



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento
de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Alva Alvarado, Jaime (orcid.org/0000-0002-7997-5892)

ASESOR:

Dr. Sánchez Chero, Manuel Jesús (orcid.org/0000-0003-1646-3037)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

PIURA — PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente a mis amados padres: Segundo y Doris, por inculcar en mí, palabras de amor, dedicación y superación.

Agradecimiento

Agradezco el apoyo y aporte que han tenido mis amigos, docentes y familiares en el curso de la presente maestría.

Índice de contenido

	Pág.
	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenido	iv
Índice de Abreviaturas	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.1.1 Tipo de Investigación	13
3.1.2 Diseño de Investigación	13
3.2 Variables y Operacionalización	14
3.3 Población, Muestra y Muestreo	15
3.3.1 Población	15
3.3.2 Muestra	16
3.3.3 Muestreo	17
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5 Procedimientos	22
3.6 Método de análisis de Datos	23
3.7 Aspectos Éticos	23
IV. RESULTADOS	24
4.1. Estadística descriptiva	24
4.2 Estadística Inferencial	29
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	47

ANEXOS	52
Anexo 1. Matriz de consistencia	52
Anexo 2. Operacionalización de variables: Calidad de Servicio	53
Anexo 3. Operacionalización de variables: Satisfacción	54
Anexo 4. Instrumentos de recolección de Datos	55
Anexo 5. Instrumentos de recolección de Datos	57
Anexo 6 Confiabilidad de Instrumentos	59
Anexo 7 Validación de Instrumentos	60

Índice de Abreviaturas

LF	:	Licencia de Funcionamiento
ODS	:	Objetivo de Desarrollo Sostenible
MPS	:	Municipalidad Provincial de Sullana
CS	:	Calidad de Servicio
ONU	:	Organización de las Naciones Unidas
CPP	:	Constitución Política del Perú
TUO	:	TUO de la Ley de Licencias de Funcionamiento
SA	:	Satisfacción del Administrado

Índice de tablas

Tabla 1 Instrumento de recolección de Datos	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 Ficha técnica de instrumento 1: Calidad de Servicio	18
Tabla 3 Ficha técnica de instrumento 2: Satisfacción	19
Tabla 4 Validez de los Instrumentos de recolección de Datos	21
Tabla 5 Escala de valores del Alfa de Cronbach	21
Tabla 6 Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio	22
Tabla 7 Distribución de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	24
Tabla 8 Distribución de Dimensión Elementos Tangibles y la variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	25
Tabla 9 Distribución de la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	26
Tabla 10 Distribución de la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	27
Tabla 11 Distribución de la Dimensión Capacidad de respuesta y la Variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022	28
Tabla 12 Distribución de la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022	29
Tabla 13 Prueba de Hipótesis de correlación entre Calidad de servicio y Satisfacción del administrado Bienes en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	30
Tabla 14 Prueba de Hipótesis de correlación entre la Dimensión Elementos Tangibles y la Variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	32

Tabla 15 Prueba de Hipótesis de correlación entre la Dimensión Fiabilidad y Variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	33
Tabla 16 Prueba de Hipótesis de correlación entre la Dimensión Seguridad y la variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	34
Tabla 17 Prueba de Hipótesis de correlación entre la Dimensión Capacidad de respuesta y la variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	35
Tabla 18 Prueba de Hipótesis de correlación entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.	36

Resumen

El objetivo principal de esta investigación fue determinar la relación existente entre la Calidad de servicio y la satisfacción del administrador en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022. El tipo de investigación fue básica descriptiva, con diseño descriptivo correlacional, la población fue formada por 311,454 habitantes, y como muestra se tomó a 384, habitantes, el tipo de muestreo fue probabilístico, se utilizó como instrumentos el cuestionario de preguntas, obteniendo los resultados que la calidad del servicio establecida fue regular por el 60% de los administrativos que respondieron las encuestas, el 30% estableció que es baja y el 10% que es alta; por otro lado, respecto a la satisfacción del administrativo se estableció como baja el 50% de encuestados, así mismo el 30% confirma que es regular y el 20% como Alta. Se puede concluir mediante la hipótesis el análisis determina una relación positiva moderada y una correlación de 0.720 entre ambas variables y una significancia de 0.000; Siendo este valor menor al 0.05% rechazando la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, confirmando que existe una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

Palabras clave: Licencia de funcionamiento, calidad del servicio, municipalidad de Sullana.

Abstract

The main objective of this research was to know the relationship between the level of service and the administrator's satisfaction with respect to the issuance of Operating Licenses for the Municipality of Sullana - 2022. The population was 311,454 people, of which 384 I used as my sample. The type of sampling I used was probabilistic, and the questionnaire I used as an instrument was basic descriptive with a descriptive correlational design. As a result, 60 percent of the administrative staff who responded to the surveys determined the quality of service to be fair, 30 percent determined it to be low, and 10 percent determined it to be high. In contrast, 50 percent of respondents determined that administrative staff satisfaction is low, 30 percent also said it is fair, and 20 percent said it is high. From the hypothesis it can be deduced that the analysis finds a moderately positive relationship between the two variables with a correlation of 0.720 and a significance of 0.000; being that this value is less than 0.05 percent, rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis, confirming that there is a relationship between the quality of service and the satisfaction of the administrator in the granting of Business Licenses in the Municipality.

Keywords: Operating license, quality of service , municipality of Sullana.

I. INTRODUCCIÓN

El Desarrollo económico, constituye uno de los ejes fundamentales en el crecimiento de una sociedad; y, por ende, su retraso constituye una problemática que viene siendo abordada por el Órgano de las Naciones Unidas (ONU) y sus estados miembros que la integran. En atención a ello, el Estado, entre sus múltiples objetivos, es el llamado a promover dicho crecimiento, orientado a generar riqueza y satisfacer las necesidades de sus ciudadanos.

Desde un ámbito Internacional, el presente objetivo ha sido abordado dentro de la Agenda del Desarrollo Sostenible (ODS); como una cita/invocación universal que busca eliminar la pobreza; ello, a través del Objetivo 08, denominado: Trabajo decente y crecimiento económico; el cual establece, que la inclusión y sostenibilidad del crecimiento económico impulsa el crecimiento, desarrollo, genera empleos, para todos los ciudadanos y mejorar los niveles de vida de ellos (Objetivos de Desarrollo Sostenible, 2022).

En atención a ello, el crecimiento económico se encuentra ligado a que todas las organizaciones encargadas de brindar un servicio y orientadas a generar riqueza, solo podrán lograr sus objetivos si enmarcan su accionar en la Calidad de atención que brindan. Rojas et al. (2020), señala que las organizaciones a nivel global orientan su accionar a brindar servicios de manera eficaz y eficiente, servicio de calidad; convirtiéndose esta, en una tarea trascendental para el desarrollo de cada sociedad. Esta tarea como tal, enmarca un procedimiento complejo y complicado que tienen las organizaciones, pero que desembocan en frutos de satisfacción y cumplimiento de necesidades.

Así mismo, desde un ámbito nacional, el crecimiento económico ha sido acogido en la Constitución Peruana, la cual establece que el Estado Peruano promueve la riqueza y respalda la libertad laboral y de empresa (Constitución Política del Perú, 1993); del mismo modo, la Ley Orgánica de Municipalidades, señala que los diferentes Órganos de Gobierno (Local y Regional), promueven el desarrollo de la localidad de acuerdo con las políticas y planes implementados en el ámbito nacional (Ley Orgánica de Municipalidades, 2003). Bajo este contexto, el Estado Peruano, orienta su accionar a incrementar su productividad, generar riqueza y minimizar la pobreza. Lo antes indicado, se complementa con la modernización, reforma e innovación de la Gestión Pública tradicional

peruana, en atención a que los servicios públicos brindados responden a desarrollo de la sociedad y la economía peruana.

Partiendo de ello, el Estado Peruano, a través de los diferentes niveles de gobiernos promueve el crecimiento económico; y, puntualmente en el ámbito Local, a través del otorgamiento de Licencias de Funcionamiento. Este proceso de otorgamiento se constituye como fuente de formalización, crecimiento y de riqueza, y que habilita a sus titulares al desarrollo de actividades tanto comerciales como industriales y de servicio, (Ley Marco de Licencias de Funcionamiento, 2007).

En esta esfera del procedimiento, interactúa, por un lado: El servicio brindado y por otro: la satisfacción; y, en el marco de ello, se busca cumplir con las expectativas que demanda dicho servicio y lograr atender las necesidades de los ciudadanos. Esta expectativa anhelada solo puede ser lograda, midiendo el servicio brindado en el Municipio Provincial de Sullana. Ríos (2021), señala que es imposible hablar de calidad de servicios sin realizar mediciones a ello; así mismo, señala que la medición constituye el eje de inicio para mejorar e incrementar la calidad de servicio brindados dentro de la organización.

Estrada (2018), hace alusión al Documento emitido por la PCM, el cual está orientado a mejorar la atención de los ciudadanos en el ejercicio de los entes públicos del estado y proporciona las directrices y mecanismos para lograr los servicios de calidad esperados. Así mismo, se pretende dotar a las entidades del estado, de herramientas e instrumentos que permita calificar la calidad del servicio que se otorga al ciudadano y consecuentemente poder hacer mejoras al mismo.

En el ámbito local, la Municipalidad Provincial de Sullana, como Órgano de Gobierno Local, promueve el desarrollo de su jurisdicción; y, a través de sus órganos competentes otorga Licencias de Funcionamiento, previo cumplimiento de los requisitos, que los procedimientos administrativos estandarizados establecen (Decreto supremo N° 200-2020-pcm, 2020); estos procedimientos uniformizados habilitan a los administrados a desarrollar sus actividades dentro de los lineamientos normativos vigentes.

Si bien, dicho otorgamiento, se encuentra supeditado al cumplimiento de requisitos; en el proceso de la solicitud de Licencia de Funcionamiento y la obtención de la misma, se presentan inconvenientes que opacan la eficiencia del

procedimiento. Por un lado, tenemos el servicio de calidad esperado y por otro la Satisfacción de cada administrado en su proceso de obtención. La primera, propio de los operadores responsables del procedimiento (Municipalidad Provincial de Sullana), que deben orientar su accionar al cumplimiento de lineamientos de eficiencia, oportunismo, proactividad, plazos; y, la segunda, propia de los administrados, enfocada a la apreciación subjetiva que tiene cada uno de ellos en el marco de obtención de requerimiento.

