realidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de la Oficina de Rentas ha solucionado satisfactoriamente sus quejas en relación al servicio	X		X		X		
7	El personal de la Oficina de Rentas conoce los intereses y necesidades de los usuarios	X		X		X		
8	Los trabajadores de la Oficina de Rentas prestan un servicio satisfactorio a comparación de los demás áreas	X		X		X		
9	Los trámites que usted realiza son atendidos dentro del plazo establecido por la municipalidad	X		X		X		
10	Recibe de forma periódica información acerca del estado de sus trámites realizados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Considera que el horario de atención de la Oficina de Rentas es apropiado	X		X		X		
12	Los funcionarios de la Oficina de Rentas son claros en la explicación e información ofrecida a los usuarios	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad posee los conocimientos necesarios sobre los servicios prestados	X		X		X		
14	Recomendaría a otros usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido	X		X		X		
15	El resultado de los trámites realizados en la Oficina de Rentas fue satisfactorio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios ofrecidos por la Municipalidad	X		X		X		
17	Los cobros en la municipalidad son bajos en comparación con otras entidades estatales	X		X		X		
18	La Municipalidad le ofrece servicios adicionales como plus a los trámites realizados	X		X		X		
19	La municipalidad pone al servicio de sus usuarios diversos canales de atención	X		X		X		
20	La gestión que realiza la municipalidad es percibida de forma positiva por la ciudadanía	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr.: Carlos Alberto Noriega Ángeles **DNI: 18173945**

Especialidad del validador: Dr. En Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

16 de octubre de 2022



Firma del Experto Informante.

NORIEGA ANGELES, CARLOS ALBERTO DNI 18173945	Fecha de diploma: 15/07/2011 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
NORIEGA ANGELES, CARLOS ALBERTO DNI 18173945	DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 23/08/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: 31/12/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
NORIEGA ANGELES, CARLOS ALBERTO DNI 18173945	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS Fecha de diploma: 28/04/2000 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
NORIEGA ANGELES, CARLOS ALBERTO DNI 18173945	MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Fecha de diploma: 06/02/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/04/2017 Fecha egreso: 23/08/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Las instalaciones físicas son accesibles, cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio	X		X		X		
2	La Oficina dispone de equipos y tecnologías que permite al usuario con discapacidad acceder más rápido a lo solicitado	X		X		X		
3	Existe señalización interna y externa en la municipalidad para ubicar las áreas funcionales	X		X		X		
4	Los elementos materiales (folletos, afiches, entre otros similares) que utiliza la Oficina de Rentas son visualmente atractivos y claros	X		X		X		
5	El mobiliario es ergonómico y adaptable a los requerimientos de los usuarios para brindarles comodidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
6	La persona que lo atiende en la Oficina de Rentas tiene una apariencia agradable	X		X		X		
7	Cuando un usuario con discapacidad tiene un problema, el personal de la Oficina de rentas muestra un sincero interés en solucionarlo	X		X		X		
8	Tiene confianza en que el cálculo de sus obligaciones o tributos es el indicado	X		X		X		
9	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran estar capacitados para ofrecerle un servicio eficiente	X		X		X		
10	El personal de la Oficina de rentas cuando le promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Los trabajadores de la Oficina de Rentas ofrecen un servicio rápido y de calidad a los usuarios con discapacidad según sus necesidades	X		X		X		
12	Los trabajadores poseen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios en forma clara y precisa	X		X		X		
13	Los trabajadores de la Oficina de Rentas comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio	X		X		X		
14	Existe cooperación entre funcionarios de la Municipalidad para solución de problemas de los usuarios	X		X		X		
15	Los trámites administrativos en la Oficina de Rentas de la Municipalidad son rápidos y sencillos	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
16	El comportamiento de los trabajadores municipales transmite confianza a los usuarios a fin de orientarlos en los servicios solicitados	X		X		X		
17	Recibe información asertiva que responde a sus inquietudes en un lenguaje que se puede entender fácilmente	X		X		X		
18	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran igualdad en el trato con todos sus usuarios.	X		X		X		
19	El personal de la Oficina de Rentas se muestra cortés de manera constante con usted	X		X		X		
20	Siente seguridad al momento de realizar un trámite en la Oficina de Rentas de la municipalidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No	
21	La Oficina de Rentas posee horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de usuarios	X		X		X		
22	El personal de la Oficina de Rentas brinda atención individualizada a los usuarios con discapacidad	X		X		X		

