



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

"Calidad del servicio municipal y satisfacción de los pobladores de
la Provincia de Rioja, año 2021"

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Arévalo Segura, Ana (ORCID: 0000-0002-4214-3021)

ASESOR:

Dr. Castillo Salazar Regner Nicolás (ORCID: 0000-0001-8956-2402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

MOYOBAMBA – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación le dedico principalmente a Dios, por ser un “ser” maravilloso que me entiende, me escucha, me perdona y me acompaña día a día y noche a noche.

A mi hijo, él que con su inocencia me roba el alma, y me inspira a luchar por mis metas.

A mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ella he logrado llegar hasta aquí.

A mis hermanas (os) por estar siempre pendientes los/as unos/asa los/as otros/as y brindarnos el apoyo moral, a lo largo de esta etapa de nuestras vidas, hoy más que nunca después de estar pasado esta fuerte pandemia como es el COVID 19.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron sus puertas, compartieron sus conocimientos y validaron este trabajo de investigación.

Anita.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por bendecirnos la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mi hijo: Iker Gabriel, por ser la bendición más grande de mi vida, él que impulsa día a día para seguir en este mundo apostando en ser cada día mejor.

Gracias a mi madre: Nely Dorliza, por ser la principal promotora de lograr este sueño, la que cada día me preguntaba cuándo empezaré a realizar mi tesis, gracias, madre por creer y confiar en mí, por los consejos, valores y principios que nos han inculcado.

Agradezco a mi docente: Dr. Regner Nicolás Castillo Salazar, responsable de la Universidad César Vallejo, por haber compartido sus conocimientos en este tiempo de nuestra preparación en la Tesis, quien me ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

También agradezco a la Municipalidad Provincial de Rioja, por haberme brindado las facilidades y recopilar la información que he requerido para la formulación de mi tesis.

El autor.

Índice de contenidos

| | |
|--|-----|
| Caratula..... | i |
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimiento | iii |
| Índice de contenidos | iv |
| Índice de tablas | v |
| Resumen | vi |
| Abstrac | vii |
| I. INTRODUCCIÓN | 8 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 12 |
| III. METODOLOGÍA..... | 21 |
| 3.2. Variables y operacionalización | 22 |
| 3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis..... | 22 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 23 |
| 3.5. Procedimiento | 24 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 25 |
| 3.7. Aspectos éticos | 25 |
| IV. RESULTADOS | 26 |
| V. DISCUSIÓN | 30 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 34 |
| VII. RECOMENDACIONES | 35 |
| REFERENCIAS..... | 36 |
| ANEXOS | 41 |

Índice de tablas

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Pruebas de normalidad..... | 19 |
| Tabla 2. relación entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores | 19 |
| Tabla 3. Relación entre el trato profesional y la satisfacción de los pobladores ... | 20 |
| Tabla 4. Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores | 21 |
| Tabla 5. Relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores | 21 |
| Tabla 6. Relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores..... | 22 |
| Tabla 7. Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores..... | 23 |

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo, Determinar la relación entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021, el tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental de nivel correlacional, se realizó con una muestra de 150 pobladores, mediante la aplicación de 2 cuestionarios, llegando al resultado, Podemos evidenciar la existencia de la relación entre las variables calidad de servicios y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,703 lo cual indica que es significativa positiva, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación significativa entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

Palabras clave: calidad de servicio, Satisfacción, capacidad de respuesta.

Abstract

The objective of this research is to determine the relationship between the quality of municipal services and the satisfaction of the residents of the Rioja province, year 2021, the type of research was applied, non-experimental design of correlational level, it was carried out with a sample of 150 residents, through the application of 2 questionnaires, reaching the result, We can show the existence of the relationship between the variables quality of services and satisfaction with a Spearman Rho of 0.703, which indicates that it is significant positive, with a p. value of 0,000, for which it is established that the research hypothesis is approved, evidencing that there is a significant relationship between the quality of municipal services and the satisfaction of the inhabitants of the Rioja province, year 2021.

Keywords: service quality, satisfaction, responsiveness.

I. INTRODUCCIÓN

Los ciudadanos tienen que ser vistos como el centro de todo proceso de servicio en las instituciones del estado tal es así que a nivel de latinoamérica es considerado a las instituciones del estado como un servicio de baja calidad, es considerado de esta manera puesto que la mayoría de los gobiernos ha tenido deficiencias en cuanto al gasto y la corrupción que se ve constantemente tras cada presidente elegido. De acuerdo con el latinobarómetro según las encuestas de opinión realizada al público en más de 18 países se menciona que existe una baja confianza respecto al gobierno de turno tal es así que el 45% en el 2018 y el 22% en el 2019 mencionan estar descontentos con el uso de los recursos y la calidad de los servicios de su país. (Scartascini, 2019). Asimismo, sepan en un estudio realizado menciona que existe más del 80% de corrupción en las instituciones que pertenecen a los gobiernos del mismo modo afirma que de cuatro ciudadanos 3 se encuentran indicando que no tienen ninguna confianza en el gobierno y menos aún consideran que los servicios que brinda son acordes con las necesidades del ciudadano mostrando de esto de este modo que existe una gran necesidad es la mejora de la calidad de los servicios del estado (CEPAL, 2018).

Las demandas y expectativas de las personas de los gobiernos locales han cambiado como resultado de los rápidos avances en las tecnologías de la información y la comunicación, la globalización y enfoques como el nuevo concepto de administración pública y gobernanza centrada en los ciudadanos. Hoy en día, las administraciones públicas y especialmente los gobiernos locales tratan de satisfacer a las personas ofreciendo servicios compatibles con sus demandas y expectativas. En este contexto, actuar de acuerdo con las demandas de los ciudadanos y ganarse su respeto, apoyo y reconocimiento se han convertido en temas de mayor importancia para los gobiernos (Örselli et al., 2017).

El Perú cuenta con la organización del sector público la RENIEC (55,1%) el cual se encuentra encabezando el ranking sobre las organizaciones del estado en las cuales el ciudadano tiene mayor confianza, también dentro de este ranking se encuentra la iglesia católica con un 46,4% de confianza y existen instituciones que no logran siquiera tener la media o superarla en cuanto a la confianza de los ciudadanos (INEI, 2020). En cuanto a la desconfianza que se genera en las

agrupaciones políticas se encuentran desde el 93,4% seguidamente podemos ver que así el congreso constituyente tiene el 21% de desconfianza y así mismo el poder judicial tiene 7 veces más el nivel de desconfianza respecto al porcentaje de confianza en la población asimismo en la situación de radio y televisión y prensa escrita la mayoría de organizaciones que están consideradas no confiables se encuentran dentro del grupo de las organizaciones del estado por lo cual se demuestra una vez más que es el estado el cual genera desconfianza en los servicios y las condiciones que brinda hacia el ciudadano (INEI, 2020).

La gente ha reflejado repetidamente en las encuestas sobre la calidad de los servicios públicos que las administraciones públicas son lentas, ineficientes y poco transparentes. Al mismo tiempo, las instituciones públicas enfrentan considerables dificultades para servir al bien colectivo en una sociedad compleja y fragmentada como la que conocemos hoy. Añádase a eso que en la sociedad actual, las tendencias económicas privilegian el éxito sobre el marketing y la competencia sobre la calidad del producto, reforzando los valores de personalización y segmentación en el marketing, la aceptación del producto y la amplia elección entre diferentes alternativas, creando así nuevas tensiones en el público sector. (Flores, 2019).

En la provincia de Rioja la Municipalidad tiene un número de servicios sin embargo estos se ven afectados por la falta de calidad con la que se brindan generando zozobra en los clientes que vienen a ser los ciudadanos quienes no se sienten seguros del servicio que le brinda a través de los distintos órganos de línea que pertenece a la institución las cuales vienen desarrollando acciones operativas con el fin de brindar un servicio adecuado para la población.