Sin embargo, el cumplimiento de estas apreciaciones, son ajenas a la realidad, presentándose limitaciones, restricciones, inconvenientes que vienen teniendo los administrados al momento de solicitar ante la Municipalidad Provincial de Sullana dicha Autorización Municipal; así mismo, inconvenientes dentro del procedimiento mismo. Es aquí, donde el servicio otorgado dentro de la entidad municipal juega un rol trascendental en la economía de la localidad y por ende satisface las necesidades de sus ciudadanos a través de la formalización de sus actividades comerciales, mediante la Obtención de su Licencia de Funcionamiento.

El presente, ha permitido plantear la pregunta principal: ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana?, y respecto a las preguntas específicas, se plantearon: ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias?, ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias? ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias? ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias? y ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana?

En cuanto a la Justificación teórica, Álvarez (2020) señala que esta justificación implica describir las brechas existentes que toda investigación busca minimizar o reducir. Refiere de todos aquellos conceptos que se van a tener en consideración para la investigación. Permitiendo en este caso, identificar la problemática que vienen teniendo los administrados en el marco de los

requerimientos de obtención de Licencia de Funcionamiento. Midiendo para tal efecto, el servicio brindado dentro de la entidad edil por los operadores del procedimiento y el nivel satisfactorio de los usuarios. Así mismo, por un lado, permitirá que los responsables del otorgamiento de licencias puedan tomar conocimiento de los alcances de la presente investigación y orientar su accionar de forma eficiente.; y, por otro determinar si el administrado es siente satisfecho al habersele otorgado lo que aspiraba recibir.

Respecto a la Justificación metodológica, Moreno (2021) señala que la investigación efectuada plantea un método o estrategia tendiente a generar conocimiento confiable y valido. Para cumplir objetivos planteados se recurre a técnicas e instrumentos de recolección de información fiable que sustentan su trabajo. Al respecto se ha utilizado el cuestionario como instrumento de investigación con escalamiento Likert.

La justificación práctica, permitirá ofrecer a los funcionarios de la Municipalidad de Sullana la percepción que viene teniendo los administrados al momento de solicitar una Licencia de Funcionamiento, con el objetivo que puedan tomar conocimiento del mismo e implementar acciones, políticas y/o prácticas que permitan superar la calidad del servicio brindado. Así mismo, el beneficio será para los administrados, por cuanto el buen y oportuno accionar de los funcionarios permitirá satisfacer sus necesidades de forma eficiente.

El Objetivo General de Estudio, es: Determinar si existe relación entre la calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana y respecto a los Objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias, Reconocer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias, Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias. Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias y finalmente establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento en el municipio de Sullana.

La hipótesis general de la investigación será: Existe relación entre la Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento del municipio de Sullana y, las hipótesis específicas serán: Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias, Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias, Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias, Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias y Existe relación entre la empatía y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento del municipio de Sullana.

II. MARCO TEÓRICO

En atención a los estudios antepuestos, se ha procedido a realizar una revisión bibliográfica, teniendo en consideración las variables establecidas en el presente estudio; y, que permitirá brindar el respaldo correspondiente al presente estudio. En ese sentido se ha considerado:

En la esfera internacional, López (2018), realizó su investigación con el objeto de comprobar la relación existente de las variables: Satisfacción y calidad, que ocurren en el Restaurant Rachy's, en la localidad de Guayaquil – Ecuador. En lo que respecta a la metodología empleada esta fue mixta, precisando que en lo cuantitativo ha utilizado el método SERVQUAL, y como instrumento de acopio de datos a la entrevista. Para tal efecto, se han realizado 365 encuestas dirigidas a los consumidores del restaurant Rachy's. Los resultados, de dicha investigación fueron: Una insatisfacción de los consumidores en atención a las dimensiones: Respuesta rápida y la empatía, referentes a servicio otorgado. Así mismo, el estudio concluyó: Una relación considerable existente entre el servicio otorgado y la satisfacción de los comensales, precisando que si se potencia el servicio brindado por ende se ve incrementado la satisfacción de los asistentes.

Maggi (2018), procedió a evaluar los niveles de Satisfacción del paciente de emergencia en calidad de usuario. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo transversal, utilizando el método SERVQUAL, como herramienta de investigación. La muestra utilizada fue de 357 ciudadanos, a los que se le realizaron encuestas: 42 preguntas (21 de expectativas y 21 de percepción). Respecto a los resultados logrados, señala insatisfacción respecto a dimensiones tales como tangibilidad, fiabilidad, empatía y seguridad; así mismo, la capacidad de respuesta del hospital se determinó como parcialmente satisfecho. El estudio concluyó, que el hospital, no brinda al paciente seguridad y muestra como deficiente la atención brindada.

Mamani (2019), su investigación, estableció como objetivo de estudio: conocer el grado de satisfacción del usuario y el servicio prestado por el Banco FIE, de la localidad de La Paz. Empleando el método cuantitativo, descriptiva y corte transversal, utilizando el método SERVQUAL, como un instrumento de medida que permita determinar la satisfacción de los usuarios en atención a sus

cinco dimensiones. En atención a ello, se efectuaron 248 encuestas dirigidas a clientes de 03 agencias del Banco. Los resultados fueron que de las tres agencias del Banco en la ciudad de La Paz, un 54% la integran el sexo masculino y un 46% el femenino; así mismo, que el nivel de satisfacción varía en cuanto al sexo y la edad. El presente estudio concluye, que la institución debe preocuparse por dar atención de calidad, si es que desea lograr el éxito de incrementar con ello sus utilidades; así mismo, debe satisfacer en sus clientes sus necesidades mediante estrategias de calidad.

More & Rivera (2019) realizaron su investigación analizando la relación entre el servicio, que se facilita a los clientes en los establecimientos del Cantón de Alausí que expenden bebidas y alimentos. También propusieron soluciones de diseño como resultado de los hallazgos. Se utilizó la metodología básica de diseño cuantitativo y de correlación cruzada. Se seleccionó aleatoriamente una población de 172 residentes de una muestra de 67.368 turistas. Los hallazgos de la investigación indicaron relación favorable entre las variables mencionadas.

Según Pabón y Palacio (2020) tuvo como objetivo conocer cómo los usuarios del centro hospitalario Sitio Nuevo de Magdalena perciben los servicios de salud que allí se ofrecen desde una posición de satisfacción en los años comprendidos entre 2017 y 2019. La metodología fue descriptiva aplicada, tipo cuantitativo. Para este estudio se entrevistó a 3185 pacientes que requerían atención ambulatoria en el mencionado centro médico; la población y la muestra fueron las mismas. Específicamente, el área de laboratorio clínico alcanzó un porcentaje destacado con el 83,1 por ciento, enfermería con el 79,5 por ciento, atención médica con el 77,7 por ciento y finalmente el área de servicio de citas alcanzó el 74 por ciento. Se concluye que el sexo femenino predomina sobre el masculino, con una relación de 59.7 por ciento a 40.3 por ciento. Para llegar a una conclusión establece que la percepción de satisfacción es positiva y señala que el área de laboratorio clínico logra el mayor índice de aceptación.

A nivel nacional, Rosales (2018), estableció la relación de las variables Servicio de calidad y la satisfacción de los administrados, desplegada por el órgano responsable de la emisión de Licencias y Autorizaciones en el Municipio de Chaclacayo - 2016. La metodología aplicada por el investigador fue

correlacional, el diseño aplicado no experimental. Respecto al instrumento de recolección de información se aplicó la encuesta. En lo que refiere a la población, estuvo integrada por 260 ciudadanos, con una muestra de 155 administrados que acudieron ante Municipalidad de Chaclacayo a tramitar licencias o autorizaciones durante el año 2016. Los resultados arrojaron que la relación entre ambas variables es positiva; en consecuencia, mientras más elevada es la percepción de calidad mayor será la satisfacción.

Ríos (2021), determinó la relación entre la Calidad del servicio y la satisfacción del usuario. El estudio tuvo un enfoque Cuantitativo y básico de acuerdo con su finalidad. Empleándose el diseño no experimental, con alcance correlacional. Se recopilaron datos mediante una encuesta, a 376 ciudadanos. Se obtuvo como resultados que, el 5.1% de asistentes que realizaron el trámite de licencias señalaron que el servicio brindado fue de calidad; otro 16.5% señalaron que la calidad solo cubre parte de las necesidades, pero hacen hincapié que el Servicio está mejorando; otro 75.8% manifestaron que la calidad solo cubre parte de las necesidades; y, que un 2.7% manifiestan que la calidad no cubre con las necesidades; así mismo, respecto a la satisfacción: Que un 83.25% están poco satisfechos; otro 7.19% satisfechos; y, un 9.58% insatisfechos. Por último, se concluye la presencia relación significativa de las variables en el área de Licencia del Callao.

Estrada (2018), estudió la percepción del servicio usuario, sobre el otorgamiento de autorizaciones de funcionamiento del municipio de Lima en el periodo 2018. El estudio fue aplicado, de tipo básico, en lo que refiere a la población y muestra estuvo compuesta por 322 y 176 ciudadanos que solicitaron ante la entidad municipal licencias de funcionamiento entre enero a mayo del año 2018. Para obtener los datos, se utilizó la encuesta. El resultado obtenido es que 88 de usuarios que requirieron su licencia ante la entidad edil son del sexo masculino y el otro 88 del sexo femenino. Concluyendo que el género no influye en la percepción que el usuario tiene del servicio.

Ramírez (2020), analizó la relación entre la productividad del Gobierno Municipal de San Martín y su nivel de servicio. Estudio no experimental, descriptivo- correlacional. La muestra fue tomada por conveniencia, siendo esta

la población inicial de estudio. Para la recopilación de información se utilizó un cuestionario de preguntas en función de las variables estudiadas. El propósito de los resultados es establecer si existe una conexión significativa entre la productividad y la variable servicio. En similar sentido, se determina que el Municipio de San Martín, el servicio de Tarapoto durante el año 2020 no estuvo del todo a la altura de las expectativas de satisfacción de los usuarios.