23	El personal de la Municipalidad hace seguimiento de la solicitud del usuario	X		X		X		
24	El personal de la Oficina de Rentas de la Municipalidad brinda orientación al usuario sobre el procedimiento administrativo	X		X		X		
25	Los trabajadores de la Oficina de Rentas de la municipalidad tienen habilidad para atender las necesidades de sus usuarios	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Rosa García Seminario **DNI: 18849579**
Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

- ¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

18 de octubre del 2022



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CALIDAD TÉCNICA							
1	Ha observado mejoras en los servicios ofrecidos por la Oficina de Rentas de la municipalidad	X		X		X		
2	Los trabajadores de la Oficina de Rentas demuestran actitud de mejora continua	X		X		X		
3	La Oficina de Rentas cuenta con sistemas informáticos que permiten una rápida atención	X		X		X		
4	Los trabajadores de la Oficina de Rentas lo ayudan cuando no entiende cómo realizar el trámite	X		X		X		
5	La información con la que cuenta la Oficina de Rentas está actualizada y se ajusta a la realidad	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: CALIDAD FUNCIONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de la Oficina de Rentas ha solucionado satisfactoriamente sus quejas en relación al servicio	X		X		X		
7	El personal de la Oficina de Rentas conoce los intereses y necesidades de los usuarios	X		X		X		
8	Los trabajadores de la Oficina de Rentas prestan un servicio satisfactorio a comparación de los demás áreas	X		X		X		
9	Los trámites que usted realiza son atendidos dentro del plazo establecido por la municipalidad	X		X		X		
10	Recibe de forma periódica información acerca del estado de sus trámites realizados	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: EXPECTATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	

11	Considera que el horario de atención de la Oficina de Rentas es apropiado	X		X		X		
12	Los funcionarios de la Oficina de Rentas son claros en la explicación e información ofrecida a los usuarios	X		X		X		
13	El personal de la municipalidad posee los conocimientos necesarios sobre los servicios prestados	X		X		X		
14	Recomendaría a otros usuarios acudir a la Municipalidad a realizar sus trámites por el buen trato recibido	X		X		X		
15	El resultado de los trámites realizados en la Oficina de Rentas fue satisfactorio	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: VALOR PERCIBIDO	Si	No	Si	No	Si	No	
16	Ha tenido problemas o inconvenientes con los servicios ofrecidos por la Municipalidad	X		X		X		
17	Los cobros en la municipalidad son bajos en comparación con otras entidades estatales	X		X		X		
18	La Municipalidad le ofrece servicios adicionales como plus a los trámites realizados	X		X		X		
19	La municipalidad pone al servicio de sus usuarios diversos canales de atención	X		X		X		
20	La gestión que realiza la municipalidad es percibida de forma positiva por la ciudadanía	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra.: Rosa García Seminario DNI: 18849579
Especialidad del validador: Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

18 de octubre del 2022

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J. García', written over a horizontal dashed line.

Firma del Experto Informante.

	Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	
GARCIA SEMINARIO, ROSA ALEJANDRINA DNI 18849579	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Fecha de diploma: 18/06/1999 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCÍA SEMINARIO, ROSA ALEJANDRINA DNI 18849579	DOCTORA EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 25/08/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
GARCIA SEMINARIO, ROSA ALEJANDRINA DNI 18849579	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 18/05/18 Modalidad de estudios: A DISTANCIA Fecha matrícula: 03/04/1995 Fecha egreso: 15/08/2017	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PERU
GARCIA SEMINARIO, ROSA ALEJANDRINA DNI 18849579	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/05/19 Modalidad de estudios: A DISTANCIA	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN PERU