Lo cual permite formular el siguiente problema general, ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021?, Los problemas específicos; ¿Cuál es la relación entre el trato profesional durante la atención y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021? ¿Cuál es relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021? ¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021? ¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción de los

pobladores de la provincia de, año 2021? ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores de la provincia de, año 2021?

En cuanto a la justificación teórica, la presente investigación aportará de manera científica a través del estudio de la variable calidad de servicio municipal otra vez de los artículos científicos más recientes Asimismo con la variable satisfacción la cual permitirá generar nuevos conocimientos y aportes con los resultados obtenidos en la misma.

En cuanto a la justificación metodológica, el método aplicado en la investigación permitirá encontrar la situación real por la cual atraviesa la gestión de la municipalidad provincial de Rioja la cual se realizará a través del uso de encuestas permitiendo obtener resultados a favor del logro de los objetivos planteados, permitiendo el desarrollo de nuevas investigaciones con la aplicación de los instrumentos y los procesos.

Justificación práctica, el uso de la información obtenida en la presente investigación servirá para mejorar las estrategias de la municipalidad provincial de Rioja para mejorar la satisfacción de los pobladores puesto que ellos son la razón de ser de toda institución pública.

En cuanto a la justificación social, la información obtenida permitirá un impacto social puesto que se estará tomando en cuenta la calidad del servicio municipal desde la perspectiva de satisfacción del usuario por lo cual toda investigación enfocada a aspectos sociales tendrá gran relevancia porque su fin es satisfacer las necesidades la población.

Dentro del objetivo general, se propone Determinar la relación entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Los objetivos específicos; Establecer la relación entre el trato profesional durante la atención y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores de la provincial de Rioja, año 2021. Establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores de la

provincia de Rioja, año 2021. Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

Adicionalmente la hipótesis general, Existe relación significativa entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Las hipótesis específicas; Existe relación entre el trato profesional durante la atención y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores de la provincial de Rioja, año 2021. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la provincial de Rioja, año 2021. Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores de la provincial de Rioja, año 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro los antecedentes **a nivel internacional**, Nakamura & Managi, (2020) en Japón. El objetivo fue evaluar la satisfacción de los ciudadanos. A través de un estudio descriptivo, a través de datos de encuestas a gran escala, recogidos por los autores del presente estudio, permiten el cálculo de evaluaciones subjetivas de ciudades en Japón utilizando los mismos factores de evaluación. En este estudio, se compararon los patrones de distribución de los indicadores de evaluación de la ciudad subjetivos y objetivos con el indicador de satisfacción con la vida promedio (escala de 5 puntos) a nivel municipal en Japón. Los resultados mostraron que aunque el indicador de evaluación subjetiva de la ciudad se asocia más positivamente con el indicador de satisfacción con la vida a nivel de ciudad que el indicador de evaluación de la ciudad objetiva, el aspecto ambiental de los indicadores objetivos está asociado negativamente con el indicador de evaluación subjetiva de la ciudad; además, los aspectos económicos de los indicadores objetivos se asocian negativamente con los indicadores de satisfacción con la vida, con significación estadística.

Bostancı & Erdem, (2020) en Turquía. Su objetivo era desarrollar un nuevo enfoque en la evaluación de la calidad del servicio municipal, a través de un estudio no experimental, empleando un cuestionario, los datos que se obtuvieron fueron analizados con técnicas difusas de toma de decisiones multicriterio. Para la determinación de los pesos de criterio se utilizó FDEMATEL y para la clasificación por hogares se implementó la técnica FTOPSIS. Se creó un mapa ráster en el módulo de geoestadística de ArcGIS aplicando la interpolación IDW en los valores resultantes. El mapa que se elaboró reveló visualmente la satisfacción de los ciudadanos con respecto a la calidad de los servicios del municipio en función de la ubicación. Cuando se analizó el mapa, se concluyó que los niveles de satisfacción en las áreas de estudio de dos barrios eran altos, mientras que los niveles en el área de estudio de un barrio eran bajos. Para que un administrador local sea elegido nuevamente, la satisfacción de los ciudadanos con las funciones que deben desempeñar y los servicios prestados es significativa.

Bucaite & Vilkas, (2018) en Lituania. El propósito de este artículo es centrarse en los determinantes de la satisfacción con los servicios municipales por parte de los

habitantes locales en Lituania. Los supuestos teóricos se probaron utilizando los datos cuantitativos de la encuesta de opinión pública en Lituania realizada en 2016. La muestra representativa (n = 1.006) compuesta por encuestados mayores de 18 años se recopiló utilizando el método de entrevista personal en hogares de diferentes municipios. Los hallazgos indican que existe una débil relación positiva entre la importancia de los objetivos municipales y la satisfacción con los servicios e infraestructura municipales en el caso de Lituania. Existe una relación media positiva entre la satisfacción con los servicios e infraestructura y la percepción de la calidad de vida. Los autores encuentran que los ciudadanos que viven en ciudades atribuyen mayor importancia a los objetivos de un municipio. Las expectativas aumentan con la edad. Los autores también encuentran que los residentes que viven en ciudades están menos satisfechos (en comparación con los ciudadanos que viven en ciudades y áreas rurales) con los servicios municipales. Los resultados indican que los ciudadanos que trabajan en el sector privado están menos satisfechos (en comparación con los ciudadanos desempleados) con los servicios municipales. Los autores también encuentran que variables como la educación.

Bello et al., (2017) en Nigeria. El propósito del estudio es la investigación del nivel de satisfacción ciudadana de los servicios municipales mediante el uso de la conciencia municipal, los métodos se llevaron a cabo utilizando datos secundarios y fueron analizados de manera meticulosa y crítica para obtener resultados confiables. El estudio muestra la relevancia de la conciencia pública, la satisfacción ciudadana y el desempeño del concejo municipal en Malasia. Es evidencia en la investigación que el consentimiento de los ciudadanos es importante antes de que los servicios municipales se presten en la comunidad local. El estudio de investigación destacó muchas discrepancias en muchos tipos de literatura relacionada con el estudio de investigación existente, se llevaron a cabo análisis basados en evidencia para reforzar la importancia del estudio relacionado con el trabajo de investigación. El estudio concluye que la prestación de servicios municipales puede mejorarse mediante una campaña de concienciación ciudadana, para sensibilizar a la comunidad local sobre varios aspectos de la prestación de servicios, incluido el mantenimiento de las instalaciones

proporcionadas. El estudio también concluye que la sección de falta de conciencia de las autoridades locales afecta su desempeño en el proceso de prestación de servicios

Lavhelani, (2017). África. El propósito del estudio realizado fue investigar la eficacia de la prestación de servicios en un municipio local de Limpopo en Sudáfrica. Se adoptó el enfoque cualitativo en el que se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas para recopilar datos. Se utilizó un muestreo intencional para seleccionar veinticinco (25) participantes que comprenden cinco miembros del personal municipal y 20 miembros de la comunidad. Los datos se analizaron mediante análisis de contenido. Los hallazgos reflejan que, en el municipio local elegido para estudiar, los sistemas de apoyo financiero afectan la prestación de servicios, la mala prestación de servicios ha dado lugar a protestas violentas que han provocado la destrucción de propiedades.

Türkoğlu et al., (2019) en Turquía. Tiene como propósito realizar un análisis entre la diferencia existente de la satisfacción en la organización el tipo de investigación es aplicada de método no experimental, descriptiva correlacional, la muestra estuvo conformada por 40 usuarios se obtuvo como conclusión gracias que los residentes que se encuentran establecidos en los barrios que fueron desarrollados de manera planificada tienen mayor nivel de satisfacción que los residentes que encuentran viviendo en barrios no planificados por lo cual se puede indicar el cumplimiento de la hipótesis de la investigación.