Jiménez (2021), a través de su investigación determino si la gestión por procesos influyo en la calidad en la Universidad Alcides Carrión durante el año 2019. Esta investigación, descriptiva y utilizo el diseño no experimental. Por un lado, los docentes y no docentes respondieron a 20 interrogantes respecto a la Gestión por procesos; mientras que, los estudiantes respondieron a 22 interrogantes referente a la calidad del servicio. La población estuvo integrada por personal estudiantil y administrativo de la dicha universidad (estudiantes, docentes y otro), eligiendo una muestra de 275 participantes. La conclusión del autor señala que la gestión por procesos permite presentar mejoras en el servicio brindado por la institución de modo directo.

La investigación de Gonzales & Huanca (2020), investigó la relación existente entre el servicio y la satisfacción de los asistentes al restaurante Mariano Melgar-Arequipa en el periodo 2018. El estudio fue de enfoque cualitativo con diseño descriptivo- correlacional no experimental. La información se recopiló mediante el método de la encuesta. La muestra estuvo dirigida a 384 comensales a quien se les plateo 25 interrogantes. Al obtener los resultados se encontró que el servicio brindado por los establecimientos dedicados a la venta de pollo a la brasa no satisface íntegramente las necesidades de los comensales. Se concluye que las variables: calidad está relacionada de forma moderada con la variable satisfacción.

Teorías relacionadas sobre la variable: Calidad de Servicio, según Pompa & Romero (2019), establece que hay diversidad de modelos para medir servicio y la calidad de este, haciendo hincapié al modelo SERVQUAL, el SERVPERF, entre otros. Respecto, a los teoristas que se inclinan por el modelo SERVPERF, establecen que el modelo SERVQUAL empleado para medir un servicio de calidad no resulta ser el más apropiado. Según Ramos et al. (2020), señala que

el modelo en mención permite medir el grado de calidad de cualquier institución y plantear o establecer estrategias que a beneficio de dicha institución. El presente modelo (SERVPERF), fue propuesto por Cronin y Taylor (1994), quienes concluyeron que lo idóneo para medir un servicio y su calidad es a través de actitudes.

Así mismo, para efectos del presente trabajo analizaremos el modelo SERVQUAL; y, según Duque (2005), el cual señala que el referido modelo hace alusión a las escuelas Parasuraman, Zeithaml y Berry de América, constituyendo uno modelo muy usado en lo académico. Así mismo, Matsumoto (2014), señala que este modelo mide el servicio realizado a través de lo que perciben (percepciones) y lo que esperan (expectativas) los clientes, tenido en consideración sus 05 dimensiones: sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles y fiabilidad. En atención a lo antes indicado, la presente investigación pretende determinar bajo el enfoque de dichas dimensiones la satisfacción de los administrados en el otorgamiento de licencias de funcionamiento.

Es menester precisar que el concepto de servicio, según Fida et al. (2020), ha sido definido desde la década de los años 80 por Churchill y Surprenant y Parasuraman; este último, fue quien hizo popular la teoría de la satisfacción mediante la medición de la prestación de los servicios brindados.

El modelo SERVQUAL, constituye una herramienta de carácter comercial, que permite evaluar el servicio desplegado por un órgano, ente, persona, etc.; así mismo, dar a conocer las expectativas de tienen los clientes/usuarios y como estos asimilan el servicio otorgado. Esta evaluación, proporciona información respecto al comportamiento de la empresa, opinión de los clientes, sus comentarios y sugerencias.

Dimensión 1.- Elementos tangibles, se definen como aquellos instrumentos materiales – físicos, como son las instalaciones, el personal, los equipos, etc. En esta línea, Hernández et al. (2017), asume que dichos elementos tangibles hacen alusión a aquellos aspectos físico-material que son percibidos por el cliente y que comprenden la infraestructura, equipos, decoración, entre otros. En esta investigación se toman como elementos tangibles el aspecto de las estructuras materiales, equipos-soportes, personal y material de orientación y comunicación; en otras palabras, todo aquel aspecto

físico que el administrado capta en los servicios brindado por la Municipalidad de Sullana en el proceso de Otorgamiento de licencias de Funcionamiento.

Dimensión 2.- Respecto a la fiabilidad, Mariño et al. (2022), señala que la fiabilidad esta referida a la destreza que tienen los responsables de brindar un servicio. Comprende desempeñar un servicio con de manera fiable y cuidadosa. En este apartado, la confiabilidad y la precisión al momento de desplegar el servicio se configuran como herramientas esenciales de la fiabilidad, en el proceso de otorgamiento de licencias de funcionamiento.

Dimensión 3.- En lo que respecta a la Capacidad de respuesta, se centraliza en la disponibilidad que tienen los trabajadores, para coadyuvar a lograr un servicio rápido dirigido a los clientes (Mariño et al., 2022). En otras palabras, es la disponibilidad de ayuda, frente a una consulta, queja, inconveniente, etc. Esta disponibilidad, apunta a ofrecer un servicio rápido, satisfactorio y oportuno.

Dimensión 4.- La dimensión de seguridad, según Alteco Consultores Desarrollo y Gestión (2012), esta referida a la sapiencia y atención brindada por los empleadores y sus habilidades para transmitir a través del servicio; credibilidad - confianza. En esta dimensión, el cliente transmite su problemática y tiene la certeza que la misma será resuelta de la mejor manera.

Dimensión 5.- La empatía, constituye la atención individualizada del cliente. Es la capacidad de dar un buen trato a las personas y colocarse en el lugar de ellos, con la finalidad de atender sus necesidades. Como señala Hernández et al. (2017), esta dimensión engloba: compromiso, amabilidad, respeto, consideración, interés, voluntad, capacidad, etc.

Respecto a las teorías de la Variable: Satisfacción, Kotler(2001) señala por satisfacción del consumidor, al grado de respuesta ante un servicio , como resultante de cotejar el rendimiento percibido y las expectativas. El autor, establece que el nivel de satisfacción se constituye en el resultado de la diferencia entre el valor y/o valor percibido y la expectativa, bajo el siguiente diagrama:

Figura 1

Operación para determinar el nivel de Satisfacción

$$\text{Rendimiento Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de Satisfacción}$$

Así mismo, Kotler & Armstrong (2013), señala que los consumidores y clientes se generan expectativas respecto al valor y la satisfacción. Por tanto, esta dependerá de la labor que este perciba en relación con un producto otorgado – la expectativa generada. Concluyendo que, si el valor percibido del servicio o producto es inferior a la expectativa, el usuario quedará no satisfecho; por otro lado, si se supera o da la misma expectativa, el cliente habrá quedado satisfecho; y al extremo, si el valor percibido y/o desempeño es mayor a la expectativa, el cliente habrá quedado muy satisfecho.

En esa misma línea, Thompson (2005), comparte los aportes desacatados por Philip Kotler, destacando para ello, los tres elementos esenciales que conforman la Satisfacción: El rendimiento y/o valor percibido, la(s) expectativa(s) generada(s) y el/los nivele(s) de satisfacción. Concluyendo que mantener un cliente satisfecho constituye un factor fundamental en el logro del éxito de un negocio.

Ramos (2022), señala que la satisfacción del usuario es de elemental interés para una empresa o quien despliega un servicio y es de consideración para este, su constante evaluación. Esta, se encuentra estrechamente ligada al sentir del consumidor al recibir un servicio.

En el ámbito de la Obtención de Licencias de Funcionamiento, la satisfacción del administrado es el nivel del estado mental de este, que constituye el resultado de contrastar el desempeño brindado en atención siendo los factores: valor percibido, expectativa del administrado y la conformidad del administrado.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1 Tipo de Investigación

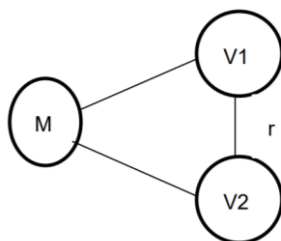
El estudio fue básico, empleando una metodología cuantitativa, ya que solo podría explorar la correlación entre: Calidad de Servicio y Satisfacción de las Empresas con el Otorgamiento de Licencias de Funcionamiento.

3.1.2 Diseño de Investigación

Se utilizó un diseño no experimental de corte transversal. Adicionalmente, el diseño fue correlacional simple, lo que permite identificar la relación entre las variables.

Figura 2

Esquema de un diseño correlacional



Dónde:

M : Muestra de administrados que solicitaron otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana.

V1 : Calidad del servicio.

V2 : Satisfacción.

R : Relación entre las variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio

Definición conceptual

Respecto a la Calidad del Servicio, Cardozo (2021) señala que este constituye el conglomerado de acciones y estrategias tendientes a mejorar el servicio del cliente o usuario. Es decir, tratar de cumplir (cubrir y rebasar) con las expectativas que tiene el cliente (Castañeda, 2022), en el marco del servicio brindado.

Definición operacional

De acuerdo con esta definición, se creó la variable calidad del servicio incluyendo 5 dimensiones: componentes concretos, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; el mismo, que permitirá determinar si se, satisface las expectativas de los usuarios.

Indicadores

Un cuestionario de 25 ítems se inspiró en la consideración de 17 indicadores.

Escala de medición

La escala de medida aplicada en este trabajo fue ordinal - de tipo: Likert, compuesta por: Deficiente (1), Malo (2), Regular (3), Bueno (4) y Excelente (5); así mismo, donde se atribuyó los siguientes niveles o rangos: bajo, regular y alto.

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual

Por esta Variable, Hernández et al. (2022), señala que la satisfacción es una dimensión e indicador del servicio brindado. Entendiéndose esta, como la sensación positiva que tienen los individuos al haber recibido lo que necesitan y/o haberse cubierto su necesidad. Pérez (2021), lo define como un elemento

subjetivo, donde los seres se sienten satisfechos, gozosos o complacidos por los recibido.

Definición operacional

La satisfacción se estableció en base a las 3 dimensiones, de la variable Satisfacción : valor percibido, expectativa del administrado y la conformidad del administrado.

Indicadores

Se consideró 08 indicadores, 16 ítems.

3.3 Población, Muestra y Muestreo

3.3.1 Población

Fuente saz (2004), señala por población, que este constituye el universo de individuos y/o elementos ligados a características propias de un determinado estudio. El autor señala que cuando la población es conocida se habla de una Población Finita; contrario a ello (población desconocida), se habla de una población infinita.

