



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Mejorar la Calidad de atención y satisfacción del usuario en la  
Municipalidad Distrital de Mancos, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciado en Administración

**AUTOR:**

Rupez Rodríguez, Diana Lidia - (ORCID: 0000-0003-2069-804X)

**ASESOR:**

Infante Takey, Henry Ernesto - (ORCID: 0000-0003-4798-3991)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**HUARAZ - PERÚ**

**2022**

## **Dedicatoria**

A mi familia por su presencia en los instantes más relevantes de mi existencia.

## **Agradecimiento**

A mis asesores interno y externo, pro su invaluable apoyo en la consecución del objetivo, mi titulación.

## Índice

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II.- MARCO TEÓRICO .....	6
III.- METODOLOGÍA:.....	19
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	19
Tipo de investigación:.....	19
Diseño de investigación:.....	19
3.2.- Variables y operacionalización:.....	19
3.3.- Población, muestra y muestreo.....	19
Población:.....	19
Muestra: .....	20
Muestreo: .....	20
Unidad de análisis: .....	21
3.4.- Técnicas e instrumentos de investigación.....	21
3.5.- Procedimientos: .....	21

3.6.-	Métodos de análisis de datos.....	21
3.7.-	Aspectos éticos .....	22
IV.-	RESULTADOS .....	23
4.1.-	Análisis descriptivo.....	23
4.2.-	Tablas cruzadas .....	26
4.3.-	Resultados inferenciales .....	37
V.-	DISCUSIÓN.....	45
VI.-	CONCLUSIONES .....	50
VII.-	RECOMENDACIONES .....	52
	REFERENCIAS .....	54
	ANEXOS.....	57
	Anexo 1: Matriz de operacionalización .....	57
	Anexo 2: Matriz de Consistencia.....	60
	Anexo 3: Cuestionario.....	62
	Anexo 4: Competencias y funciones específicas que ejercen los Gobiernos Locales	66
	Anexo 5: Validación de los instrumentos de recolección de datos.....	69
	Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos .....	109

## Índice de tablas

Tabla 1	<i>Población censada del Distrito de Mancos.....</i>	19
Tabla 2	<i>Tabla cruzada entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos. ....</i>	27
Tabla 3	<i>Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo .....</i>	28
Tabla 4	<i>Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022 .....</i>	29
Tabla 5	<i>Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022. .</i>	30
Tabla 6	<i>Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con el desarrollo y economía local.....</i>	31
Tabla 7	<i>Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.....</i>	32
Tabla 8	<i>Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.....</i>	33
Tabla 9	<i>Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022 .....</i>	34
Tabla 10	<i>Prueba de normalidad .....</i>	35
Tabla 11	<i>Correlación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario. ....</i>	37

Tabla 12	<i>Correlación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo. ....</i>	38
Tabla 13	<i>Correlación entre la Calidad de Atención y la satisfacción con los Servicios públicos locales. ....</i>	39
Tabla 14	<i>Correlación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente. ....</i>	40
Tabla 15	<i>Correlación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción con el desarrollo y economía local.....</i>	41
Tabla 16	<i>Correlación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción con la participación vecinal. ....</i>	42
Tabla 17	<i>Correlación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción con los servicios sociales locales.....</i>	43
Tabla 18	<i>Correlación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas. ....</i>	44

## Índice de Figuras

Figura 1	<i>Evolución de la calidad</i> .....	13
Figura 2	<i>Descripción de la variable Calidad de atención</i> .....	23
Figura 3	<i>Descripción de la variable Calidad de atención y sus dimensiones</i> .....	24
Figura 4	<i>Descripción de la variable Satisfacción del usuario</i> .....	25
Figura 5	<i>Descripción de la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones</i> ....	26

## RESUMEN

En la investigación se diseñó el objetivo Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022, la tipología empleada fue la aplicada, en lo que se refiere al diseño investigativo, fue aplicado el diseño denominado no experimental: transversal, correlacional; en lo que respecta a la población, se conformó por 4628 pobladores quienes representan a los usuarios de la Comuna de Mancos, siendo la muestra 355, aplicándose el muestreo aleatorio simple. En tanto que la técnica empleada para recabar los datos para la investigación, ha sido la encuesta, siendo el instrumento el cuestionario estructurado, en cuanto a los hallazgos, el sig. bilateral presenta el valor de 0.001, valor menor al nivel de error o significancia (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación fue 0.926, entendiéndose que se trata de una asociación muy alta y positiva referente a las variables. Se concluye: hay suficiente evidencia estadística que sugiere que, el aumento de la mejora de la Calidad de Atención, mejorará la satisfacción del usuario en la Comuna Mancosina, significando que un buen trabajo que se realice en los procesos de la calidad de atención, mejoraría significativamente la satisfacción del usuario, quien es el que valora constantemente la gestión que se realiza en las municipalidades, estando sujeto a cambios de acuerdo justamente al grado de gestión que se realice.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, municipalidad.

## ABSTRACT

In the investigation, the objective was designed to describe how to improve the Quality of Attention and user satisfaction in the District Municipality of Mancos, 2022, the typology used was the applied one, in what refers to the investigative design, the so-called non-experimental design was applied. : transversal, correlational; Regarding the population, it was made up of 4,628 inhabitants who represent the users of the Commune of Mancos, with a sample of 355, applying simple random sampling. While the technique used to collect the data for the investigation has been the survey, the instrument being the structured questionnaire, in terms of the findings, the sig. bilateral presents the value of 0.001, a value lower than the level of error or significance (5%), configuring the existence of association with respect to the variables evaluated. While the association coefficient was 0.926, understanding that it is a very high and positive association regarding the variables. It is concluded: there is enough statistical evidence to suggest that the increase in the improvement of the Quality of Care will improve user satisfaction in the Mancosina Commune, meaning that a good job carried out in the quality of care processes would improve significantly the satisfaction of the user, who is the one who constantly values the management that is carried out in the municipalities, being subject to changes according precisely to the degree of management that is carried out.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, municipality

## I. INTRODUCCIÓN

A través del tiempo, con la aparición de modelos de cálculo de la calidad y la satisfacción del cliente, se han ido mejorando paulatinamente las concepciones teóricas de estas variables en el mundo académico, así como su aplicación en las distintas organizaciones a través del planeta.

El efecto de la globalización, en el transcurso de su gestación desde el siglo pasado, hasta la actualidad, ha traído como consecuencia que la calidad como teoría sea estudiada por diversos autores, pero además esta concepción teórica ha llevado a los clientes y usuarios de las organizaciones, a mejorar su percepción acerca de la calidad que recibiendo en contraparte a un pago.

Desde su tratado a profundidad, que se dio a partir de los años cincuenta del siglo pasado, la percepción respecto a la calidad ha mejorado mucho, los clientes o usuarios se han vuelto mucho más exigentes llegando a valorar más a las empresas que suelen prestar un mejor servicio sobre aquellas que se limitan solamente a vender sus productos o servicios.

Ya en una conferencia dictada por el prestigioso gurú del Marketing Phillip Kotler, y publicada por la revista Forbes, señaló que las organizaciones modernas hoy en día ya no se diferencian por el “qué” venden, sino por “cómo” lo hacen, precisamente ese “cómo” viene a ser el servicio.

En tal sentido, las organizaciones vienen adoptando medidas para lograr lo que se denomina la satisfacción en el cliente, tarea que no es nada fácil cuando no se cuenta con el compromiso de la totalidad del personal de las organizaciones, menos aun cuando no se involucra adecuadamente la gerencia.

La deficiencia en cuanto a la calidad de servicio no es exclusiva, pues se presenta en el ámbito del ámbito privado, pero también del sector público, que es donde más se acentúan mucho más estos problemas, como lo señala (Rivasplata, 2021), quien manifiesta de manera expresa que, al transcurrir el tiempo, en repetidas oportunidades la atención brindada al interior de la empresa, resulta ser no idónea referido a una población bastante grande, población que muchas ocasiones se siente molesta u ofuscada debido al retraso que se atribuye a la atención, como también a la falta de implementos, entre

otros aspectos. Por su parte, (Vargas, 2019) refiere que entre los problemas a los que se enfrentan en las municipalidades se pueden observar la centralización y lentitud respecto a los servicios municipales públicos; se cuenta con horarios de atención al público que tienen la característica de ser rígidos; en cuanto a la infraestructura, ésta es insuficiente (tanto tecnológica como física); se entrapan en trámites muy complejos, llegando a presentarse procesos redundantes; en cuanto a la información, ésta se encuentra muy desarticulada, además que se encuentra muy poco difundida; en cuanto a las relaciones que deben darse entre la administración municipal y los ciudadanos, éstas son inadecuadas. La conjunción de todos estos problemas, configuran un ambiente nada satisfactorio para los usuarios, que conlleva los servicios que deben brindarse adecuadamente, no respondan a las necesidades que tienen los habitantes.

La Comuna Mancosina no es la excepción en cuanto a la falta de calidad e insatisfacción de los usuarios, observándose problemática similar, donde la lentitud de los procesos es constante, la infraestructura tanto propia como la que son construidas para el servicio del ciudadano no los satisfacen, muchos funcionarios brillan por su ausencia, no se comprometen con la solución de los problemas del ciudadano, la sobrevaloración tanto de los bienes que se adquieren con los servicios que se contratan pasan a ser en la mayoría de casos, sobrevalorados, devolución de parte del presupuesto por no tener capacidad de gasto, se presentan serias deficiencias en lo referido a la prestación que la comuna realizado de los servicios básicos dirigidos a los habitantes de esta comuna, mantenimiento e iluminación adecuada de calles, parques, jardines, entre otros, la falta de una visión ambientalista que se oriente a cuidar el entorno, entre otros problemas álgidos que se presentan, por lo que es importante realizar la siguiente incógnita: ¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?

Entre los problemas específicos se tiene:

¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Organización del espacio físico y uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?

¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?

¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?

¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?

¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?

¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?

¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?

La investigación se justifica en los siguientes aspectos:

En lo referente a la justificación teórica, la investigación busca generar debate y reflexión académica sobre las teorías aludidas y su aplicación a una realidad específica.

En lo que respecta a la justificación práctica, la investigación presente va a justificarse en relación a lo que pretende, si no es resolver la problemática expuesta, por lo menos en plantear alternativas de solución que coadyuve a mejorar el desempeño organizacional.

En cuanto a la justificación metodológica, la investigación va a justificarse en tanto que los instrumentos de recolección de datos son adaptados a una realidad específica en el ámbito de una organización gubernamental, en este caso, la comuna Mancosina.

Siendo el objetivo general:

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

En tanto que los objetivos específicos se plantean:

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

En cuanto a las hipótesis, se han planteado las siguientes:

Hipótesis general

Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

Hipótesis específicas

Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

## II.- MARCO TEÓRICO

Entre los antecedentes considerados para la presente investigación, se tiene en el ámbito internacional a, (Vargas, 2019) señala en su trabajo investigativo el objetivo: Establecer la incidencia de la calidad respecto al servicio en la satisfacción en la Municipalidad Provincial de Tacna. Metodología: Tipo básico con aplicación del enfoque cuantitativo. Mientras que el diseño investigativo fue transversal y nivel descriptivo. Población 1.000 personas atendidas por mes. Muestra: 278 usuarios. Se aplicó dos cuestionarios. Se llegó a los resultados: todos los parámetros que se toman en cuenta en la calidad referida al servicio: seguridad, empatía, capacidad de respuesta, confiabilidad, y factores materiales influyen de manera positiva en la satisfacción del usuario. Siendo esta satisfacción, “alta” con un 43,3% y la calidad del servicio es similar, “alta” con un 68%. Se concluye: la calidad del servicio contribuyó de manera significativamente a la satisfacción de los usuarios en Tacna, 2018.

Por su parte, (Yucra & Sanchez, 2019) en su trabajo investigativo con título: “La calidad de servicio y la satisfacción del usuario”, Provincia de Tambopata, Región Madre de Dios, específicamente en la Comuna de las Piedras Objetivo: establecimiento de posible asociación respecto a la calidad del servicio y la satisfacción del usuario ubicado en la comuna de Las Piedras, 2018. Metodología: Población 356 personas; Muestra probabilística: 122 usuarios que utilizaron los servicios de la Comuna de Las Piedras. Conclusiones: la calidad del servicio está relacionada con la satisfacción de los usuarios en la comuna del distrito de Las Piedras, 2018, es decir, aspectos como la confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y la documentación que brinda esta organización necesitan incidir para lograr la calidad de servicio prestados a los beneficiarios. En otras palabras, la organización no proporciona una correspondencia satisfactoria con los servicios que brinda y no brinda un servicio al usuario confiable y cuidadoso. Conclusión: No existen aspectos que influyan, el buen trato es uno de ellos, expresiones así: “El cliente siempre tiene la razón”, la comprensión y la disposición a servir a los huéspedes del establecimiento. Factores relacionados con la satisfacción en Las Piedras 2018. Pues las respuestas que más afectaron, en ocasiones coincidieron en lo que tenía que asociado con la apariencia de: instalaciones, infraestructura, equipos, materiales y

personas; Esto significa que no hay aspectos que influyan como la documentación y la formación del personal que trabaja en las zonas urbanas para incrementar la satisfacción de los beneficiarios.

(Jaramillo et al., 2020), quienes en su investigación señalan como Objetivo: Valorar la calidad y satisfacción del usuario en la división de Consulta Externa. Para ello se estableció la muestra en 384 usuarios. Metodología: SERVQUAL, incluyendo medidas en cinco dimensiones. Resultados: Las mediciones en las que no se presenta satisfacción con los usuarios externos que acuden a los servicios de consultoría médica HGDA son la confiabilidad, la seguridad y la compasión; en tanto que la capacidad de responder y tangible se considera parcialmente satisfecha. Entrega: Aplicación de nuevas estrategias para una mejora continua en los indicadores siguientes: Acortar el tiempo de espera del paciente para determinar la reunión y también el tiempo de espera contado a partir del momento en que visita, ampliamente disponible, además, visitando una salud estricta, protocolos y control durante el control durante las organizaciones de limpieza y la ubicación. estrategias; Del mismo modo, la capacitación y la evaluación fortalecerán a los usuarios dentro y fuera. Conclusión: Para la expectativa representativa se estima que solo se alcanza el 80% del nivel de satisfacción, aquí se han construido las bases teóricas respecto a la calidad de atención y satisfacción con el servicio, evaluándose la calidad de atención, además se lograron identificar factores que influyeron de manera significativa en la satisfacción del usuario como percepciones reportadas con una consulta externa de HGDA.

En el ámbito nacional, se ha considerado a (Rivasplata, 2021) señala que su estudio abrigó como objetivo, el conocimiento del grado de la satisfacción en el área cobranzas de la Comuna de Guadalupe, referido a la calidad de su atención brindada por los trabajadores del sector público. En el que se utilizan métodos de encuesta y cuestionarios como herramientas; el cual se enfoca en las variables Calidad de Atención y Satisfacción. Estando la población constituida por 48 usuarios. Asimismo, la calidad de atención resultó estar no relacionada con la satisfacción del usuario en el área de recolección encontrándose  $-0.041$  en el sistema Rho Spearman,  $>0.05$  no mostró relación entre dos variables. Consiguientemente, se encuentra que los parámetros tangibles

(0.190), confiabilidad (0.062) y capacidad de respuesta (0,077) se relacionan con la satisfacción del usuario, en contraste con los parámetros seguridad (-0,110) y empatía (-0,170).

