



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Calidad de servicio y satisfacción al usuario en la Municipalidad  
Distrital de Carhuamayo – 2021**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

**AUTOR:**

Paucar Huamali, Yuliño (ORCID: 0000-0003-4421-4118)

**ASESOR:**

Dr. Espinoza Rodriguez, Hugo Redib (ORCID: 0000-0003-0783-7770)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de organizaciones

CHIMBOTE – PERÚ

2021

### **Dedicatoria**

A Dios, por guiarme en cada paso que he dado en mi vida y carrera profesional, por darme la bendición más grande del mundo de tener una familia a mi lado.

A mi madre por su apoyo incondicional y moral.

A mi padre por la fortaleza para ser cada día mejor y sus enseñanzas de grandes valores.

A mis hermanos(as) por sus consejos, palabras de aliento, admiración y superación hacia mi persona.

Paucar Huamali Yuliño

### **Agradecimiento**

A Dios por iluminar mi gran camino siempre, no soltar mi mano y darme la fortaleza que necesito en todos los momentos difíciles.

A la Universidad César Vallejo, por ser la casa de estudios que me acogió y darme la oportunidad de culminar con éxito este proceso de titulación profesional.

A mi asesor, Dr. Hugo Redib Espinoza Rodriguez, por brindarme sus conocimientos en el proceso del desarrollo de la presente investigación, y lograr la realización de la presente tesis.

Paucar Huamali Yuliño

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I.INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA .....	9
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	9
3.2. Variables y operacionalización .....	9
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis .....	9
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	10
3.5. Procedimientos.....	11
3.6. Método de análisis de datos.....	11
3.7. Aspectos éticos. ....	11
IV. RESULTADOS.....	12
V. DISCUSIÓN.....	16
VI. CONCLUSIONES .....	19
VII. RECOMENDACIONES.....	20
REFERENCIAS.....	21
ANEXOS .....	24

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> <i>Correlación Rho Spearman: “Calidad del Servicio y la Satisfacción al usuario”</i> .....	12
<b>Tabla 2</b> <i>Nivel de calidad del servicio en los usuarios.</i> .....	12
<b>Tabla 3</b> <i>Nivel de satisfacción de los usuarios</i> .....	14
<b>Tabla 4</b> <i>Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios</i> .....	15

## **Índice de gráficos y figuras**

**Figura 1** *Clasificación de los porcentajes del nivel de la calidad de servicio .....* 13

**Figura 2** *Clasificación de los porcentajes del nivel de satisfacción al usuario.....* 14

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción al usuario de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo en el año 2021. Investigación de diseño no experimental de corte transversal, con una población de 3,771 usuarios de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo y una muestra de 114 usuarios. Para medir las variables se aplicó la técnica de la encuesta y el instrumento del cuestionario que consto de 20 ítems, cuyas respuestas se basan en la escala de valoración de Likert. Posteriormente se procesaron los datos obtenidos utilizando la hoja de cálculo de Microsoft Excel y el IBM SPSS Statistics v25 para determinar el coeficiente de alfa Cronbach y la Rho Spearman. Se concluyó que existe una relación directa entre las variables del presente estudio, resultando un coeficiente de correlación de 0.556 y un nivel de significancia de 0.000, lo cual significa que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo tienen una relación positiva moderada.

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción al usuario, municipalidad.

## **Abstract**

The objective of this research was to determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Carhuamayo in the year 2021. Research of non-experimental cross-sectional design, with a population of 3,771 users of the District Municipality of Carhuamayo and a sample of 114 users. To measure the variables, the survey technique was applied and the instrument, a questionnaire consisting of 20 items, whose answers are based on the Likert rating scale, was used. The data obtained were then processed using Microsoft Excel spreadsheet and IBM SPSS Statistics v25 to determine the Cronbach's alpha coefficient and the Rho Spearman. It was concluded that there is a direct relationship between the variables in this study, resulting in a correlation coefficient of 0.556 and a significance level of 0.000, which means that the quality of service and user satisfaction in the District Municipality of Carhuamayo have a moderate positive relationship.

**Keywords:** Quality of service, user satisfaction, municipality.

## **I. INTRODUCCIÓN**

El desarrollo de la administración pública municipal en nuestro país, se viene desarrollando en un avance acelerado de importantísimos cambios enfocado en la gestión pública municipal con enfoques legales y admirativos modernos, enmarcándose de acuerdo a la Ley N.º 27658, Ley de la Modernización de la Gestión Pública del Estado (Congreso de la República 2018), tiene como objetivo lograr mejores niveles de poder en la administración municipal, lo cual debe apoyar en la contribución de nuevos enfoques y mejoras en las instituciones públicas, con el fin de logara una mejor atención a la ciudadanía, prevaleciendo y optimando el uso de los patrimonios estatales y satisfaciendo así las necesidades de la población usuaria a razón que ello son el pilar fundamental y la razón de ser las instituciones, así mismo según Valdez (2019) describe que la administración pública en América Latina, ha experimentado cambios importantísimos en los últimos 10 años, producto de las grandes transformaciones que vienen sucediendo a nivel mundial, en los aspectos económicos, políticos, sociales, ambientales, culturales y otros, con una paradigma burocrático caracterizado por un Estado obeso, ineficiente y altamente burocratizado.

Mientras tanto, Hurtado & González (2013) en su estudio de investigación indica que de las 1,892 municipalidades del Perú, el 31.28% cuenta con Plan de Desarrollo Institucional, 49.95% con POI y el 85.36 con PDLC, el cual concluye que sólo el 11.81% de las municipalidades cuentan con PDC solo el 49.95% de municipalidades cuentan con Plan Operativo Institucional; advierte una ineficacia en el accionar de la institución puesto que cada Instrumento de la Gestión Pública son herramientas que sirven para lograr una buena gestión de calidad. Por otra parte, se puede afirmar que muchas instituciones públicas y privadas, generan una negligencia en los servicios prestados al usuario; y, quienes asisten a una entidad pública requieren de una atención óptima, eficiente, eficaz y que cubra sus expectativas. En general los usuarios que recurren a las entidades públicas, en el Perú y América Latina, en su gran mayoría los usuarios tienen problemas para encontrar respuesta a sus necesidades por diversos factores como: los trámites burocráticos, servidores públicos no capacitados, infraestructuras en mal estado entre otros problemas latentes en la institución pública; por ello no quedan satisfechos con la respuesta que obtienen.

Según la Ley N. ° 27972 admitido en el Congreso de la República (2003) “*Artículo i.- Los gobiernos locales son entidades, básicas de la organización territorial del Estado y canales inmediatos de participación vecinal en los asuntos públicos, que institucionalizan y gestionan con autonomía los intereses propios de las correspondientes colectividades; siendo elementos esenciales del gobierno local, el territorio, la población y la organización*”.

Los servidores públicos deben tener en cuenta que la atención de calidad a los usuarios es fundamental y debe de considerarse primordial para el prestigio de una institución, actualmente se aprecia usuarios inconformes con los servicios que se les brinda, por parte de los servidores, funcionarios públicos de las diversas entidades como consecuencia se puede evidenciar el nivel de quejas por usuarios insatisfechos. La tarea de brindar un servicio de calidad, debe ser prioridad de la entidad y de quienes lo conforman; Se sabe que cada institución estatal tiene el deber de servir al desarrollo de la sociedad y por lo tanto su deber es brindar servicios de calidad como señala los términos en la ley; Esto implica una serie de perfeccionamientos en la eficacia de la atención y satisfacción, quienes acuden a la institución para buscar respuestas a sus inquietudes como ciudadanos.

La Municipalidad Distrital de Carhuamayo es la segunda Municipalidad con mayor número de pobladores a nivel de la Provincia de Junín, en dicha Municipalidad Existen varias carencias en la eficacia de los servicios brindados a los recurrentes, en términos de satisfacción de los usuarios y eficiencia del trabajo de los responsables de las distintas áreas; presentando ineficiencia al momento de otorgar pronta respuesta a las solicitudes de los ciudadanos puesto que los trámites documentarios son muy lentos y burocráticos; asimismo la falta de compromiso de la autoridad edil y funcionarios frente a población, permite que no se puedan realizar y ejecutar proyectos sociales a favor de la ciudadanía, también se percibió que muchos de los servidores públicos desconocen sus funciones y por ende no cumplen con la satisfacción del usuario, pese a tener el cargo en el que fueron designados, generando de esa manera la insatisfacción del usuario y no se logra resolver las problemáticas que se tiene dentro del distrito.

Lo que genero la siguiente pregunta de investigación como problema principal de la presente investigación., ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo, 2021?