A nivel nacional, Flores, (2019) Universidad San Martín de Porres. en Chota, Perú, se tiene como objetivo el establecimiento del proceso administrativo para ser medido en cuanto a la incidencia de la calidad del servicio que es percibido a través del paciente del hospital de Chota, la investigación con corte transversal de diseño no experimental descriptivo correlacionado con una muestra de ciento 40 usuarios teniendo como resultado que el 49,3% de los entrevistados indicaron que la gestión de procesos administrativos se encontraba en un nivel, asimismo el 12,1% de los usuarios indican estar en total desacuerdo con la calidad del servicio brindado en la organización mientras que el 80% indican que para ellos el servicio es indiferente. Asimismo indica que existe una baja incidencia del proceso administrativo en cuanto a brindar un servicio de calidad que es percibido por los usuarios del hospital se encontró una correlación en condiciones bajas de ambas variables por lo cual se puede indicar que es una correlación ordinal con un RHO de Spearman de 0,38 del

mismo modo se encontró correlación de manera positiva entre la planificación y la organización con un rayo o spiderman de 0,25 y 0,33 respectivamente con la dirección como el más alto índice de correlación de 0,39 con la calidad de servicio que fue obtenida a través de los usuarios del hospital.

López et al., (2018) en la Universidad Esan. Lima. Perú. El tipo de estudio correspondió a un básico de nivel no experimental. A través de revisión de bibliografía. Concluye que, Las capacitaciones que se realizan de manera constante en los colaboradores son procedimientos que permitirán mejorar la calidad del servicio para ser retribuidos a los ciudadanos por lo cual es importante también considerar cuáles son los procesos de desarrollo que se hacen en los servicios en cuanto a la innovación, seguridad, Confianza hacia los usuarios finales, permitiendo un alto grado de empatía con las necesidades que tienen los ciudadanos.

La calidad del servicio municipal, son un determinante de la calidad de vida de los ciudadanos y proporcionan infraestructuras públicas consideradas como insumos públicos intermedios. Aunque suelen reconocerse como actividades profesionales tradicionales, y su conjunto es relativamente permanente, pueden estar sujetas a cambios en las formas de prestación (Bartak et al., 2020). Como resultado de estos cambios, las necesidades de los miembros de la comunidad local pueden ser más receptivas. La modernización del sector municipal viene determinada principalmente por factores del lado de la oferta, como las condiciones presupuestarias, la normativa legal y las condiciones técnicas y organizativas y la capacidad nacional de los gobiernos locales. Sin embargo, las expectativas de los interesados también se tienen en cuenta en la gestión de las entidades municipales (Bartak et al., 2020). En particular, como resultado de la difusión del concepto de Nueva Gestión Pública, ha habido un creciente interés tanto en la medición de la calidad de los servicios públicos como en la elevación de sus estándares para que se ajusten a las mejores expectativas de los clientes (Ropret & Aristovnik, 2019b). La calidad de los servicios municipales puede definirse al menos de dos maneras (Padovani et al., 2021). En primer lugar, este tipo de servicio podría reconocerse como una categoría objetiva y medible y, por lo tanto, determinarse sobre la base de técnicas y criterios organizativos (por ejemplo, la puntualidad de la comunicación, los parámetros del agua potable). En segundo lugar, los servicios municipales podrían reconocerse como una categoriativa y, por tanto, equipararse a la

percepción de los consumidores, que conversa sus expectativas sobre cómo se presta un determinado servicio con una evaluación fáctica (Bartak et al., 2020).

La calidad del servicio puede depender de la competencia y la motivación del personal del lado del comprador, quien, a través de una serie de pasos interconectados en el proceso de subcontratación, puede aliviar la amenaza a la calidad del servicio que emana del costo abrumador. reducción de incentivos del proveedor (Dahlström et al., 2018).

La teoría de "la gestión importa" sostiene que la calidad de la gestión pública está positivamente relacionada con el rendimiento de los servicios públicos (Boyne, 2004). La gestión pública se mide principalmente por la calidad de la gestión, los procesos, las capacidades y el liderazgo, que se consideran los principales impulsores de la mejora del rendimiento (Ma & Zheng, 2019). El rendimiento de la administración electrónica refleja los recursos y las capacidades de la organización para mantener e innovar recursos y capacidades de la organización para mantener e innovar los servicios en línea, que pueden considerarse buenos indicadores de la calidad de la gestión. En este sentido, se espera que el rendimiento de la administración electrónica se asocie positivamente con el rendimiento de la administración de la administración, medido por la satisfacción de los ciudadanos (Song & Meier, 2019).

Las burocracias del sector público no siempre producen resultados a favor del interés público. Esto se debe, en parte, a que el diseño de las estructuras burocráticas, incluidos los programas de bienestar y los organismos de prestación de servicios, es un producto del compromiso político, la cooperación o la coerción entre los actores políticos de diferentes niveles e instituciones del Estado (Gore, 2021). entre los actores políticos de los distintos niveles e instituciones del Estado. El diseño de la burocracia está determinado por políticos, ya que los actores en el poder intentan afianzar sus preferencias o aislar las instituciones públicas de futuros cambios. las instituciones públicas de futuros cambios. A medida que las necesidades o demandas de la sociedad cambian con el tiempo, los encargados de aplicar la política pueden verse obligados a realizar adaptaciones en la prestación de servicios locales dentro de un marco estructural en gran medida inmutable (Hacker). marco estructural en gran medida inmutable. Las deficiencias observadas en la calidad de los servicios pueden. Por lo tanto, las

deficiencias observadas en la calidad de los servicios pueden deberse a una estructura burocrática arraigada (Post et al., 2017).

De todos los factores que influyen en la lealtad de los usuarios, la calidad del servicio y el valor percibido son los que se ha demostrado de manera más consistente para mejorar la intención de uso continuo de los usuarios (Chahal & Kumari, 2011), (Li & Shang, 2020). Se disuadirá a los ciudadanos de reutilizar un sistema de gobierno electrónico si han experimentado una mala calidad del servicio y deciden que el servicio es inútil o sin valor, y sus reacciones determinan directamente la legitimidad de las inversiones en infraestructura y programas de gobierno electrónico. Por lo tanto, los desarrolladores se esfuerzan por superar los problemas que impiden que los ciudadanos reutilicen los servicios de gobierno electrónico.

Esta situación destaca la importancia de comprender los contribuyentes a la calidad y los antecedentes del valor del servicio relevante para el servicio de gobierno electrónico, investigar el mecanismo por el cual la calidad del servicio afecta el valor del servicio del gobierno electrónico y examinar el papel mediador del valor del servicio percibido (PSV). juega en la relación entre la calidad del servicio y la intención de los ciudadanos de reutilizar los servicios públicos en línea (Al-Hujran et al., 2015).

Investigaciones anteriores han modelado el valor del servicio como un mediador entre la calidad del servicio y la intención de comportamiento para reutilizar un sistema o un servicio (Al-Hujran et al., 2015). Aunque muchos investigadores utilizan modelos clásicos de aceptación de tecnología (p. ej., modelo de continuidad de sistemas de información, teoría de confirmación de expectativas y modelo de éxito de SI) al examinar los factores que influyen en el uso continuo de los sitios web del gobierno por parte de los ciudadanos, pocos toman en cuenta una visión integral de la calidad del servicio y el valor del servicio o mirar las relaciones empíricas entre la calidad del servicio, el valor percibido y la intención de uso continuo de los ciudadanos (Li & Shang, 2020).

Los municipios tienen un impacto directo en la vida de las personas, ya que influyen en el funcionamiento de las economías locales, la ejecución de las políticas de los gobiernos nacionales y de los servicios de proximidad, como la salud pública, la seguridad y la educación. Por lo tanto, no sorprende que los municipios hayan

jugado un papel central tanto en las reformas recientes como en las crisis (Padovani et al., 2021).

Por el lado de las políticas, los últimos 30 años se han caracterizado primero por una descentralización y un aumento de la autonomía local y, en una segunda instancia, por esfuerzos de recentralización recortando poderes y recursos locales mientras se intensifican las medidas de control y supervisión de alto nivel (Ropret & Aristovnik, 2019a).