Por su lado, López (2004) señala que la población constituye el conjunto de personas/objetos del cuales se pretende conocer algo a través de la investigación. La Población la conformaron los habitantes de la provincia de Sullana que, de acuerdo con el censo del año 2017, asciende a 311454 habitantes.

Referente a los criterios: inclusión y exclusión, para establecer la esfera poblacional, son:

Criterios de Inclusión:

Todos los ciudadanos de Sullana.

Criterios de Exclusión:

Ninguno

3.3.2 Muestra

Wigodski (2010), manifiesta que la muestra es una representación de la población en un ámbito más reducido, el autor lo define como un subconjunto de la población. Bajo este contexto, esta fue compuesta por 384 ciudadanos.

La muestra fue escogida de manera aleatoria, y su número de determino mediante la aplicación de la fórmula, que permitió determinar su tamaño. En atención a ello, y vista la población infinita, se utilizó la siguiente formula:

Figura 3

Fórmula de muestra para poblaciones infinitas

$$n = \frac{z^2 p q}{e^2}$$

Del cual:

n : Muestra.

Z : Porcentaje de confiabilidad, para el 95%

P : Probabilidad de ocurrencia = 0,5

q : Probabilidad de que no ocurra = 0,5

e : Margen de error, considerando el 5% = 0,05

Aplicando la Formula, se arroja como muestra:

n : 384

3.3.3 Muestreo

Se uso muestreo aleatorio simple, en consecuencia, cualquier ciudadano tenía la posibilidad de ser elegido.

Unidad de análisis

Ciudadano (administrado) que tramitó Licencia de Funcionamiento

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se procedió a utilizar la técnica de “la encuesta” para obtención de datos. Según, Casas et al. (2003), en el ámbito de la investigación, una de las técnicas más utilizadas es la encuesta; la misma que a través de ella, permite obtener datos idóneos, pertinentes, rápidos y necesarios en el logro de los objetivos de toda investigación.

Esta técnica (encuesta), utiliza un abanico de procedimientos tendientes a recopilar y analizar una serie de datos. Aquí, el investigador realiza una serie de interrogantes con el objetivo de recabar/acopiar información, posteriormente organizarlos, procesarlos y obtener datos que cumpla con el interés y los objetivos de la investigación. En ese mismo extremo, Hernández & Mendoza (2018), señala que la encuesta involucra un grupo de preguntas ,orientadas a medir una o más variables.

Para el acopio de datos de las variables: Calidad de servicio y satisfacción, se procedió a utilizar como instrumento al “Cuestionario” con escalamiento Likert, ,preguntas redactadas de manera adecuada, coherente, etc., y con el objetivo de que sus respuestas puedan ofrecer datos vinculantes para el logro de los objetivos.

Tabla 1

Instrumento de recolección de Datos

<u>Variable</u>	<u>Técnica</u>	<u>Instrumento</u>	<u>Ítems</u>
Calidad de Servicio	Encuesta	Cuestionario	25
Satisfacción	Encuesta	Cuestionario	16

Tabla 2

Ficha técnica de instrumento 1: Calidad de Servicio

Nombre de la escala	: Escala de Likert
Autor	: Jaime Alva Alvarado
Aplicación	: Administrados que requieren Obtener Licencia de Funcionamiento
Lugar de aplicación	: Sullana
Fecha de Aplicación	: 2022
Forma de aplicación	: Directa a los ciudadanos de ambos sexos
Duración de la aplicación	: 10 a 15 minutos
Objetivo	: Determinar la Calidad del Servicio en el proceso de obtención de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Sullana – 2022.
N.º Ítems	: 25
Escala Valorativa Likert	: Excelente (5)

	Bueno (4)
	Regular (3)
	Malo (2)
	Deficiente (1)
Dimensiones	: Dimensión 1.- Elementos tangibles 1-6 (ítems) Dimensión 2.- Fiabilidad: 7-11 (ítems) Dimensión 3.- Seguridad:12-14 (ítems) Dimensión 4.- Capacidad de Respuesta 15-22 (ítems) Dimensión 5.- Empatía: 23-25 (ítems)
Varemos	: Alto 92-125 Medio 59-91 Bajo 25-58

Tabla 3

Ficha técnica de instrumento 2: Satisfacción

Nombre de la escala	: Escala de Likert
Autor	: Jaime Alva Alvarado
Aplicación	: Administrados que requieren Obtener Licencia de Funcionamiento
Lugar de aplicación	: Sullana
Fecha de Aplicación	: 2022

Forma de aplicación	: Directa a ciudadanos de ambos sexos
Duración de la aplicación	: 10 a 15 minutos
Objetivo	: Determinar la Satisfacción del administrado en el proceso de obtención de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad Provincial de Sullana – 2022.
N.º Ítems	: 16
Escala Valorativa Likert	: Excelente (5) Bueno (4) Regular (3) Malo (2) Deficiente (1)
Dimensiones	: Dimensión 1.- Valor percibido: 1 al 7 (ítems) Dimensión 2.- Expectativa del administrado: 8-12 (ítems) Dimensión 3.- Conformidad del Administrado: 13- 16 (ítems)
Varemos	: Alto 59-80 Medio 38-58 Bajo 16-37

Validez: De acuerdo con Narváez (2021), este precisa que la calidad de una investigación permite ser evaluada por su validez y la confiabilidad. Busca que el método y técnica empleada sean efectivos para la recolección de la información esperada.

En la presente investigación, las encuestas elaboradas fueron sometidas a análisis y juicio de tres expertos y que permitieron determinar su pertinencia, su relevancia y caridad.

Tabla 4

Validez de los Instrumentos .

<u>N°</u>	<u>Jueces Expertos</u>	<u>Calificación</u>
1	Mayte Miluska Novoa Cano	Aplicable
2	Jorge Luis Adanaque Poicon	Aplicable
3	William Antonio Casos Chávez	Aplicable

Nota: Calificación “aplicable” por parte de los expertos.

Confiabilidad: Se procedió a utilizar la prueba Alfa de Cronbach, procediendo previamente a realizar una prueba piloto, a fin de determinar si la recolección de datos efectuada es fiable; empleándose para ello, la tabla estadística: Obteniendo los siguientes resultados:

Tabla 5

Escala de valores del Alfa de Cronbach

<u>N°</u>	<u>Rango</u>	<u>Nivel</u>
1	0.9 >	Excelente
2	0.8 a < 0.9	Muy Bueno
3	0.7 a < 0.8	Bueno
4	0.6 a < 0.7	Moderado
5	< 0.6	Pobre

Tabla 6

Análisis de confiabilidad: Calidad de servicio

Resumen del procesamiento de datos		
	N°	%
VALIDO	57	100
EXCLUIDOS	0	0
TOTAL	57	100
Estadística de Fiabilidad		
	Alfa de Cronbach	N° de elementos
	0.83	25

3.5 Procedimientos

Se pidió autorización mediante una solicitud , al señor alcalde de Sullana; así mismo, se ha coordinado con la gerenta responsable de otorgamiento de las Licencias de Funcionamiento de la Jurisdicción del Distrito Capital de Sullana; y, con el responsable de la Subgerencia de Comercialización y licencias de dicha comuna; todo ello, con el objeto de aplicar de aplicar los instrumentos previamente validados.

3.6 Método de análisis de Datos

El análisis se realizó utilizando tablas de Microsoft Excel y, como resultado, se examinó cada variable: la variable Satisfacción se examinó en tres niveles diferentes: Baja (40–48), Regular (49–57) y Alta (58–63) .

3.7 Aspectos Éticos

El estudio, se ha efectuado, en estricto cumplimiento de las normas APA 7; Guía emitida por la UCV, para la elaboración de trabajos académicos; cuenta con la autorización de los responsables encargados del otorgamiento de Licencias de Funcionamiento; respeto a la propiedad intelectual en las citas plasmadas en este trabajo; así mismo, que los datos recogidos no han sufrido alteraciones y los resultados obedecen a la verdad.

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística descriptiva

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias del municipio de Sullana.

Se encontró que la calidad del servicio y la satisfacción del administrador en la concesión de licencias en el municipio de Sullana tienen una asociación lineal estadísticamente significativa, una relación buena y directamente proporcional ($r = 0.73$) y una relación positiva ($r = 0.74$).

Tabla 6

Distribución de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias del municipio de Sullana

		Satisfacción			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Calidad de Servicio	Bajo	115	0	0	115
		30%			30%
	Regular	77	115	38	230
		20%	30%	10%	60%
Alto		0	0	39	39
				10%	10%
Total		192	115	77	384
		50%	30%	20%	100%

Nota: Datos de encuesta.

La Tabla 07 revela que 230 encuestados (o el 60 %) creen que la calidad del servicio está es regular, 115 encuestados (o el 30 %) creen que es baja y 39 encuestados (o el 10 %) creen que está en un nivel alto. nivel. Sin embargo, consideran que el nivel de satisfacción es bajo, con solo 77 (20%) de los

encuestados en un nivel alto, según 192 (50%) de los encuestados, y 115 (30%) en un nivel regular.

Objetivo específico 1:

El análisis permitió determinar que la variable satisfacción del empleado y la dimensión Elementos Tangibles tuvieron una relación moderadamente positiva, como lo indica el coeficiente de correlación de 0,570 ($r = 0,57$), que fue calculado.

Tabla 7

Distribución de Dimensión Elementos Tangibles y la variable Satisfacción del administrado.

		Satisfacción			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Elementos Tangibles	Bajo	115	38	0	153
		30%	10%		40%
	Regular	77	77	38	192
		20%	20%	10%	50%
	Alto	0	0	39	39
				10%	10%
Total		192	115	77	384
		50%	30%	20%	100%

Nota: Datos de encuesta.

La Tabla 08 muestra que 153 (40%) de los encuestados cree que los elementos tangibles están en un nivel bajo, 192 (50%) cree que está en un nivel regular, y solo 39 (10%) dijo que tiene un nivel alto. nivel. El nivel de satisfacción es bajo, con 192 encuestados (o 50%) expresando niveles bajos de satisfacción, 115 encuestados (o 30%), niveles medios de satisfacción y solo 77 encuestados (20%), niveles altos de satisfacción.

Objetivo específico 2:

Del análisis se pudo concluir que existe una relación positiva muy fuerte entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción administrada, dado que se calculó un coeficiente de correlación de 0.829 ($r = 0.83$).