Luego de haber detallado la realidad problemática detallamos la justificación de la investigación. A través del presente estudio, en la cual se contribuirá una mejora a la administración pública del distrito de Carhuamayo en el año 2021, el cual se encuentra debidamente justificado. Aspecto social: de los resultados adquiridos del presente estudio se contribuirá a todos los beneficiarios, administradores y autoridad edil, cambiando la percepción que tienen sobre la satisfacción del usuario. Asimismo en las implicaciones prácticas: los resultados adquiridos del presente estudio servirán como una alternativa a fin de proporcionar diversas propuestas mediante las recomendaciones a las autoridades municipales a efectos de mejorar un buen servicio de atención que se le ofrece al beneficiario; así mismo, dicho resultado de la investigación brindará un marco orientador a los empleados de la Concejo municipal de Carhuamayo, a fin de mejorar su desempeño laboral y así poder ofrecer una prestación de calidad; por lo tanto servirá para encumbrar el horizonte de la eficacia de vida a los usuarios así mismo, el estudio hace referencia a los aspectos teóricos que serán invaluable para contribuir sobre la base de conocimientos que se utilizarán para posteriores investigaciones en el mundo de la administración. Finalmente, en el aspecto metodológico, permite lograr los objetivos de las variables aplicado en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo, ayudará con cuantiosa información para beneficiar y efectuar programas y proyectos, debido a que se contribuirá con fehacientes resultados, recomendaciones y conclusiones precisas, concretas y resolutas.

Por ello que como objetivo general se planteó: Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo 2021; cuyos objetivos específicos son: Identificar el nivel de calidad del servicio en los usuarios; Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad y determinar la relación entre las dimensiones.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto a los antecedentes se han realizado indagaciones en diferentes ámbitos. Desde el ámbito internacional.

Según Arias y Cumbal (2019) en su trabajo de investigación "Plan para mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios Ayuntamiento autónomo descentralizado de Sucumbíos para el período septiembre 2018 - febrero 2019 "; con el objetivo principal de Proponer un plan en el incremento de la eficacia de servicio y bienestar al beneficiario con la aplicación de las normas ISO 9001-2015. Su investigación es Descriptivo Correlación, donde concluye que: En GADMS, los representantes de la atención al beneficiario no tienen los conocimientos suficientes para poder atender a los usuarios de manera eficaz y eficiente, indica que el nivel de la eficacia de la prestación y el bienestar del beneficiario, así percibida que genera a los usuarios fueron ligeramente insatisfechos o inexistentes.

Además, Rivera (2019) en su teoría de investigación "La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la empresa Greenandes Ecuador"; siendo el Objetivo principal: apreciar la calidad de la prestación del servicio y la satisfacción del consumidor de la compañía. El estudio se desarrolló cuantitativamente, aplicando el modelo SERVQUAL, utilizándose la técnica descriptiva, cuantitativa y deductiva. Se consideró una población maestra de 180 clientes exportadores, en la cual concluyó que: la eficacia del servicio apreciada en Greenandes Ecuador está por debajo de las expectativas de los clientes. Sus mejores configuraciones son en términos de confiabilidad y capacidad de respuesta, donde exhiben un sesgo negativo muy alto, por lo que es necesario trabajar para minimizarlos para mejorar los procesos y donde exhiben un sesgo negativo muy alto, por lo que es necesario trabajar para minimizarlos para mejorar los procesos y mejorar todas las áreas de acercamiento con el usuario y formar estrategias de asistencia de exportación centradas en el cliente. Un trabajo sin duda alguna enfocado en la satisfacción de los usuarios y ello conllevaría a aceptar este reto a fin de lograr sus objetivos.

Así mismo, Enríquez (2014) en su tesis de investigación "Satisfacción del cliente para el departamento de cobros y cobranzas de la ciudad de Ensenada Argentina"; con el único plan de comprobar el nivel de complacencia de los consumidores. La investigación es de diseño exploratoria y cuantitativa, con un volumen de muestra de 250 usuarios, en la cual finalizo que: la calidad apreciada por el consumidor tiene

diversos factores enfocados en diversidad en sus extensiones tales como: reactividad, seguridad, confiabilidad, tangibilidad y empatía; todo ello implica en lo que el usuario busca para sentirse satisfecho ante la atención brindada.

Por otra parte, Armada (2015) en su tesis de investigación “La satisfacción de los usuarios como indicador de la calidad de los servicios deportivos en la ciudad. Están basados en tres etapas como la percepción, análisis y evolución. El principal propósito del estudio es valorar y analizar el nivel de gusto del consumidor. Propuesta por el investigador como enfoque social, este estudio es de diseño transaccional y no experimental y concluyó que: el valor de satisfacción percibido por las personas en la estructura deportiva es alto, lo que indica que las diferencias en las relaciones con los usuarios son mínimas es decir la calidad de la prestación ofrecido no es lo conveniente para la satisfacción de los usuarios.

De igual manera, en el ámbito nacional, Según Paiva (2018) en su tesis de investigación denominada "Gestión de calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito de La Unión - 2018"; El objetivo principal fue determinar el impacto del control de calidad del servicio de los usuarios de la ciudad. La investigación es causal y transversal, correlacionada, no empírica. La población utilizada por el investigador incluyó a ciudadanos del condado de Unión mayores de 20 años. Se concluye que el control de la eficacia del servicio tiene un resultado claro y probado en el gusto del usuario. Para perfeccionar la eficacia del servicio donde se deben implementar alternativas en el Manual de Atención al Ciudadano, en mi opinión la municipalidad deberían proporcionar una forma alternativa para que los proveedores de servicios sepan cómo llegar al público con información preliminar que debería centrarse en un censo amplio a los usuarios sobre la insatisfacción generada por los funcionarios de la municipalidad, descubriendo así las debilidades que aún existen en el proceso de prestación de servicios a los usuarios y apoyando así a optimizar la eficacia del servicio.

Según Chung et al. (2017) En su tesis de investigación “Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana”; El objetivo de este estudio fue verificar que la categorización de consumidores, la contracción de la burocracia y el compromiso del personal competente son factores clave para mejorar la calidad del servicio al cliente en ciudad capital de Lima, siendo el estudio de carácter exploratorio cualitativa. De lo

cual concluyó que: Los elementos cifrados para perfeccionar en la eficacia de la prestación de servicio al usuario en la ciudad metropolitana de Lima, son la segmentación efectiva de los usuarios, la disminución a la burocracia y el compromiso del personal contratado. La gestión municipal debe adoptar un nuevo estilo de gestión de los servicios de acuerdo a la segmentación de los usuarios, así como edad, sexo, religión y otros, relacionando el buen trato a los ciudadanos por parte de los funcionarios públicos.

Por parte de Yucra y Sánchez (2019) en su tesis de estudio "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la ciudad de Las Piedras"; con el objetivo primordial de determinar que la calidad del servicio está ligada a la satisfacción del usuario en la ciudad de Las Piedras, El método es descriptivo, explicativo y correlacionado, con una cantidad de 356 usuarios y la muestra seleccionada de 122 recurrentes adicionales de los que utilizaron los servicios de la ciudad de Las Piedras; por lo tanto concluyó que: La eficacia del servicio se relaciona con la satisfacción del consumidor de la municipalidad Las Piedras, es decir, la falta de mejoras en aspectos como confiabilidad, empatía y elementos perceptibles que brinda esta organización para lograr la eficacia del servicio brindado a los consumidores. Hay que decir que la mayoría de los organismos estatales en todas las jerarquías de gobierno de nuestro país no han respetado satisfactoriamente los servicios que brindan, no han brindado a los usuarios servicios confiables y limpios, mejorados en cuanto a rapidez y la eficiencia en la tramitación de los documentos que ingresan a diferentes puntos de la ciudad, así como la falta de capacitación continua para los empleados y colaboradores de la unidad, lo que hace que los usuarios estén descontentos e inseguros de obtener un servicio de calidad que cumpla con sus expectativas.

Desde la posición de Briceño (2016) en su tesis de investigación "Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chugay la libertad"; Su propósito es apoyar cómo la junta de la ciudad afecta la eficacia del servicio estatal en el condado de Chugay. El método empleado fue deductivo-inductivo, en la recolección de datos se consideraron dos poblaciones, siendo la misma muestra: 18 líderes distritales y 15 diputados distritales, quienes aplicaron una encuesta; y, se concluye que: el aspecto que se considera un punto débil de la variable independiente es que los recursos humanos poseen un dominio limitada en los

resultados de la eficacia de los servicios, así como la lentitud de los trámites administrativos, la falta de agua potable suministro y drenaje. Supervisión El alumbrado público puede, en el mejor de los casos, desarrollar programas que mejoren la formación y profesionalización de los trabajadores, por lo que se debe perfeccionar su política de contrato, para reformar las debilidades en la eficacia del servicio, se deben deducir los trámites administrativos innecesarios, de igual manera se deben realizar investigaciones y / o círculos con las autoridades de la comunidad para saber el horizonte de satisfacción y luego tomar acciones de mejora.