Elementos de la calidad de servicio, en la actualidad, según García et al., (2017), el cliente es desde siempre el pilar más importante en el desarrollo de toda organización pues es allí donde se considera que están puestos todos los esfuerzos para poder generar una adecuada calidad en el servicio, por lo cual hablar de realizar un servicio superficial sin valor para el usuario para que la empresa en poco tiempo se diluya y no puede alcanzar los niveles de rentabilidad necesarias para ser sustentable, por lo cual se debe enfocar constantemente y conocer cuáles son las verdaderas necesidades que atraviesa un usuario, Conociendo también así que este va generando cambios en la constancia del devenir de la globalización y el uso de las nuevas tecnologías para beneplácito de los usuarios.

Necesidades del cliente, Stanton, et al., (2012) citado en (Rojas et al., 2020) Que existe necesidades que están sujetas la susceptibilidad y el consumo constante para poder obtener la satisfacción de las necesidades, por lo cual toda organización debe tomar en cuenta para establecer los procesos que ayuden en la generación de valor del producto o servicio que se le brinda, haciendo que éstos puedan participar dentro del proceso de adaptación y así mismo de la generación de oportunidades para que se desarrolle actividades en función del crecimiento del servicio o producto brindado. Según Kotler (2017), una empresa es más exitosa cuando es capaz de brindar a sus clientes los servicios que estos necesitan superando grandemente la expectativa que tiene este sobre la empresa como el producto o servicio que brinda por lo cual la calidad será percibida como el factor determinante de liderazgo de esta empresa, haciendo que los consumidores se encuentren identificados con la adquisición de los productos y servicios que esta brinda.

Expectativas del cliente, este elemento es uno de los más importantes puesto que es el más difícil de poder conocer ya que cada persona tiene distintos tipos de

percepción sobre un determinado producto o servicio, puesto que esto está alineado y es subjetivo a la conciencia y experiencia del cliente pero a su vez se convierte en una oportunidad para las empresas que quieren innovar y desarrollar nuevas experiencias para sus clientes y prospectos. Según Zeithaml et al., (2017) se entiende que existen niveles que pueden ser considerados como un servicio deseado que es justamente una de las combinaciones que se realiza considerando lo que el cliente puede desear juntamente con lo que la empresa puede ofrecer, el siguiente nivel se llama servicio adecuado, el cual está determinado a través de ciertos indicadores que permitan que el usuario pueda establecer un rango en cuanto al tiempo que se le brinda el servicio o producto y en las condiciones que éste viene siendo ofrecido es decir las garantías y las condiciones de pago que ofrece la empresa le darán mucha satisfacción o simplemente tendrá un nivel muy bajo en cuanto a la calidad de servicio que ésta le está brindando.

Satisfacción de los pobladores, aunque resulte intuitivo, los servicios públicos son difícilmente medidos a través de la satisfacción del usuario puesto que los gobiernos no se enfocan en general condiciones de valor para los usuarios a través de los mismos sino más bien es solamente un contexto de entrega de un producto más no una generación de valor por lo cual a la hora de medirse puede resultar que las condiciones ofrecidas generalmente no son las adecuadas y ello puede estar relacionada con actitudes más amplias hacia la administración, como la confianza en ella, o emanar de ellas. También es importante recordar que las personas que no han experimentado los servicios también tienen opiniones sobre ese servicio, y que las opiniones generales difieren de las más específicas (Dahlström et al., 2018). La satisfacción ciudadana en la prestación de servicios es un indicador esencial en el mecanismo de gobernanza que involucra el nivel de confianza que los ciudadanos tienen hacia las instituciones del gobierno local (Mahmud, 2021a).

Las expectativas de los ciudadanos están en el centro de los estudios de satisfacción. Aunque existe un acuerdo general sobre la influencia de las expectativas de los ciudadanos en la calidad global del servicio y satisfacción, queda mucho por hacer en cuanto a la forma exacta en que se produce este proceso (Mahmud, 2021a). Van, (2006) define la satisfacción como el "juicio sumario del consumidor o ciudadano sobre el producto o servicio". Los autores Cronin & Taylor, (1992) consideran que la satisfacción es una reacción emocional, una medida específica de la transacción. Los niveles de satisfacción pueden incluir emociones

positivas y negativas. Mahmud, (2021b) sostiene, citando a Putnam (2000), que la satisfacción del público con el gobierno es una función tanto de las expectativas del público como de las percepciones de la actuación del gobierno del gobierno. Estos autores opinan que los diferentes factores que intervienen en la percepción y las expectativas afectan conjuntamente al nivel de satisfacción de los ciudadanos con el rendimiento gubernamental desempeño gubernamental (Akinboade et al., 2014). La satisfacción se percibe como una respuesta ciudadana global en la que los ciudadanos reflexionan sobre su nivel de placer. La satisfacción se basa en predicciones o normas de prestación de servicios que dependen de experiencias pasadas, impulsadas por señales conceptuales como la equidad y el arrepentimiento (Akinboade et al., 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

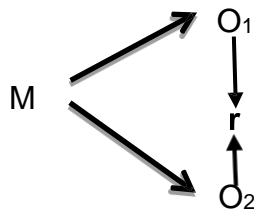
Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada, porque se basará en teorías que fueron elaboradas con la finalidad de proponer soluciones que aborden la situación problemática de la investigación (CONCYTEC, 2019), tomando en cuenta, las variables Calidad del servicio municipal y satisfacción de los pobladores. Del mismo modo, Hernández & Mendoza, (2018) menciona que la investigación aplicada, está orientada a buscar el conocimiento o la solución de una problemática, manteniendo la objetividad prevista en la investigación.

Diseño de investigación

No experimental de nivel correlacional, cuya finalidad fue analizar las variables tanto de planeamiento estratégico y la productividad. Ver como esto se relacionan, es decir, al realizar las mejoras en una variable, está tendrá un resultado proporcional en la otra variable, de igual manera la aplicación del cuestionario será de corte trasversal es decir en un solo momento (Hernández et al., 2014)

Donde:



Donde:

M = Pobladores de la provincial de Rioja, año 2021

O₁ = Variable 1 “Calidad del servicio municipal”

O₂ = Variable 2 “Satisfacción de los pobladores”

r= Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual: La calidad del servicio municipal, son un determinante de la calidad de vida de los ciudadanos y proporcionan infraestructuras públicas consideradas como insumos públicos intermedios. Aunque suelen reconocerse como actividades profesionales tradicionales, y su conjunto es relativamente permanente, pueden estar sujetas a cambios en las formas de prestación (Bartak et al., 2020).

Variable 2: Satisfacción de pobladores

Definición conceptual: la satisfacción con los servicios públicos es un fenómeno complejo que combina expectativas, experiencias y actitudes previas. La satisfacción declarada no debe considerarse únicamente un reflejo directo de la calidad del servicio experimentado, sino que también puede estar relacionada con actitudes más amplias hacia la administración, como la confianza en ella, o emanar de ellas (Dahlström et al., 2018).

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: La población para la presente investigación estará conformada por 300 pobladores de la provincial de Rioja, año 2021.

Criterios de inclusión: En este acápite se consideran aquellos colaboradores de la provincial de Rioja, año 2021, quienes cuentan con las siguientes características:

- Encontrarse domiciliado en la provincial de Rioja al momento que realiza la aplicación del instrumento.
- Disposición para participar en el proceso investigativo.
- Estar presente en la institución al momento de llevar a cabo el llenado del instrumento.

Criterios de exclusión: Dentro de los criterios de exclusión se considera:

- Ciudadanos que no muestran disposición para contribuir en el proceso investigativo.

Muestra

La muestra estará conformada por la totalidad de la población, por ser una población pequeña, es decir, los 150 pobladores de la provincial de Rioja, año 2021.

Muestreo: Corresponde al muestreo no probabilístico, se denomina así, porque al elegir a los pobladores quienes formaran parte de la muestra fueron elegidos por la decisión del investigador y no fue aplicado la muestra de población finita u otra metodología (Hernández et al., 2014).