Anexo 7

Matriz de datos de la variable calidad del servicio de atención

MUESTRA	CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN																												TOTAL	NIVEL								
	ELEMENTOS TANGIBLES							FIABILIDAD							CAPACIDAD DE RESPUESTA							SEGURIDAD									EMPATÍA							
	1	2	3	4	5	S T	NIVEL	6	7	8	9	10	S T	NIVEL	11	12	13	14	15	S T	NIVEL	16	17	18	19	20	S T	NIVEL			21	22	23	24	25	S T	NIVEL	
1	2	2	1	2	1	8	REGULAR	3	2	2	3	1	1	REGULAR	2	2	2	2	2	1	0	REGULAR	1	2	1	1	2	7	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	44	REGULAR
2	1	0	0	1	1	3	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	2	1	2	1	0	6	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	22	MALA	
3	2	1	2	0	0	5	MALA	2	2	2	2	2	0	REGULAR	0	1	1	1	0	3	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	27	MALA	
4	2	1	3	3	2	1	REGULAR	2	1	2	0	1	6	MALA	3	2	1	3	2	1	1	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	2	2	3	1	1	REGULAR	47	REGULAR
5	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	3	2	1	3	1	REGULAR	2	1	1	2	1	7	REGULAR	41	REGULAR	
6	4	2	3	2	3	4	BUENA	3	1	3	3	2	2	REGULAR	4	2	3	4	4	7	BUENA	2	4	2	3	4	5	BUENA	2	3	3	2	3	3	REGULAR	71	BUENA	
7	2	1	1	2	1	7	REGULAR	2	1	0	1	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	1	2	2	1	2	8	REGULAR	2	1	2	1	0	6	MALA	33	MALA	
8	1	0	0	1	1	3	MALA	1	0	1	0	1	3	MALA	2	1	2	2	2	9	REGULAR	1	2	1	2	0	6	MALA	2	1	1	2	1	7	REGULAR	28	MALA	
9	2	4	3	2	3	4	BUENA	3	1	3	3	2	2	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	1	2	1	1	2	7	REGULAR	2	1	2	3	1	9	REGULAR	50	REGULAR	
10	2	2	2	2	2	1	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	1	2	1	3	9	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	2	2	2	2	1	0	REGULAR	45	REGULAR
11	2	0	1	2	1	6	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	0	1	0	3	MALA	2	2	2	2	2	0	REGULAR	1	2	1	1	1	6	MALA	28	MALA	
12	3	1	2	2	3	1	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	4	2	3	2	4	BUENA	4	2	3	3	2	4	BUENA	3	3	1	3	2	2	REGULAR	59	REGULAR	
13	1	1	0	0	1	3	MALA	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	1	2	0	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	2	7	REGULAR	29	MALA	
14	2	2	2	2	2	1	REGULAR	0	1	2	1	2	6	MALA	3	2	3	1	2	1	1	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	1	2	3	2	1	REGULAR	46	REGULAR
15	4	2	3	2	3	4	BUENA	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	0	1	1	2	6	MALA	3	2	3	3	1	2	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	48	REGULAR	
16	1	0	1	1	0	3	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	3	1	2	2	3	1	1	REGULAR	0	1	1	0	1	3	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	26	MALA
17	3	2	3	2	1	1	REGULAR	2	1	2	3	3	1	REGULAR	2	1	2	2	2	9	REGULAR	2	3	3	2	1	1	REGULAR	2	3	1	3	1	0	REGULAR	52	REGULAR	
18	1	2	1	2	0	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	0	1	2	2	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	27	MALA	
19	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	2	1	2	2	1	8	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	2	2	1	1	2	8	REGULAR	40	REGULAR	
20	3	4	2	4	4	1	BUENA	3	3	2	4	2	4	BUENA	4	3	2	3	2	4	BUENA	4	4	3	4	2	7	BUENA	3	1	3	3	2	2	REGULAR	74	BUENA	
21	1	0	1	1	0	3	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	1	1	1	1	2	6	MALA	1	2	2	1	0	6	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	22	MALA	
22	2	1	3	3	2	1	REGULAR	3	2	2	3	1	1	REGULAR	3	2	3	2	1	1	REGULAR	2	1	1	2	2	8	REGULAR	3	1	2	3	2	1	REGULAR	52	REGULAR	