En el estudio realizado por la PCM (2017), el Ministerio de Administración, realizó un estudio a través de una encuesta a nivel nacional, con el objetivo principal de conocer el estado actual de la eficacia de la atención y satisfacción que reciben las personas cuando hacen la solicitud. procedimiento, esta encuesta fue realizada por IPSOS Perú, donde más de 5.000 ciudadanos fueron entrevistados cuando salieron para pasar por el trámite ante las autoridades públicas, incluyendo 102 agencias en todo el país fueron visitadas en el primer semestre de 2017, en el que se concluyó que 02 de cada 03 encuestados en un gobierno local, se encuentra satisfecho con su visita a dicha entidad, asimismo los ciudadanos que recurrieron a un gobierno local de los 63 encuestados 23 personas se muestran insatisfechos con el servicio del personal y las respuestas recibidas en el trámite de sus documentos, 02 de cada 03 encuestados en gobiernos regionales se muestran conformes con el servicio del personal. Para lograr un buen servicio al cliente es fundamental por un lado conocer sus necesidades y expectativas y, por otro lado.

Por otro lado; ámbito local, no se tiene estudio o investigaciones relacionados a la presente investigación, por lo tanto, se referencia el concepto de las dos variables. Finalmente, Berry et al, (1993) afirman que "La calidad del servicio es el grado en que existe una disparidad o disparidad entre las perspectivas o esperanzas de un cliente y sus percepciones basadas en resúmenes perceptibles como la empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad y seguridad.

Así mismo muchos autores determinan que, la satisfacción es la satisfacción de las expectativas de los usuarios; a juicio de (Sancho, 1998) "La satisfacción es una percepción moral, en el sentido elemental relacionado con el sentimiento de felicidad y agrado de adquirir de un producto o servicio ofrecido". Por esta razón, la

satisfacción del beneficiario es un medio directo de evaluar la conformidad con las perspectivas, necesidades y pretensiones del consumidor.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación.

**Tipo de investigación:** la vigente investigación determina un enfoque cuantitativo, ya que se recolectará datos de información por medio de una encuesta de donde se analizará estadísticamente; el estudio se basa en dos variables, dependiente e independiente. La actual investigación no tiene propósito de aplicación, en lo cual busca extender y ahondar el conocimiento científico o base teórica existente.

**Diseño de investigación:** Se basa en un diseño transversal no experimental, porque no hay aplicación activa de ninguna variable, porque la recaudación de información se realiza un único momento y en un solo tiempo. (año 2021).

**Nivel de investigación:** Esta investigación tiene carácter descriptivo-correlacional; porque tiene como objetivo determinar si existe relación o grado de entre ambas variables.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### **Variable 1: Calidad de los servicios**

**Definición Conceptual:** A esto se le llama la percepción que los clientes tienen de la correspondencia entre desempeño y expectativas, vinculada a un grupo de factores sustitutos, como cualitativos y cuantitativos de un servicio y/o producto importante. (Atencio y González, 2007, p. 172).

**Definición operacional:** El presente estudio para la variable, se midió mediante una encuesta de 20 ítems y una herramienta de cuestionario.

##### **Variable 2: Satisfacción**

**Definición Conceptual:** Se fundamenta en la diferencia entre las expectativas del consumidor y la percepción de los servicios que ha recibido. (Lobo et al., 2016)

##### **Definición operacional:**

La presente variable se midió a través de la técnica encuesta y el instrumento del cuestionario con una escala ordinal.

#### 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

##### **Población:**

La muestra incluye usuarios quienes residen en la ciudad de Carhuamayo; el tamaño de la población muestral es de 3771 usuarios pertenecientes a la población de la circunscripción según fuente (INEI, Censo Nacional 2017).

**Muestra:**

Se aplicó la fórmula de población finita para realizar la muestra, por lo tanto, está conformada por 114 usuarios.

**Muestreo:**

El tipo de variable es cuantitativa y por eso se tuvo que usar la fórmula del muestreo aleatorio simple,

**Unidad de análisis:**

Se realizó a los clientes del distrito de Carhuamayo que sea mayor o igual a 18 años a más, que diversos trámites de documentos en la municipalidad.

Se tuvo en consideración dos criterios; los de inclusión y exclusión:

**Criterios de Inclusión:** recurrentes de 18 y más años que hayan utilizado la persona jurídica para tramitar diversos documentos como solicitudes, permisos, permisos y otros en diferentes áreas de la ciudad.

**Criterios de Exclusión:** usuarios menores de 18 años y quienes no residan en Carhuamayo.

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

Se utilizó técnicas de la encuesta y como instrumento cuestionarios con el fin de obtener resultados comunes para las variables.

**Validez**

Se validó mediante la valoración del juicio de especialistas (expertos), para las dos variables de evaluación y posteriormente se aplicó el proceso de validación, donde se evaluaron cuatro aspectos: suficiencia, coherencia, claridad y relevancia de los ítems; los siguientes fueron validados por el juicio de expertos.

En tabla siguiente se detalla a los profesionales quienes evaluaron el instrumento de validación:

### **3.5. Procedimientos**

La recopilación de información se realizó aplicando cuestionario a las variables, según el estudio de cada indicador, cuyas respuestas están de acuerdo a la escala de Likert con valoraciones numéricas del 1 al 5 "nunca, casi nunca, satisfecho, poco satisfecho, muy satisfecho", que representan la frecuencia y grado de sus respuestas.

Luego se utilizó Microsoft Excel para analizar los resultados del censo, trabajamos en hojas de cálculo de Excel para obtener los resultados de tablas y gráficos.

Información desarrollada en una muestra poblacional de 11 Usuarios del Distrito de Carhuamayo, 2021, muestra tomada directamente, en cumplimiento de protocolos de salud.

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

El estudio se realizó a través de la estadística descriptiva, que se aplicó mediante gráficos estadísticos y tablas. Con la ayuda de los programas Microsoft Excel y SPSS v25.

Por el tipo de estudio y variables, se empleó el Coeficiente de Rho de Spearman, según los investigadores Hernández et al. (2014), haciendo hincapié en que "se trata de medidas de correlación para variables de nivel ordinal, por lo que la unidad de análisis se puede ordenar jerárquicamente" (p. 322).

### **3.7. Aspectos éticos.**

En la investigación respecto a las variables no se generó ninguna manipulación en los encuestados. El cuestionario tuvo una numeración que permite reservar los datos de cada encuestado, quienes participaron en la encuesta, accedieron en forma voluntaria, autorizando su participación de forma voluntaria. Los datos obtenidos han sido manipulados exclusivamente por el investigador, respetándose los principios éticos.

### III. RESULTADOS

**Objetivo general:** Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Carhuamayo, 2021.

**Tabla 1**

*Correlación Rho Spearman: "Calidad del Servicio y la Satisfacción al usuario"*

<b>Correlación</b>		<b>Satisfacción al usuario</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	.556**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	.000
	N	114

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario. Resultados SPSS v25

**Interpretación:** Se observa de los resultados obtenidos del cuadro anterior que, existe correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción al usuario, con un coeficiente de correlación de 0.556 y un nivel de significancia de 0.000.