Unidad de análisis: Hernández et al., (2014) añade que estos los constituyen los sujetos quienes formaran parte de estudio, dicho de otras palabras a quienes se aplicaran los instrumentos para cumplir con los objetivos, en efecto; cada uno de los pobladores de la provincial de Rioja, año 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: La técnica a emplearse fue la encuesta, que es la herramienta a emplearse para recolectar la información, los cuales se codificaran y procesaran para la contratación de las hipótesis.

Instrumentos: se utilizó el cuestionario: qué se denota como una serie de preguntas que tiene el fin de medir una variable a través de dimensiones que son consideradas a través de los indicadores las respuestas pueden ser cerradas o abiertas sin embargo tratándose de una investigación cuantitativa estas van a ser realizadas de 2 maneras la primera es las respuestas dicotómicas las cuales están enfocadas a simplemente realizar 2 respuestas y las politómicas que generalmente se aplican a través de la escala de likert y son 5 respuestas que están delimitadas a la condición de percepción del investigado(Hernández et al., 2014, p. 217).

Confiabilidad

Nos permite conocer el nivel en el que se encuentran los instrumentos a través de la confiabilidad aplicada con el método estadístico del alfa de cronbach estos pueden brindar la oportunidad que permita su aplicación para el desarrollo de la investigación el cual se encuentra en los anexos.

El instrumento de averiguación, que es un medio técnico para recopilar datos e información elemental para solucionar un problema de indagación, para llevar a cabo con los requisitos de garantizar su efectividad y eficiencia una vez que se aplica a la muestra de indagación. Además, se confirmarán por medio de juicio de profesionales, después se procederá a estimar la fiabilidad por medio del coeficiente alfa de Cronbach desde la aplicación de la fórmula que está en el anexo.

Valides

Los instrumentos de investigación fueron validados por tres expertos, comprendidos de un metodólogo y dos expertos en la materia, quienes brindarán o emitirán una ficha con la ponderación de cada encuesta.

3.5. Procedimiento

Para comenzar el proceso de toma de conciencia de los trabajadores, realizamos un estudio de los criterios de integración de la muestra, criterios semejantes van a ser explorados a partir de su visión sobre su perspectiva y realidad (Hernández et al., 2014). Los siguientes métodos en general, consistentes con el procedimiento científico:

- Detectar y determinar el problema de indagación, consistente con las realidades potenciales del ámbito.
- Planeación del proceso investigativo en el cual se establecerá el proyecto como modelo para su ejecución y cumplimiento ahora, en el tiempo y con los recursos establecidos.
- Estudio de la información, ayudando a interpretar los resultados conseguidos, en los cuales se puede admitir o rechazar la conjetura formulada.
- Redacción y presentación de informes: Continuar la séptima versión de la regla APA e interpretar los resultados.

3.6. Método de análisis de datos

Se realizó el análisis de los datos con el programa SPSS.25 permitiendo la medición de una correlación bivariado, teniendo en cuenta la normalidad de los datos a través de Kolmogorov Smirnov por ser una población mayor a 50, las mismas que determinarán el empleo de la correlación de Pearson o el coeficiente de correlación de Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

El estudio se apegó a un buen código de ética del investigador, donde se respetan los derechos de autor, de acuerdo con la séptima edición de la norma APA, por lo que cada párrafo tiene su correspondiente citación, además del cumplimiento de la normativa universitaria de la Universidad Cesar Vallejo. Además, la información contenida en la presente contará con la venia de los involucrados, que fueron utilizados solamente para el proceso investigativo. Por lo cual se ve respaldada la adecuada ética, en el documento de investigación realizado logrando los parámetros adecuados para que se desarrolle la beneficencia.

IV. RESULTADOS

Análisis de normalidad de los datos obtenidos en la encuesta lo que nos demuestra, que un Sig. 0,000 en el estadístico Kolmogorov-Smirnov, por lo cual la distribución de los datos no tiene normalidad y el estadístico a aplicarse será Rho Spearman.

Tabla 1.

Pruebas de normalidad

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
|---------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de servicio | ,174 | 150 | ,000 | ,896 | 150 | ,000 |
| Satisfacción | ,188 | 150 | ,000 | ,897 | 150 | ,000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores la provincia de Rioja.

Determinar la relación entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores la provincia de Rioja, año 2021.

Tabla 2.

Relación entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores

| | | Calidad de servicios | Satisfacción |
|-----------------|----------------------------|----------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Calidad de servicios | Coeficiente de correlación | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | | ,763** |
| | N | | ,000 |
| | | 150 | 150 |
| Satisfacción | Coeficiente de correlación | ,763** | 1,000 |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 150 | 150 |

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

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la provincia de Rioja.

Interpretación:

Podemos evidenciar la existencia de la relación entre las variables calidad de servicios y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,703 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación significativa entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

Establecer la relación entre el trato profesional durante la atención y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021

Tabla 3.

Relación entre el trato profesional y la satisfacción de los pobladores

| | | | Trato profesional | Satisfacción |
|-----------------|-------------------|-----------------------------|-------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Trato profesional | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,681** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 150 | 150 |
| | Satisfacción | Coefficiente de correlación | ,681** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 150 | 150 |

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

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la provincia de Rioja.

Interpretación:

Podemos evidenciar la existencia de la relación entre las variables trato profesional y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,681 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre el trato profesional durante la atención y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021

Tabla 4.*Relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores*

| | | | Capacida d de respuesta | Satisfacci ón |
|-----------------|--------|------------------|-------------------------------|------------------|
| Rho de Spearman | Capac | Coeficiente de | 1,000 | ,662** |
| | idad | correlación | . | ,000 |
| | de | Sig. (bilateral) | | |
| | respu | N | 150 | 150 |
| | esta | | | |
| | Satisf | Coeficiente de | ,662** | 1,000 |
| | acción | correlación | | |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 150 | 150 |

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

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la provincia de Rioja.

Interpretación:

Podemos evidenciar la existencia de la relación entre las variables capacidad de respuesta y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,662 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

Establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021

Tabla 5.*Relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores*

| | | | segurida d | Satisfacc ión |
|-----------------|--------|------------------|---------------|------------------|
| Rho de Spearman | Segur | Coeficiente de | 1,000 | ,794** |
| | idad | correlación | . | ,000 |
| | | Sig. (bilateral) | | |
| | | N | 150 | 150 |
| | Satisf | Coeficiente de | ,794** | 1,000 |
| | acció | correlación | | |
| | n | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 150 | 150 |

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

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la provincia de Rioja.

Interpretación:

Podemos evidenciar la existencia de la relación entre las variables seguridad y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,794 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021

Tabla 6.

Relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores

| | | | Empatía | Satisfacción |
|-----------------|--------------|-----------------------------|---------|--------------|
| Rho de Spearman | Empatía | Coefficiente de correlación | 1,000 | ,822** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 150 | 150 |
| Satisfacción | Satisfacción | Coefficiente de correlación | ,822** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 150 | 150 |

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

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la provincia de Rioja.

Interpretación:

Podemos evidenciar la existencia de la relación entre las variables empatía y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,822 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

Tabla 7.*Relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores*

| | | | Elem. Tang. | Satisfacci ón |
|------------------|------------------|----------------------------|----------------|------------------|
| Rho de Spearman | Elem. Tangi. | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,638** |
| | | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 150 | 150 |
| Satisfa cción | Satisfa cción | Coeficiente de correlación | ,638** | 1,000 |
| | | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 150 | 150 |

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

Fuente: Encuestas realizadas a los pobladores de la provincia de Rioja.

Interpretación:

Podemos evidenciar la existencia de la relación entre las variables elementos tangibles y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,638 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0,000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

V. DISCUSIÓN

El desarrollo de la presente investigación en cuanto al objetivo general, pudimos evidenciar la existencia de la relación entre las variables calidad de servicios y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,703 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación significativa entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Según Nakamura & Managi, (2020), menciona que, los resultados mostraron que aunque el indicador de evaluación subjetiva de la ciudad se asocia más positivamente con el indicador de satisfacción con la vida a nivel de ciudad que el indicador de evaluación de la ciudad objetiva, el aspecto ambiental de los indicadores objetivos está asociado negativamente con el indicador de evaluación subjetiva de la ciudad; además, los aspectos económicos de los indicadores objetivos se asocian negativamente con los indicadores de satisfacción con la vida, con significación estadística, en cuanto a la investigación se pudo establecer relación de las variables estudiadas.