23	0	2	1	2	1	6	MALA	2	2	2	2	2	1	0	REGU LAR	1	0	1	2	1	5	MALA	2	1	1	0	2	6	MALA	1	1	2	0	2	6	MALA	33	MALA
24	2	2	1	1	2	8	REGU LAR	1	1	0	1	0	3	MALA	1	2	1	2	0	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	1	0	1	1	1	4	MALA	25	MALA	
25	3	2	3	3	1	2	REGU LAR	2	3	3	1	3	2	1	REGU LAR	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	2	3	2	3	1	1	REGU LAR	1	2	1	1	2	7	REGU LAR	49	REGU LAR
26	2	4	2	3	3	4	BUEN A	2	2	2	2	2	1	0	REGU LAR	2	4	2	3	4	5	BUEN A	2	2	2	1	2	9	REGU LAR	2	1	2	1	2	8	REGU LAR	56	REGU LAR
27	2	1	2	2	2	9	REGU LAR	2	3	3	1	3	2	1	REGU LAR	2	2	2	2	2	0	REGU LAR	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	3	1	2	1	2	9	REGU LAR	47	REGU LAR
28	1	1	1	2	1	6	MALA	2	0	1	2	1	6	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	1	0	1	1	0	3	MALA	2	1	1	1	1	6	MALA	24	MALA	
29	2	3	1	3	2	1	REGU LAR	2	1	2	2	2	9	REGU LAR	2	4	2	3	3	1	4	BUEN A	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	2	3	2	1	2	0	REGU LAR	52	REGU LAR
30	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	3	2	1	1	2	9	REGU LAR	2	2	2	2	2	0	1	REGU LAR	3	2	1	2	1	9	REGU LAR	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	42	REGU LAR
31	1	1	0	0	1	3	MALA	2	1	1	2	0	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	2	1	2	0	1	6	MALA	1	0	0	1	1	3	MALA	24	MALA	
32	2	3	2	4	3	4	BUEN A	4	3	2	4	4	1	7	BUEN A	2	3	1	1	2	9	REGU LAR	2	2	2	2	2	1	REGU LAR	2	3	3	2	3	3	REGU LAR	63	REGU LAR
33	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	2	0	1	1	2	6	MALA	3	2	1	3	1	0	REGU LAR	2	2	1	1	2	8	REGU LAR	40	REGU LAR	
34	1	0	1	1	0	3	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	0	1	0	3	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	18	MALA	
35	3	1	3	3	2	2	REGU LAR	2	2	2	2	2	0	1	REGU LAR	2	2	1	1	2	8	REGU LAR	2	1	2	2	2	9	REGU LAR	3	1	3	3	2	2	REGU LAR	51	REGU LAR
36	2	2	2	2	2	1	REGU LAR	2	2	2	1	2	9	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	3	2	3	3	1	2	1	REGU LAR	2	2	2	2	2	0	REGU LAR	49	REGU LAR
37	0	2	1	2	1	6	MALA	0	1	2	2	1	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	0	0	1	1	3	MALA	2	0	1	1	2	6	MALA	26	MALA	
38	2	2	1	1	2	8	REGU LAR	2	2	1	1	2	8	REGU LAR	2	3	2	3	1	1	1	REGU LAR	2	3	2	3	4	4	BUEN A	1	2	2	1	2	8	REGU LAR	49	REGU LAR
39	0	1	2	1	2	6	MALA	2	1	2	1	0	6	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	1	0	2	2	1	6	MALA	1	2	1	2	1	7	REGU LAR	28	MALA	
40	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	1	2	1	1	2	7	REGU LAR	3	2	3	2	1	1	1	REGU LAR	2	2	2	1	2	9	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	42	REGU LAR
41	2	2	1	2	1	8	REGU LAR	3	2	2	3	1	1	1	REGU LAR	2	2	2	2	2	0	REGU LAR	1	2	1	1	2	7	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	44	REGU LAR
42	1	0	0	1	1	3	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	2	1	2	1	0	6	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	22	MALA	
43	2	1	2	0	0	5	MALA	2	2	2	2	2	0	1	REGU LAR	0	1	1	1	0	3	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	0	2	1	2	1	6	MALA	27	MALA
44	2	1	3	3	2	1	REGU LAR	2	1	2	0	1	6	MALA	3	2	1	3	2	1	1	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	3	2	2	3	1	1	REGU LAR	47	REGU LAR
45	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	2	1	2	2	2	9	REGU LAR	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	2	3	2	1	3	1	REGU LAR	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	41	REGU LAR	
46	4	2	3	2	3	4	BUEN A	3	1	3	3	2	2	1	REGU LAR	4	2	3	4	4	7	BUEN A	2	4	2	3	4	5	BUEN A	2	3	3	2	3	3	REGU LAR	71	BUEN A
47	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	2	1	0	1	2	6	MALA	0	1	2	1	2	6	MALA	1	2	2	1	2	8	REGU LAR	2	1	2	1	0	6	MALA	33	MALA	
48	1	0	0	1	1	3	MALA	1	0	1	0	1	3	MALA	2	1	2	2	2	9	REGU LAR	1	2	1	2	0	6	MALA	2	1	1	2	1	7	REGU LAR	28	MALA	
49	2	4	3	2	3	4	BUEN A	3	1	3	3	2	1	2	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	1	2	1	1	2	7	REGU LAR	2	1	2	3	1	9	REGU LAR	50	REGU LAR
50	2	2	2	2	2	1	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	2	1	2	1	3	9	REGU LAR	2	1	2	2	1	8	REGU LAR	2	2	2	2	2	0	REGU LAR	45	REGU LAR	