**Objetivo específico 1:** Identificar el nivel de calidad del servicio en los usuarios.

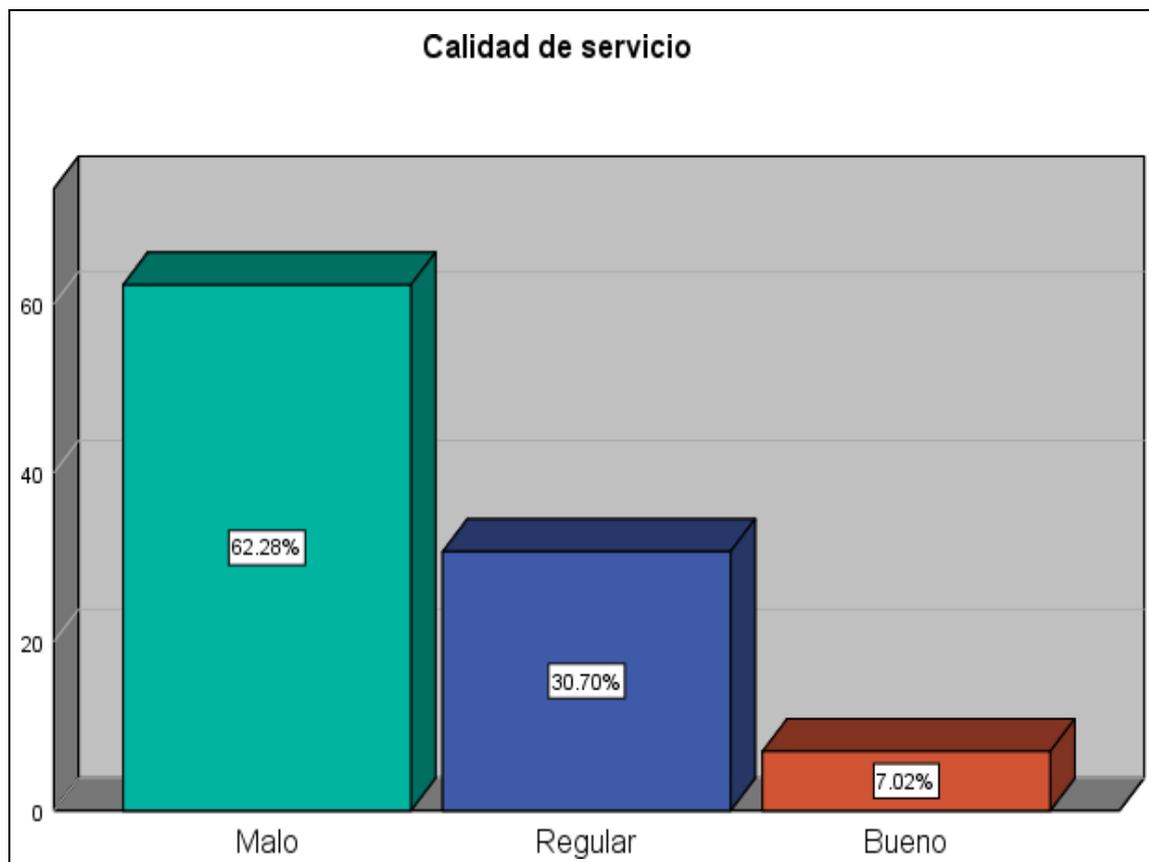
**Tabla 2**

*Nivel de calidad del servicio en los usuarios.*

<b>Nivel</b>	<b>N° de encuestas</b>	<b>Porcentaje</b>
Malo	71	62.28%
Regular	35	30.70%
Bueno	8	7.02%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100 %</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario. Resultados SPSS v25

**Figura 1** Clasificación de los porcentajes del nivel de la calidad de servicio



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario. Resultados SPSS v25

**Interpretación:** De la tabla 4 y figura 2 se determina, en relación a los porcentajes obtenidos de la calidad de servicio, el 62.28% vale decir que 71 de los usuarios revelan un nivel malo, en tanto el 30.70% de los usuarios manifiestan un porcentaje regular y 7.02% manifiestan un porcentaje bueno; de lo que se determina que la gran parte de usuarios presento un porcentaje malo.

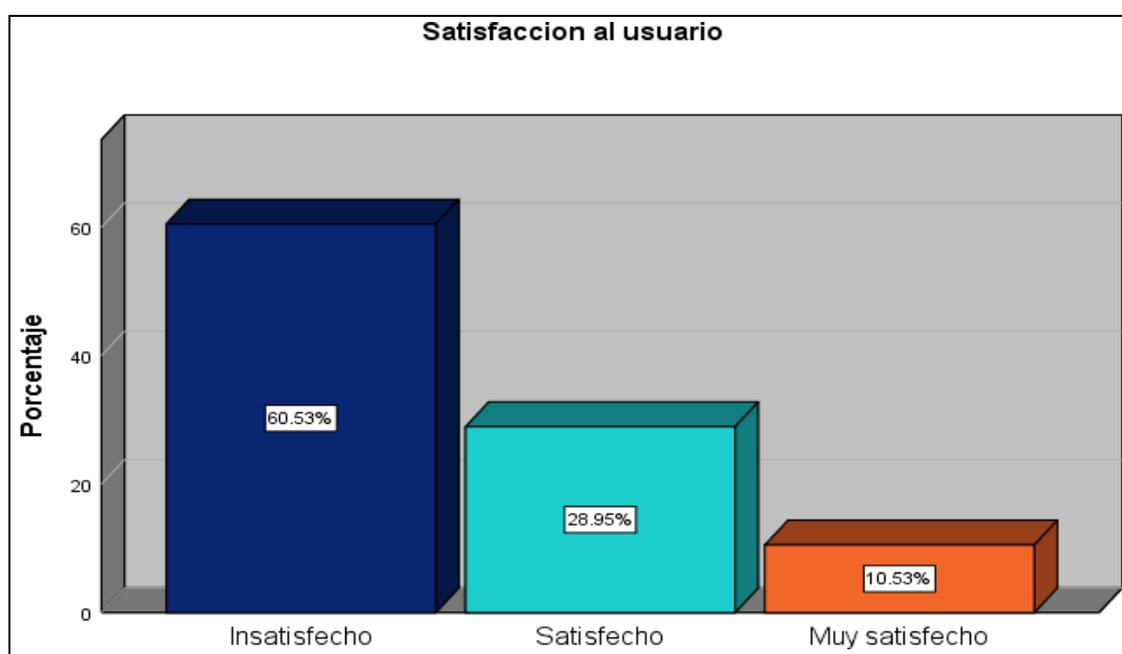
**Objetivo específico 2:** Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios.

**Tabla 3** Nivel de satisfacción de los usuarios

Nivel	N° de encuesta	Porcentaje
Insatisfecho	69	60.53%
Satisfecho	33	28.95%
Muy satisfecho	12	10.53%
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>100.0</b>

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario. Resultados SPSS v25

**Figura 2** Clasificación de los porcentajes del nivel de satisfacción al usuario



*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario. Resultados SPSS v25

**Interpretación:** De la tabla 5 y figura 3 se determina de acuerdo a los porcentajes de la satisfacción al usuario, el 60.53% vale decir que 69 de los usuarios manifiestan no estar satisfechos, mientras que el 28.95% es decir que 33 de los encuestados manifiestan estar satisfechos y 10.53% indicar que 12 de los encuestados expresan estar muy satisfechos con los servicios que les ofreció.

**Objetivo específico 3:** Determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios.

**Tabla 4**

*Relación entre las dimensiones de la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios*

		<b>Satisfacción al usuario</b>	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	Coeficiente de correlación	.386**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	114
	<b>Cortesía</b>	Coeficiente de correlación	.487**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	114
	<b>Competencias personales</b>	Coeficiente de correlación	.365**
		Sig. (bilateral)	.009
		N	114

*Nota.* Datos obtenidos del cuestionario. Resultados SPSS v25

**Interpretación:** De la tabla 6, se obtiene los resultados que existe relación entre la variable satisfacción al usuario y la dimensión capacidad de respuesta, obteniendo un coeficiente de correlación de 0.386 y un grado de significancia de 0.000, asimismo se determina que hay una relación entre la variable satisfacción al usuario y la dimensión de cortesía, obteniéndose un coeficiente de correlación de 0.487 y un grado de significancia de 0.000, de igual forma también se determina que hay una relación entre satisfacción al usuario y la dimensión de competencias personales, resultando un factor de correlación de 0.365 con un grado de significancia de 0.009.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La problemática de satisfacción del usuario, es el extremo norte que orienta la gestión de las organizaciones públicas o privadas. y es uno de los componentes de la nueva tendencia conocida como nueva gestión pública basado en resultados, siendo este el principal problema de las entidades públicas, quienes, en cumplimiento a sus labores, deberían brindar de por sí una atención adecuada e idónea a la población, a fin de que sus pedidos sean atendidos oportunamente, una calidad de servicio que pueda proporcionar la debida satisfacción al usuario, lo que conlleva al buen desempeño de la entidad. Para ello el Gobierno Local, debería proporcionar las herramientas necesarias a sus trabajadores, iniciando con la correcta selección del personal que sean probos en el área a desempeñarse, teniendo capacitaciones constantes y llevando un control adecuado de las necesidades de los usuarios. En base a ello, se concluyó realizar la actual investigación en una población de 3,771 recurrentes al Municipio Distrital de Carhuamayo, utilizando el cuestionario, a una muestra poblacional de 114 usuarios a fin de obtener la correlación que existe entre calidad de servicio y satisfacción al usuario.

Cabe señalar, el contexto actual que atraviesa el país debido a la Emergencia Nacional Sanitaria decretada por el Gobierno, la presente investigación se ha desarrollado con el debido cuidado y respetando los protocolos al momento de realizar las encuestas, siendo esta una de las limitaciones que he tratado de asumir a fin de llevar a cabo la investigación con el mayor profesionalismo y entrega.

Se empleo el programa de SPSS V25, a fin de lograr los datos representativos de las dos variables de la investigación y de la hipótesis referente a los objetivos generales planteados.

En la etapa de la aprobación de los instrumentos de investigación empleados, para la recopilación de información los cuales se validaos a través del juicio de expertos para ambas variables, siendo aprobados para posteriormente aplicar en el estudio de la investigación y recopilación de datos, utilizándose el programa del SPSS v25, donde se obtienen los siguientes resultados: 0,872 para la variable independiente “calidad de servicio” y 0,803 para la variable dependiente “satisfacción del usuario”, ambas de alta confiabilidad.