En cuanto al primer objetivo específico, pudimos evidenciar la existencia de la relación entre las variables trato profesional y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,681 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre el trato profesional durante la atención y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Del mismo modo, **López et al., (2018)** Concluye que, las capacitaciones que se realizan de manera constante en los colaboradores son procedimientos que permitirán mejorar la calidad del servicio para ser retribuidos a los ciudadanos por lo cual es importante también considerar cuáles son los procesos de desarrollo que se hacen en los servicios en cuanto a la innovación, seguridad, Confianza hacia los usuarios finales, permitiendo un alto grado de empatía con las necesidades con el fin de que el ciudadano se sienta con confianza y satisfecho del servicio, se toma en cuenta la preparación profesional para tener un servicio de impacto en la provincia de Rioja.

Respecto al segundo objetivo específico, Podemos evidenciar la existencia de la relación entre las variables capacidad de respuesta y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,662 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Según Flores, (2019) Universidad San Martín de Porres. en Chota, Perú. se tiene como objetivo el establecimiento del proceso administrativo para ser medido en cuanto a la incidencia de la calidad del servicio que es percibido a través del paciente del hospital te chota, la investigación con corte transversal de diseño no experimental descriptivo correlacionado con una muestra de ciento 40 usuarios teniendo como resultado que el 49,3% de los entrevistados indicaron que la gestión de procesos administrativos se encontraba en un nivel, asimismo el 12,1% de los usuarios indican estar en total desacuerdo con la calidad del servicio brindado en la organización mientras que el 80% indican que para ellos el servicio es indiferente. Asimismo indica que existe una baja incidencia del proceso administrativo en cuánto a brindar un servicio de calidad que es percibido por los usuarios del hospital se encontró una correlación en condiciones bajas de ambas variables por lo cual se puede indicar que es una correlación ordinal con un RHO de spearman de 0,38 del mismo modo se encontró correlación de manera positiva entre la planificación y la organización con un rayo o spiderman de 0,25 y 0,33 respectivamente con la dirección como el más alto índice de correlación de 0,39 con la calidad de servicio que fue obtenida a través de los usuarios del hospital, teniendo una relación similar a la encontrada en la investigación realizada.

Asimismo, en cuanto al tercer objetivo específico tenemos, se logró evidenciar la existencia de la relación entre las variables seguridad y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,794 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Del mismo modo para, Türkoğlu et al., (2019), Tiene como propósito realizar un análisis entre la diferencia existente de la satisfacción en la organización el tipo de investigación es aplicada de método no experimental, descriptiva correlacional, la muestra estuvo conformada por 40 usuarios se obtuvo como conclusión gracias que los residentes que se encuentran establecidos en los barrios que fueron desarrollados de manera planificada tienen mayor nivel de satisfacción que los residentes

que encuentran viviendo en barrios no planificados por lo cual se puede indicar el cumplimiento de la hipótesis de la investigación.

De la misma manera en cuanto al cuarto objetivo específico, Pudimos evidenciar la existencia de la relación entre las variables empatía y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,822 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

Finalmente, conforme a los resultados del quinto objetivo específico, pudimos evidenciar la existencia de la relación entre las variables elementos tangibles y la satisfacción con un Rho Spearman de 0,638 lo cual indica que es significativa, con un p. valor de 0, 000 por lo cual se establece que se aprueba la hipótesis de la investigación, evidenciando que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Para Bucaite & Vilkas, (2018) Existe una relación media positiva entre la satisfacción con los servicios e infraestructura y la percepción de la calidad de vida. Los autores encuentran que los ciudadanos que viven en ciudades atribuyen mayor importancia a los objetivos de un municipio. Las expectativas aumentan con la edad. Los autores también encuentran que los residentes que viven en ciudades están menos satisfechos (en comparación con los ciudadanos que viven en ciudades y áreas rurales) con los servicios municipales. Los resultados indican que los ciudadanos que trabajan en el sector privado están menos satisfechos (en comparación con los ciudadanos desempleados) con los servicios municipales. Los autores también encuentran que variables como la educación, es importante tomar en cuenta esta dimensión que es en la cual se tiene mayor control.

VI. CONCLUSIONES

- 6.1. Se logró determinar la relación entre la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja. Con un p valor menor a 0,05 por lo cual se afirma que la calidad de servicio se relaciona en un 49.42% con la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.
- 6.2. Se logró determinar la relación entre el trato profesional y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja. Con un p valor menor a 0,05 por lo cual se afirma que trato profesional se relaciona en un 46.38% con la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.
- 6.3. Se logró determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja. Con un p valor menor a 0,05 por lo cual se afirma que la capacidad de respuesta se relaciona en un 42.83% con la calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.
- 6.4. Se logró determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la de la provincia de Rioja. Con un p valor menor a 0,05 por lo cual se afirma que la capacidad de respuesta se relaciona en un 63.04% con la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.
- 6.5. Se logró determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja. Con un p valor menor a 0,05 por lo cual se afirma que la capacidad de respuesta se relaciona en un 67.57% con la empatía y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.
- 6.6. Se logró determinar la relación entre elementos tangibles la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja. Con un p valor menor a 0,05 por lo cual se afirma que la capacidad de respuesta se relaciona en un 40.70% con los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.

VII. RECOMENDACIONES

- 7.1. Al alcalde y sus regidores, establecer acciones para fortalecer calidad de servicios municipales y la satisfacción de los pobladores, a través de los planes de la institución y realizar el control de los avances y logros alcanzados en cada servicio brindado.
- 7.2. Al alcalde y al gerente municipal, capacitar al personal de atención, para brindar un trato profesional a los usuarios, permitiendo demostrara la experiencia y formación constante brindada por la institución.
- 7.3. Al gerente de recursos humanos, realizar el control de la capacidad de respuesta que se brinda al ciudadano, recibir la quejas y reconocimientos de los usuarios respecto al servicio brindado por la institución.
- 7.4. Al gerente de recursos humanos, realizar capacitaciones y brindar opciones para que el usuario califique la atención brindada en los servicios de tal manera que el ciudadano tenga mayor confianza en los trabajadores.
- 7.5. Al alcalde y la gerencia de recursos humanos realizar actividades de reconocimiento a los trabajadores con mayor empatía, promoviendo en la cultura de la organización la capacidad de ponerse en el lugar del usuario.
- 7.6. Al alcalde y al gerente de infraestructura planificar la adquisición e implementación de las oficinas que brindan servicio a los ciudadanos.