Tabla 8

Distribución de la Dimensión Fiabilidad y la Variable Satisfacción del administrado.

		Satisfacción			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Fiabilidad	Bajo	115 30%	0	0	115 30%
	Regular	77 20%	115 30%	0	192 50%
	Alto	0	0	77 20%	77 20%
Total		192 50%	115 30%	77 20%	384 100%

Nota: Encuesta para medir la calidad de servicio y la satisfacción del administrado.

La Tabla 09 muestra que 115 encuestados (30 %) creen que la confiabilidad está en un nivel bajo, 192 encuestados (50 %) creen que la confiabilidad está en un nivel regular y 77 encuestados (20 %) creen que la confiabilidad está en un nivel alto. En cuanto al nivel de satisfacción, solo 77 (20%) de los encuestados, o 192 (50%) de los encuestados, alcanzan un nivel regular de satisfacción.

Objetivo específico 3:

Con un coeficiente de correlación calculado de 0,796 ($r = 0,79$), nuestro análisis nos permite concluir que el aspecto de seguridad y las variables de satisfacción del público tienen una buena relación.

Tabla 9

Distribución de la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción del administrado

		Satisfacción			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Seguridad	Bajo	153 40%	0	0	153 40%
	Regular	39 10%	77 20%	38 10%	154 40%
	Alto	0	38 10%	39 10%	77 20%
Total		192 50%	115 30%	77 20%	384 100%

Nota: Encuesta para medir la calidad de servicio y la satisfacción del administrado.

En la tabla 10 se detalla que 153 de los encuestados (40%) señalan que la seguridad se encuentra en un nivel bajo; 154 (40%) de ellos precisan que se encuentra en un nivel regular; y, 77 de ellos (20%) en nivel Alto. En lo que refiere al nivel de satisfacción se encuentra en un nivel bajo, opinión de 192 (50%) de los encuestados y 115 (30%) encuestados tienen un nivel regular de satisfacción, solo 77 (20%) en un nivel bueno.

Objetivo específico 4:

El análisis permitió determinar que la relación entre la dimensión respuesta y la variable satisfacción administrada es muy buena debido a que se calculó un coeficiente de correlación de 0,831 ($r = 0,83$).

Tabla 10

Distribución de la Dimensión Capacidad de respuesta y la Variable Satisfacción del administrado

		Satisfacción			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Capacidad de respuesta	Bajo	154 40%	0	0	154 40%
	Regular	38 10%	115 30%	38 10%	192 50%
	Alto	0	0	39 10%	39 10%
Total		192 50%	115 30%	77 20%	384 100%

Nota: Datos obtenidos de Encuesta a ciudadanos ambos sexos

La Tabla 11 revela que 154 encuestados (o 40%) sobre la Capacidad de respuesta está en nivel bajo, 192 encuestados (o 50%) cree que está en un nivel regular y 39 encuestados (10%) cree que es a un nivel alto. En cuanto al nivel de satisfacción, se encuentra en un nivel bajo; según 192 encuestados (o 50%), 115 (30%) tienen un nivel regular de satisfacción, y solo 77 (20%) tienen un buen nivel de satisfacción.

Objetivo específico 5:

Los resultados del análisis permitieron concluir que la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción tienen una relación moderadamente positiva, con un coeficiente de correlación de 0,508 ($r = 0,51$).

Tabla 11

Distribución de la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción del administrado.

		Satisfacción			Total
		Bajo	Regular	Alto	
Empatía	Bajo	192	115	38	345
		50%	30%	10%	90%
	Alto	0	0	39	39
				10%	10%
Total		192	115	77	384
		50%	30%	20%	100%

Nota: Datos obtenidos por encuesta.

La Tabla 12 revela que 345 encuestados (90%) creen que el nivel de empatía es bajo. Lo mismo ocurre con el hecho de que 39 (10%) de ellos creen que está en un nivel alto. Sin embargo, cuando tienen en cuenta el nivel de satisfacción en un nivel bajo, encuentran que 192 encuestados (o el 50 %) tienen un nivel de satisfacción bajo, en comparación con 115 encuestados (o el 30 %), que tienen un nivel regular de satisfacción. y solo 77 (20%) en un nivel alto.

4.2 Estadística Inferencial

Dado que hay 384 observaciones en la muestra, la prueba Kolmogórov-Smirnov se usa para probar la normalidad de los datos, que sirve como un medio para confirmar la hipótesis general. La siguiente se sugiere como una solución para esto.:

Si $p\text{-valor} \geq \alpha \Rightarrow (\alpha \geq 0.05)$ Aceptar H_0 .

Si $p\text{-valor} < \alpha \Rightarrow (\alpha < 0.05)$ Rechazar H_0

Pruebas de normalidad

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de Servicio	,178	384	,000	,885	384	,000
Satisfacción	,174	384	,000	,894	384	,000

La prueba Kolmogorov-Smirnov se usa para determinar si los datos son normales y los resultados se aplican a ambas variables. Sabemos que los datos provienen de 384 encuestados. Menos de 0.05 es el siguiente (Sig. El valor de V1 es de 0.000 sig. Se decide probar la hipótesis propuesta utilizando el estadístico paramétrico Rho Spearman porque los datos tienen distribución normal (V2 = 0.000).

Hipótesis general:

H₀: No existencia de relación entre la Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

H₁: Existe relación entre la Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

Tabla 12

Prueba de Hipótesis de correlación entre ambas variables.

			Calidad de servicio	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,720**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,720**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Encuesta para medir la calidad de servicio y la satisfacción del administrado.

Se acepta la hipótesis alternativa H1 y se rechaza la hipótesis nula de investigación debido a que la Tabla 13 demuestra una fuerte correlación entre las dos variables de 0.720 con un nivel de significancia de 0.000. Por ello, se menciona que la expedición de Licencias de Funcionamiento para el Municipio de Sullana – 2022 está correlacionada con la satisfacción del administrador y la calidad del servicio.

Hipótesis Específica 1:

H₀: No Existencia de relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

H₁: Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

Tabla 13

Prueba de Hipótesis de correlación

			Elementos Tangibles	Satisfacción
Rho de Spearman	Elementos Tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,570**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,570**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Datos de la encuesta

Debido a que la Tabla 13 demuestra una fuerte correlación de 0.720 entre las dos variables y una significación de 0.000, la hipótesis nula de investigación se rebate y se acepta la hipótesis alternativa H1. Por ello, se menciona que la expedición de Licencias de Funcionamiento para el Municipio de Sullana – 2022 está correlacionada con la satisfacción del administrador y la calidad del servicio.

Hipótesis Específicas 2:

H₀: No Existencia de relación entre la fiabilidad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

H₁: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

Tabla 14

Prueba de Hipótesis de correlación entre la Dimensión Fiabilidad y Variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

			Fiabilidad	Satisfacción
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,829**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,829**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Datos de encuesta para medir la calidad de servicio

Se rechaza la hipótesis nula de investigación y se acepta H1 debido a una correlación muy fuerte entre la dimensión confiabilidad y la variable satisfacción (Cuadro 15) y un nivel de significancia de 0 punto 000. Como resultado, es importante señalar que el Municipio de La emisión de licencias de operación de Sullana tiene una correlación directa con la confiabilidad y satisfacción de la empresa a partir de 2022.

Hipótesis Específica 3:

H₀: No Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

H₁: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

Tabla 15

Prueba de Hipótesis de correlación entre la Dimensión Seguridad y la variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

			Seguridad	Satisfacción
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Satisfacción	Coefficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Datos obtenidos por encuesta

Existe una fuerte correlación ($r = 0.796$) y nivel significativo (Sig) entre la Dimensión Seguridad y la Variable Satisfacción. Se rechaza la hipótesis nula de investigación porque 0,000 es menor que 0,05 por ciento y se acepta H1. Queda claro ahora que la seguridad y satisfacción del administrador con el otorgamiento de las Licencias de Funcionamiento del Municipio de Sullana - 2022 están relacionadas.

Hipótesis Específicas 4:

H₀: No Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

H₁: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

Tabla 16

Prueba de Hipótesis de correlación entre la Dimensión Capacidad de respuesta y la variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

		Capacidad de respuesta	
		Satisfacción	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,831**
		N	384
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,831**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	384

Nota: Encuesta para medir la calidad de servicio y la satisfacción del administrado.

Con una correlación destacada de $r= 0.831$ y significación , la Variable Satisfacción y la Dimensión Capacidad de Respuesta están estrechamente relacionadas. Este valor es inferior al 0,05 por ciento porque se acepta la hipótesis alternativa H1 y se rechaza la hipótesis nula. Como resultado, se menciona la relación entre la capacidad de respuesta de la empresa y su satisfacción con el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento por parte del Municipio de Sullana.

Hipótesis Específicas 5:

H₀: No Existe relación entre la empatía y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

H₁: Existe relación entre la empatía y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

Tabla 17

Prueba de Hipótesis de correlación entre la Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

			Empatía	Satisfacción
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
Satisfacción	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

Nota: Encuesta para medir la calidad de servicio y la satisfacción del administrado.

La Dimensión Empatía y la Variable Satisfacción tienen una correlación moderadamente alta ($r = 0.508$) y significativa (Sig. 0.000, que es menor al 0.05 por ciento. Cuando se confirma H1, se desmiente la Hipótesis Nula. La relación entre la empatía y la actitud del administrador Se destaca así la satisfacción por la expedición de Licencias de Funcionamiento para el Municipio de Sullana - 2022.

IV. Discusión de resultados

Se pudo discutir los hallazgos del estudio gracias a las conclusiones alcanzadas mediante el uso de instrumentos, estadística inferencial y estadística descriptiva en colaboración con el municipio de Sullana.

Los resultados obtenidos para el objetivo general del estudio mostraron que había una relación lineal estadísticamente significativa, una relación positiva a positiva ($r = 0,73$) y una relación positiva ($r = 0,74$), con respecto al servicio de Licencias de Funcionamiento para el Municipio de Sullana, resultados que se asemejan a la teoría de Estrada (2018) hace referencia al documento de la PCM, que describe mecanismos para elevar el estándar de los servicios y tiene como fin que las organizaciones de la administración pública cuidan de sus electores. Además, está diseñado para brindar a las agencias estatales las herramientas que necesitan para evaluar el nivel de servicio que se brinda a los ciudadanos y, como resultado, mejorarlo.