De los resultados obtenidos para el objetivo general; determino que existe una

relación directa entre las variables de la investigación, resultando un coeficiente de correlación de 0.556 y un nivel de significancia de 0.000. Se corrobora de la tesis desarrollada Paiva (2018) en lo concluye que el control de la calidad de servicios tiene un efecto claro y probado en la satisfacción de los usuarios. Siendo necesario implementar medidas como la adopción del Manual de atención al ciudadano para optimar la calidad de servicio, por parte de Yucra y Sánchez (2019) en su tesis de investigación concluyeron que: a calidad del servicio está ligada a la satisfacción de los usuarios de la municipio de Las Piedras, vale decir, que falta mejorar en aspectos como la fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles que aporta esta organización con el fin de conseguir la eficacia del servicio entregado a los usuarios.

Así mismo, de los resultados obtenidos en los objetivos específicos, se logró comprobar que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario tiene un porcentaje bajo de 62.28% y 60.53% correspondientemente. De lo cual se afirma que la calidad de servicio tiene una incidencia proporcional en la satisfacción del usuario de la entidad, se corrobora en el estudio ejecutada por Rivera (2019) en su tesis de investigación siendo el objetivo principal: evaluar la calidad del servicio y la satisfacción al cliente, en el cual concluyó que: la percepción de la calidad del servicio brindado es menor a las expectativas que el cliente tiene al respecto, sus mejores resultados se dan en los aspectos de confiabilidad y reactividad donde tienen un sesgo negativo muy alto, así mismo, Enríquez (2014) en su tesis de investigación, donde el objetivo principal fue evaluar el nivel de satisfacción de los clientes con el departamento de cobros y cobranzas de la ciudad de Ensenada en relación a su tamaño, en la cual concluyó que: la calidad percibida por el cliente tiene diversos factores que representa en las dimensiones como: capacidad de respuesta, seguridad, confiabilidad, elementos tangibles y empatía. Por otra parte, Briceño (2016) en su tesis de investigación, su objetivo es apoyar la forma en que la gestión de la ciudad afecta la calidad de los servicios públicos y concluye que: el aspecto que se considera débil en la variable independiente es que los recursos humanos tienen una influencia limitada en los resultados de la calidad. Para mejorar la brecha de calidad del servicio, es necesario reducir pasos innecesarios en el proceso administrativo, evitar demoras y permitir que los usuarios brinden un buen servicio, por lo tanto, se deben efectuar encuestas y / o reuniones con sus

autoridades de cada sector o comunidad con el fin de conocer sus necesidades principales y poder ejecutarlos con la eficacia correspondiente en la calidad del servicio.

## V. CONCLUSIONES

1. Con base en los resultados obtenidos, se desprende que existe una relación directa entre las variables de investigación empleadas, con un coeficiente de correlación de 0.556 y un nivel de significancia de 0.000, esto se debe a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario tiene relación directa en la municipalidad distrital de Carhuamayo en 2021.
2. De acuerdo en los resultados obtenidos, se determinó que el nivel de calidad de servicio entre los usuarios del cantón de Carhuamayo, se concluyó que 62.28% es decir 71 usuarios muestran un porcentaje malo, mientras que 30.70 usuarios muestran un porcentaje estable y 7.02% muestran un buen porcentaje; De esta forma, se puede ver que la mayoría de usuarios han presentado un porcentaje negativo.
3. Se identificó que el grado de satisfacción de los usuarios de la entidad, en relación a los resultados obtenidos se concluyó que, el 60.53% es decir que 69 de los usuarios manifiestan no estar satisfechos, mientras que el 28.95% vale decir que 33 de los usuarios manifiestan estar satisfechos y 10.53% indicar que 12 de los usuarios manifiestan estar muy satisfechos con los servicios que les ofreció.
4. Se determina que las dimensiones de calidad del servicio y satisfacción del usuario tienen una relación directa, de acuerdo a los resultados obtenidos, se determina que el coeficiente de correlación es 0.386 y el nivel de significancia es 0.000., Para la dimensión receptividad, en la dimensión cortesía, el coeficiente de correlación es 0.87 y el nivel de significancia es 0.000, de manera similar para la dimensión de habilidades individuales el coeficiente de correlación es 0.365 y el nivel de significancia es 0.009.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- 1.Recomendamos que los gobiernos municipales, los funcionarios electos y los funcionarios municipales desarrollen políticas públicas modernas de acuerdo al avance tecnológico, para lograr una gestionar por resultados y mejorar la calidad de los servicios prestados actualmente en la municipalidad de Carhuamayo.
- 2.Se exhorta a la oficina encargada de recursos humanos de la municipalidad realizar seminarios de capacitación para los empleados del municipio y evaluar el desempeño del servicio al usuario, con el fin de evaluar las habilidades personales, la capacidad de respuesta a corto plazo y mostrar una buena cortesía con el servicio y los usuarios pueden percibir la eficacia de la atención reflejada en la complacencia de sus necesidades.
- 3.Se recomienda al personal de: mesa de partes, secretaría general y aquellos funcionarios y/o servidores públicos que tiene contacto directo con el usuario, a fin de se priorice la atención al usuario; e implementar el “Buzón de Sugerencias” que sirva como una herramienta a efectos de que el usuario pueda de manera reservada brindar algún reclamo, sugerencia o malestar respecto a la atención que se le brinda y/o aspectos que se deben de mejorar en relación a la atención del usuario, para que los usuarios se vean satisfechos, y de esa forma se les reconozca la importancia que tienen para la existencia y razón de ser de las entidades.
- 4.Se recomienda al gerente municipal en fortalecer los mecanismos de planificación en los servicios brindados a los recurrentes del municipio en todos sus niveles, así mismo efectuar un trabajo común a todos los sectores involucrados en el servicio para optimizar la confianza y eficacia del servicio a los recurrentes.

## REFERENCIAS

- Arias, E. y Cumbal, F. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbios por el periodo setiembre 2018 - febrero 2019*. [Tesis de Titulación, Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Armada, D. (2015). *La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y evolución*. [Tesis de Doctorado, Universidad de Murcia]. <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/362931/TEAR.pdf?sequ>
- Atencio, E., & Gonzales, B. (2007). *Calidad de servicio en la editorial de la Universidad del Zulia (EDILUZ)*. *Revista de Ciencias Sociales*, 172-186. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28013113.pdf>
- Berry, A. Pasasuraman y Zaithaml, V. (1993). *Calidad total en la Gestion de Servicios*. Editorial Diaz de santos. Madrid, España. [Archivo PDF] [https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD\\_TOTAL\\_EN\\_LA\\_GESTI%C3%93N\\_DE\\_S](https://www.academia.edu/29423776/CALIDAD_TOTAL_EN_LA_GESTI%C3%93N_DE_S)
- Briceño, Y. (2016). *Gestión Municipal y Calidad de Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chungay, año 2016*. [Tesis de Titulación, Universidad Nacional de Trujillo - Perú]. [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1o\\_vega\\_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8527/brice%c3%b1o_vega_yalene.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Chung, R., García, V., Rupailla, C. & Seminario, M. (17 de abril de 2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. [Tesis de Titulación Universidad Nacional de Ciencias Aplicadas de Lima]. [https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/C hung\\_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/C hung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Congreso De La República (2003). *Ley Orgánica de las Municipalidades N° 27972* [Archivo PDF]. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1\\_2.Compendio-normativo-OT.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)

- Enriquez, J. (2014). *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada Argentina*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de La Plata - Argentina]. [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento\\_completo.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Hernández, R. Fernández, C. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Editorial Mc. Graw Hill Education. [Archivo PDF]. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hurtado, A. & Gonzales, R. (2013). *La Gestión y Planificación Municipal en el Perú*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Jaén.] <http://repositorio.unj.edu.pe/bitstream/handle/UNJ/21/La%20gesti%c3%b3n%20y%20planificaci%c3%b3n%20municipal%20en%20el%20Per%c3%ba.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- INEI - Censos Nacionales 2017 (2018). *Resultados definitivos Junín*. [Archivo PDF]. [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1576/](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1576/)
- IPSSOS y Presidencia Del Consejo De Ministros (2017). *Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017*. [Archivo PDF]. [https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/03/Encuesta\\_Nacional\\_Satisfacci%c3%b3n\\_Web\\_20180308.pdf](https://sgp.pcm.gob.pe/wpcontent/uploads/2018/03/Encuesta_Nacional_Satisfacci%c3%b3n_Web_20180308.pdf)
- Lobo, A., Dominguez, K. & Rodriguez, J. (2016). *Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. Revista se describe el nivel de satisfacción de los usuarios del centro de salud NÓVOA Santos de la ciudad de Ourense, 9(1), 21-25*. <https://www.enfermeria21.com/revistas/ridec/articulo/27119/>
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de La Unión – 2018*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo de Piura - Perú]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva\\_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
- Rivera, S. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de la*

*empresa Greenades Ecuador*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de  
santiago de Guayaquil - Ecuador].  
[http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-  
224.pdf](http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12117/1/T-UCSG-POS-MAE-224.pdf)