Por su parte, Veliz (2020), su investigación contando con la finalidad establecer la asociación entre la gestión de la calidad y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Cumba. Ostenta el tipo investigativo descriptivo, contando con la población de 300 usuarios, quienes concurren a realizar trámites documentarios, siendo la muestra 169 usuarios, la tabulación de datos recopilados se realizó haciendo uso de software tales como el Excel y Spss, Planteándose como diseño para la investigación, la denominada no experimental, descriptivo correlacional. Resultados: el nivel de relación es de ,725 que significa que es positivamente buena. Conclusión: el grado de asociación relacionada a las variables gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios resulta ser positivo alto, significando entonces que la satisfacción del usuario va a depender de la gestión de la calidad que se realice al interior de la municipalidad.

Otra investigación, la realizada por (Machaca & Mamani, 2021) plantean como finalidad el análisis de la percepción de la calidad y la satisfacción con los servicios prestados por un funcionario municipal del municipio de Ichuña, Provincia de General Sánchez Cerro, Moquegua en el año 2018. Cuenta con enfoque cualitativo y el diseño utilizado es un modelo de investigación fenomenológico, el tipo de muestra tomada no es intencional; por lo tanto, el tamaño de la muestra se estableció de acuerdo con las diferentes perspectivas de los usuarios (puntuación de saturación), incluidos 30 encuestados; se utilizaron entrevistas en profundidad y observaciones directas como métodos y herramientas de recolección de información. Teniendo en cuenta el correcto procesamiento de los datos llegó a utilizarse el programa Atlas.ti. Resultados: la calidad del servicio y la satisfacción que brinda la comuna Ichuña poviat, en opinión de los usuarios no están satisfechos no solo por el desempeño del servicio brindado. funcionarios gubernamentales, sino también por la falta de una gestión y un desarrollo eficaces de la zona, por lo tanto, existe una gran insatisfacción en esta comuna respecto a los servicios que brindan.

En el ámbito local se ha considerado a (Torres, 2020), quien en su investigación ha planteado el objetivo general de su estudio, para establecer la asociación existente respecto a la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya. La tipología investigativa fue básica, la extensión del estudio se correlacionó descriptivamente, el diseño del estudio fue cruzado no empírico, en tanto que el enfoque viene siendo cuantitativo. 80 usuarios componen la muestra. La técnica usada fue una encuesta, mientras que como herramientas de recolección de datos han sido considerados 2 cuestionarios que fueron aplicados a los usuarios de la Ciudad de Yauya. Concluyendo que se presenta una asociación significativa y directa respecto a la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. Resultado de la prueba Rho de Spearman: doble cara =  $0,000 < 0,01$ ;  $Rho = 0,700^{**}$ ), comprobándose la asociación, planteada en la hipótesis general.

(Riqueros, 2017) en su estudio planteó por objetivo principal establecer el nivel de asociación respecto a la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Comuna Huaylina. Aplicando la metodología siguiente: el enfoque viene siendo la cuantitativa, siendo el diseño descriptivo-correlacional, como su sistema no empírico y transversal. En tanto que la población estuvo compuesta por pobladores comprendidos entre los 30 a 44 años de edad, determinando que se trata de 139 personas; quienes realizaron procedimientos documentados con mayor frecuencia y fueron objeto de la encuesta, estando conformada por 22 ítems, las cuales contaron con 5 opciones de respuesta, para tal efecto se tomó como muestra de 102 y la fiabilidad se calcula mediante un coeficiente de correlación de 0.626. En tanto que los datos se examinan a través estadística descriptiva, contando con el objetivo de analizar y presentar la información que ha sido obtenida. En concordancia con los hallazgos, se argumenta que se presenta una buena relación respecto a las variables para el usuario urbano de la Comuna de Huaylas. Siendo esta afirmación el fruto de la aplicación del chi-cuadrado (prueba estadística) habiendo obtenido como resultado  $X^2 = 24.220$ ; en el que P es 0.000, índice inferior al 5% de nivel de error.

Por su lado, (Figuerola, 2019) plantea en su investigación la finalidad establecer la influencia existente respecto a la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios

en la Comuna Huaracina; se hace uso de la tipología investigativa básica, contando para ello con el enfoque cuantitativo, siendo de nivel correlacional y diseño no empírico, método de inferencia hipotética, población 15 354 usuarios del municipio provincial de Huaraz, muestra probabilística 375. Resultados: El 40% de los usuarios urbanos de Huaraz considera la administración como regular, en tanto que el 44,3% respondió no estar muy satisfechos respecto a la satisfacción. Conclusión: Se ha comprobado la administración como la satisfacción de los usuarios muestran un nivel constante de insatisfacción.

(Bazán-Brandán, 2018), en su tesis tuvo como propósito establecer la manera en que la Gestión de Calidad va a contribuir con la satisfacción de los usuarios pertenecientes al OSCE en metrópoli Huaracina. La investigación emplea el tipo aplicada, no empírica. La información es recolectada mediante fórmulas estadísticas y utilizando una muestra aleatoria simple, para lo cual el tamaño muestra fue de 351 usuarios, los cuales mediante la encuesta obtuvieron los siguientes resultados: satisfacción del usuario, donde es ideal, donde la satisfacción completa recibe 4.45 puntos, la confianza del usuario en el servicio es perfecta, la escala de confiabilidad obtuvo 4.27 puntos, la extrapolación de factores es perfecta, la personalidad tangible obtiene 4.38 puntos, el nivel de seguridad de los empleados es satisfactorio, el nivel de seguridad ha obtenido 3.19 puntos, la simpatía respecto al empleado es perfecto, con una puntuación de empatía simbólica de 4.26 puntos, y la respuesta a la capacidad de respuesta de la aplicación al usuario es perfecta, con la medida de seguridad obteniendo 4.37 puntos. Se ha concluido: La debida gestión de la calidad contribuye de manera directa a la satisfacción, integridad y visibilidad del usuario, y mejora la seguridad y la empatía entre los empleados de Vanguard. La oficina descentralizada de OSCE en la ciudad de Huaraz.

En cuanto al marco teórico que respalda la investigación, se tiene el análisis de la primera variable, Calidad, término que ha ido evolucionando a través del tiempo en su propio significado, en tanto que sus enunciados han logrado contribuir significativamente al progreso de la gestión en las organizaciones y mediante estos enunciados se han logrado desarrollar el aprendizaje organizacional (Turín, 2017).

Puede ser difícil visualizar el término calidad porque las personas tienen diferentes estándares dependiendo de sus diferentes trabajos; La calidad se define como la calidad que solo pueden determinar los evaluadores de calidad, ya que es un grado de estandarización y confiabilidad predecible y de bajo costo adaptándose a las necesidades del mercado; para lograr una mayor calidad es necesario mejorar los productos y servicios de acuerdo con las especificaciones, que busca la reducción de la variación en diseño de procesos de fabricación (Deming, 1989).

Ishikawa (1988) señala que el objetivo de la calidad total es el siguiente: “A través de la calidad total y con la participación de todos los empleados, incluido el jefe, una empresa puede crear un mejor producto o servicio a costos más bajos, aumentar las ventas, mejorar las ganancias y así convertirse en una mejor organización.

La norma internacional (*ISO 9001:2015(Es), Sistemas de Gestión de La Calidad — Requisitos*, n.d.) conceptualiza a la calidad como la suma de todas las características referidas a una organización. Es considerada como la propiedad o el conjunto de propiedades inherentes a algo, los cuales van a permitir juzgar su valor inherente.

El concepto de calidad se va enriqueciendo poco a poco, primero por un respeto muy primitivo a ciertas especificaciones, y luego se enriquece porque la satisfacción está incrustada en lo que se dice, a las necesidades explícitas o implícitas del cliente; mayor enfoque en los empleados y la comunidad; Se denomina calidad total, como una parte, donde la calidad requiere aspectos adicionales como la responsabilidad ambiental, el conocimiento de los mercados reales y virtuales, la gestión estratégica de la gestión, la tecnología, la información y la participación de los grupos de interés en la mejora continua, entre otros (Marcelino & Ramírez, 2014).

Por su parte, Juran (1999) entiende por calidad que No existen defectos que puedan surgir tales como retrasos en la entrega, falta de entrega de los servicios, que no existan facturas realizadas incorrectamente, no se presenten cancelación de contratos de venta. Entonces, Crosby (1987), señala que la calidad está orientada al cumplimiento de los requisitos, considerándose que el sistema es va a funcionar de manera preventiva, en tanto que la normatividad va a estar libre de defectos, confluyendo todo ello en que la medida va a ser el costo del incumplimiento que se realice. Su gran aporte es incluir el

aspecto humano de la gestión de la calidad. En tanto que, Ishikawa (1988) refiere que la calidad total crea un producto que resulta ser muy útil, económico y satisfactorio para los consumidores, con una calidad que va a resultar equivalente respecto a la satisfacción de los consumidores; además, concede mucha importancia al análisis científico respecto a la causalidad de los problemas que se presentan concurrentemente en los procesos industriales.

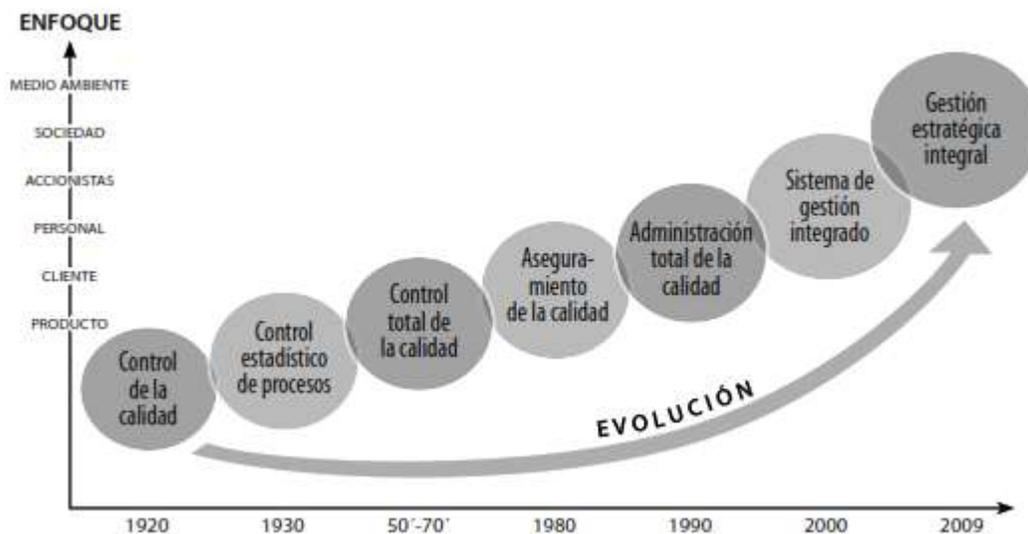
Entre las definiciones más importantes, se encuentran “La sumatoria de las características y particularidades de un servicio o producto en función a su capacidad para satisfacer necesidades específicas o potenciales” (American Society for Quality Control) y características similares establecidas en esta norma. La norma internacional ISO9000 ha definido a la calidad con esta frase “es el conjunto de características de una organización (plasmadas en un proceso, producto, organismo o pudiendo ser incluso el sistema o también una persona) haciéndolo capaz de satisfacer necesidades específicas y latentes”.

La Calidad se inicia con el cumplimiento de las especificaciones, comenzando con el control estricto del producto completo; Después de eso, las estadísticas se agregaron como una herramienta efectiva que nos permite controlar la calidad y podemos hacerlo en el proceso de producción, en este par de corrientes administrativas comenzó a desarrollarse en ese momento. Después de eso, a mediados de la edad de diez años, apareció una revolución filosófica, que el control de la calidad general apareció; Si se enfoca en los clientes y luego garantiza la calidad, garantice la confianza de los clientes del producto o servicio esperado, gracias a los planes claramente definidos; El siglo XIX dio paso a la calidad de la gobernanza general, también incluía la atención de los clientes, empleados, sociedad y accionistas, integrados y controlados por filosofía, con el propósito de mejorar permanente. En la participación de todos los participantes. Las tendencias más modernas sin duda son los sistemas de gestión integrados que tienen en cuenta aspectos como: cliente, personal, proceso, producto, prevención, sistema, costo, cultura, servicio, creación de valor, organización y la gestión estratégica integrada también incluyen aspectos como la innovación, tecnología, mercados virtuales, desarrollo

sostenible, entorno interno y externo, riesgo de la información, etc. (Marcelino & Ramírez, 2014).

## Figura 1

### *Evolución de la calidad*



Fuente: (Cuatrecasas & González, 2017)

Acercas de la Calidad, ésta ha ido evolucionando en cuanto a la concepción conceptual a través de tiempo, lo que se prevé que seguirá en esta línea en la medida en que el cliente evolucione en cuanto a sus deseos, necesidades y expectativas, así como la búsqueda de la satisfacción del mismo por parte de las organizaciones.

Una forma de cuantificar y calcular la Calidad es mediante el cuestionario Servqual, el cual ya vienen determinados un conjunto de 22 ítems para medirla, compuesta por 5 dimensiones, planteada por (Zeithaml & Bitner, 2002), siendo estas dimensiones:

Elementos tangibles: está referido hacia la apariencia o aspecto que se pueden observar acerca de los equipos, las instalaciones físicas, materiales, así como elementos de comunicación.

Fiabilidad: está referido a la pericia con que se cuenta con el objeto de realizar el servicio con el cual se ha comprometido y éste debe ser realizado de forma cuidadosa y fiable.

Capacidad de respuesta: Está referido a la voluntad y predisposición que tienen los trabajadores de la empresa para poder prestar apoyo o ayuda a los usuarios y la medida en que proporcionan un servicio más rápido.

Seguridad: Está referido a que los trabajadores cuenten con los conocimientos y conducta de atención que muestran empleados, así como las habilidades que tienen para inspirar confianza y credibilidad.

Empatía: Está referido a la actividad de atención de forma individualizada, el cual es ofrecido a los clientes por las empresas.

En cuanto a la segunda variable, satisfacción del usuario, a medida que la definición de la calidad se iba desarrollando, también aparece y se toma en cuenta la satisfacción del usuario, buscando satisfacerlo, por lo que las definiciones más saltantes al respecto se tienen:

En su sentido más primitivo, satisfacer el medio para satisfacer una necesidad, y según el origen, la satisfacción se entiende como el acto de satisfacer una necesidad o un deseo, los significados de estos dos términos determinan la afirmación de que nuestra esencia o nuestro existencial el conocimiento es la satisfacción de nuestras necesidades. usuario. Pero para que esta complacencia sea real, debe medirse. Entre las estrategias y proyectos propuestos, se destaca la iniciativa de realizar encuestas para medir la calidad del servicio; así, la satisfacción del usuario (Hernández et al., 2018).