De acuerdo con el primer objetivo específico, se calculó que el coeficiente de correlación de 0,570 ($r = 0,57$), mostró que la variable satisfacción del empleado y la dimensión Elementos Tangibles tuvieron una relación moderadamente positiva. Esta relación se encontró a través del análisis. Resultados que concuerdan con los de López (2018) quien muestra que existe una relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, como lo muestran los siguientes hallazgos: los consumidores están insatisfechos con las dimensiones de calidad del servicio de respuesta rápida y empatía. El estudio también encontró un vínculo significativo entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, lo que sugiere que, si la calidad del servicio es mala, los usuarios estarán menos satisfechos. Desde esta perspectiva se puede señalar que cuando un cliente ve más valor en nuestros productos y servicios, estamos brindando un servicio de alta calidad. Las cualidades intrínsecas del servicio brindado no son el único factor que determina la satisfacción del consumidor. Las organizaciones deben esforzarse mucho para garantizar el éxito.

De acuerdo a los resultados obtenidos del objetivo 2, se estableció la relación existente entre fiabilidad y la satisfacción, verificándose que sí existe una relación positiva entre ambas dimensiones ,con un "r" de 0.829 ($r = 0.83$), resultados que se asemejan al estudio de Rosales (2018), por su parte determinó la relación entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario, desplegada desde la subgerencia de Licencias y Autorizaciones del Municipio de Chaclacayo durante el año 2016 ." Los resultados revelaron una relación positiva del 72,3 por ciento entre las dos variables, lo que significa que, a mayor satisfacción, mayor calidad percibida. De acuerdo con los hallazgos de esta investigación, la satisfacción del público usuario del organismo encargado de expedir licencias y autorizaciones en el Municipio de Chaclacayo se correlaciona significativamente entre el estudio mencionado. En cuanto a la investigación realizada por Ros (2021), su objetivo fue conocer cómo se correlacionaba el nivel de servicio brindado y el nivel de satisfacción de sus clientes en el área de Licencias Callao en el año 2019. Como punto final, ambas variables en el área de licenciamiento del Callao tienen una relación significativa entre sí. Así mismos autores como More y Rivera (2019) concuerdan con lo antes mencionado, al investigar la relación entre la percepción y expectativa del servicio en los establecimientos de alimentos y bebidas sobre la calidad ofrecida manifestando que estas están moderada y positivamente correlacionadas. Otro aporte que apoya lo mencionado es el de Maggi (2018) quien evaluó el nivel de satisfacción del usuario con el servicio de emergencia, usando el método SERVQUAL, donde los participantes de la encuesta expresan su insatisfacción con los resultados en términos de tangibilidad, confiabilidad, empatía y seguridad. La capacidad de respuesta del hospital también resultó ser solo parcialmente satisfactoria. El estudio llegó a la conclusión de que los servicios del Hospital Milagro no garantizan la seguridad del paciente y que la atención brindada es inadecuada. Se entiende que Cuando un usuario considera que nuestros servicios tienen un mayor valor agregado como el buen trato, se logran alcanzar altos estándares de servicio. La organización debe esforzarse mucho para garantizar que toda la experiencia de atención sea exitosa y logren prestigio

En base a los resultados del tercer objetivo, se estableció la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del administrado, los datos obtenidos muestran que el componente de seguridad y las variables de satisfacción pública tienen una buena relación, con un coeficiente de correlación calculado de 0,796 ($r = 0,79$). Estos datos tienen similitud con la investigación de Mamani (2019), quien insistió en conocer el nivel de satisfacción de los clientes y la calidad del que ofrece la entidad financiera Banco FIE, ubicado en La Paz, con un enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. En respuesta a esto, se realizaron 248 encuestas por ciento de los empleados son hombres y el 46 por ciento de los empleados son mujeres, difiriendo según la edad y el sexo, llegó a la conclusión de que, si una institución quiere tener éxito en aumentar sus ganancias, debe preocuparse por ofrecer una atención de calidad. También debe satisfacer las necesidades de sus clientes a través de estrategias de calidad. Se puede enfatizar que, las empresas comercializan según las expectativas de sus clientes y las experiencias deseadas, así como sus productos o servicios. Brindar un buen servicio al cliente son cruciales en este sentido. Otra investigación es la de More y Rivera (2019) quienes examinaron cómo se relacionan el nivel de servicio, la percepción del cliente y las expectativas del cliente en los restaurantes y bares de Alausí. A la luz de los hallazgos, también sugirieron soluciones de diseño. Se emplearon la correlación cruzada y los fundamentos del diseño cuantitativo. Elegido al azar de una población de 67.368 turistas fue una población de 172 locales. Los resultados del estudio sugirieron correlación positiva entre las variables antes mencionadas. Dado que el mercado es cada vez más competitivo y necesitamos diferenciarnos de la competencia para captar la atención del público, es deber como institución estar a la altura de las expectativas de los usuarios, para hacer esto, debemos ser empáticos y ponernos en el lugar de sus clientes, tomar medidas para eliminar cualquier problema o desafío que pueda generar experiencias desagradables con sus servicios. Debido a las crecientes expectativas de los consumidores de servicios mejores y de mayor calidad, las empresas o instituciones, deben comprender lo que quiere su público objetivo.

Para comprender los resultados del objetivo cuarto, donde se estableció la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado, se determinó que la relación entre las variables de estudio, es positiva, datos obtenidos del estudio se calculó un coeficiente de correlación de 0,831 ($r = 0,83$). Resultados que concuerdan con Rosales (2018) quien estableció una correlación entre dos variables a nivel nacional: calidad de servicio y satisfacción del cliente, tal como lo demostró el organismo encargado de emitir licencias y autorizaciones en Chaclacayo. El investigador utilizó metodología correlacional. En cuanto a la herramienta de recolección de información se utilizó una encuesta. 260 personas, y 155 administradores visitaron dicha municipalidad para el trámite licencias o autorizaciones. Según los hallazgos, existe una correlación positiva entre las dos variables; como resultado, la satisfacción aumenta a medida que aumenta la calidad percibida. Por otro lado, Riós (2021) identificó el vínculo entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. De acuerdo con sus objetivos, el estudio utilizó una metodología cuantitativa y sencilla, estudio no experimental. Una encuesta a 376 ciudadanos fue el método utilizado para recolectar los datos. Como resultado del proceso de licenciamiento, se descubrió que el 51% de los participantes dijo que el servicio era de alta calidad; otro 16% dijo que solo cubría parte de sus necesidades, pero resaltó que el servicio estaba mejorando; otro 75% dijo que solo cubría parte de sus necesidades; y otro 27% dijo que no. Finalmente, concluye que las variables en el área de la Licencia Callao sí tienen una relación significativa. Datos que concuerdan con la investigación de Estrada (2018) quien investigó cómo los usuarios del municipio Lima perciben el servicio de emisión de permisos de funcionamiento. La investigación fue práctica, de tipo fundamental, diseño no experimental y diseño experimental. sección transversal descriptiva. Los usuarios encuestados fueron 322, que se acercaron a la organización municipal para obtener licencias de funcionamiento entre enero y mayo de 2018. Para la recolección de datos se empleó la encuesta. Mostrando que los usuarios que solicitaron su licencia con anterioridad a la entidad edil.

Los resultados del quinto objetivo se utilizaron para establecer el vínculo entre la empatía y la satisfacción con la administración. Con un coeficiente de correlación de 0,508 ($r = 0,51$), se encontró que ambas variables tienen una relación moderadamente positiva. Investigaciones como la de Pabón y Palacio (2020) Utilizando datos de los años entre 2017 y 2019, el estudio de buscó comprender qué tan satisfechos estaban los pacientes de un hospital con la atención médica brindada allí. Se utilizaron tipos de metodología descriptiva y cuantitativa. La población y muestra para este estudio fue la misma: 3.185 pacientes del mencionado centro médico que requerían atención ambulatoria. En particular, el área de laboratorio clínico logró un porcentaje excepcional de 83 punto uno por ciento, seguida de enfermería con 79 punto cinco por ciento, atención médica con 77 %. Los hallazgos indican que, con una proporción de 59,7 por ciento a 40,3 por ciento, el sexo femenino predomina sobre el masculino. A modo de conclusión, demuestra que las percepciones de los clientes sobre su satisfacción son favorables y muestra que el área de laboratorio clínico tiene los mayores índices de aceptación. Así mismo el estudio de Ramírez (2020) tiene aproximación cuando compara la productividad y nivel de servicio, mediante un enfoque descriptivo-correlacional no experimental. Siendo la población de estudio inicial, la muestra se tomó por conveniencia. Tomando como guía las variables objeto de estudio, se utilizó un cuestionario para la recogida de datos. Enfatizando que coexiste correlación significativa entre las variables, eso es lo que se pretende mostrar con los resultados. Similar a esto, se ha determinado que el servicio estuvo por debajo de las expectativas de los usuarios en cuanto a satisfacción. Entonces Podemos enfatizar que, al hablar de servicio, se considera las necesidades y expectativas del cliente, se evalúa cuidadosamente y establece especificaciones para entregar un servicio que cumpla con estas expectativas. Sin embargo, si el proceso no cumple con estos requisitos, no se logrará la calidad del servicio.

La capacidad de una institución como la Municipalidad, para proporcionar un servicio o producto de cierta calidad se puede evaluar de varias maneras. Sin embargo, hay uno en particular que es popular y de buen manejo para quien lo use, ya que expresan sus opiniones y contrastarlas con lo que la empresa cree que ofrece, la cual, examinaremos en esta investigación, siendo el modelo SERVQUAL, que según Duque (2005) hace referencia a las escuelas de América y es uno de los modelos que con mayor frecuencia se utiliza. aplicado en la academia. Al igual que Matsumoto (2014), quien señala que este modelo tiene en cuenta sus 05 dimensiones —sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles— mide el servicio prestado a través de lo que los clientes perciben (percepciones) y lo que esperan (expectativas). y consistencia. A la luz de lo anterior, el objetivo de la presente investigación es conocer, mediante el método de dichas dimensiones.

V. CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe una correlación significativa, directa, positiva y moderadamente considerable entre la satisfacción del administrador y la calidad del servicio municipal, teniendo las dos variables un coeficiente de asociación de 0,72. Por lo tanto, el administrador estará más contento si el servicio es de mayor calidad.
2. Se encontró una correlación significativa, positiva y directa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del administrador con el otorgamiento de las licencias, con un coeficiente de asociación de 0 punto 570. Por tanto, si la calidad del servicio es mejor, el administrador estará más contento.
3. Se estableció la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del administrador en el otorgamiento de licencias de funcionamiento en el Municipio de Sullana. Se encontró una correlación significativa, positiva y directa, arrojando un coeficiente de 0.829 en el otorgamiento de licencias. Como resultado, cuanto mayor sea la fiabilidad, mayor será la satisfacción del administrador.
4. Se determinó cómo se correlaciona la seguridad y la satisfacción del administrador con la emisión de Licencias de Funcionamiento del Municipio de Sullana – 2022. La dimensión Seguridad se asoció con una correlación significativa, positiva y directa, con un coeficiente de 0.796. y satisfacción de la empresa en el otorgamiento de Licencias, por lo que, a mayor seguridad, mayor satisfacción de la empresa.
5. Se estableció la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrador en el otorgamiento de licencias de funcionamiento para el Municipio de Sullana en el año 2022, encontrándose una correlación significativa, positiva y directa, arrojando un coeficiente de asociación en el otorgamiento de Licencias de 0.831.

6. Se encontró que existe una conexión entre la empatía y la satisfacción del administrador con la emisión de Licencias de Funcionamiento para el Municipio de Sullana - 2022. Se encuentra una correlación significativa, favorable y directa entre la dimensión Empatía y la satisfacción del administrador con la emisión de licencias. encontrado, con un coeficiente de asociación de 0 punto 508.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio y la satisfacción del administrador, utilizando las herramientas utilizadas en la investigación y contando con un sistema de procesamiento de datos que permita tomar decisiones concretas para la mejora deseada,

Se recomienda a la organización o Municipio de Sullana la adquisición de equipos informáticos de última generación para potenciar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación. Además, que las instalaciones municipales sean más acogedoras, atractivas y pensadas para ofrecer un buen servicio al usuario. en la concesión de permisos de funcionamiento.

Se aconseja a una empresa especializada en talento humano con inducciones al momento del ingreso de nuevo personal en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento del Municipio de Sullana trabajar en los temas de formación étnica pública en la atención al administrado, habilidades de servicio, Calidad y atención profesional.

Se recomienda el monitoreo continuo ya que tiene un nivel de seguridad aceptable y necesita ser respaldado y mejorado. Fortalecer la capacitación en temas de atención al cliente, habilidades de servicio y calidad del servicio, mostrar pleno compromiso y atención, e introducir nuevo personal a bordo. Bajo licencia del Municipio de Sullana.

Es necesario mejorar la comunicación con los usuarios y resolver los problemas de formación profesional, habilidades de servicio, eficiencia, eficacia y eficiencia de los servidores públicos, disponibilidad para el servicio de los funcionarios y disponibilidad para el servicio inmediato. de la administración del municipio de Sullana.

Finalmente, se debe flexibilizar la atención a los gestores de servicios del municipio en el área de licenciamiento ,realizar capacitaciones en temas de calidad de servicio, d Apoyo profesional, contratación, fiscalización, reclamos y

gestión de reclamos, personal en la emisión de licencias comerciales del Municipio de Sullana, así como la implementación de los procedimientos de normalización de licencias de funcionamiento de conformidad con lo dispuesto en la Ley. D.S. 200-2020-PCM., Actualización del sistema de software de licencia de funcionamiento.

REFERENCIAS

- Alteco Consultores Desarrollo y Gestión (2012). *El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio*. https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/#google_vignette
- Álvarez Risco, A. (2020). *Justificación de la Investigación*. <https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10821/Nota%20Acad%C3%A9mica%20%20%2818.04.2021%29%20%20Justificaci%C3%B3n%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Cardozo, L. (2021). *Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales*. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-del-servicio/>
- Casas Anguita, J., Repullo Labrador, J. R., & Donado Campos, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atención primaria*, 31(8), 527–538. [https://doi.org/10.1016/S0212-6567\(03\)70728-8](https://doi.org/10.1016/S0212-6567(03)70728-8)
- Castañeda, S. (2022). *¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición*. <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista Innovar Journal*, 15(18), 63-80. <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Estrada Tafur, K. J. (2018). *Percepción de calidad del servicio de licencias de funcionamiento en usuarios, según género, de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2018* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo. Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20033>
- Fida, B. A., Ahmed, U., Al-Balushi, Y. & Singh, D. (2020). Impact of service quality on customer loyalty and customer satisfaction in Islamic banks in the Sultanate of Oman. *SAGE Open*, 10(2), 215824402091951. <https://doi.org/10.1177/2158244020919517>
- Fuentelsaz Gallego, C. (2004). Cálculo del Tamaño de la Muestra. *Matronas Profesión*, 5(13), 5-13. <https://www.federacion-matronas.org/wp-content/uploads/2018/01/vol5n18pag5-13.pdf>.

- Gonzales Carachule, L. M. & Huanca Vilca, E. D. (2020). *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018* (Trabajo de Grado, Universidad Tecnológica del Perú). Repositorio Institucional de la UTP. <https://hdl.handle.net/20.500.12867/3031>
- Hernández, C., Prieto, A. T. & Hernández, C. (2017). Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto Científico*; 12(2), 128-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- Hernández Sampieri, R. & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf
- Hernández Vergel, L., León Román, C., Miranda Guerra, A., & Hernández Rodríguez, L. (2022). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Ciro García. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4). <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
- Jiménez Yupari, Y. L. (2021). *Gestión por procesos y la calidad de los servicios en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, Pasco, 2019* (Tesis de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión). Repositorio Institucional UNDAC. <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/2245>
- Kotler, P. (2001). Análisis, Planeación, Implementación y Control. *Dirección de Mercadotecnia*, 1(8), 1-84. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/DIRECCION-DE-MERCADOTECNIA-PHILIP-KOTLER.pdf>
- Kotler, P. & Armstrong, G. (2013). Fundamentos de Marketing. *Pearson*, 1(11), 1-652. https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf
- López Mosquera, D. C. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de

- Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil). Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9867>
- López, P. L. (2004). Población Muestra y Muestreo. *Punto Cero*, 09(08), 69-74. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rpc/v09n08/v09n08a12.pdf>
- Maggi Vera, W. A. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro* (Tesis de Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil). Repositorio Digital UCSG. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Mamani Rodríguez, E. D. (2019). *Análisis de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en el Banco FIE S.A. de la ciudad de La Paz* (Trabajo de grado, Universidad Mayor de San Andrés). Repositorio Institucional Universidad Mayor de San Andrés. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/21404>
- More Aguirre, P. E. & Rivera Heredia, P. A. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del cliente en establecimientos de alimentos y bebidas del Cantón Alausí* (Trabajo de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo). Repositorio Digital UNACH. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/6125>
- Moreno Galindo, E. (2021). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/01/justificacion-metodologica.html>
- Mariño Mesías, R. M., Rubio Andrada, L. & Rodríguez Antón, J. M. (2022). *Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. una aplicación al sector bancario Andorrano*. https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf
- Matsumoto Nishizawa, R. (2014). Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revistas Perspectivas*, 34, 181-209. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&tlng=es

- Moreno Galindo, E. (2021). *Metodología de investigación, pautas para hacer Tesis*. <https://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2021/01/justificacion-metodologica.html>
- Narváez, M. (2021). *¿Qué es la validez y confiabilidad en la investigación?* <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-la-validez-y-confiabilidad-en-la-investigacion/>
- Objetivos de Desarrollo Sostenible (2022). *Destacados: Semana de alto nivel de la Asamblea General de las Naciones Unidas 2022*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/>
- Pabón Córdova, M. L., & Palacio Díaz, K. I. (2020). *Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019* (Trabajo de Grado, Universidad de La Costa. C.U.C.). Repositorio Digital Universidad De La Costa. <https://hdl.handle.net/11323/6423>
- Pérez, M. (2021). *Satisfacción*. <https://conceptodefinicion.de/satisfaccion/>
- Pompa Castrejón, N. & Romero Bedia, V. K. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el proyecto “Sueña en grande” de la Asociación Peruana Central Este, Lima – 2018* (Trabajo de Grado, Universidad Peruana Unión). Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión. <https://1library.co/article/teor%C3%ADas-calidad-servicio-variable-calidad-servicio.z3d9r8my>
- Ramírez Soria, F. (2020). *Gestión de la calidad de servicio y la productividad en la Municipalidad provincial de San Martín, Tarapoto, 2020* (Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión). Repositorio de Tesis Universidad Peruana Unión. <http://hdl.handle.net/20.500.12840/4533>
- Ramos Farroñán, E. V., Mogollón García, F. S., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- Ramos Pantoja, S. S. (2022). *La calidad de servicio y satisfacción de los clientes, en las empresas de revisiones técnicas vehiculares en el Perú 2021*. (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82800>

- Ríos León, B. C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario con enfoque de género del área de licencias de conducir, región Callao 2019* (Trabajo de Grado, Universidad Señor de Sipán). Repositorio Digital Universidad Señor de Sipán. <https://hdl.handle.net/20.500.12802/9343>
- Rojas Martínez, C., Niebles Núñez, W., Pacheco Ruíz, C., & Hernández Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Rosales Tineo, D. N. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Subgerencia de Licencias y Autorizaciones de la Municipalidad Distrital de Chaclacayo, en el año 2016* (Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo). Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31086>
- Wigodski, J. (2010). *Metodología de la Investigación: Población y Muestra*. <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES
<p>Problema general</p> <p>PG: ¿Cuál es la relación que existe entre la Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022?</p>	<p>Objetivo general</p> <p>OG: Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HG: Existe relación entre la Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p>	
<p>P1: ¿Cuál es la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022?</p> <p>P2: ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022?</p> <p>P3: ¿Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022?</p> <p>P4: ¿Cuál es la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022?</p> <p>P5: ¿Cuál es la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022?</p>	<p>O1: Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p> <p>O2: Establecer la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p> <p>O3: Establecer la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p> <p>O4: Establecer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p> <p>O5: Establecer la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p>	<p>H1: Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p> <p>H2: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p> <p>H3: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p> <p>H4: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p> <p>H5: Existe relación entre la empatía y la satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.</p>	<p>- Calidad del Servicio</p> <p>- Satisfacción</p>