Sancho, A. (1998). *Introducción al Turismo - Organización Mundial de Turismo*.  
Mexico: Grupo Editorial Iberoamérica. [Archivo PDF].  
[http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-  
TURISMO-OMT.pdf](http://www.utntyh.com/wp-content/uploads/2011/09/INTRODUCCION-AL-TURISMO-OMT.pdf)

Valdez, Z. (2019). *Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina*.  
(25 de abril de 2021). *Las nuevas tendencias en la gestión pública en  
América Latina*. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356003/html/>

Yucra, R. & Sanchez, J. (2018). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario  
en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018*. [Tesis de Titulación,  
Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].  
<http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/485>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad de servicio</b>	Calidad de los servicios se denomina a la percepción que tiene un cliente acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal. (Atencio y González, 2007)	La presente variable se midió a través de la técnica encuesta y el instrumento del cuestionario con una escala ordinal.	Capacidad de respuesta	Rapidez de atención	Ordinal
				Solución de problemas	
			La cortesía	Respeto	
				Amabilidad	
			Competencias personales	Compromiso del personal	
				Capacitación permanente del personal	
<b>Satisfacción al usuario</b>	Satisfacción del usuario se basa en la diferencia entre las expectativas del usuario y la percepción de los servicios que ha recibido. (Lobo et al., 2016)	La presente variable se midió a través de la técnica encuesta y el instrumento del cuestionario con una escala ordinal.	Confianza en el servicio	Satisfacción con las exigencias	Ordinal
				Seguridad en los tramites	
			Trato recibido	Actitud y disposición	
				Empatía	

## Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Estimado Señor (a):

Le agradeceremos anticipadamente por su colaboración, en dar su opinión sobre la atención brindada en la Municipalidad Distrital de Carhuamayo, para el trabajo de investigación titulado: "LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARHUAMAYO, 2021".

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecue a su criterio.

Sexo:

<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F
----------------------------	----------------------------

1. Nunca	2. Casi Nunca	3. Algunas veces	4. Casi Siempre	5. Siempre
----------	---------------	------------------	-----------------	------------

N°	ITEMS	N	CN	AV	CS	S
<b>VARIBLE 1. CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
1	Cree usted que el personal de la Municipalidad realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.	1	2	3	4	5
2	Cree usted que el personal está comprometido en dar solución a su solicitud o problemática.	1	2	3	4	5
3	Considera usted que los servicios prestados por el personal de la municipalidad lograron solucionar sus problemas.	1	2	3	4	5
4	Percibe usted que el personal está comprometido y motivado en dar pronta respuesta a su solicitud.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: LA CORTESÍA</b>						
5	Percibe usted que el personal de la municipalidad lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.	1	2	3	4	5
6	Cree usted que el personal que lo atendió es educado y amable.	1	2	3	4	5
7	Percibe usted que el personal de la municipalidad al momento de su atención usa un tono de voz respetuoso y persuasivo.	1	2	3	4	5

8	Considera usted que el personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: COMPETENCIAS PERSONALES</b>						
9	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad con capaces de solucionar problemas.	1	2	3	4	5
10	Considera usted que el personal de la municipalidad es claro y conciso en explicarle o brindarle la información solicitada.	1	2	3	4	5
11	Cree usted que los colaboradores están capacitados para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.	1	2	3	4	5
12	Percibe usted que tiene confianza en los personales de la municipalidad.	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 2. SATISFACCION AL USUARIO</b>						
<b>DIMENSIÓN: CONFIANZA EN EL SERVICIO</b>						
13	Considera usted que el personal que lo atendió le inspira confianza.	1	2	3	4	5
14	Considera usted que la municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.	1	2	3	4	5
15	Percibe usted que se resolvió o se priorizo rápidamente la necesidad solicitada por usted.	1	2	3	4	5
4	Cree usted que el personal de la municipalidad cumple con el servicio que promete.	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: TRATO RECIBIDO</b>						
1	Percibe usted que el trato dado al usuario por parte del personal de la municipalidad es excelente.	1	2	3	4	5
2	Cree usted que el personal de la municipalidad le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema.	1	2	3	4	5
3	Percibe usted que el personal de la municipalidad le explica en un lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.	1	2	3	4	5
4	Considera usted que el personal de la municipalidad simplifica los trámites de acuerdo a su necesidad.	1	2	3	4	5

### Anexo 3. Cálculo del tamaño de la muestra

Se aplicó la fórmula de población finita, que está representada por:

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

Muestreo:

El tipo de variable es cuantitativa y por eso se tuvo que usar la fórmula del muestreo aleatorio simple, así como se muestra en la fórmula siguiente:

$$n = \frac{3,771 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.09^2 * (3,771 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

**n = 114 usuarios**

n = Tamaño de muestra (114)  
N = Tamaño de la Población (3,771)  
p = Probabilidad de éxito (p=0.5)  
q = Margen de error (q=0.5)  
Z = Nivel de confianza 95% (z=1.96)  
E= Error de muestra (E= 0.09)

La muestra que se aplicó fue a 114 usuarios.

## Anexo 4. Confiabilidad

La actual investigación, se determinó afín de obtener la confiabilidad según la escala de Likert, con el número de Alfa de Cronbach, donde se trabajó con una muestra piloto de 30 usuarios de la entidad. Consecutivamente se analizó la data, empleando el programa SPSS v25.

**Tabla 5** Confiabilidad de las variables "calidad de servicio" y "satisfacción al usuario"

Estadísticas de fiabilidad		
Variabes	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de Servicio	.872	12
Satisfacción al Usuario	.803	8

Nota. Datos obtenidos de análisis estadístico Alfa de Cronbach

### Interpretación:

En la siguiente tabla, los resultados indica que el 0.872 para la calidad de servicio presenta una confiabilidad alta; y, 0.803 para la satisfacción al usuario mostrándose una confiabilidad alta, de lo que se determina que ambas variables resultan altamente confiables.

The screenshot displays the IBM SPSS Statistics Processor interface. The main window shows the 'Escala: CALIDAD DE SERVICIO' results. The 'Resumen de procesamiento de casos' table indicates 30 valid cases and 0 excluded cases. The 'Estadísticas de fiabilidad' table shows a Cronbach's Alpha of .872 for 12 items. The 'Estadísticas de elemento' table provides mean, standard deviation, and N for items P1 through P6.

Resumen de procesamiento de casos			
Casos	Válido	%	
	30	100.0	
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0	

<sup>a</sup> La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.872	12

Estadísticas de elemento			
	Media	Desv. Desviación	N
P1	2.70	1.179	30
P2	2.67	.711	30
P3	2.90	.759	30
P4	3.00	.695	30
P5	3.00	1.050	30
P6	3.23	1.194	30

Rho de SPEARMAN Objetivos generales.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Registro

Explorar

Título

Notas

Conjunto de datos

Resumen de proc

Descriptivos

Pruebas de norm:

Calidad de servici

Título

Gráfico Q-Q n

Gráfico Q-Q n

Diagrama de

Satisfaccion al us

Título

Gráfico Q-Q n

Gráfico Q-Q n

Diagrama de

Registro

Correlaciones no para

Título

Notas

Correlaciones

15

Satisfaccion al usuario

NONPAR CORR

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002

/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

**Correlaciones**

		Calidad de servicio	Satisfaccion al usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.000
		N	114
Satisfaccion al usuario	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación	.556**
		Sig. (bilateral)	.000
		N	114

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

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

10:05 a. m. 16/08/2021

ALFA DE CRONBACH.spv [Documento2] - IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Insertar Lista dinámica Formato Analizar Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Resultado

Registro

Fiabilidad

Título

Notas

Escala: CALIDAD DE SERVICIO

Título

Resumen de procesamie

Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de elemento

Estadísticas de total de el

Estadísticas de escala

Registro

Fiabilidad

Título

Notas

Escala: SATISFACCION AL US

Título

Resumen de procesamie

→ Estadísticas de fiabilidad

Estadísticas de elemento

Estadísticas de total de el

Estadísticas de escala

**Escala: SATISFACCION AL USUARIO**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	30	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	.0
Total		30	100.0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
.803	8

**Estadísticas de elemento**

	Media	Desv. Desviación	N
P13	3.10	.607	30
P14	3.03	.718	30
P15	3.23	.626	30
P16	3.07	.583	30
P17	3.20	.610	30
P18	3.33	.959	30

Efectúe una doble pulsación para editar Tabla dinámica

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 113, W: 202 pt.