Según (Marcelino & Ramírez, 2014) señala que la satisfacción del usuario es la sensación que siente un individuo cuando alcanza un equilibrio entre una necesidad o conjunto de necesidades y el objetivo final que reduce. Por lo tanto, afirmó que la satisfacción es la sensación de un término relativo por parte de un motor que persigue su objetivo

Mirando la definición de satisfacción, concluimos que la satisfacción depende de la comparación del usuario de la calidad de lo que se ha proporcionado, la empresa y la

percepción futura, dependiendo de la percepción del cliente. Conciencia del usuario. En este sentimiento influyen factores ajenos a la empresa, como la condición de la persona en el momento del cuidado (Rivasplata, 2021).

Un planteamiento interesante lo realiza Vogt (2004) La satisfacción es el resultado de un proceso continuo de comparación de experiencias y percepciones subjetivas, por un lado, y metas y expectativas por el otro.” Es importante que los servicios de los programas gubernamentales satisfagan las necesidades y superen las expectativas de los usuarios para mejorar su calidad de vida (Apaza, 2019).

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

La satisfacción completa del cliente incluye no solo a los consumidores habituales de bienes, sino también a todos los empleados, operadores, gerentes, proveedores, accionistas, propietarios, etc., que se preocupan por la calidad. La calidad debe representar un costo social mínimo para la sociedad, es decir, debe reducir los costos asociados con la reparación o daños a los consumidores, daños al medio ambiente, etc. La función de pérdida de Taguchi mencionada anteriormente se refiere explícitamente a ella. Los aspectos falsos de la calidad persisten hasta el día de hoy, como ser costoso, invisible, inconmensurable o representar necesariamente el lujo, el peso, el brillo, el tamaño o la eficiencia. La calidad, bien entendida y aplicada en consecuencia, es económica y rentable, aunque requiera tiempo, inversión y esfuerzo constantes. (Cuatrecasas & González, 2017).

Es fundamental lograr la satisfacción del cliente, satisfacer sus necesidades y superar sus expectativas. A cambio, el consumidor conocerá a la organización y es más probable que esté dispuesto a ser leal a la empresa. Es el principio asociado al enfoque de sistemas, que busca cumplir con los requisitos de los clientes, para lograr el objetivo de la norma. Al implementar otros principios, es posible establecer este primero. Por lo tanto, la organización debe esforzarse por practicar y cumplir. (Marcelino & Ramírez, 2014)

La característica común de los sistemas y modelos de gestión de calidad excelentes es su enfoque, en el que ambos buscan la satisfacción del cliente, es decir, la satisfacción equilibrada de las necesidades de todos los grupos. Por lo tanto, la empresa puede implementar y adoptar sistemas de gestión según un estándar en diferentes áreas y combinarlos en un solo sistema, así como implementar un sistema de gestión alternativo. Lógica inspirada en un modelo excelente (Marcelino & Ramírez, 2014).

Un trabajador que se siente satisfecho y comprometido, que siente que sus contribuciones son valoradas y trabaja como parte de un equipo, tiende a ser más diligente en el desempeño de su trabajo. Por ello, los modelos TQM incluyen aspectos que inciden directamente en la gestión de los recursos humanos y, por tanto, en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores. (Hernández et al., 2018).

En cuanto a sus dimensiones, aunque se presentan algunos modelos buscando medir las dimensiones de la calidad, también es válido realizar un propio planteamiento acerca de las características que se requiere para medir la satisfacción del usuario.

Por lo que, al tratarse de la satisfacción por los servicios que presta una Municipalidad, en este caso, se realizó un planteamiento de dimensiones acerca de la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Mancos, respecto al cual, se tuvo en cuenta lo planteado por la propia Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, documento que señala, que la gestión que realizan las municipalidades comprende las acciones de de prestación de servicios, otorgamiento de concesión, contrataciones y adquisiciones locales, actividad empresarial municipal y desarrollo económico local.

De acuerdo a la misma ley y a sus modificatorias, refiere que los gobiernos locales van a asumir las competencias y van a ejercer las funciones específicas, contando para ello con el carácter compartido o exclusivo; éstas se encuentran en el Anexo 4.

Entonces, las dimensiones de la satisfacción del usuario, adaptada de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, quedó establecida de la siguiente manera:

Dimensión 1:

Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo: Nivel de satisfacción respecto a la organización del espacio físico que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

Dimensión 2:

Satisfacción con los Servicios públicos locales: Nivel de satisfacción respecto a la gestión de los servicios públicos locales que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

Dimensión3:

Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente: Nivel de satisfacción respecto a la protección y conservación del ambiente que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

Dimensión 4:

Satisfacción con el desarrollo y economía local: Nivel de satisfacción respecto al desarrollo y economía local que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

Dimensión 5:

Satisfacción con la participación vecinal: Nivel de satisfacción respecto a la participación vecinal que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

Dimensión 6:

Satisfacción con los servicios sociales locales: Nivel de satisfacción respecto a los servicios locales que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

Dimensión 7:

Satisfacción con la rehabilitación, prevención y lucha contra el consumo de drogas: Nivel de satisfacción respecto a la rehabilitación, prevención y lucha contra el consumo de estupefacientes que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

### III.- METODOLOGÍA:

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### Tipo investigativo:

El tipo de investigación fue aplicada, teniendo por objeto la identificación, mediante el conocimiento científico con los medios (técnicas, protocolos y metodologías) orientada a la satisfacción de una necesidad específica y reconocida. (Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica, 2018).

##### Diseño de investigación:

El estudio investigativo aplicó el diseño no experimental: transversal descriptivo correlacional, basado en lo que proponen (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

#### 3.2.- Variables y operacionalización:

Variabes:

Variable 1: Calidad de atención.

Variable 2: Satisfacción del usuario.

#### 3.3.- Población, muestra y muestreo

##### Población:

La población fue configurada por 4628 pobladores del Distrito de Mancos, entre los 18 y 75 (inclusive más) años de edad con la característica de ser usuario de la Comuna de Mancos, de la provincia de Yungay, constituido de la siguiente manera:

**Tabla 1**

*Población censada del Distrito de Mancos*

Población perteneciente al Distrito de Mancos	Total	Grupos de edad (en años)			
		18 - 29	30 - 44	45 - 64	65 – a más
DISTRITO MANCOS	4 628	1 162	1 220	1 361	885
Hombres	2 146	560	568	645	373

Fuente: Censo 2017 - INEI

- **Criterios de inclusión:** En el criterio de inclusión, se tomaron en consideración todas lo habitantes con mayoría de edad, quienes sean necesariamente usuarios del Distrito.

- **Criterios de exclusión:** Las personas que no son mayores de edad al momento de la realización del recojo de información de los usuarios del Distrito.

### Muestra:

En el caso de la muestra, ésta llegó estar compuesta por 355 usuarios del distrito de Mancos - Provincia de Yungay, cantidad hallada mediante la fórmula para poblaciones conocidas o finitas, calculada de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{(E^2(N - 1) + Z^2 pq)}$$

Donde:

N =	4628	Población
Z =	1.96	Índice de confianza
p =	0.5	Probabilidad de que ocurra el evento
q =	0.5	Probabilidad de que no ocurra el evento
E =	0.05	Nivel de error

$$(n) = \boxed{355}$$

### Muestreo:

Para el muestreo, se hizo uso de la técnica conocida como muestreo aleatorio sistemático, con lo que se procedió a realizar la encuesta a los usuarios que luego de realizar algún trámite, salían del palacio municipal de la Municipalidad Distrital de Mancos, procediendo a encuestar cada 2 personas.

**Unidad de análisis:**

Estuvo conformada por los usuarios de la Comuna Mancosina.

**3.4.- Técnicas e instrumentos de investigación****Técnica de investigación**

La técnica utilizada fue la encuesta.

**Los Instrumentos de investigación están:**

Conformada por 24 ítems, 12 para medir la primera variable y 12 para medir la segunda variable

**3.5.- Procedimientos:**

El instrumento de recolección de datos será aplicado a la muestra, mediante un muestreo sistemático, teniendo en cuenta de que por ningún motivo se modificarán los datos obtenidos, los cuales pasarán por un tamizaje de control, debiendo verificar que todas las preguntas tengan una respuesta, no debiendo faltar dato alguno, de suceder, se procederá a descartarlos. El proceso de tabulación de los datos deberá tener en cuenta el respeto por el anonimato y reserva de la información que se obtenga. Lo considerado, deberá realizarse con el rigor científico necesario.

**3.6.- Métodos de análisis de datos**

Luego de haber completado la cantidad requerida de encuestas, se procederá a vaciar los datos a una hoja de cálculo y exportado al programa estadístico SPSS V. 26, con el cual se procederá a elaborar tablas y figuras de frecuencia; para la contrastación de hipótesis, se utilizó la prueba estadística Rho de Spearman, luego de realizar la prueba de normalidad, que es una medida de dependencia no paramétrica que identifica los pares concordantes y discordantes que surgen entre dos variables, se usa para variables categóricas, al mismo tiempo que éstas sean cualitativas ordinales.

### **3.7.- Aspectos éticos**

En relación a los aspectos éticos, para el estudio se tuvo como referencia lo siguiente:

Se tuvo en cuenta el respeto por la propiedad intelectual que sea utilizado, realizando la respectiva cita y referencia.

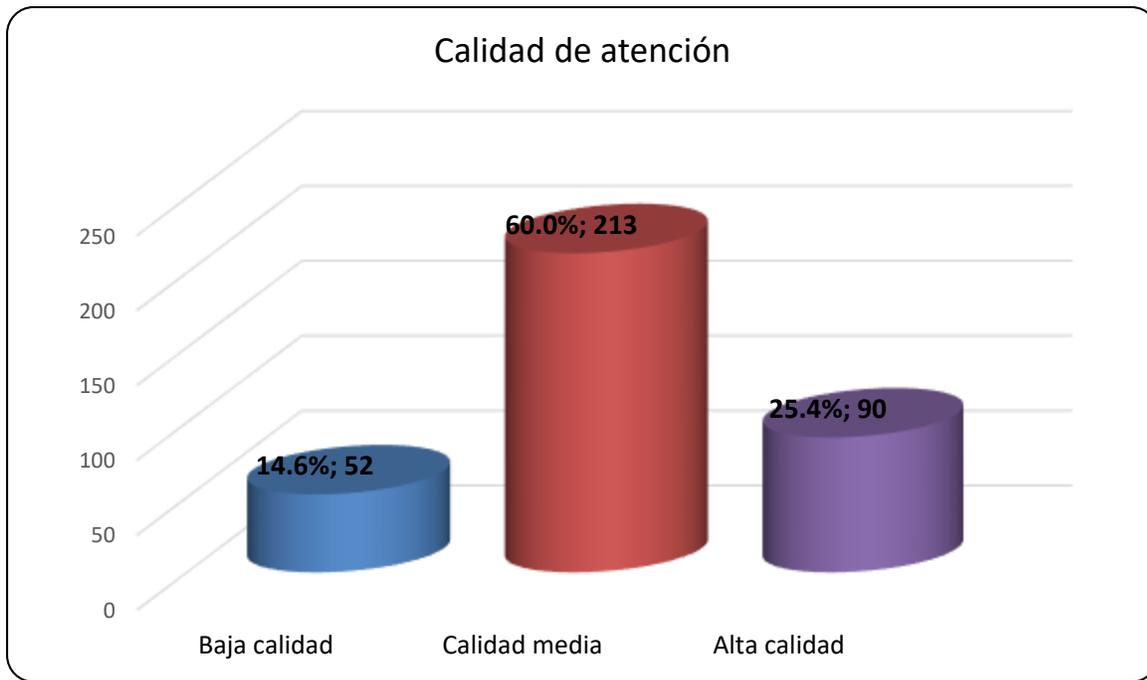
Se mantuvo la reserva de la información recabada, así como el anonimato de los miembros de la muestra.

## IV.- RESULTADOS

### 4.1.- Análisis descriptivo

**Figura 2**

*Descripción de la variable Calidad de atención*

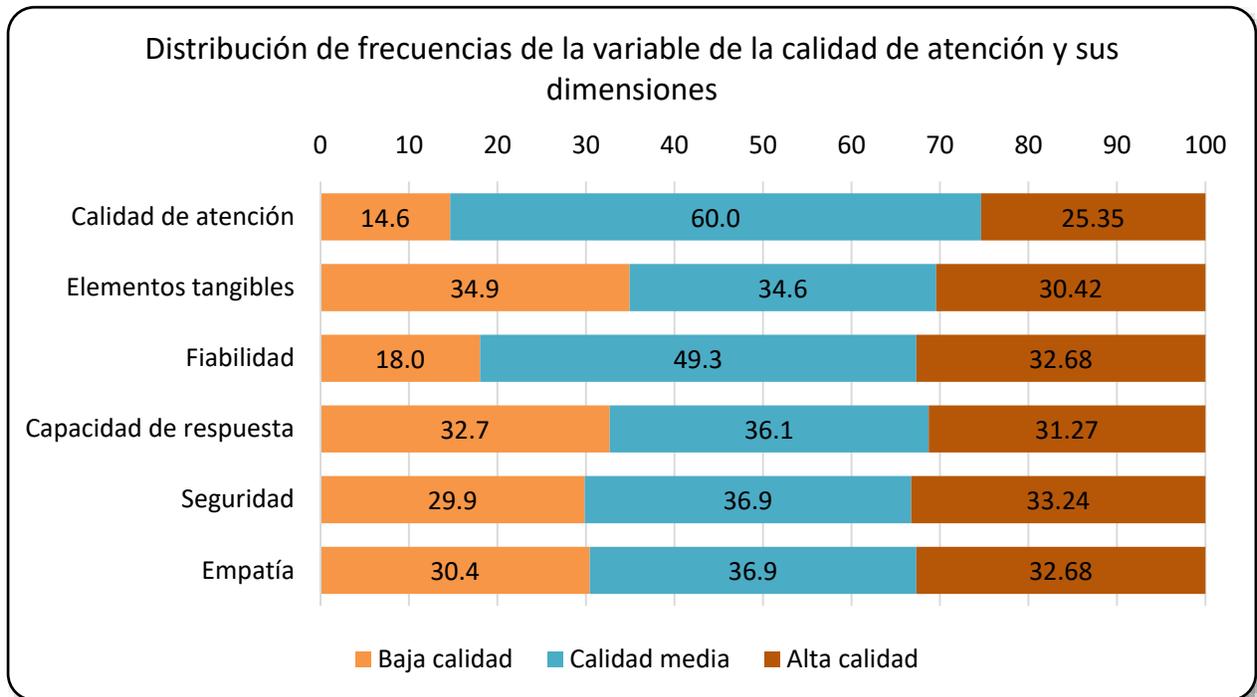


Fuente: Encuesta calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Mancos

El 60% de los encuestados señalan que la calidad de atención es media, el 25.4% refiere que es alta, mientras que el 14.6% manifiesta que es baja