Anexo 2. Operacionalización de variables: Calidad de Servicio

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
Calidad de servicio	Cardozo (2021) señala que la calidad de servicio es el conglomerado de acciones y estrategias tendientes a mejorar el servicio del cliente.	La calidad del servicio se estableció en base a sus dimensiones, que permitió determinar a calidad del servicio en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana durante el año 2022. La calidad de servicio Incluye 05 dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Elementos tangibles	Condición de la infraestructura	1,2,3	Escala de medición ordinal Tipo Likert	Bajo 57-68 Regular 69-80 Alto 81-91
				Condición de los Equipos tecnológicos y documentarios	4,5		
				Personal uniformado e identificado.	6		
			Fiabilidad	Personal cuidadoso y preciso con la información brindada	7		
				Personal capacitado al momento de brindar el servicio	8		
				Personal confiable con la orientación brindada.	9		
			Seguridad	Atención eficiente a la hora de brindar el servicio.	10,11		
				Personal es Cortez y amable durante la prestación del servicio.	12		
				Personal de la Municipalidad demuestra profesionalismo	13		
			Capacidad de respuesta	Personal comprometido con el servicio brindado.	14		
				Disposición y voluntad en la atención	15,16,17		
				Tiempo para brindar los servicios	18,19		
				Habilidad y proactividad para brindar el servicio	20,21		
			Empatía	Atención rápida	22		
				Tratar de ubicarse en el lugar del administrado	23		
Solucionar los problemas sin perjudicar al administrado	24						
	Atención personalizada	25					

Anexo 3. Operacionalización de variables: Satisfacción

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	RANGO
Satisfacción	Hernández et al. (2022), señala que la satisfacción es una dimensión e indicador de calidad del servicio brindado. Se entiende como la sensación positiva que tienen las personas al haber recibido lo que necesitan y/o haberse cubierto su necesidad.	La satisfacción se estableció en base a sus dimensiones, que permitió determinar satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana durante el año 2022. La satisfacción Incluye 03 dimensiones: valor percibido, expectativa del cliente y el nivel de satisfacción del cliente.	Valor percibido	Permisibilidad	1	Escala de medición ordinal Tipo Likert Deficiente (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente (5)	Bajo 40-48 Regular 49-57 Alto 58-63
				Diferenciación	2,3		
				Claridad y transparencia	4,5		
				Capacidad y Conocimiento	6,7		
			Expectativa del administrado	Satisfacción de necesidades	8,9,10		
				Experiencia de la atención	11,12		
			Conformidad del administrado	Lealtad	13		
				Conformidad	14,15,16		

Anexo 4. Instrumentos de recolección de Datos

Encuesta: Calidad de Servicio

Estimado(a) administrado: La presente encuesta tiene como objetivo, recopilar información respecto a la Calidad de Servicio y Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022. Precisar, que la presente es para fines exclusivamente académicos; por tal motivo, se solicita responder a cada interrogante planteada, marcando de manera puntual y sincera.

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ITEMS	ENUNCIADO	E	B	R	M	D
-------	-----------	---	---	---	---	---

DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES		5	4	3	2	1
1	¿La Municipalidad tiene una infraestructura moderna para la adecuada prestación de sus servicios?					
2	¿La Municipalidad cuenta con áreas limpias para la adecuada prestación de sus servicios?					
3	¿La Municipalidad cuenta con áreas ventiladas e iluminadas para la adecuada prestación de sus servicios?					
4	¿Los equipos tecnológicos (equipos de cómputo e impresoras, son visiblemente adecuados y modernos para la prestación adecuada de los servicios?					
5	¿Los materiales empleados (formatos y documentos) son adecuados para la prestación de los servicios?					
6	¿Los servidores públicos se encuentran debidamente uniformados e identificados (fotocheck u otro) al momento de prestar los servicios?					
DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD		5	4	3	2	1
7	¿El personal de la Municipalidad es cuidadoso y preciso con la información que brinda?					
8	¿El personal de la Municipalidad se muestra capacitado al momento de brindar el servicio de Obtención de Licencias de Funcionamiento?					

9	¿Considera confiable la orientación brindada por el personal de la Municipalidad?					
10	¿Considera eficiente el servicio brindado por el personal de la Municipalidad?					
11	¿Considera adecuada la atención brindada por el personal de la Municipalidad?					
DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD		5	4	3	2	1
12	¿El personal de la Municipalidad es cortés y amable al momento de brindar el servicio?					
13	¿El personal de la Municipalidad demuestra profesionalismo en el ejercicio de sus funciones?					
14	¿El personal de la Municipalidad denota compromiso con el servicio brindado?					
DIMENSIÓN 4: CAPACIDAD DE RESPUESTA		5	4	3	2	1
15	¿El personal de la municipalidad se ha puesto a disposición inmediata al momento de brindar el servicio?					
16	¿El personal de la municipalidad muestra respeto al momento de brindar el servicio?					
17	¿El personal de la municipalidad muestra voluntad de servicio?					
18	¿El tiempo dedicado por el personal de la municipalidad ha sido el necesario para la absolución de sus dudas y/o reclamos?					
19	¿Considera adecuado el horario de atención establecido por la municipalidad para la atención del servicio?					
20	¿Muestra habilidad el personal de la municipalidad al momento de brindar el servicio?					
21	¿Se muestra proactivo el personal de la municipalidad al momento de resolver dudas y/o inquietudes?					
22	¿Considera que la atención brindada fue rápida?					
DIMENSIÓN 5: EMPATIA		5	4	3	2	1
23	¿Es empático el personal de la municipalidad en al momento de brindar el servicio?					
24	¿El personal de la Municipalidad ofrece soluciones sin generar perjuicios al administrado?					
25	¿Es personalizada la atención brindada por el personal de la municipalidad?					

Gracias por su participación.

Anexo 5. Instrumentos de recolección de Datos

Encuesta: Satisfacción

Estimado(a) administrado: La presente encuesta tiene como objetivo, recopilar información respecto a la Calidad de Servicio y Satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022. Precisar, que la presente es para fines exclusivamente académicos; por tal motivo, se solicita responder a cada interrogante planteada, marcando de manera puntual y sincera.

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	DEFICIENTE
(5)	(4)	(3)	(2)	(1)

ITEMS	ENUNCIADO	E	B	R	M	D
-------	-----------	---	---	---	---	---

DIMENSIÓN 1: VALOR PERCIBIDO		5	4	3	2	1
1	¿Considera de fácil acceso la información otorgada por el personal de la Municipalidad?					
2	¿Considera que la calidad de servicio brindada por el personal de esta entidad es mejor que en otras instituciones?					
3	¿Considera que el procedimiento de obtención de licencias de funcionamiento es más ágil que otros tipos de procedimientos?					
4	¿Percibe usted que personal de la municipalidad brinda un servicio con claridad y transparencia?					
5	¿Considera usted que existen vicios o irregularidades en el servicio brindado?					
6	¿Considera usted que el personal de la municipalidad esta íntegramente capacitado para absolver sus dudas y consultas?					
7	¿Considera que el personal de la municipalidad cuenta con experiencia para realizar el servicio que viene brindado?					
DIMENSIÓN 2: EXPECTATIVA DEL ADMINISTRADO		5	4	3	2	1
8	¿Considera que tiempo de atención ha sido el necesario para absolver sus consultas?					
9	¿Considera adecuado el tiempo que demanda obtener su licencia de funcionamiento?					

10	¿Ha logrado obtener la(a) autorización(es) de los giros y/o actividades requeridas?					
11	¿Considera adecuada la atención brindada por el personal municipal?					
12	¿El personal encargado del otorgamiento de licencias de funcionamiento acepta sugerencia y/ reclamos con prudencia y respeto?					
DIMENSIÓN 3: CONFORMIDAD DEL ADMINISTRADO		5	4	3	2	1
13	¿Se consideraría un administrado recurrente y fiel del procedimiento de obtención de licencias de funcionamiento?					
14	¿Se encuentra conforme con el servicio brindado?					
15	¿Considera que los giros y/o actividades autorizadas obedecen a su requerimiento?					
16	¿Cree que el servicio brindado a superado sus expectativas?					

Gracias por su participación.

Anexo 6 Confiabilidad de Instrumentos

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3
3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1
4	2	2	4	4	2	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	2	2	4
5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	2	2	2	4
6	4	4	4	3	5	5	5	5	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3
7	2	2	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	2	1	1	1	3
8	3	4	5	5	1	1	3	3	3	3	2	5	3	3	3	1	1	5
9	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	2	3	2	2	5	4	2	4	3	4	3	4	2	2	2	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
12	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	4	1	1	1	5
13	4	4	4	4	3	4	5	4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	3

Alfa de Cronbach

Variable: Calidad de Servicio

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.918	25

Variable: Satisfacción

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.908	16

Anexo 7 Validación de Instrumentos



INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de satisfacción

3. TESISISTA:

Abg. Jaime Alva Alvarado.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Piura, 01 de noviembre de 2022

EXPERTO: MG. LIC. ADM. JORGE LUIS ADANAQUE POICON

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de satisfacción

3. TESISISTA:

Abg. Jaime Alva Alvarado.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO



Esc. en Administración
Mayte Miluska Novoa Cano
Reg. de Coleg. N° 22322

Piura, 01 de noviembre de 2022

EXPERTO: Mg. Lic. Adm. Mayte Miluska Novoa Cano

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad del servicio y satisfacción del administrado en el otorgamiento de Licencias de Funcionamiento de la Municipalidad de Sullana - 2022.

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

- Cuestionario de Calidad de Servicio
- Cuestionario de satisfacción

3. TESISISTA:

Abg. Jaime Alva Alvarado.

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación


APROBADO: SI

NO

Piura, 01 de noviembre de 2022

EXPERTO

William Antonio Casas Chávez
DNI 71597096





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL ADMINISTRADO EN EL OTORGAMIENTO DE LICENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DE SULLANA - 2022", cuyo autor es ALVA ALVARADO JAIME, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, 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, 19 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SANCHEZ CHERO MANUEL JESUS DNI: 16675940 ORCID: 0000-0003-1646-3037	Firmado electrónicamente por: SCHEROMJ el 19-01- 2023 14:19:57

Código documento Trilce: TRI - 0524141