Escribe aquí para buscar

09:29 a. m. 16/08/2021

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	P1	Númérico	2	0	¿Cree usted que el personal de la Municipalidad reali...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
2	P2	Númérico	2	0	¿Cree usted que el personal está comprometido en ...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P3	Númérico	2	0	¿Considera usted que los servicios prestados por el ...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P4	Númérico	2	0	¿Percibe usted que el personal está comprometido y...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P5	Númérico	2	0	¿Percibe usted que el personal de la municipalidad l...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P6	Númérico	2	0	¿Cree usted que el personal que lo atendió es educa...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P7	Númérico	2	0	¿Percibe usted que el personal de la municipalidad a...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P8	Númérico	2	0	¿Considera usted que el personal que lo atendió se ...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P9	Númérico	2	0	¿Cree usted que los colaboradores de la municipalid...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P10	Númérico	2	0	¿Considera usted que el personal de la municipalida...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P11	Númérico	2	0	¿Cree usted que los colaboradores están capacitado...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P12	Númérico	2	0	¿Percibe usted que tiene confianza en los personale...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P13	Númérico	2	0	¿Considera usted que el personal que lo atendió le i...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P14	Númérico	2	0	¿Considera usted que la municipalidad se preocupa ...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P15	Númérico	2	0	¿Percibe usted que se resolvió o se priorizó rápidam...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P16	Númérico	2	0	¿Cree usted que el personal de la municipalidad cu...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P17	Númérico	2	0	¿Percibe usted que el trato dado al usuario por parte...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P18	Númérico	2	0	¿Cree usted que el personal de la municipalidad le b...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P19	Númérico	2	0	¿Percibe usted que el personal de la municipalidad l...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P20	Númérico	2	0	¿Considera usted que el personal de la municipalida...	{1, Nunca}...	Ninguno	12	Derecha	Ordinal	Entrada
21											
22											
23											
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

10:48 p. m. 03/08/2021

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

13 : P6 2 Visible: 20 de 20 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11
1	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4
2	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3
3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	3	3
4	5	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3
6	5	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3
7	5	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4
8	3	2	3	4	5	5	1	2	3	1	1
9	3	4	3	3	3	5	3	4	3	3	3
10	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
12	2	3	3	2	2	5	3	3	3	2	2
13	5	2	5	5	2	2	2	3	3	3	3
14	3	3	3	3	4	5	4	3	3	3	3
15	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
16	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3	2	2	1	3	3	3
18	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2
19	2	2	2	2	3	3	3	4	3	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
21	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2
22	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3
23	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar 05:01 p. m. 12/08/2021

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

- Registro
- Correlaciones no para
- Título
- Notas
- Correlaciones

### paramétricas

#### Correlaciones

		¿Cree usted que el personal de la Municipalidad realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado?	¿Cree usted que el personal está comprometido o en dar solución a su solicitud o problemática?	¿Considera usted que los servicios prestados por el personal de la municipalidad lograron solucionar sus problemas?	¿Percibe usted que el personal está comprometido o motivado en dar pronta respuesta a su solicitud?	¿Percibe usted que el personal de la municipalidad lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto?	¿Cree usted que el personal que lo atendió es educado y amable?	¿Percibe usted que el personal de la municipalidad al momento de su atención usa un tono de voz respetuoso y persuasivo?	¿Considera usted que el personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que esta realizando usted?	¿Cree usted que los colaboradores de la municipalidad con capaces de solucionar problemas?
¿Cree usted que el personal de la municipalidad realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado?	Coefficiente de correlación	1.000	.688**	.512**	.463**	.567**	.272**	.378**	.351**	.459**
	Sig. (bilateral)	.	.000	.000	.000	.000	.003	.000	.000	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
¿Cree usted que el personal está comprometido en dar solución a su solicitud o problemática?	Coefficiente de correlación	.688**	1.000	.562**	.073	.378**	.542**	.536**	.289**	.484**
	Sig. (bilateral)	.000	.	.000	.440	.000	.000	.000	.002	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114
¿Considera usted que los servicios prestados por el personal de la municipalidad lograron solucionar sus problemas?	Coefficiente de correlación	.512**	.562**	1.000	.513**	-.005	.323**	.316**	.031	.495**
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.	.000	.954	.000	.001	.744	.000
	N	114	114	114	114	114	114	114	114	114

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar 05:00 p. m. 12/08/2021

PRUEBA PILOTO SPSS - Excel

Inicio ses. [Iconos]

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 12 Fuente Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

R13 X ✓ fx 4

	CALIDAD DE SERVICIO										SATISFACCION AL USUARIO														
	CAPACIDAD DE RESPUESTA				CORTESIA			COMPETENCIAS PERSONALES			CONFIANZA AL USUARIO			TRATO RECIBIDO											
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	V1	V2	D1	D2	D3
4	4	4	4	4	5	5	5	5	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	4	5	
5	2	3	4	3	5	4	4	3	1	1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	
6	3	3	4	3	2	4	4	2	1	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	2	3	2	3	1	3	4	4	1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	
9	5	4	2	3	1	2	3	4	2	1	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	
10	2	3	2	4	3	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	
11	3	2	1	4	2	2	1	2	2	1	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	2	2	1	3	3	2	3	4	3	1	2	2	4	4	4	1	3	4	5	3	2	4	2	3	
13	2	3	1	3	2	2	4	3	2	3	1	2	2	2	4	2	4	4	3	3	2	3	2	3	
14	4	3	4	3	3	4	4	4	2	3	4	2	4	2	3	2	3	3	4	5	3	3	4	4	
15	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	4	4	3	5	4	3	2	4	2	3	
16	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	4	4	2	3	2	2	
17	2	2	1	1	1	1	2	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
18	2	3	3	3	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	
19	2	3	3	3	2	2	1	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
20	3	2	4	3	2	2	2	1	2	3	1	4	2	1	3	4	4	2	3	2	2	3	2	2	
21	3	2	2	2	2	3	1	2	3	2	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	2	2	2	2	2	3	1	4	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
23	4	4	4	3	4	3	1	4	4	3	4	4	1	1	1	2	2	2	3	3	4	2	4	3	
24	2	3	2	2	2	4	1	3	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
25	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
26	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	
27	2	2	2	1	3	3	3	1	3	1	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
28	2	2	2	3	1	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
29	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
30	1	2	3	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
31	1	2	3	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
32	1	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
33	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	

PRUEBA PILOTO MUESTRA GENERAL PRUEBA DE NORMALIDAD JUICIO DE EXPERTOS

64%

Escribe aquí para buscar

05:04 p. m. 12/08/2021

PRUEBA PILOTO SPSS - Excel

Inicio ses. [Iconos]

Archivo Inicio Insertar Disposición de página Fórmulas Datos Revisar Vista Ayuda Nitro Pro 10 ¿Qué desea hacer? Compartir

Calibri 11 Fuente Ajustar texto General

Formato condicional Dar formato como tabla Estilos de celda

Insertar Eliminar Formato Ordenar y filtrar Buscar y seleccionar

H29 X ✓ fx

	JUEZ 01	JUEZ 02	JUEZ 03	SX	MX	CVC	P	CVC2	
3	ITEM 01	14	14	16	44	2.75	0.92	0.037	0.880
4	ITEM 02	16	15	14	45	2.81	0.94	0.037	0.900
5	ITEM 03	15	15	15	45	3	1	0.037	0.963
6	ITEM 04	15	15	15	45	3	1	0.037	0.963
7	ITEM 05	16	16	16	48	3	1	0.037	0.963
8	ITEM 06	16	16	14	46	2.88	0.96	0.037	0.921
9	ITEM 07	16	16	16	48	3	1	0.037	0.963
10	ITEM 08	16	16	16	48	3	1	0.037	0.963
11	ITEM 09	16	16	15	47	2.94	0.98	0.037	0.942
12	ITEM 10	16	16	16	48	3	1.0	0.037	0.963
13	ITEM 11	16	16	16	48	3	1	0.037	0.963
14	ITEM 12	16	16	14	46	2.88	0.96	0.037	0.921
15	ITEM 13	16	16	16	48	3	1	0.037	0.963
16	ITEM 14	16	16	16	48	3	1	0.037	0.963
17	ITEM 15	16	16	15	47	2.94	0.98	0.037	0.942
18	ITEM 16	16	16	15	47	2.94	0.98	0.037	0.942
19	ITEM 17	16	16	14	46	2.88	0.96	0.037	0.921
20	ITEM 18	16	16	14	46	2.88	0.96	0.037	0.921
21	ITEM 19	15	15	16	46	2.88	0.96	0.037	0.921
22	ITEM 20	15	15	15	45	3	1	0.037	0.963

PRUEBA PILOTO MUESTRA GENERAL PRUEBA DE NORMALIDAD JUICIO DE EXPERTOS

100%

Escribe aquí para buscar

05:23 p. m. 12/08/2021

## **Anexo 5.** Validez

**Tabla 6** Validez del instrumento de recolección de datos

<b><i>Expertos</i></b>	<b><i>Especialidad</i></b>	<b><i>Suficiencia</i></b>	<b><i>Aplicable</i></b>
Dr. Córdor Capcha Edgar	Metodólogo	Suficiencia	Aplicable
Dra. Aguilar Sánchez Mirelly Sonia	Especialista	Suficiencia	Aplicable
Dr. González Rueda Néstor Daniel	Especialista	Suficiencia	Aplicable