### Figura 3

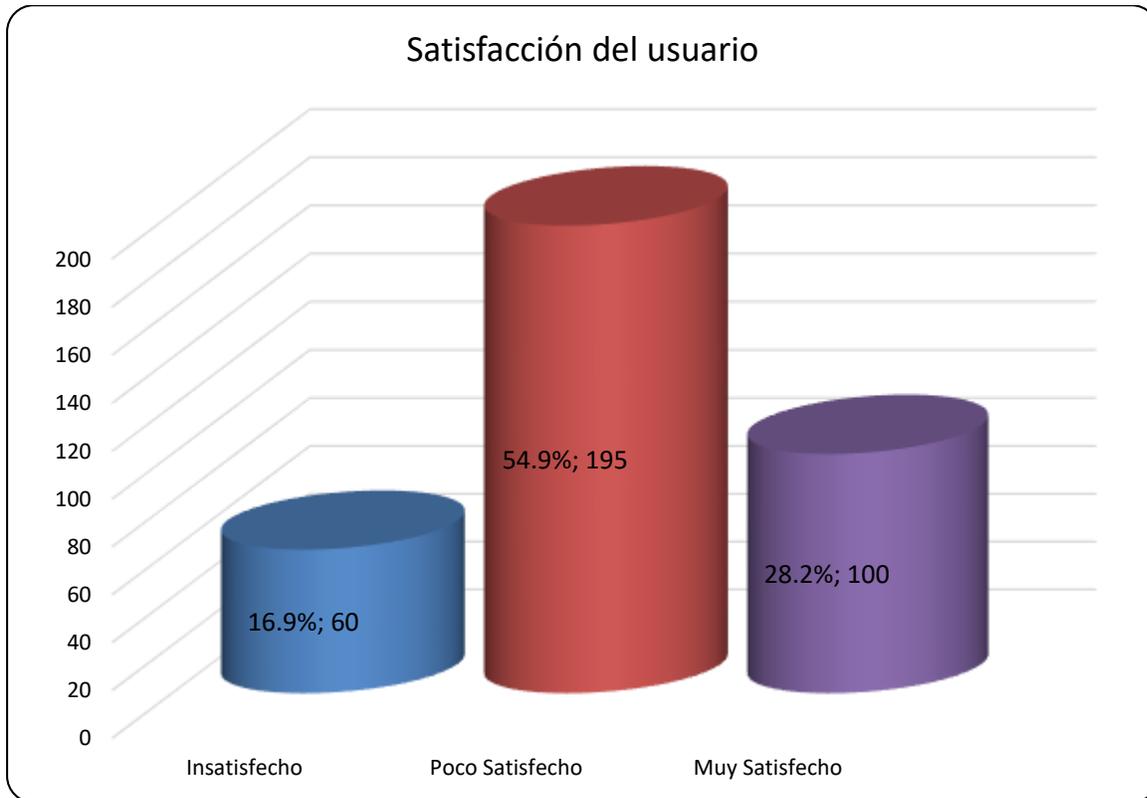
Descripción de la variable Calidad de atención y sus dimensiones



Fuente: Encuesta calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Mancos

## Figura 4

Descripción de la variable Satisfacción del usuario

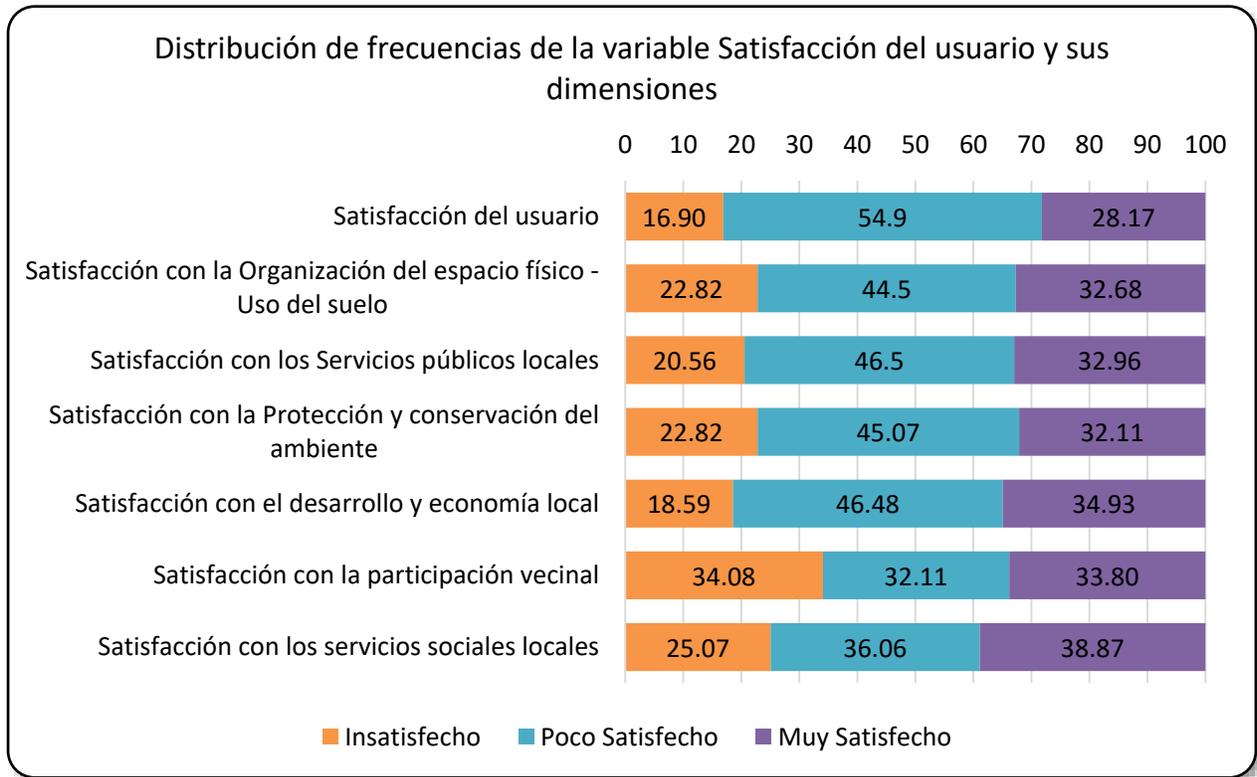


Fuente: Encuesta calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Mancos

El 54.9% de los encuestados manifiesta estar poco satisfecho, el 28.2% señala estar muy satisfecho, mientras que el 16.9% refiere estar insatisfecho.

## Figura 5

Descripción de la variable Satisfacción del usuario y sus dimensiones



Fuente: Encuesta calidad de atención en la Municipalidad Distrital de Mancos

### 4.2.- Tablas cruzadas

#### Objetivo general:

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 2**

*Tabla cruzada entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos.*

			V2_Satisfacción del usuario			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
V1_Calidad de atención	Baja calidad	Recuento	50	2	0	52
		% del total	14.1%	0.6%	0.0%	14.6%
	Calidad media	Recuento	8	194	11	213
		% del total	2.3%	54.6%	3.1%	60.0%
	Alta calidad	Recuento	0	1	89	90
		% del total	0.0%	0.3%	25.1%	25.4%
Total	Recuento	58	197	100	355	
	% del total	16.3%	55.5%	28.2%	100.0%	

Interpretación:

Los resultados reflejan que el 54.6% de los usuarios sujetos a encuesta, refirieron que la calidad de atención es media, a la vez que éstos se sienten poco satisfechos, el 25.1% señalan que la calidad de atención es alta a la vez que se encuentran muy satisfechos, el 14.1% refieren que la calidad es baja, consecuentemente se encuentran insatisfechos.

### **Objetivo específico 1**

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 3**

*Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo*

		D1_Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho		
V1_Calidad de atención	Baja calidad	Recuento	50	2	0	52
		% del total	14.1%	0.6%	0.0%	14.6%
	Calidad media	Recuento	31	155	27	213
		% del total	8.7%	43.7%	7.6%	60.0%
	Alta calidad	Recuento	0	1	89	90
		% del total	0.0%	0.3%	25.1%	25.4%
Total	Recuento	81	158	116	355	
	% del total	22.8%	44.5%	32.7%	100.0%	

### Interpretación

Se observa que el 43.7% refiere que la calidad de atención que se presenta es media, mientras que con la satisfacción con la organización del espacio físico y el uso de los suelos se encuentran poco satisfechos, el 25.1% señala que la calidad de atención que se presenta es alta, paralelamente se encuentran muy satisfechos, en tanto que el 14.1% dicen que la calidad de atención que se presenta es baja y además se encuentran insatisfechos.

## Objetivo específico 2

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 4**

*Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022*

			D2_Satisfacción con los Servicios públicos locales			
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Total
V1_Calidad de atención	Baja calidad	Recuento	50	2	0	52
		% del total	14.1%	0.6%	0.0%	14.6%
	Calidad media	Recuento	23	161	29	213
		% del total	6.5%	45.4%	8.2%	60.0%
	Alta calidad	Recuento	0	2	88	90
		% del total	0.0%	0.6%	24.8%	25.4%
Total	Recuento	73	165	117	355	
	% del total	20.6%	46.5%	33.0%	100.0%	

### Interpretación

Los encuestados en un porcentaje del 45.4% refieren que la calidad es media y a la vez se sienten poco satisfechos. El 24.8% manifiesta que la calidad de atención que se presenta es alta, con lo que se sienten muy satisfechos. El 14.1% dicen que la calidad es baja, mientras que se encuentran insatisfechos.

### Objetivo específico 3

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 5**

*Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.*

			D3_Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
V1_Calidad de atención	Baja calidad	Recuento	51	1	0	52
		% del total	14.4%	0.3%	0.0%	14.6%
	Calidad media	Recuento	30	157	26	213
		% del total	8.5%	44.2%	7.3%	60.0%
	Alta calidad	Recuento	0	2	88	90
		% del total	0.0%	0.6%	24.8%	25.4%
Total	Recuento	81	160	114	355	
	% del total	22.8%	45.1%	32.1%	100.0%	

El 44.2% señala que la calidad es media, a la vez que se sienten poco satisfechos, el 24.8% refieren que la calidad de atención que se presenta es alta y con ello se sienten muy satisfechos, en tanto que el 14.4% manifiestan que la calidad es baja, al mismo tiempo se sienten insatisfechos.

#### Objetivo específico 4

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 6**

*Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con el desarrollo y economía local*

			D4_Satisfacción con el desarrollo y economía local			Total
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	
V1_Calidad de atención	Baja calidad	Recuento	26	26	0	52
		% del total	7.3%	7.3%	0.0%	14.6%
	Calidad media	Recuento	50	132	31	213
		% del total	14.1%	37.2%	8.7%	60.0%
	Alta calidad	Recuento	0	1	89	90
		% del total	0.0%	0.3%	25.1%	25.4%
Total	Recuento	76	159	120	355	
	% del total	21.4%	44.8%	33.8%	100.0%	

El 37.2% señala que la calidad que se presenta es media, con lo que se sienten poco satisfechos, el 25.1% refieren que la calidad de atención que se presenta es alta, sintiéndose con ello muy satisfechos, en tanto que el 14.1% manifiestan que la calidad es baja, al mismo tiempo se sienten insatisfechos.

## Objetivo específico 5

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 7**

*Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022*

		D5_ Satisfacción con la participación vecinal			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho		
V1_Calidad de atención	Baja calidad	Recuento	51	1	0	52
		% del total	14.4%	0.3%	0.0%	14.6%
	Calidad media	Recuento	70	110	33	213
		% del total	19.7%	31.0%	9.3%	60.0%
	Alta calidad	Recuento	0	3	87	90
		% del total	0.0%	0.8%	24.5%	25.4%
Total	Recuento	121	114	120	355	
	% del total	34.1%	32.1%	33.8%	100.0%	

El 31% señala que la calidad es media, a la vez que se sienten poco satisfechos, el 24.5% refieren que la calidad de atención que se presenta es alta con lo que se sienten muy satisfechos, en tanto que el 14.4% manifiestan que la calidad de atención que se presenta es baja, al mismo tiempo se sienten insatisfechos.

## Objetivo específico 6

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022*

			D6_Satisfacción con los servicios sociales locales			
			Insatisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho	Total
V1_Calidad de atención	Baja calidad	Recuento	50	2	0	52
		% del total	14.1%	0.6%	0.0%	14.6%
	Calidad media	Recuento	39	125	49	213
		% del total	11.0%	35.2%	13.8%	60.0%
	Alta calidad	Recuento	0	1	89	90
		% del total	0.0%	0.3%	25.1%	25.4%
Total	Recuento	89	128	138	355	
	% del total	25.1%	36.1%	38.9%	100.0%	

El 35.2% señala que la calidad es media, a la vez que se sienten poco satisfechos, el 25.4% refieren que la calidad que se presenta es alta, sintiéndose con ello muy satisfechos, en tanto que el 14.1% manifiestan que la calidad es baja, al mismo tiempo se sienten insatisfechos.

### Objetivo específico 7

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 9**

*Tabla cruzada entre la Calidad de Atención y Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022*

		D7_Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas			Total	
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Muy satisfecho		
V1_Calidad de atención	Baja calidad	Recuento	45	7	0	52
		% del total	12.7%	2.0%	0.0%	14.6%
	Calidad media	Recuento	55	103	55	213
		% del total	15.5%	29.0%	15.5%	60.0%
	Alta calidad	Recuento	0	2	88	90
		% del total	0.0%	0.6%	24.8%	25.4%
Total	Recuento	100	112	143	355	
	% del total	28.2%	31.5%	40.3%	100.0%	

El 9% señala que la calidad es media, a la vez que se sienten poco satisfechos, el 25.4% refieren que la calidad de atención se presenta alta con lo cual suelen sentirse muy satisfechos, en tanto que el 15.5% manifiestan que la calidad que se presenta es media a la vez que se encuentran insatisfechos, el 15.5% señalan que la calidad que se presenta es media, con lo que se sienten muy satisfechos, el 12.7% dice que la calidad es baja al mismo tiempo se sienten insatisfechos.

## Prueba de Normalidad

**Tabla 10**

*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
V1_Calidad de atención	.315	355	<.001
V2_Satisfacción del usuario	.290	355	<.001
D1_Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo	.226	355	<.001
D2_Satisfacción con los Servicios públicos locales	.239	355	<.001
D3_Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente	.229	355	<.001
D4_Satisfacción con el desarrollo y economía local	.229	355	<.001
D5_Satisfacción con la participación vecinal	.227	355	<.001
D6_Satisfacción con los servicios sociales locales	.251	355	<.001
D7_Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas	.261	355	<.001

H0: La distribución de la variable aleatoria es distinta a la distribución normal

H1: La distribución de la variable aleatoria no es distinta a la distribución normal

Medidas de regularidad

Normalidad				
V1_Calidad de atención	0.001	<		$\alpha = 0.05$
V2_Satisfacción del usuario	0.001	<		$\alpha = 0.05$
D1_Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo	0.001	<		$\alpha = 0.05$
D2_Satisfacción con los Servicios públicos locales	0.001	<		$\alpha = 0.05$
D3_Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente	0.001	<		$\alpha = 0.05$
D4_Satisfacción con el desarrollo y economía local	0.001	<		$\alpha = 0.05$
D5_Satisfacción con la participación vecinal	0.001	<		$\alpha = 0.05$
D6_Satisfacción con los servicios sociales locales	0.001	<		$\alpha = 0.05$
D7_Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas	0.001	<		$\alpha = 0.05$

Utilización de estadístico:

Tipo	Calificativo	Situación a emplear
Paramétrico	r de Pearson	Sig. V1 y V2 < 0.05
No paramétrico	Rho de Spearman	Sig. V1 y V2 < 0.05 Sig. < 0.05 y Sig. > 0.05 o viceversa

En vista de los parámetros que se establecen, para hallar la normalidad, se hizo uso de la prueba Kolmogorov-Smirnov, fundamentado en la cantidad de elementos a ser evaluados, para el caso presente, se trató de más de 50 (Muñoz et al., 2019). Esta prueba arrojó como resultado que en todos los sub casos, se presenta una distribución de datos

contraria a la distribución normal, optándose por el uso de la prueba no paramétrica Rho de Spearman en la búsqueda de contrastar las hipótesis planteadas en la investigación.