51	2	0	1	2	1	6	MALA	1	1	0	0	1	3	MALA	1	1	0	1	0	3	MALA	2	2	2	2	2	1	0	REGU LAR	1	2	1	1	1	6	MALA	28	MALA	
52	3	1	2	2	3	1	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	3	4	2	3	2	1	4	BUEN A	4	2	3	3	2	1	4	BUEN A	3	3	1	3	2	2	REGU LAR	59	REGU LAR
53	1	1	0	0	1	3	MALA	2	1	2	2	2	9	REGU LAR	2	1	2	0	1	6	MALA	0	1	1	1	1	4	MALA	1	2	1	1	2	7	REGU LAR	29	MALA		
54	2	2	2	2	2	0	REGU LAR	0	1	2	1	2	6	MALA	3	2	3	1	2	1	1	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	3	1	2	3	2	1	REGU LAR	46	REGU LAR	
55	4	2	3	2	3	4	BUEN A	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	2	0	1	1	2	6	MALA	3	2	3	3	1	1	2	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	48	REGU LAR	
56	1	0	1	1	0	3	MALA	1	2	1	0	2	6	MALA	3	1	2	2	3	1	1	REGU LAR	0	1	1	0	1	3	MALA	0	1	1	0	1	3	MALA	26	MALA	
57	3	2	3	2	1	1	REGU LAR	2	1	2	3	3	1	REGU LAR	2	1	2	2	2	9	REGU LAR	2	3	3	2	1	1	1	REGU LAR	2	3	1	3	1	0	REGU LAR	52	REGU LAR	
58	1	2	1	2	0	6	MALA	1	1	1	1	1	5	MALA	1	1	1	0	1	4	MALA	1	0	1	2	2	6	MALA	1	1	1	2	1	6	MALA	27	MALA		
59	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	2	2	1	1	2	8	REGU LAR	2	1	2	2	1	8	REGU LAR	2	1	1	2	2	8	REGU LAR	2	2	1	1	2	8	REGU LAR	40	REGU LAR		
60	3	4	2	4	4	7	BUEN A	3	3	2	4	2	1	4	BUEN A	4	3	2	3	2	1	4	4	4	3	4	2	1	7	BUEN A	3	1	3	3	2	1	REGU LAR	74	BUEN A