*Nota.* Validez de expertos

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
CONDOR CAPCHA EDGAR	Docente Universidad Nacional Daniel Acides Carrión	Cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	Paucar Huamali, Yuliño
<b>Título del estudio:</b> CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARHUAMAYO - 2021			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** Coloque con un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación:

Variable	Dimensión	ITEMS	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CALIDAD DE SERVICIO	Capacidad de Respuesta	Cree usted que el personal de la Municipalidad realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)				X				X				X				X
		Cree usted que el personal está comprometido en dar solución a su solicitud o problemática.				X					X				X				X
		Considera usted que los servicios prestados por el personal de la municipalidad lograron solucionar sus problemas.				X					X				X				X
		Percibe usted que el personal está comprometido y motivado en dar pronta respuesta a su solicitud.				X				X					X				X
	La Cortesía	Percibe usted que el personal de la municipalidad lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.					X				X				X				X
		Cree usted que el personal que lo atendió es educado y amable.				X					X				X				X
		Percibe usted que el personal de la municipalidad al momento de su atención usa un tono de voz respetuoso y persuasivo.				X					X				X				X
		Considera usted que el personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.				X					X				X				X
	Competencias Personales	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad son capaces de solucionar problemas.					X				X				X				X
		Considera usted que el personal de la municipalidad es claro y conciso en explicarle o brindarle la información solicitada.					X				X				X				X
		Cree usted que los colaboradores están capacitados para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.					X				X				X				X
		Percibe usted que tiene confianza en los personales de la municipalidad.				X					X				X				X
SATISFACCIÓN AL USUARIO	Confianza en el servicio	Considera usted que el personal que lo atendió le inspira confianza.				X				X				X				X	
		Considera usted que la municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.				X				X				X				X	
		Percibe usted que se resolvió o se priorizó rápidamente la necesidad solicitada por usted.				X			X					X				X	
		Cree usted que el personal de la municipalidad cumple con el servicio que promete.				X				X			X					X	
	Trato Recibido	Percibe usted que el trato dado al usuario por parte del personal de la municipalidad es excelente.			X					X				X			X		
		Cree usted que el personal de la municipalidad le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema.			X					X				X			X		
		Percibe usted que el personal de la municipalidad le explica en un lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.				X				X				X				X	
		Considera usted que el personal de la municipalidad simplifica los tramites de acuerdo a su necesidad.				X				X			X					X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- Procede su aplicación
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjunta
- No procede su aplicación

Chimbote: / / 2021	20906214		999101810
<b>Lugar y fecha</b>	<b>DNI N°</b>	<b>Firma y sello del experto</b>	<b>Télefono</b>

Observaciones:

Las opciones de respuesta no coincide con las alternativas de calificación

.....

.....

.....

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Dr. GONZALEZ RUEDA NESTOR DANIEL	DOCENTE – UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO CHIMBOTE	Cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	Paucar Huamali, Yuliño
Título del estudio: <b>CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARHUAMAYO – 2021</b>			

**ASPECTOS DE VALIDACIÓN:** Coloque con un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación:

Variable	Dimensión	ITEMS	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CALIDAD DE SERVICIO	Capacidad de Respuesta	Cree usted que el personal de la Municipalidad realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)				X				X			X					X
		Cree usted que el personal está comprometido en dar solución a su solicitud o problemática.					X				X			X					X
		Considera usted que los servicios prestados por el personal de la municipalidad lograron solucionar sus problemas.					X				X			X					X
		Percibe usted que el personal está comprometido y motivado en dar pronta respuesta a su solicitud.					X				X			X					X
	La Cortesía	Percibe usted que el personal de la municipalidad lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.					X				X			X					X
		Cree usted que el personal que lo atendió es educado y amable.					X				X			X					X
		Percibe usted que el personal de la municipalidad al momento de su atención usa un tono de voz respetuoso y persuasivo.					X				X			X					X
		Considera usted que el personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarle con su gestión que está realizando usted.					X				X			X					X
	Competencias Personales	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad con capaces de solucionar problemas.					X				X			X					X
		Considera usted que el personal de la municipalidad es claro y conciso en explicarle o brindarle la información solicitada.					X				X			X					X
		Cree usted que los colaboradores están capacitados para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.					X				X			X					X
		Percibe usted que tiene confianza en los personales de la municipalidad.					X				X			X					X
SATISFACCIÓN AL USUARIO	Confianza en el servicio	Considera usted que el personal que lo atendió le inspira confianza.				X				X			X					X	
		Considera usted que la municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.				X				X			X					X	
		Percibe usted que se resolvió o se priorizó rápidamente la necesidad solicitada por usted.				X				X			X					X	
		Cree usted que el personal de la municipalidad cumple con el servicio que promete.				X				X			X					X	
	Trato Recibido	Percibe usted que el trato dado al usuario por parte del personal de la municipalidad es excelente.				X				X			X					X	
		Cree usted que el personal de la municipalidad le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema.				X				X			X					X	
		Percibe usted que el personal de la municipalidad le explica en un lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.				X				X			X					X	
		Considera usted que el personal de la municipalidad simplifica los tramites de acuerdo a su necesidad.				X				X			X					X	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- Procede su aplicación
- Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjunta
- No procede su aplicación

Chimbote: 13 / 07 / 2021	32991045		943621778
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Observaciones:

Incometer items en las dimensiones para aplicar  
en el analisis estadistico.

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS**

**DATOS GENERALES:**

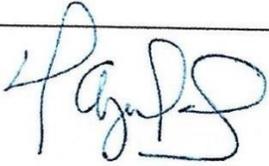
Apellidos y nombres del experto	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Dra. AGUILAR SÁNCHEZ MIRELLY SONIA	DOCENTE – UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO CHIMBOTE	Cuestionario para medir la calidad de servicio y la satisfacción del usuario	Paucar Huamali, Yulifo
Título del estudio: <b>CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARHUAMAYO – 2021</b>			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN: Coloque con un ASPA (X) de acuerdo a la siguiente calificación:

Variable	Dimensión	ITEMS	Opciones de respuesta	SUFICIENCIA				CLARIDAD				COHERENCIA				RELEVANCIA			
				1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
CALIDAD DE SERVICIO	Capacidad de Respuesta	Cree usted que el personal de la Municipalidad realizó el servicio solicitado en un plazo adecuado.	Nunca (1) Casi Nunca (2) Algunas Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)				X				X			X					X
		Cree usted que el personal está comprometido en dar solución a su solicitud o problemática.					X				X				X				X
		Considera usted que los servicios prestados por el personal de la municipalidad lograron solucionar sus problemas.					X				X				X				X
		Percibe usted que el personal está comprometido y motivado en dar pronta respuesta a su solicitud.					X				X				X				X
	La Cortesía	Percibe usted que el personal de la municipalidad lo escucha atentamente y lo trata con paciencia y respeto.					X				X				X				X
		Cree usted que el personal que lo atendió es educado y amable.					X				X				X				X
		Percibe usted que el personal de la municipalidad al momento de su atención usa un tono de voz respetuoso y persuasivo.					X				X				X				X
		Considera usted que el personal que lo atendió se muestra dispuesto a ayudarlo con su gestión que está realizando usted.					X				X				X				X
	Competencias Personales	Cree usted que los colaboradores de la municipalidad son capaces de solucionar problemas.					X				X				X				X
		Considera usted que el personal de la municipalidad es claro y conciso en explicarle o brindarle la información solicitada.					X				X				X				X
		Cree usted que los colaboradores están capacitados para desempeñarse en el cargo que ocupa actualmente.					X				X				X				X
		Percibe usted que tiene confianza en los personales de la municipalidad.					X				X				X				X
SATISFACCIÓN AL USUARIO	Confianza en el servicio	Considera usted que el personal que lo atendió le inspira confianza.				X				X				X				X	
		Considera usted que la municipalidad se preocupa por las necesidades de sus usuarios.				X				X				X				X	
		Percibe usted que se resolvió o se priorizó rápidamente la necesidad solicitada por usted.				X				X				X				X	
		Cree usted que el personal de la municipalidad cumple con el servicio que promete.				X				X				X				X	
	Trato Recibido	Percibe usted que el trato dado al usuario por parte del personal de la municipalidad es excelente.				X				X				X				X	
		Cree usted que el personal de la municipalidad le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas acerca de su problema.				X				X				X				X	
		Percibe usted que el personal de la municipalidad le explica en un lenguaje simple y de manera detallada el procedimiento de su solicitud.				X				X			X				X		
		Considera usted que el personal de la municipalidad simplifica los tramites de acuerdo a su necesidad.				X				X			X				X		

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- Procede su aplicación  
 Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjunta  
 No procede su aplicación

Chimbote: 12 / 07 / 2021	32969014		943992232
Lugar y fecha	DNI N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Observaciones:

.....

.....

.....

**Anexo 6. Fotos de trabajo en campo en el desarrollo de la encuesta**