#### 4.3.- Resultados inferenciales

Para todos los casos, se tomará en cuenta que el nivel de error o significancia aceptable para el estudio es de 0.05 ó 5%, mientras que la prueba, según la evaluación realizada, será el coeficiente Rho de Spearman.

#### Hipótesis general

H0: Al mejorar la Calidad de Atención, no se mejorará la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

H1: Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 11**

*Asociación respecto a la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario.*

			V1_Calidad de atención	V2_Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1_Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.926**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	355	355
	V2_Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.926**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	355	355

En la tabla anterior, logra visualizarse que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice bastante menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación fue de 0.926, entendiéndose que se trata de una asociación muy alta y positiva respecto a las variables.

### Hipótesis específica 1

H0: Al mejorar la Calidad de Atención, no se mejorará la Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

H1: Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

### Tabla 12

*Asociación respecto a la Calidad de Atención y la Satisfacción referido a la Organización del espacio físico - Uso del suelo.*

		V1_Calidad de atención	D1_Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo
Rho de Spearman	V1_Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.831**
		N	<.001
	D1_Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo	Coeficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	.831**
		N	<.001

En la tabla anterior logra visualizarse que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice bastante menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación fue de 0.831, entendiéndose que se trata de una asociación alta positiva respecto a las variables.

### Hipótesis específica 2

H0: Al mejorar la Calidad de Atención, no se mejorará la Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

H1: Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 13**

*Asociación respecto a la Calidad de Atención y la satisfacción respecto a los Servicios públicos locales.*

			V1_Calidad de atención	D2_Satisfacción con los Servicios públicos locales
Rho de Spearman	V1_Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.836**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	355	355
	D2_Satisfacción con los Servicios públicos locales	Coeficiente de correlación	.836**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	355	355

En la tabla logra visualizarse que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice bastante menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación fue de 0.836, entendiéndose que se trata de una asociación alta positiva respecto a las variables.

### Hipótesis específica 3

H0: Al mejorar la Calidad de Atención, no se mejorará la Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

H1: Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 14**

*Asociación respecto a la Calidad de Atención y la Satisfacción referente a la Protección y conservación del ambiente.*

			V1_Calidad de atención	D3_Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente
Rho de Spearman	V1_Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1.000	.835**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	355	355
	D3_Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente	Coefficiente de correlación	.835**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	355	355

En la tabla logra visualizarse que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice bastante menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación fue de 0.835, entendiéndose que se trata de una asociación alta y positiva respecto a las variables.

#### Hipótesis específica 4

H0: Al mejorar la Calidad de Atención, no se mejorará la Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

H1: Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 15**

*Asociación respecto a la Calidad de Atención y la Satisfacción respecto al desarrollo y economía local.*

			V1_Calidad de atención	D4_Satisfacción con el desarrollo y economía local
Rho de Spearman	V1_Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.706**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	355	355
	D4_Satisfacción con el desarrollo y economía local	Coeficiente de correlación	.706**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	355	355

En la tabla anterior logra visualizarse que la sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice bastante menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación fue de

0.706, entendiéndose que se trata de una asociación alta y positiva respecto a las variables.

#### Hipótesis específica 5

H0: Al mejorar la Calidad de Atención, no se mejorará la Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

H1: Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

**Tabla 16**

*Asociación respecto a la Calidad de Atención y la Satisfacción referente a la participación vecinal.*

			V1_Calidad de atención	D5_Satisfacción con la participación vecinal
Rho de Spearman	V1_Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.761**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	355	355
	D5_Satisfacción con la participación vecinal	Coeficiente de correlación	.761**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	355	355

En la tabla se observa que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, el cual es menor al nivel de error o significancia (5%), configurándose la existencia de relación entre las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de correlación es 0.761, entendiéndose que se trata de una correlación positiva alta entre las variables.

Hipótesis específica 6

H0: Al mejorar la Calidad de Atención, no se mejorará la Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

H1: Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

**Tabla 17**

*Asociación referente a la Calidad de Atención y la Satisfacción respecto a los servicios sociales locales.*

			V1_Calidad de atención	D6_Satisfacción con los servicios sociales locales
Rho de Spearman	V1_Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.768**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	355	355
	D6_Satisfacción con los servicios sociales locales	Coeficiente de correlación	.768**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	355	355

En la tabla anterior puede visualizarse que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice bastante menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación fue de 0.768, entendiéndose que se trata de una asociación alta y positiva respecto a las variables.

Hipótesis específica 7

H0: Al mejorar la Calidad de Atención, no se mejorará la Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

H1: Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

**Tabla 18**

*Relación referente a la Calidad de Atención y la Satisfacción respecto a la rehabilitación, prevención y lucha contra el consumo de estupefacientes.*

		V1_Calidad de atención		D7_Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas
Rho de Spearman	V1_Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1.000	.715**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	355	355
	D7_Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas	Coeficiente de correlación	.715**	1.000
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	355	355

En la tabla se puede describe el sig. Bilateral el cual presenta el valor de 0.001, índice menor al nivel de error o (5%), configurándose la presencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación fue de 0.715, entendiéndose que se trata de una asociación alta positiva respecto a las variables.

## V.- DISCUSIÓN

En lo referente al Objetivo general, Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022, los hallazgos a los que llegaron a obtener fueron que el Sig. bilateral presenta el valor de 0.001, tratándose de un índice bastante menor al nivel de error o significancia (5%), configurándose la existencia de relación entre las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de correlación es 0.926, entendiéndose que se trata de una correlación positiva muy alta respecto a las variables, resultados similares a lo hallado por (Vargas, 2019) quien reporta que la satisfacción del usuario es “alta” con un 43,3% y la calidad del servicio es similar, “alta” con un 68%. Se concluye que la calidad del servicio contribuyó de forma significativa a la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Tacna en el año 2018.

En lo referente al objetivo específico 1, Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022, los hallazgos a los que se logró arribar presentan al sig. Bilateral presentando un valor de 0.001, índice bastante menor respecto al nivel de error o significancia (5%), configurándose la existencia de relación entre las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de correlación es 0.831, entendiéndose que se trata de una correlación positiva alta entre las variables, resultado concordante con lo hallado por (Rivasplata, 2021), quien encontró -0.041 en el sistema Rho Spearman,  $>0.05$  no mostró relación entre dos variables. De forma similar, se encuentra que los parámetros tangibles (0.190), confiabilidad (0.062) y capacidad de respuesta (0.077) se relacionan

con la variable satisfacción del usuario, en contraste con los parámetros seguridad (-0.110) y empatía (-0.170) asociadas con la variable satisfacción del usuario.

En lo referido al objetivo específico 2, Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022, los hallazgos a los que se llegaron indican que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice bastante menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de correlación es 0.836, entendiéndose que se trata de una correlación positiva alta respecto a las variables evaluadas, resultados concordantes con lo hallado por Veliz (2020) quien señala en su investigación que el nivel de asociación es de 0,725 significando que la asociación que se presenta es positivamente buena, concluyendo que el grado de asociación respecto a las variables gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios se configura como positivo alto, significando que la satisfacción de los usuarios va a depender de la gestión de la calidad que se realice al interior de la organización estudiada.

En lo referente al objetivo específico 3, Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022, los hallazgos encontrados fueron que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, el cual es menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de relación entre las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación es 0.835, entendiéndose que se trata de una relación alta y positiva respecto a las variables,

resultados concordantes con lo hallado por (Torres, 2020), quien señala en su investigación que existe una asociación significativa y directa respecto a la calidad del servicio y los usuarios. satisfacción. Resultado de la prueba Rho de Spearman: doble cara = 0,000 < 0,01; Rho = 0,700.

En lo referente al objetivo específico 4, Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022, los resultados a los que se arribaron fueron que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice con valor bastante menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación es 0.706, entendiéndose que se trata de una asociación positiva alta respecto a las variables, los hallazgos concuerdan con lo presentado por (Riqueros, 2017), quien halló en su estudio, como coeficiente de asociación 0,626; siendo esta aseveración resultado de una prueba estadística usando la distribución chi-cuadrado con el resultado  $\chi^2 = 24,220$ ; en el que el P es 0,000, inferior al 5% (nivel de significancia; por lo que se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y consiguientemente, se acepta la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

En lo referido al objetivo específico 5, Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022, los resultados hallados fueron que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, índice menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación entre las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de correlación arrojó el valor de 0.761,

entendiéndose que se trata de una asociación alta positiva entre las variables, hallazgos que concuerdan con lo hallado por (Figuroa, 2019), quien en su estudio refiere que el 40% de los usuarios urbanos de Huaraz considera la administración como regular, el 44.3% respondió que no están muy satisfechos respecto al nivel de satisfacción de los usuarios, teniendo el valor  $P: 0.000 < \alpha 0.01$  mostrando el modelo de regresión con un orden conveniente para el análisis de datos de las variables de gestión con la satisfacción de los usuarios y su medición. Conclusión: Se ha comprobado que la administración, así como la satisfacción de los usuarios muestran un nivel constante de insatisfacción.

En lo que respecta al objetivo específico 6, Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022, los resultados hallados fueron que el sig. Bilateral presenta el valor de 0.001, el cual es menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación respecto a las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación es 0.768, entendiéndose que se trata de una asociación alta positiva respecto a las variables abordadas, resultado concordante con lo hallado por (Vargas, 2019) quien reporta que la satisfacción del usuario es “alta” con un 43,3% y la calidad del servicio es similar, “alta” con un 68%. Concluyéndose que la calidad del servicio contribuyó de manera significativa a la satisfacción de los usuarios de la ciudad de Tacna en el año 2018.

En lo referido al objetivo específico 7, Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la rehabilitación, prevención y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022, los resultados hallados fueron que el sig.

Bilateral presenta el valor de 0.001, índice bastante menor al nivel de error (5%), configurándose la existencia de asociación entre las variables evaluadas. Mientras que el coeficiente de asociación fue de 0.715, entendiéndose que se trata de una asociación alta positiva respecto a las variables, resultados similares a lo hallado por (Torres, 2020), quien señala en su investigación que se presenta una asociación significativa y directa respecto a la calidad del servicio y los usuarios. satisfacción. Resultado de la prueba Rho de Spearman: doble cara = 0,000 < 0,01; Rho = 0,700.

## **VI.- CONCLUSIONES**

Hay suficiente evidencia estadística que sugiere que, al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, por lo que significa que un buen trabajo que se realice en los procesos de la mejora de la calidad de atención, mejoraría significativamente la satisfacción del usuario, quien es el que evalúa constantemente la gestión que se realiza en las municipalidades, estando sujeto a cambios de acuerdo justamente al grado de gestión que se realice.

Se encontró suficiente evidencia estadística para afirmar que, al realizar mejoras a la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la Organización del espacio físico, así como a la utilización del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, justificado en que un mayor esmero a la calidad de atención respecto a la gestión de los espacios físicos de la ciudad y darles un uso adecuado a los terrenos con que cuenta, mejorará la satisfacción del usuario.

Se halló suficiente evidencia estadística que sugiere que, el mejoramiento de la Calidad de atención, se mejorará la Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, justificado en que el municipio debe brindar las condiciones necesarias para desarrollar una buena vida ciudadana.

Se halló suficiente evidencia estadística que sugiere que, el mejoramiento en la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción respecto a la conservación y Protección del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, lo que sugiere que el municipio debe

prestar mayor atención a la conservación y protección del ambiente, lo que va a mejorar el nivel de satisfacción del usuario.

Se han hallado suficientes evidencias que permiten afirmar que, el mejoramiento en la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, lo que sugiere que el municipio sujeto a estudio debe dotar de mayor presupuesto a los proyectos de inversión, conducentes a la creación de empleos.

Se ha hallado suficiente evidencia estadística que permite afirmar que, el mejoramiento en la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos.

Se ha encontrado suficiente evidencia estadística que permite afirmar que, al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos.

Los hallazgos permiten evidenciar que, el mejoramiento en la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la rehabilitación, prevención y lucha contra el consumo de estupefacientes en la Municipalidad Distrital de Mancos.

## **VII.- RECOMENDACIONES**

La calidad, en su concepción más amplia, requiere un duro trabajo de los involucrados, lo que conlleva a plantear que la comuna debe asumir estrategias adecuadas para implementar la calidad mediante la gestión por procesos, lo que permitiría mejorar en un nivel importante la calidad, lo que mejoraría el nivel de satisfacción que experimenta el usuario.

Una debida planificación referido a los espacios físicos con que cuenta la ciudad de Mancos, así como una debida gestión de los usos de los suelos deben ser implementadas, con personas altamente calificadas.

Los servicios públicos locales, es primordial, entre los que se encuentran el recojo y tratamiento de residuos sólidos, el transporte público y mantenimiento de parques y jardines, por lo que deberían tomarse las medidas pertinentes respecto al mejoramiento de estos servicios.

La comuna de Mancos debe prestar mayor atención dirigida a la conservación y protección del ambiente, buscando el mejoramiento en la disposición final respecto a los residuos sólidos y tratamiento de las aguas servidas de la ciudad, realizando las gestiones que se requieran dirigidos a su puesta en marcha.

La comuna de Mancos debe ampliar el presupuesto destinado a la ejecución de proyectos e inversión local, lo que mejoraría el desarrollo de la ciudad y la economía local, buscando

dinamizar la economía de la ciudad, propiciando la creación tanto de negocios locales y de empleo.

Aunque por ley está establecido la participación ciudadana, ésta se ha visto relegada por la poca atención a los acuerdos en los que participan los vecinos, por lo que una mejor gestión en este aspecto, mejoraría la satisfacción de los usuarios.

Los servicios sociales dirigidos a las personas altamente vulnerables debe ser prioridad de la Comuna de Mancos, debiendo gestionar no solo el presupuesto que se requiere, sino también su adecuada ejecución.

Aunque aún no es un mal propagado en la juventud mancosina, se deben tomar medidas en cuanto a la prevención y lucha contra el consumo de drogas.

## REFERENCIAS

- Apaza, Y. D. (2019). Servicios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor y satisfacción del usuario, Municipalidad Provincial de Puno - 2018 (tesis de pregrado). In *Universidad Nacional del Altiplano*.
- Bazán-Brandán, O. M. (2018). *Gestión de calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la oficina desconcentrada del OSCE - Huaraz 2015*. <http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/2415>
- Congreso de la República del Perú. (2003). *Ley Orgánica de Municipalidades Ley 27972*. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>
- Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - reglamento renacyt. In *CONCYTEC*.
- Crosby, P. B. (1987). *La calidad no cuesta. El Arte de Cerciorarse de la Calidad* (1ra.). McGRAW HILL BOOK COMPANY.
- Cuatrecasas, L., & González, J. (2017). *Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación* (5ta.). Profit Editorial I., S.L.
- Deming, E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis* (2da.). Ediciones Díaz de Santos, S. A.
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de La Facultad de Medicina Humana*, 20, 397–403.
- Figuroa, Y. M. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019*.