Matriz de datos de la variable satisfacción del usuario con discapacidad

MUESTRA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD																										TOTAL	NIVEL		
	CALIDAD TÉCNICA						CALIDAD FUNCIONAL						EXPECTATIVAS						VALOR PERCIBIDO											
	1	2	3	4	5	ST	NIVEL	6	7	8	9	10	ST	NIVEL	11	12	13	14	15	ST	NIVEL	16	17	18	19	20			ST	NIVEL
1	3	1	2	1	3	10	MEDIA	3	1	2	2	1	9	MEDIA	3	2	3	3	1	12	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	40	MEDIA
2	2	0	1	1	2	6	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	19	BAJA
3	1	0	1	1	0	3	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	0	1	2	1	2	6	BAJA	1	2	1	0	1	5	BAJA	21	BAJA
4	2	1	2	2	1	8	MEDIA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	2	2	1	2	1	8	MEDIA	3	1	3	1	2	10	MEDIA	34	MEDIA
5	2	1	2	3	1	9	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	38	MEDIA
6	3	4	2	3	4	16	ALTA	4	2	3	4	2	15	ALTA	4	2	3	4	2	15	ALTA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	53	MEDIA
7	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	0	1	3	BAJA	1	0	1	1	2	5	BAJA	16	BAJA
8	1	1	1	1	1	5	BAJA	2	0	1	1	2	6	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	0	1	0	1	1	3	BAJA	21	BAJA
9	3	3	2	3	1	12	MEDIA	3	2	2	4	3	14	ALTA	2	1	3	2	3	11	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	46	MEDIA
10	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	3	2	1	2	10	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	3	1	3	2	1	10	MEDIA	35	MEDIA
11	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	0	1	1	2	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	21	BAJA
12	1	3	2	1	2	9	MEDIA	2	3	1	2	3	11	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	2	2	3	1	3	11	MEDIA	42	MEDIA
13	1	0	1	2	1	5	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	0	1	2	1	6	BAJA	22	BAJA
14	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	3	1	2	1	9	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	37	MEDIA
15	1	3	1	2	3	10	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	1	2	1	3	2	9	MEDIA	38	MEDIA
16	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	1	0	1	2	1	5	BAJA	22	BAJA
17	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	3	2	1	3	11	MEDIA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	35	MEDIA
18	1	1	0	0	1	3	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	2	1	2	0	1	6	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	16	BAJA
19	1	3	2	3	1	10	MEDIA	3	2	1	3	1	10	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	3	1	2	3	1	10	MEDIA	40	MEDIA
20	2	4	2	3	4	15	ALTA	3	4	2	3	4	16	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	4	2	3	4	2	15	ALTA	62	ALTA
21	1	1	1	1	1	5	BAJA	0	1	2	2	1	6	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	19	BAJA
22	1	2	1	2	2	8	MEDIA	2	2	1	1	2	8	MEDIA	2	2	1	2	1	8	MEDIA	3	2	1	3	1	10	MEDIA	34	MEDIA
23	1	0	1	1	0	3	BAJA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	1	1	0	0	1	3	BAJA	0	1	1	0	1	3	BAJA	17	BAJA