REFERENCIAS

- Akinboade, O., Mokwena, M., & Kinface, E. (2014). Protesting for Improved Public Service Delivery in South Africa's Sedibeng District. *Social Indicators Research*, 119(1), 1–23. <https://doi.org/10.1007/s11205-013-0377-9>
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, 53, 189–203. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.06.025>
- Bartak, J., Firszt, D., Jabłoński, M., & Jabłoński, T. (2020). The Quality of Selected Municipal Services During the COVID-19 Pandemic in the Opinion of Students of Cracow Universities. *Economics and Environment*, 78(3), 92–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.34659/2021/3/22>
- Bello, M., Daud, D., & Kasim, R. (2017). Municipal Awareness as an Integral Part for Enhancing Citizen Satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat. *Path of Science*, 3(7), 2.1-2.10. <https://doi.org/10.22178/pos.24-2>
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69(1), 2–13. <https://doi.org/10.1016/j.seps.2019.100754>
- Bucaite, J., & Vilkas, M. (2018). Discussing municipal performance alternatives. *International Journal of Public Sector Management*, 31(4), 525–542. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-01-2017-0011>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898–913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130
- CEPAL. (2018, April 9). *Regaining Citizens' Trust in Public Institutions is Key to Resuming Inclusive Growth and Well-being in Latin America and the Caribbean*. <https://www.cepal.org/en/pressreleases/regaining-citizens-trust-public-institutions-key-resuming-inclusive-growth-and-well>
- Chahal, H., & Kumari, N. (2011). Consumer Perceived Value and Consumer Loyalty in the Healthcare Sector. *Journal of Relationship Marketing*, 10(2), 88–112. <https://doi.org/10.1080/15332667.2011.577729>

- CONCYTEC. (2018). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los Investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación Tecnológica Reglamento RENACYT*.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55–68. <https://doi.org/10.1177/002224299205600304>
- Dahlström, C., Nistotskaya, M., & Tyrberg, M. (2018). Outsourcing, bureaucratic personnel quality and citizen satisfaction with public services. *Public Administration*, 96(1), 218–233. <https://doi.org/10.1111/padm.12387>
- Flores, L. (2019). Administrative processes, and the quality of service of the José Hernán Soto Cadenillas Hospital -Chota 2019. *Gobierno y Gestión Pública*, 6(12), 145–167. <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/download/130/117/269>.
- García, J., Durán, S., Parra, M., & Márceles, V. (2017). Strategic direction of the human talent in the promotion of values in the Venezuelan police forces. *Espacios*, 38(32), 1–16. <https://www.revistaespacios.com/a17v38n32/a17v38n32p16.pdf>
- Gore, R. (2021). Ensuring the ordinary: Politics and public service in municipal primary care in India. *Social Science & Medicine*, 283, 114124. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2021.114124>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta ed., Issue 9). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.C.V.
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación, las rutas cuantitativas, cualitativas*. McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A de C. V.
- INEI. (2020, June 5). *Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones*. <http://m.inei.gov.pe/biblioteca-virtual/boletines/gobernabilidad-democracia-y-confianza-en-las-instituciones-9866/1/#lista>

- Lavhelani, C. (2017). Local government and quality service delivery : an evaluation of municipal service delivery in a local municipality in Limpopo Province. *Journal of Public Administration*, 52(2), 1. <https://journals.co.za/doi/10.10520/EJC-bf4ce318a>
- Li, Y., & Shang, H. (2020). Service quality, perceived value, and citizens' continuous-use intention regarding e-government: Empirical evidence from China. *Information & Management*, 57(3), 10–31. <https://doi.org/10.1016/j.im.2019.103197>
- López, L., Olivera, S., & Tinoco, D. (2018). *Satisfacción del usuario en el marco de la relación estado-ciudadanos: políticas y estrategias para la calidad de atención al contribuyente en el servicio de administración tributaria* [Universidad ESAN]. <https://repositorio.esan.edu.pe/handle/20500.12640/1377>
- Ma, L., & Zheng, Y. (2019). National e-government performance and citizen satisfaction: a multilevel analysis across European countries. *International Review of Administrative Sciences*, 85(3), 506–526. <https://doi.org/10.1177/0020852317703691>
- Mahmud, R. (2021a). Citizen satisfaction in the service delivery of city corporations in Bangladesh. *Scholars Journal of Research in Social Science*, 1(2), 1–13. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3964216
- Mahmud, R. (2021b). What explains citizen trust in public institutions? Quality of government, performance, social capital, or demography. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 43(2), 106–124. <https://doi.org/10.1080/23276665.2021.1893197>
- Nakamura, H., & Managi, S. (2020). Effects of subjective and objective city evaluation on life satisfaction in Japan. *Journal of Cleaner Production*, 256(1), 5–23. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2020.120523>
- Örselli, E., Bayrakçı, E., & Kahraman, S. (2017). Citizen satisfaction with municipal services: The case of Konya. *Global Journal of Sociology: Current Issues*, 7(1), 24–33. <https://doi.org/10.18844/gjs.v7i1.2366>

- Padovani, E., Iacuzzi, S., Jorge, S., & Pimentel, L. (2021). Municipal financial vulnerability in pandemic crises: a framework for analysis. *Journal of Public Budgeting, Accounting & Financial Management*, 33(4), 387–408. <https://doi.org/10.1108/JPBAFM-07-2020-0129>
- Post, A., Bronsoler, V., & Salman, L. (2017). Hybrid Regimes for Local Public Goods Provision: A Framework for Analysis. *Perspectives on Politics*, 15(4), 952–966. <https://doi.org/10.1017/S1537592717002109>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C., & Hernández, H. (2020). Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises. *Información Tecnológica*, 31(4), 221–232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Ropret, M., & Aristovnik, A. (2019a). Public Sector Reform from the Post-New Public Management Perspective: Review and Bibliometric Analysis. *Central European Public Administration Review*, 17(2). https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3524348
- Ropret, M., & Aristovnik, A. (2019b). Public Sector Reform from the Post-New Public Management Perspective: Review and Bibliometric Analysis. *Central European Public Administration Review*, 17(2), 89–116. <https://doi.org/10.17573/cepar.2019.2.05>
- Scartascini, C. (2019, March 20). Si los gobiernos latinoamericanos quieren recuperar la confianza de los ciudadanos deben cumplir sus compromisos ¿Pueden los gobiernos recuperar la confianza de los ciudadanos en América Latina? *Banco Interamericano de Desarrollo*. <https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/pueden-los-gobiernos-recuperar-la-confianza-de-los-ciudadanos-en-america-latina/>
- Song, M., & Meier, K. (2019). Correction to: Citizen Satisfaction and the Kaleidoscope of Government Performance: How Multiple Stakeholders See Government Performance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 29(4), 664–664. <https://doi.org/10.1093/jopart/muy013>
- Türkoğlu, H., Terzi, F., Salihoğlu, T., Bölen, F., & Okumuş, G. (2019). Residential

satisfaction in formal and informal neighborhoods: the case of Istanbul, Turkey. *Archnet-IJAR: International Journal of Architectural Research*, 13(1), 112–132. <https://doi.org/10.1108/ARCH-12-2018-0030>

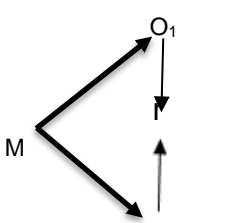
Van, G. (2006). Testing the Expectancy Disconfirmation Model of Citizen Satisfaction with Local Government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 16(4), 599–611. <https://doi.org/10.1093/jopart/mui058>

Zeithaml, B., Bitner, M., & Gremler, D. (2017). *Service Marketing: Integrating customer focus across the firm*, 7th edition. *McGraw Hill*.

ANEXOS

Matriz de consistencia:

Título: Calidad del servicio municipal y satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021

| Formulación del problema | Objetivos | Hipótesis | Técnica e Instrumentos | | | | | | |
|--|--|---|---|-------------|---------------------|--|--------------|---|--|
| <p>Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio municipal y satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021? Problemas específicos: ¿Cuál es el nivel de la calidad de servicios municipales que perciben los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021?, ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021?, ¿Cuál de las dimensiones de la calidad de servicios municipales tiene mayor relación con la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021?</p> | <p>Objetivo general Determinar la relación entre la calidad del servicio municipal y satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Objetivos específicos Establecer la relación entre el trato profesional durante la atención y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Establecer la relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Establecer la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.</p> | <p>Hipótesis general Hi: Existe relación entre la calidad del servicio municipal y satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021 Hipótesis específicas Existe relación entre el trato profesional durante la atención y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021. Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021.</p> | <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p> | | | | | | |
| Diseño de investigación | Población y muestra | Variables y dimensiones | | | | | | | |
| <p>Diseño: No experimenta, correlacional</p>  <p>Donde: M= Muestra de estudio O₁ = calidad de servicio R = Relación O₂ = Satisfacción</p> | <p>Población 300 pobladores de la provincia de Rioja, año 2021</p> <p>Muestra La muestra será censal, ya que se tomó pobladores para la muestra de estudio.</p> | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 50%;">Variables</th> <th style="width: 50%;">Dimensiones</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Calidad de servicio</td> <td>Fiabilidad Capacidad de respuesta de Seguridad Empatía Elementos tangibles Expectativas Percepciones</td> </tr> <tr> <td>Satisfacción</td> <td>Atención a quejas Conformidad Información</td> </tr> </tbody> </table> | Variables | Dimensiones | Calidad de servicio | Fiabilidad Capacidad de respuesta de Seguridad Empatía Elementos tangibles Expectativas Percepciones | Satisfacción | Atención a quejas Conformidad Información | |
| Variables | Dimensiones | | | | | | | | |
| Calidad de servicio | Fiabilidad Capacidad de respuesta de Seguridad Empatía Elementos tangibles Expectativas Percepciones | | | | | | | | |
| Satisfacción | Atención a quejas Conformidad Información | | | | | | | | |