- Hernández, H., Barrios, I., & Martínez, D. (2018). Gestión de la calidad: elemento clave para el desarrollo de las organizaciones. *Criterio Libre*, 16(28), 179–195.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología para la investigación Científica: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (7ma.). McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.
- Ishikawa, K. (1988). *¿Qué es el control total de calidad?* (1ra.). Grupo Editorial Norma.
- ISO 9001:2015(es), *Sistemas de gestión de la calidad — Requisitos*. (n.d.). Retrieved March 26, 2022, from <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>
- Jaramillo, C., Fabara, G., & Falcón, R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *593 Digital Publisher CEIT*, 5(6–1). <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>
- Juran, J. M. (1999). *Juran's quality handbook*. McGraw-Hill.
- Machaca, S., & Mamani, S. E. (2021). *Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018*.
- Marcelino, M., & Ramírez, D. (2014). *Administración de la Calidad Nuevas perspectivas* (1ra.). Grupo Editorial Patria.
- Muñoz, P. F., Escobar, L. M., & Acalo, T. S. (2019). Estudio de potencia de pruebas de normalidad usando distribuciones desconocidas con distintos niveles de no normalidad. *Perfiles*, 1(21), 4–11.
- Riqueros, J. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad provincial de Huaylas. Enero-Abril-2017*.
- Rivasplata, Z. P. J. (2021). *Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020*.

[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_4f0937c4dd419db02f8d20d8ab22570c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4f0937c4dd419db02f8d20d8ab22570c)

- Torres, A. V. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49356>
- Turín, N. (2017). *Teoría General de la Administración* (1ra.). Universidad Continental.
- Vargas, P. V. (2019). *La Calidad de Servicio y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Provincial de Tacna Año 2018*.
- Veliz Llaguenta, V. (2020). *Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Cumba, Amazonas*.
- Yucra, R. E., & Sanchez, J. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018*.
- Zeithaml, V., & Bitner, M. (2002). *Valaire A. Zeithaml y Mary Jo Bitner*. McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	La totalidad de las características de una entidad. La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Turín, 2017).	Respuesta la percepción de la calidad por parte del usuario, el cual se medirá a través de sus dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	Ordinal Pésima Calidad Calidad Media Alta Calidad
				Instalaciones físicas visualmente atractivas	
				Apariencia pulcra de los empleados	
				Elementos materiales visualmente atractivos	
			Fiabilidad	Promesa de cumplimiento en cierto tiempo	
				Sincero interés en solucionar el problema del usuario	
				Se realiza bien el servicio a la primera vez	
				Se concluye el servicio en el tiempo prometido	
				Registro exento de errores	
			Capacidad de respuesta	Comunicación del término de la realización del servicio	
				Servicio rápido	
				Disposición a ayudar	
				Disposición a responder las preguntas	
			Seguridad	Transmite confianza	
				Seguridad en los trámites	
				Amabilidad	
				Conocimientos para responder preguntas	
			Empatía	Atención individualizada	
				Horarios convenientes	
				Atención personalizada	
Preocupación por los intereses de los usuarios					
Comprensión de necesidades					

Var	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).	Satisfacción del Usuario es el grado de cumplimiento de ciertas características del servicio, otorgada por parte de la Municipalidad Distrital de Mancos, Yungay, respecto a las expectativas y percepciones del usuario con respecto a los servicios municipales que presta esta institución del Estado.	Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo	Zonificación.	Ordinal  Insatisfecho Poco satisfecho Muy satisfecho
				Catastro urbano y rural.	
				Habilitación urbana.	
				Saneamiento físico legal de asentamientos humanos.	
				Acondicionamiento territorial.	
				Renovación urbana.	
				Infraestructura urbana o rural básica.	
				Vialidad.	
			Satisfacción con los Servicios públicos locales	Patrimonio histórico, cultural y paisajístico.	
				Saneamiento ambiental, salubridad y salud.	
				Tránsito, circulación y transporte público.	
				Educación, cultura, deporte y recreación.	
				Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.	
				Seguridad ciudadana.	
				Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.	
				Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.	
			Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente	Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.	
				Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones.	
				Otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional.	
				Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático, en concordancia con las políticas, normas y planes regionales, sectoriales y nacionales.	
	Proponer la creación de áreas de conservación ambiental.				
	Promover la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles.				
	Participar y apoyar a las comisiones ambientales regionales en el cumplimiento de sus funciones.				

			Coordinar con los diversos niveles de gobierno nacional, sectorial y regional, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental, en el marco del sistema nacional y regional de gestión ambiental.
		Satisfacción con el desarrollo y economía local	Planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local.
			Fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local.
			Promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana o rural.
			Fomento de la artesanía.
			Fomento del turismo local sostenible.
			Fomento de programas de desarrollo rural.
		Satisfacción con la participación vecinal	Promover, apoyar y reglamentar la participación vecinal en el desarrollo local.
			Establecer instrumentos y procedimientos de fiscalización.
			Organizar los registros de organizaciones sociales y vecinales de su jurisdicción.
		Satisfacción con los servicios sociales locales	Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social.
			Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, y otros que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población.
			Establecer canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales.
			Difundir y promover los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor; propiciando espacios para su participación a nivel de instancias municipales.
		Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas	Promover programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo y crear programas de erradicación en coordinación con el gobierno regional.
			Promover convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas.

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

Problema	Objetivo	Hipótesis general
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general
¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?	Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.	Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas
¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la organización del espacio físico y uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?	Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.	Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022
¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?	Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.	Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con los Servicios públicos locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022
¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?	Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.	Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022
¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?	Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.	Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con el desarrollo y economía local en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022
¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?	Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.	Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la participación vecinal en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022
¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?	Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.	Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con los servicios sociales locales en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

¿Cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022?

Describir cómo mejorar la Calidad de Atención y Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022.

Al mejorar la Calidad de Atención, se mejorará la Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022

---

### Anexo 3: Cuestionario

**Instrucción:** La presente encuesta, se realiza como parte de un trabajo de investigación; teniendo como finalidad de conocer respecto a la calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, Yungay 2022, por esta razón le agradeceremos responder a las siguientes preguntas, con completa veracidad, marcando con un aspa la respuesta correcta. Sus respuestas serán confidenciales.

Opciones de respuesta:

1	2	3	4	5
Completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Completamente de acuerdo

N°	Var	Dimensiones	Ítem	Alternativas				
1	Calidad de atención	Elementos tangibles	La Municipalidad Distrital de Mancos tiene equipos de apariencia moderna.	1	2	3	4	5
2			Las instalaciones físicas de La Municipalidad Distrital de Mancos son visualmente atractivas	1	2	3	4	5
3			Los empleados de La Municipalidad Distrital de Mancos tienen apariencia pulcra.	1	2	3	4	5
4			Los elementos materiales (folletos, estados de cuenta y similares) son visualmente atractivos.	1	2	3	4	5
5		Fiabilidad	Cuando La Municipalidad Distrital de Mancos promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	1	2	3	4	5
6			Cuando un usuario tiene un problema La Municipalidad Distrital de Mancos muestra un sincero interés en solucionarlo	1	2	3	4	5
7			La Municipalidad Distrital de Mancos realiza bien el servicio la primera vez	1	2	3	4	5
8			La Municipalidad Distrital de Mancos concluye el servicio en el tiempo prometido	1	2	3	4	5
9			La Municipalidad Distrital de Mancos insiste en mantener registros exentos de errores	1	2	3	4	5
10		Capacidad de respuesta	Los empleados comunican a los usuarios cuando concluirá la realización del servicio.	1	2	3	4	5
11			Los empleados de La Municipalidad Distrital de Mancos ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.	1	2	3	4	5
12			Los empleados de La Municipalidad Distrital de Mancos siempre están dispuestos a ayudar a sus usuarios	1	2	3	4	5

13		Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de sus usuarios	1	2	3	4	5
14	Seguridad	El comportamiento de los empleados de La Municipalidad Distrital de Mancos transmite confianza a sus usuarios	1	2	3	4	5
15		Los usuarios se sienten seguro en sus transacciones con La Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5
16		Los empleados de La Municipalidad Distrital de Mancos son siempre amables con los usuarios.	1	2	3	4	5
17		Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios	1	2	3	4	5
18		La Municipalidad Distrital de Mancos da a sus usuarios una atención individualizada.	1	2	3	4	5
19	Empatía	La Municipalidad Distrital de Mancos tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	1	2	3	4	5
20		La Municipalidad Distrital de Mancos tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a sus usuarios.	1	2	3	4	5
21		La Municipalidad Distrital de Mancos se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	1	2	3	4	5
22		La Municipalidad Distrital de Mancos comprende las necesidades específicas de sus usuarios.	1	2	3	4	5
23		Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo	Usted se encuentra satisfecho(a) con el proceso de zonificación en el distrito de Mancos.	1	2	3	4
24	Usted se siente satisfecho(a) con el trabajo respecto al catastro urbano y rural que se realiza en el distrito de Mancos.		1	2	3	4	5
25	Usted se siente satisfecho(a) con las habilitaciones urbanas en la Municipalidad distrital de Mancos		1	2	3	4	5
26	Usted se siente satisfecho(a) con el saneamiento físico legal en la Municipalidad distrital de Mancos		1	2	3	4	5
27	Usted se encuentra satisfecho(a) con el acondicionamiento territorial en la Municipalidad Distrital de Mancos		1	2	3	4	5
28	Usted se encuentra satisfecho(a) con la renovación urbana (identificación de partes de la ciudad que no están siendo debidamente utilizadas) en la Municipalidad Distrital de Mancos		1	2	3	4	5
29	Usted se encuentra satisfecho(a) con la infraestructura urbana y rural básica que realiza la Municipalidad Distrital de Mancos.		1	2	3	4	5
30	Usted se encuentra satisfecho(a) con la viabilidad de los espacios físicos y el uso de los suelos en la Municipalidad Distrital de Mancos		1	2	3	4	5
31	Usted se encuentra satisfecho(a) con la gestión del patrimonio histórico, cultural y paisajístico en la Municipalidad Distrital de Mancos		1	2	3	4	5
32	Satisfacción con los Servicios públicos locales		Usted está satisfecho(a) con el saneamiento ambiental salubridad y salud en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4
33		Usted está satisfecho(a) con la gestión del tránsito, circulación y transporte público en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
34		Usted está satisfecho(a) con la gestión de la educación, cultura, deporte y recreación en la Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5

35		Usted está satisfecho(a) con los programas sociales, la defensa y promoción de derechos ciudadanos en la Municipalidad Distrital de San Marcos	1	2	3	4	5
36		Usted se encuentra satisfecho(a) con la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5
37		Usted está satisfecho(a) con la gestión del abastecimiento y comercialización de productos y servicios en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
38		Usted se encuentra satisfecho(a) con la gestión de los registros civiles en la Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5
39		Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción del desarrollo económico local para la generación del empleo en la Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5
40		Usted se siente satisfecho(a) con el establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos y bosques naturales en la Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5
41		Usted se siente satisfecho(a) con otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional de la Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5
42	Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente	Usted se siente satisfecho(a) con la formulación, aprobación, ejecución y monitoreo de los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
43		Usted se siente satisfecho(a) con la proposición de creación de áreas de conservación ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
44		Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción de la educación e investigación ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
45		Usted está satisfecho(a) con la participación y apoyo a las comisiones ambientales regionales en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
46		Usted está satisfecho(a) con la coordinación con los diversos niveles de gobierno, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
47	Satisfacción con el desarrollo y economía local	Usted se siente satisfecho(a) con el planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5
48		Usted está satisfecho(a) con el fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
49		Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana y rural en la Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5
50		Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento de la artesanía en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5

51		Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento del turismo local sostenible en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
52		Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento de programas de desarrollo rural en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
53	Satisfacción con la participación vecinal	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción, apoyo y reglamentación de la participación vecinal en el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Mancos.	1	2	3	4	5
54		Usted se encuentra satisfecho(a) con el establecimiento de instrumentos y procedimientos de fiscalización en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
55		Usted se siente satisfecho(a) con la organización de registros de organizaciones sociales y vecinales en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
56	Satisfacción con los servicios sociales locales	Usted se siente satisfecho(a) con la administración, organización y ejecución de los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
57		Usted se encuentra satisfecho(a) con la administración, organización y ejecución de los programas locales de asistencia y apoyo a la población en riesgo en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
58		Usted se encuentra satisfecho(a) con el establecimiento de canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
59		Usted se encuentra satisfecho(a) con la difusión y promoción de los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
60	Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción de programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5
61		Usted se siente satisfecho(a) con la promoción de convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos	1	2	3	4	5

## **Anexo 4: Competencias y funciones específicas que ejercen los Gobiernos Locales**

Éstas se desarrollan en las materias siguientes:

### **1. Organización del espacio físico - Uso del suelo**

1.1. Zonificación.

1.2. Catastro urbano y rural.

1.3. Habilitación urbana.

1.4. Saneamiento físico legal de asentamientos humanos.

1.5. Acondicionamiento territorial.

1.6. Renovación urbana.

1.7. Infraestructura urbana o rural básica.

1.8. Vialidad.

1.9. Patrimonio histórico, cultural y paisajístico.

### **2. Servicios públicos locales**

2.1. Saneamiento ambiental, salubridad y salud.

2.2. Tránsito, circulación y transporte público.

2.3. Educación, cultura, deporte y recreación.

2.4. Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.

2.5. Seguridad ciudadana.

2.6. Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.

2.7. Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.

2.8. Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.

2.9. Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones.

2.10. Otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional.

### **3. Protección y conservación del ambiente**

3.1 Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático, en concordancia con las políticas, normas y planes regionales, sectoriales y nacionales.

3.2. Proponer la creación de áreas de conservación ambiental.

3.3. Promover la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles.

3.4. Participar y apoyar a las comisiones ambientales regionales en el cumplimiento de sus funciones.

3.5. Coordinar con los diversos niveles de gobierno nacional, sectorial y regional, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental, en el marco del sistema nacional y regional de gestión ambiental.

4. En materia de desarrollo y economía local

4.1. Planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local.

4.2. Fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local.

4.3. Promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana o rural.

4.4. Fomento de la artesanía.

4.5. Fomento del turismo local sostenible.

4.6. Fomento de programas de desarrollo rural.

5. En materia de participación vecinal

5.1. Promover, apoyar y reglamentar la participación vecinal en el desarrollo local.

5.2. Establecer instrumentos y procedimientos de fiscalización.

5.3. Organizar los registros de organizaciones sociales y vecinales de su jurisdicción.

6. En materia de servicios sociales locales

6.1. Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social.

6.2. Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, y otros que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población.

6.3. Establecer canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales.

6.4. Difundir y promover los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor; propiciando espacios para su participación a nivel de instancias municipales.

#### 7. Prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas

7.1. Promover programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo y crear programas de erradicación en coordinación con el gobierno regional.