24	0	2	1	2	1	6	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	0	2	1	0	1	4	BAJA	2	1	1	2	0	6	BAJA	21	BAJA
25	1	2	1	3	2	9	MEDIA	2	3	1	2	1	9	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	35	MEDIA
26	2	3	1	2	3	11	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	3	2	3	3	1	12	MEDIA	3	2	2	1	3	11	MEDIA	42	MEDIA
27	3	2	3	3	1	12	MEDIA	4	3	2	4	2	15	ALTA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	44	MEDIA
28	0	1	1	1	1	4	BAJA	1	0	0	1	1	3	BAJA	1	1	1	0	2	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	17	BAJA
29	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	3	1	3	2	11	MEDIA	2	3	1	3	2	11	MEDIA	3	1	2	3	1	10	MEDIA	40	MEDIA
30	1	3	2	1	2	9	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	3	2	3	3	1	12	MEDIA	36	MEDIA
31	1	1	1	0	2	5	BAJA	1	1	0	0	1	3	BAJA	1	1	0	0	1	3	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	15	BAJA
32	4	2	3	4	3	16	ALTA	3	4	3	2	3	15	ALTA	3	2	2	3	1	11	MEDIA	3	1	2	2	3	11	MEDIA	53	MEDIA
33	2	3	2	2	1	10	MEDIA	3	2	2	1	2	10	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	36	MEDIA
34	1	1	1	1	1	5	BAJA	2	1	1	1	0	5	BAJA	2	1	1	0	1	5	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	19	BAJA
35	3	2	1	2	1	9	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	3	2	1	3	1	10	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	34	MEDIA
36	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	35	MEDIA
37	1	1	1	0	1	4	BAJA	0	1	1	1	1	4	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	1	0	1	2	1	5	BAJA	20	BAJA
38	3	1	2	3	2	11	MEDIA	3	2	1	3	1	10	MEDIA	1	2	2	1	2	8	MEDIA	1	3	2	3	1	10	MEDIA	39	MEDIA
39	0	1	1	1	1	4	BAJA	1	1	1	0	1	4	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	0	1	0	3	BAJA	16	BAJA
40	1	3	2	1	3	10	MEDIA	2	1	2	1	3	9	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	3	3	2	3	1	12	MEDIA	40	MEDIA
41	3	1	2	1	3	10	MEDIA	3	1	2	2	1	9	MEDIA	3	2	3	3	1	12	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	40	MEDIA
42	2	0	1	1	2	6	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	19	BAJA
43	1	0	1	1	0	3	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	0	1	2	1	2	6	BAJA	1	2	1	0	1	5	BAJA	21	BAJA
44	2	1	2	2	1	8	MEDIA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	2	2	1	2	1	8	MEDIA	3	1	3	1	2	10	MEDIA	34	MEDIA
45	2	1	2	3	1	9	MEDIA	3	1	3	3	2	12	MEDIA	2	1	2	3	1	9	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	38	MEDIA
46	3	4	2	3	4	16	ALTA	4	2	3	4	2	15	ALTA	4	2	3	4	2	15	ALTA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	53	MEDIA
47	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	1	0	1	0	1	3	BAJA	1	0	1	1	2	5	BAJA	16	BAJA
48	1	1	1	1	1	5	BAJA	2	0	1	1	2	6	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	0	1	0	1	1	3	BAJA	21	BAJA
49	3	3	2	3	1	12	MEDIA	3	2	2	4	3	14	ALTA	2	1	3	2	3	11	MEDIA	3	1	2	1	2	9	MEDIA	46	MEDIA
50	1	2	2	1	2	8	MEDIA	2	3	2	1	2	10	MEDIA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	3	1	3	2	1	10	MEDIA	35	MEDIA
51	1	1	1	1	0	4	BAJA	1	0	1	1	2	5	BAJA	1	1	1	1	1	5	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	21	BAJA

52	1	3	2	1	2	9	MEDIA	2	3	1	2	3	11	MEDIA	3	1	2	3	2	11	MEDIA	2	2	3	1	3	11	MEDIA	42	MEDIA
53	1	0	1	2	1	5	BAJA	2	1	1	2	1	7	MEDIA	1	1	1	0	1	4	BAJA	2	0	1	2	1	6	BAJA	22	BAJA
54	2	1	1	2	2	8	MEDIA	2	1	2	2	2	9	MEDIA	2	3	1	2	1	9	MEDIA	3	2	1	3	2	11	MEDIA	37	MEDIA
55	1	3	1	2	3	10	MEDIA	3	2	3	2	1	11	MEDIA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	1	2	1	3	2	9	MEDIA	38	MEDIA
56	1	1	1	1	1	5	BAJA	1	0	1	1	1	4	BAJA	2	1	1	2	2	8	MEDIA	1	0	1	2	1	5	BAJA	22	BAJA
57	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	1	2	2	1	8	MEDIA	2	3	2	1	3	11	MEDIA	1	2	1	2	2	8	MEDIA	35	MEDIA
58	1	1	0	0	1	3	BAJA	1	0	1	1	0	3	BAJA	2	1	2	0	1	6	BAJA	1	1	1	1	0	4	BAJA	16	BAJA
59	1	3	2	3	1	10	MEDIA	3	2	1	3	1	10	MEDIA	3	1	2	1	3	10	MEDIA	3	1	2	3	1	10	MEDIA	40	MEDIA
60	2	4	2	3	4	15	ALTA	3	4	2	3	4	16	ALTA	4	2	3	4	3	16	ALTA	4	2	3	4	2	15	ALTA	62	ALTA