Operacionalización de la variable

| Variables | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Escala de medición |
|--------------------------------|--|---|---|--|--------------------|
| Calidad de servicio | La calidad del servicio municipal, son un determinante de la calidad de vida de los ciudadanos y proporcionan infraestructuras públicas consideradas como insumos públicos intermedios. Aunque suelen reconocerse como actividades profesionales tradicionales, y su conjunto es relativamente permanente, pueden estar sujetas a cambios en las formas de prestación (Bartak et al., 2020). | La calidad de servicio está integrada por la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Medida a través de un cuestionario. | Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Elementos tangibles | Atención cuidadosa Atención fiable Disposición voluntad Servicio rápido Conocimientos y atención del personal Confianza Credibilidad. Atención cuidadosa Atención personalizada Infraestructura en buen estado Apariencia de las oficinas, equipos, personal uniformado horario Tiempo Atención en oficinas | Ordinal |
| | La satisfacción con los servicios públicos es un fenómeno complejo que combina expectativas, experiencias y actitudes previas. La satisfacción declarada no debe considerarse únicamente un reflejo directo de la calidad del servicio experimentado, sino que también puede estar relacionada con actitudes más amplias hacia la administración, como la confianza en ella, o emanar de ellas (Dahlström et al., 2018). | La satisfacción de los pobladores será medido a través de las expectativas, percepciones, atención a quejas, conformidad e información. Medida a través de un cuestionario. | Expectativas Percepciones Atención a quejas Conformidad Información | Calidad Precio Disponibilidad del personal Solución de reclamos Grado de confiabilidad con el servicio municipal Implementación de servicios Conocimiento de precios Procesos de los servicios prestados | |
| Satisfacción de los pobladores | | | | | Ordinal |

Cuestionario

Cuestionario sobre la calidad de servicio

Estimado usuario, por medio de la presente reciba mi cordial saludo, al mismo tiempo solicitó información relacionado a la investigación titulada “Calidad del servicio municipal y satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021”, la información obtenida tiene finalidad netamente académica y los datos serán confidenciales.

Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como usuario para las premisas planteadas a continuación:

I. Datos generales

a. Sexo

b. Femenino Masculino

c. Edad:

II. Información: El cuestionario permitirá evaluar la calidad de servicio, de acuerdo a los valores:

| | | | | |
|----------|-------------|-----------------|-----------------|------------|
| Nunca =1 | A veces = 2 | Regularmente= 3 | Casi siempre= 4 | Siempre= 5 |
|----------|-------------|-----------------|-----------------|------------|

| Variable 1: Fiabilidad | | Escala de medición | | | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|---|
| | Dimensión 1: Trato profesional durante la atención. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El trabajador tiene formación aparente al cargo que desempeña | | | | | |
| 2 | El trabajador tiene experiencia en sus funciones | | | | | |
| Dimensión 2: Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 3 | El personal es educado y amable | | | | | |
| 4 | Recibo un servicio rápido | | | | | |
| 5 | El personal está comprometido y motivado | | | | | |
| Dimensión 3: Seguridad | | | | | | |
| 6 | El personal inspira confianza | | | | | |
| 7 | El personal atiende nuestros requerimientos sin errores | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 8 | Atienden nuestros requerimientos sin errores | | | | | |
| Dimensión 4: Empatía | | | | | | |
| 9 | El trato al público es cordial y amable | | | | | |
| 10 | El personal entiende las necesidades de la población | | | | | |
| 11 | El personal dedica mucha atención en escuchar los problemas de la población | | | | | |
| Dimensión 5: Elementos tangibles | | | | | | |
| 12 | La infraestructura de la Municipalidad se encuentra en buen estado | | | | | |
| 13 | Las oficinas son cómodas y aparente | | | | | |
| 14 | Las oficinas están bien equipadas y con mobiliario en buen estado | | | | | |
| 15 | El personal está uniformado | | | | | |

Cuestionario

Cuestionario sobre la satisfacción de los pobladores

Estimado usuario, por medio de la presente reciba mi cordial saludo, al mismo tiempo solicité información relacionado a la investigación titulada “Calidad del servicio municipal y satisfacción de los pobladores de la provincia de Rioja, año 2021”, la información obtenida tiene finalidad netamente académica y los datos serán confidenciales.

Instrucciones:

Responde las alternativas según corresponda. Marque con una “X” la respuesta que más se adecúe a su experiencia como usuario para las premisas planteadas a continuación:

I. Datos generales

c. Sexo

Femenino Masculino

d. Edad:

III. Información: El cuestionario permitirá evaluar la satisfacción de los usuarios, de acuerdo a los valores:

| | | | | |
|----------|-------------|-----------------|-----------------|------------|
| Nunca =1 | A veces = 2 | Regularmente= 3 | Casi siempre= 4 | Siempre= 5 |
|----------|-------------|-----------------|-----------------|------------|

| Variable 1: Fiabilidad | | Escala de medición | | | | |
|--|---|--------------------|---|---|---|---|
| | Dimensión 1: Expectativas. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | El horario es el adecuado y se ajusta a mi tiempo | | | | | |
| 2 | El tiempo de espera por todo el trámite del servicio es el adecuado | | | | | |
| 3 | La atención en las oficinas es rápida y no hago colas | | | | | |
| Dimensión 2: Percepciones | | | | | | |
| 4 | El costo de los servicios es razonable | | | | | |
| 5 | Recibo un servicio de calidad | | | | | |
| 6 | Considero que cada vez mejoran los servicios | | | | | |
| Dimensión 3: Atención de quejas | | | | | | |
| 7 | El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos | | | | | |
| 8 | Se solucionan rápidamente nuestros reclamos | | | | | |
| 9 | Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos | | | | | |
| Dimensión 4: Conformidad | | | | | | |
| 10 | Los servicios prestados por la Municipalidad cumplen mis expectativas | | | | | |

| | | | | | | |
|---------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 11 | Me encuentro conforme con el personal de la Municipalidad | | | | | |
| 12 | Es necesario implementar más servicios en la Municipalidad | | | | | |
| Dimensión 5: Información | | | | | | |
| 13 | La información que brinda la Municipalidad es oportuna y permanente | | | | | |
| 14 | Se emplean los medios adecuados para informar a la población | | | | | |
| 15 | No se niega ninguna información a la población | | | | | |
| 16 | Estoy bien informado de todo lo que sucede en la Municipalidad | | | | | |

Formula de fiabilidad Alfa de crombach

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde:

K: Número de ítems

Si : Sumatoria de Varianzas de todos los Ítems de cada sujeto

St : Varianza de la suma de los Ítems de todos los sujetos

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach.

El Alfa de Cronbach presenta la siguiente escala de valores de coeficiente de confiabilidad:

| Rango | Descripción |
|--------------------|------------------------|
| -1 a 0 | No es confiable |
| 0.01 a 0.49 | Baja confiable |
| 0.50 a 0.75 | Moderada Confiabilidad |
| 0.76 a 0.89 | Fuerte Confiabilidad |
| 0.9 a 1.0 | Alta Confiabilidad |