7.2. Promover convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas.

A iniciativa de la municipalidad se podrán organizar comités multisectoriales de prevención del consumo de drogas, con la participación de los vecinos, con la finalidad de diseñar, monitorear, supervisar, coordinar y ejecutar programas o proyectos de prevención del consumo de drogas y de conductas de riesgo en el ámbito local, pudiendo contar para ello con la asistencia técnica de la Comisión Nacional para el Desarrollo y Vida sin Drogas – DEVIDA (Congreso de la República del Perú, 2003).

**Anexo 5: Validación de los instrumentos de recolección de datos**

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO  
DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores: Mg. Juan Roosevelt González Lucero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Huaraz, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Rupey Rodríguez, Diana Lidia  
DNI 46899526

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable 01**

TITULO: Calidad de atención

La totalidad de las características de una entidad. La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Turín, 2017).

#### **Dimensión de la variable 01:**

##### **Dimensión 1:** Fiabilidad:

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. (Zeithaml et al, 1990)

##### **Dimensión 2:** Capacidad de Respuesta:

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Zeithaml et al, 1990)

**Dimensión 3:** Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. (Zeithaml et al, 1990)

**Dimensión 4:** Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. (Zeithaml et al, 1990)

**Dimensión 5:** Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Zeithaml et al, 1990)

### **Variable 02:**

TITULO: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

#### **Dimensiones de la variable 02:**

En cuanto a sus dimensiones, aunque se presentan algunos modelos buscando medir las dimensiones de la calidad, también es válido realizar un propio planteamiento acerca de las características que se requiere para medir la satisfacción del usuario.

Por lo que, al tratarse de la satisfacción por los servicios que presta una Municipalidad, en este caso, se realizó un planteamiento de dimensiones acerca de la la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Mancos, para lo cual, se tuvo en cuenta lo planteado por la propia Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, el cual señala, que la gestión municipal comprende las actividades de prestación de servicios, otorgamiento de concesión, contrataciones y adquisiciones locales, actividad empresarial municipal y desarrollo económico local.

De acuerdo a la misma ley y a sus modificatorias, refiere que los gobiernos locales asumen las competencias y ejercen las funciones específicas, con carácter exclusivo o compartido. Entonces, las dimensiones de la satisfacción del usuario, adaptada de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, quedó establecida de la siguiente manera:

**Dimensión 1:**

Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo: Nivel de satisfacción respecto a la organización del espacio físico que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 2:**

Satisfacción con los Servicios públicos locales: Nivel de satisfacción respecto a la gestión de los servicios públicos locales que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 3:**

Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente: Nivel de satisfacción respecto a la protección y conservación del ambiente que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 4:**

Satisfacción con el desarrollo y economía local: Nivel de satisfacción respecto al desarrollo y economía local que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 5:**

Satisfacción con la participación vecinal: Nivel de satisfacción respecto a la participación vecinal que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 6:**

Satisfacción con los servicios sociales locales: Nivel de satisfacción respecto a los servicios locales que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 7:**

Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas: Nivel de satisfacción respecto a la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

### Variable 01: Calidad de atención

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	Ordinal  Pésima calidad Calidad media Alta calidad
		Instalaciones físicas visualmente atractivas	
		Apariencia pulcra de los empleados	
		Elementos materiales visualmente atractivos	
	Fiabilidad	Promesa de cumplimiento en cierto tiempo	
		Sincero interés en solucionar el problema del usuario	
		Se realiza bien el servicio a la primera vez	
		Se concluye el servicio en el tiempo prometido	
	Capacidad de respuesta	Registro exento de errores	
		Comunicación del término de la realización del servicio	
		Servicio rápido	
		Disposición a ayudar	
	Seguridad	Disposición a responder las preguntas	
		Transmite confianza	
		Seguridad en los trámites	
		Amabilidad	
Empatía	Conocimientos para responder preguntas		
	Atención individualizada		
	Horarios convenientes		
	Atención personalizada		
		Preocupación por los intereses de los usuarios	
		Comprensión de necesidades	

### Variable 02: Satisfacción del usuario

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo	Zonificación.	Ordinal  Insatisfecho Poco satisfecho Muy satisfecho
		Catastro urbano y rural.	
		Habilitación urbana.	
		Saneamiento físico legal de asentamientos humanos.	
		Acondicionamiento territorial.	
		Renovación urbana.	
		Infraestructura urbana o rural básica.	
		Vialidad.	
		Patrimonio histórico, cultural y paisajístico.	

Satisfacción con los Servicios públicos locales	Saneamiento ambiental, salubridad y salud.
	Tránsito, circulación y transporte público.
	Educación, cultura, deporte y recreación.
	Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
	Seguridad ciudadana.
	Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.
	Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.
	Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.
	Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones.
	Otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional.
Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente	Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático, en concordancia con las políticas, normas y planes regionales, sectoriales y nacionales.
	Proponer la creación de áreas de conservación ambiental.
	Promover la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles.
	Participar y apoyar a las comisiones ambientales regionales en el cumplimiento de sus funciones.
Satisfacción con el desarrollo y economía local	Coordinar con los diversos niveles de gobierno nacional, sectorial y regional, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental, en el marco del sistema nacional y regional de gestión ambiental.
	Planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local.
	Fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local.
	Promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana o rural.
	Fomento de la artesanía.
Satisfacción con la	Fomento del turismo local sostenible.
	Fomento de programas de desarrollo rural.
Satisfacción con la	Promover, apoyar y reglamentar la participación vecinal en el desarrollo local.

participación vecinal	Establecer instrumentos y procedimientos de fiscalización.
	Organizar los registros de organizaciones sociales y vecinales de su jurisdicción.
Satisfacción con los servicios sociales locales	Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social.
	Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, y otros que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población.
	Establecer canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales.
Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas	Difundir y promover los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor; propiciando espacios para su participación a nivel de instancias municipales.
	Promover programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo y crear programas de erradicación en coordinación con el gobierno regional.
	Promover convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas.



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

**"Mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>Variable 1: Calidad de atención</b>							
<b>DIMENSIÓN 1</b>							
<b>Elementos tangibles</b>							
1	En la Municipalidad Distrital de Mancos los equipos son apariencia moderna	X		X		X	
2	En la Municipalidad Distrital de Mancos las instalaciones físicas son visualmente atractivas	X		X		X	
3	En la Municipalidad Distrital de Mancos la apariencia de los empleados es pulcra	X		X		X	
4	En la Municipalidad Distrital de Mancos los elementos materiales son visualmente atractivos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2</b>							
<b>Fiabilidad</b>							
5	En la Municipalidad Distrital de Mancos se realizan promesa que son cumplidas en cierto tiempo adecuado	X		X		X	
6	En la Municipalidad Distrital de Mancos se muestra un sincero interés en solucionar el problema del usuario	X		X		X	
7	En la Municipalidad Distrital de Mancos se realiza bien el servicio a la primera vez	X		X		X	
8	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda y concluye el servicio en el tiempo prometido	X		X		X	
9	En la Municipalidad Distrital de Mancos, los registros documentales que se realizan, no tienen errores	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>							
<b>Capacidad de respuesta</b>							
10	En la Municipalidad Distrital de Mancos se comunica adecuadamente el término de la realización del servicio	X		X		X	
11	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda el servicio al ciudadano de forma rápida	X		X		X	
12	En la Municipalidad Distrital de Mancos los empleados están siempre dispuestos a ayudar al usuario	X		X		X	
13	En la Municipalidad Distrital de Mancos, los empleados están siempre dispuestos a responder las preguntas que realiza el usuario	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4</b>							
<b>Seguridad</b>							
14	En la Municipalidad Distrital de Mancos se transmite confianza	X		X		X	
15	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda seguridad a los trámites que realiza el usuario	X		X		X	

16	En la Municipalidad Distrital de Mancos los empleados son muy amables.	X		X		X	
17	En la Municipalidad Distrital de Mancos los empleados tienen amplio conocimiento para responder preguntas que realiza el usuario	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Empatía</b>							
18	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda atención individualizada	X		X		X	
19	En la Municipalidad Distrital de Mancos los horarios de atención al usuario son convenientes	X		X		X	
20	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda una atención personalizada al usuario	X		X		X	
21	En la Municipalidad Distrital de Mancos se nota preocupación por los intereses de los usuarios	X		X		X	
22	En la Municipalidad Distrital de Mancos hay comprensión por las necesidades de los usuarios	X		X		X	
<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>							
<b>DIMENSIÓN 1</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo</b>							
1	Usted se encuentra satisfecho(a) con el proceso de zonificación en el distrito de Mancos.	X		X		X	
2	Usted se siente satisfecho(a) con el trabajo respecto al catastro urbano y rural que se realiza en el distrito de Mancos.	X		X		X	
3	Usted se siente satisfecho(a) con las habilitaciones urbanas en la Municipalidad distrital de Mancos	X		X		X	
4	Usted se siente satisfecho(a) con el saneamiento físico legal en la Municipalidad distrital de Mancos	X		X		X	
5	Usted se encuentra satisfecho(a) con el acondicionamiento territorial en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
6	Usted se encuentra satisfecho(a) con la renovación urbana (identificación de partes de la ciudad que no están siendo debidamente utilizadas) en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
7	Usted se encuentra satisfecho(a) con la infraestructura urbana y rural básica que realiza la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
8	Usted se encuentra satisfecho(a) con la viabilidad de los espacios físicos y el uso de los suelos en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
9	Usted se encuentra satisfecho(a) con la gestión del patrimonio histórico, cultural y paisajístico en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con los Servicios públicos locales</b>							
10	Usted está satisfecho(a) con el saneamiento ambiental salubridad y salud en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
11	Usted está satisfecho(a) con la gestión del tránsito, circulación y transporte público en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	

12	Usted está satisfecho(a) con la gestión de la educación, cultura, deporte y recreación en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
13	Usted está satisfecho(a) con los programas sociales, la defensa y promoción de derechos ciudadanos en la Municipalidad Distrital de San Marcos	X		X		X	
14	Usted se encuentra satisfecho(a) con la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
15	Usted está satisfecho(a) con la gestión del abastecimiento y comercialización de productos y servicios en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
16	Usted se encuentra satisfecho(a) con la gestión de los registros civiles en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
17	Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción del desarrollo económico local para la generación del empleo en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
18	Usted se siente satisfecho(a) con el establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos y bosques naturales en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
19	Usted se siente satisfecho(a) con otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional de la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente</b>							
20	Usted se siente satisfecho(a) con la formulación, aprobación, ejecución y monitoreo de los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
21	Usted se siente satisfecho(a) con la proposición de creación de áreas de conservación ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
22	Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción de la educación e investigación ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
23	Usted está satisfecho(a) con la participación y apoyo a las comisiones ambientales regionales en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
24	Usted está satisfecho(a) con la coordinación con los diversos niveles de gobierno, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente</b>							
25	Usted se siente satisfecho(a) con el planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
26	Usted está satisfecho(a) con el fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	

27	Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana y rural en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
28	Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento de la artesanía en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
29	Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento del turismo local sostenible en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
30	Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento de programas de desarrollo rural en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la participación vecinal</b>							
31	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción, apoyo y reglamentación de la participación vecinal en el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
32	Usted se encuentra satisfecho(a) con el establecimiento de instrumentos y procedimientos de fiscalización en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
33	Usted se siente satisfecho(a) con la organización de registros de organizaciones sociales y vecinales en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 6</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con los servicios sociales locales</b>							
34	Usted se siente satisfecho(a) con la administración, organización y ejecución de los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
35	Usted se encuentra satisfecho(a) con la administración, organización y ejecución de los programas locales de asistencia y apoyo a la población en riesgo en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
36	Usted se encuentra satisfecho(a) con el establecimiento de canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
37	Usted se encuentra satisfecho(a) con la difusión y promoción de los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 7</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas</b>							
38	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción de programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
39	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción de convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA a quien estas preguntado: empleado, jefes de área, gerente o usuario en la pregunta

---

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

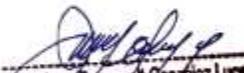
Apellidos y nombres del juez validador: Juan Roosevelt Gonzalez Lucero      DNI: 31666798  
Especialidad del validador: Lic. En Administración  
Empresa donde trabaja: Universidad Nacional de Ancash Santiago Antúnez de Mayolo  
Email: jroosevelt.gonzalez@gmail.com  
Teléfono: 996858363

\***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

\***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

  
Mag. Juan Roosevelt Gonzalez Lucero  
CLAD REGUC. 14374  
DNI: 31666798

Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO  
DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores: Mg. Anddy David González Lucero

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Huaraz, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Rupey Rodríguez, Diana Lidia  
DNI 46899526

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable 01**

TITULO: Calidad de atención

La totalidad de las características de una entidad. La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Turín, 2017).

#### **Dimensión de la variable 01:**

##### **Dimensión 1:** Fiabilidad:

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. (Zeithaml et al, 1990)

##### **Dimensión 2:** Capacidad de Respuesta:

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Zeithaml et al, 1990)

**Dimensión 3:** Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. (Zeithaml et al, 1990)

**Dimensión 4:** Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. (Zeithaml et al, 1990)

**Dimensión 5:** Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Zeithaml et al, 1990)

### **Variable 02:**

TITULO: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

#### **Dimensiones de la variable 02:**

En cuanto a sus dimensiones, aunque se presentan algunos modelos buscando medir las dimensiones de la calidad, también es válido realizar un propio planteamiento acerca de las características que se requiere para medir la satisfacción del usuario.

Por lo que, al tratarse de la satisfacción por los servicios que presta una Municipalidad, en este caso, se realizó un planteamiento de dimensiones acerca de la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Mancos, para lo cual, se tuvo en cuenta lo planteado por la propia Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, el cual señala, que la gestión municipal comprende las actividades de prestación de servicios, otorgamiento de concesión, contrataciones y adquisiciones locales, actividad empresarial municipal y desarrollo económico local.

De acuerdo a la misma ley y a sus modificatorias, refiere que los gobiernos locales asumen las competencias y ejercen las funciones específicas, con carácter exclusivo o compartido. Entonces, las dimensiones de la satisfacción del usuario, adaptada de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, quedó establecida de la siguiente manera:

**Dimensión 1:**

Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo: Nivel de satisfacción respecto a la organización del espacio físico que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 2:**

Satisfacción con los Servicios públicos locales: Nivel de satisfacción respecto a la gestión de los servicios públicos locales que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 3:**

Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente: Nivel de satisfacción respecto a la protección y conservación del ambiente que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 4:**

Satisfacción con el desarrollo y economía local: Nivel de satisfacción respecto al desarrollo y economía local que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 5:**

Satisfacción con la participación vecinal: Nivel de satisfacción respecto a la participación vecinal que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 6:**

Satisfacción con los servicios sociales locales: Nivel de satisfacción respecto a los servicios locales que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 7:**

Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas: Nivel de satisfacción respecto a la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable 01: Calidad de atención**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	Ordinal  Pésima calidad Calidad media Alta calidad
		Instalaciones físicas visualmente atractivas	
		Apariencia pulcra de los empleados	
		Elementos materiales visualmente atractivos	
	Fiabilidad	Promesa de cumplimiento en cierto tiempo	
		Sincero interés en solucionar el problema del usuario	
		Se realiza bien el servicio a la primera vez	
		Se concluye el servicio en el tiempo prometido	
	Capacidad de respuesta	Registro exento de errores	
		Comunicación del término de la realización del servicio	
		Servicio rápido	
		Disposición a ayudar	
	Seguridad	Disposición a responder las preguntas	
		Transmite confianza	
		Seguridad en los trámites	
		Amabilidad	
	Empatía	Conocimientos para responder preguntas	
Atención individualizada			
Horarios convenientes			
Atención personalizada			
		Preocupación por los intereses de los usuarios	
		Comprensión de necesidades	

**Variable 02: Satisfacción del usuario**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo	Zonificación.	Ordinal  Insatisfecho Poco satisfecho Muy satisfecho
		Catastro urbano y rural.	
		Habilitación urbana.	
		Saneamiento físico legal de asentamientos humanos.	
		Acondicionamiento territorial.	
		Renovación urbana.	
		Infraestructura urbana o rural básica.	
		Vialidad.	
		Patrimonio histórico, cultural y paisajístico.	