Anexo 8

Carta de autorización



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancabamba, 22 de setiembre de 2022

CARTA N° 001-2022

SEÑOR: EDGAR BURE ARMIJOS

GERENTE DE ADMINISTRACION DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA

De mi especial consideración;

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y a la vez presentarme soy la Sra. JHOSELYN PETRUSHKA ADRIANZÉN SOLIS, identificada con código universitario N° 7002723043, estudiante del programa de posgrado Maestría en Gestión Pública – Piura de la Universidad César Vallejo, quien deseo realizar mi proyecto de investigación denominado "CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA – 2022", por lo que necesito que me pueda brindar el apoyo correspondiente para realizar el mencionado trabajo y optar el grado de Magister en dicha casa de estudios.

En ese sentido, en mención requeriré me brinde la autorización para:

1. Usar la denominación legal, nombre comercial o razón social de su representada en mi proyecto e informe de tesis que elaboraré y será publicado en repositorio institucional de dicha casa de estudios.
2. Acceder formalmente a la información que necesite de la oficina de la Municipalidad de Atención a las Personas con Discapacidad (Omaped) y Oficina de tramites documentario.
3. Aplicar los instrumentos de investigación (encuestas, entrevistas o análisis documental) al interior de su institución o al personal a cargo, previo consentimiento informado de a los mismos.

Conocedores de su compromiso con el desarrollo educativo de nuestra comunidad académica, agradeceré brindar las facilidades del caso a la estudiante JHOSELYN PETRUSHKA ADRIANZÉN SOLIS, a fin de que pueda lograr el objetivo de su proyecto de investigación.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,



Jhoselyn Petrushka Adrianzen Solis



Municipalidad Provincial de Huancabamba
Gerencia de Administración

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huancabamba, setiembre 22 del 2022

CARTA N°088-2022-MPH/GA

Señor(a)

JHOSELYN PETRUSHKA ADRIANZEN SOLIS

ASUNTO : ATENCIÓN A SU SOLICITUD PARA ACCESO DE INFORMACIÓN EN
EJECUCIÓN DE PROYECTO Y POSTERIOR TESIS

REF. : CARTA N° 001-2022.

De mi especial consideración:

Expreso mi saludo y en atención a su documento a través del presente, Abog. Edgar Bure Armiños, Identificado con DNI N°03208142 representante de la Municipalidad Provincial de Huancabamba, con el cargo de Gerente de Administración, me dirijo a su representada a fin de dar a conocer que la siguiente persona:

e) JHOSELYN PETRUSHKA ADRIANZEN SOLIS

Esta autorizado para:

a) Recoger y emplear datos de nuestra organización afecto de la realización de su proyecto y posterior tesis titulada "CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO CON DISCAPACIDAD EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANCABAMBA-2022".

Si No

b) Emplear el nombre de nuestra organización dentro del referido trabajo

Si No

Lo que le manifestamos para los fines pertinentes, a solicitud de la interesada.

Sin otro particular hago propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL HUANCABAMBA
Abog. Edgar Bure Armiños
GERENTE DE ADMINISTRACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Calidad del servicio de atención y satisfacción del usuario con discapacidad en la Municipalidad Provincial de Huancabamba, Piura – 2022

", cuyo autor es ADRIANZEN SOLIS JHOSELYN PETRUSHKA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

PIURA, 15 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SOTO HIDALGO CINTHYA VIRGINIA DNI: 41808419 ORCID: 0000-0003-4826-8447	Firmado electrónicamente por: CSOTOH el 20-12- 2022 18:53:51

Código documento Trilce: TRI - 0489052