Satisfacción con los Servicios públicos locales	Saneamiento ambiental, salubridad y salud.
	Tránsito, circulación y transporte público.
	Educación, cultura, deporte y recreación.
	Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
	Seguridad ciudadana.
	Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.
	Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.
	Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.
	Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones.
	Otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional.
Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente	Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático, en concordancia con las políticas, normas y planes regionales, sectoriales y nacionales.
	Proponer la creación de áreas de conservación ambiental.
	Promover la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles.
	Participar y apoyar a las comisiones ambientales regionales en el cumplimiento de sus funciones.
Satisfacción con el desarrollo y economía local	Coordinar con los diversos niveles de gobierno nacional, sectorial y regional, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental, en el marco del sistema nacional y regional de gestión ambiental.
	Planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local.
	Fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local.
	Promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana o rural.
	Fomento de la artesanía.
	Fomento del turismo local sostenible.
Satisfacción con la	Fomento de programas de desarrollo rural.
	Promover, apoyar y reglamentar la participación vecinal en el desarrollo local.

participación vecinal	Establecer instrumentos y procedimientos de fiscalización.
	Organizar los registros de organizaciones sociales y vecinales de su jurisdicción.
Satisfacción con los servicios sociales locales	Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social.
	Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, y otros que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población.
	Establecer canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales.
Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas	Difundir y promover los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor; propiciando espacios para su participación a nivel de instancias municipales.
	Promover programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo y crear programas de erradicación en coordinación con el gobierno regional.
	Promover convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas.



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

**"Mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>Variable 1: Calidad de atención</b>							
<b>DIMENSIÓN 1</b>							
<b>Elementos tangibles</b>							
1	En la Municipalidad Distrital de Mancos los equipos son apariencia moderna	X		X		X	
2	En la Municipalidad Distrital de Mancos las instalaciones físicas son visualmente atractivas	X		X		X	
3	En la Municipalidad Distrital de Mancos la apariencia de los empleados es pulcra	X		X		X	
4	En la Municipalidad Distrital de Mancos los elementos materiales son visualmente atractivos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2</b>							
<b>Fiabilidad</b>							
5	En la Municipalidad Distrital de Mancos se realizan promesa que son cumplidas en cierto tiempo adecuado	X		X		X	
6	En la Municipalidad Distrital de Mancos se muestra un sincero interés en solucionar el problema del usuario	X		X		X	
7	En la Municipalidad Distrital de Mancos se realiza bien el servicio a la primera vez	X		X		X	
8	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda y concluye el servicio en el tiempo prometido	X		X		X	
9	En la Municipalidad Distrital de Mancos, los registros documentales que se realizan, no tienen errores	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>							
<b>Capacidad de respuesta</b>							
10	En la Municipalidad Distrital de Mancos se comunica adecuadamente el término de la realización del servicio	X		X		X	
11	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda el servicio al ciudadano de forma rápida	X		X		X	
12	En la Municipalidad Distrital de Mancos los empleados están siempre dispuestos a ayudar al usuario	X		X		X	
13	En la Municipalidad Distrital de Mancos, los empleados están siempre dispuestos a responder las preguntas que realiza el usuario	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4</b>							
<b>Seguridad</b>							
14	En la Municipalidad Distrital de Mancos se transmite confianza	X		X		X	
15	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda seguridad a los trámites que realiza el usuario	X		X		X	

16	En la Municipalidad Distrital de Mancos los empleados son muy amables.	X		X		X	
17	En la Municipalidad Distrital de Mancos los empleados tienen amplio conocimiento para responder preguntas que realiza el usuario	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Empatía</b>							
18	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda atención individualizada	X		X		X	
19	En la Municipalidad Distrital de Mancos los horarios de atención al usuario son convenientes	X		X		X	
20	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda una atención personalizada al usuario	X		X		X	
21	En la Municipalidad Distrital de Mancos se nota preocupación por los intereses de los usuarios	X		X		X	
22	En la Municipalidad Distrital de Mancos hay comprensión por las necesidades de los usuarios	X		X		X	
<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>							
<b>DIMENSIÓN 1</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo</b>							
1	Usted se encuentra satisfecho(a) con el proceso de zonificación en el distrito de Mancos.	X		X		X	
2	Usted se siente satisfecho(a) con el trabajo respecto al catastro urbano y rural que se realiza en el distrito de Mancos.	X		X		X	
3	Usted se siente satisfecho(a) con las habilitaciones urbanas en la Municipalidad distrital de Mancos	X		X		X	
4	Usted se siente satisfecho(a) con el saneamiento físico legal en la Municipalidad distrital de Mancos	X		X		X	
5	Usted se encuentra satisfecho(a) con el acondicionamiento territorial en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
6	Usted se encuentra satisfecho(a) con la renovación urbana (identificación de partes de la ciudad que no están siendo debidamente utilizadas) en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
7	Usted se encuentra satisfecho(a) con la infraestructura urbana y rural básica que realiza la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
8	Usted se encuentra satisfecho(a) con la viabilidad de los espacios físicos y el uso de los suelos en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
9	Usted se encuentra satisfecho(a) con la gestión del patrimonio histórico, cultural y paisajístico en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con los Servicios públicos locales</b>							
10	Usted está satisfecho(a) con el saneamiento ambiental salubridad y salud en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
11	Usted está satisfecho(a) con la gestión del tránsito, circulación y transporte público en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	

12	Usted está satisfecho(a) con la gestión de la educación, cultura, deporte y recreación en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
13	Usted está satisfecho(a) con los programas sociales, la defensa y promoción de derechos ciudadanos en la Municipalidad Distrital de San Marcos	X		X		X	
14	Usted se encuentra satisfecho(a) con la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
15	Usted está satisfecho(a) con la gestión del abastecimiento y comercialización de productos y servicios en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
16	Usted se encuentra satisfecho(a) con la gestión de los registros civiles en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
17	Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción del desarrollo económico local para la generación del empleo en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
18	Usted se siente satisfecho(a) con el establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos y bosques naturales en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
19	Usted se siente satisfecho(a) con otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional de la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente</b>							
20	Usted se siente satisfecho(a) con la formulación, aprobación, ejecución y monitoreo de los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
21	Usted se siente satisfecho(a) con la proposición de creación de áreas de conservación ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
22	Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción de la educación e investigación ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
23	Usted está satisfecho(a) con la participación y apoyo a las comisiones ambientales regionales en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
24	Usted está satisfecho(a) con la coordinación con los diversos niveles de gobierno, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente</b>							
25	Usted se siente satisfecho(a) con el planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
26	Usted está satisfecho(a) con el fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	

27	Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana y rural en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
28	Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento de la artesanía en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
29	Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento del turismo local sostenible en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
30	Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento de programas de desarrollo rural en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la participación vecinal</b>							
31	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción, apoyo y reglamentación de la participación vecinal en el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
32	Usted se encuentra satisfecho(a) con el establecimiento de instrumentos y procedimientos de fiscalización en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
33	Usted se siente satisfecho(a) con la organización de registros de organizaciones sociales y vecinales en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 6</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con los servicios sociales locales</b>							
34	Usted se siente satisfecho(a) con la administración, organización y ejecución de los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
35	Usted se encuentra satisfecho(a) con la administración, organización y ejecución de los programas locales de asistencia y apoyo a la población en riesgo en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
36	Usted se encuentra satisfecho(a) con el establecimiento de canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
37	Usted se encuentra satisfecho(a) con la difusión y promoción de los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 7</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas</b>							
38	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción de programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
39	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción de convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA a quien estas preguntado: empleado, jefes de área, gerente o usuario en la pregunta

---

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

Apellidos y nombres del juez validador:    Anddy David González Lucero    DNI: 31666798  
Especialidad del validador: Lic. en Administración  
Empresa donde trabaja: Gerente Construcción, Minería y Seguridad E.I.R.L.  
Email: glad\_10@hotmail.com  
Teléfono: 943123867

\***Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

\***Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



GLAD N° 04628

Firma del Experto Informante.

**DOCUMENTOS PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN A TRAVÉS DE JUICIO  
DE EXPERTOS**

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Señores: **Mg. Rosa Salazar Blanco**

Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante de pregrado de la UCV, en la sede Huaraz, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi investigación.

El título nombre de mi proyecto de investigación es: "Mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente.



Firma

Rupey Rodríguez, Diana Lidia  
DNI 46899526

## **DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES Y DIMENSIONES**

### **Variable 01**

TITULO: Calidad de atención

La totalidad de las características de una entidad. La propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor. (Turín, 2017).

#### **Dimensión de la variable 01:**

##### **Dimensión 1:** Fiabilidad:

Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable. (Zeithaml et al, 1990)

##### **Dimensión 2:** Capacidad de Respuesta:

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (Zeithaml et al, 1990)

**Dimensión 3:** Seguridad: Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza. (Zeithaml et al, 1990)

**Dimensión 4:** Empatía: Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes. (Zeithaml et al, 1990)

**Dimensión 5:** Elementos Tangibles: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación. (Zeithaml et al, 1990)

### **Variable 02:**

TITULO: Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan (Febres-Ramos & Mercado-Rey, 2020).

#### **Dimensiones de la variable 02:**

En cuanto a sus dimensiones, aunque se presentan algunos modelos buscando medir las dimensiones de la calidad, también es válido realizar un propio planteamiento acerca de las características que se requiere para medir la satisfacción del usuario.

Por lo que, al tratarse de la satisfacción por los servicios que presta una Municipalidad, en este caso, se realizó un planteamiento de dimensiones acerca de la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Mancos, para lo cual, se tuvo en cuenta lo planteado por la propia Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, el cual señala, que la gestión municipal comprende las actividades de prestación de servicios, otorgamiento de concesión, contrataciones y adquisiciones locales, actividad empresarial municipal y desarrollo económico local.

De acuerdo a la misma ley y a sus modificatorias, refiere que los gobiernos locales asumen las competencias y ejercen las funciones específicas, con carácter exclusivo o compartido. Entonces, las dimensiones de la satisfacción del usuario, adaptada de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972, quedó establecida de la siguiente manera:

**Dimensión 1:**

Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo: Nivel de satisfacción respecto a la organización del espacio físico que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 2:**

Satisfacción con los Servicios públicos locales: Nivel de satisfacción respecto a la gestión de los servicios públicos locales que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 3:**

Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente: Nivel de satisfacción respecto a la protección y conservación del ambiente que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 4:**

Satisfacción con el desarrollo y economía local: Nivel de satisfacción respecto al desarrollo y economía local que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 5:**

Satisfacción con la participación vecinal: Nivel de satisfacción respecto a la participación vecinal que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 6:**

Satisfacción con los servicios sociales locales: Nivel de satisfacción respecto a los servicios locales que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**Dimensión 7:**

Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas: Nivel de satisfacción respecto a la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas que realiza el Estado a través de los gobiernos locales en un período fiscal en el ámbito de su jurisdicción.

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

**Variable 01: Calidad de atención**

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de atención	Elementos tangibles	Equipos de apariencia moderna	Ordinal  Pésima calidad Calidad media Alta calidad
		Instalaciones físicas visualmente atractivas	
		Apariencia pulcra de los empleados	
		Elementos materiales visualmente atractivos	
	Fiabilidad	Promesa de cumplimiento en cierto tiempo	
		Sincero interés en solucionar el problema del usuario	
		Se realiza bien el servicio a la primera vez	
		Se concluye el servicio en el tiempo prometido	
	Capacidad de respuesta	Registro exento de errores	
		Comunicación del término de la realización del servicio	
		Servicio rápido	
		Disposición a ayudar	
	Seguridad	Disposición a responder las preguntas	
		Transmite confianza	
		Seguridad en los trámites	
		Amabilidad	
	Empatía	Conocimientos para responder preguntas	
Atención individualizada			
Horarios convenientes			
Atención personalizada			
	Preocupación por los intereses de los usuarios		
	Comprensión de necesidades		

**Variable 02: Satisfacción del usuario**

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo	Zonificación.	Ordinal  Insatisfecho Poco satisfecho Muy satisfecho
		Catastro urbano y rural.	
		Habilitación urbana.	
		Saneamiento físico legal de asentamientos humanos.	
		Acondicionamiento territorial.	
		Renovación urbana.	
		Infraestructura urbana o rural básica.	
		Vialidad.	
		Patrimonio histórico, cultural y paisajístico.	

Satisfacción con los Servicios públicos locales	Saneamiento ambiental, salubridad y salud.
	Tránsito, circulación y transporte público.
	Educación, cultura, deporte y recreación.
	Programas sociales, defensa y promoción de derechos ciudadanos.
	Seguridad ciudadana.
	Abastecimiento y comercialización de productos y servicios.
	Registros Civiles, en mérito a convenio suscrito con el Registro Nacional de Identificación y Estado Civil, conforme a ley.
	Promoción del desarrollo económico local para la generación de empleo.
	Establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos, bosques naturales, directamente o a través de concesiones.
	Otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional.
Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente	Formular, aprobar, ejecutar y monitorear los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático, en concordancia con las políticas, normas y planes regionales, sectoriales y nacionales.
	Proponer la creación de áreas de conservación ambiental.
	Promover la educación e investigación ambiental en su localidad e incentivar la participación ciudadana en todos sus niveles.
	Participar y apoyar a las comisiones ambientales regionales en el cumplimiento de sus funciones.
Satisfacción con el desarrollo y economía local	Coordinar con los diversos niveles de gobierno nacional, sectorial y regional, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental, en el marco del sistema nacional y regional de gestión ambiental.
	Planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local.
	Fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local.
	Promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana o rural.
	Fomento de la artesanía.
	Fomento del turismo local sostenible.
Satisfacción con la	Fomento de programas de desarrollo rural.
	Promover, apoyar y reglamentar la participación vecinal en el desarrollo local.

participación vecinal	Establecer instrumentos y procedimientos de fiscalización.
	Organizar los registros de organizaciones sociales y vecinales de su jurisdicción.
Satisfacción con los servicios sociales locales	Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social. 6.2.
	Administrar, organizar y ejecutar los programas locales de asistencia, protección y apoyo a la población en riesgo, y otros que coadyuven al desarrollo y bienestar de la población.
	Establecer canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales.
Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas	Difundir y promover los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor, propiciando espacios para su participación a nivel de instancias municipales.
	Promover programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo y crear programas de erradicación en coordinación con el gobierno regional.
	Promover convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas.



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

**"Mejorar la Calidad de Atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Mancos, 2022"**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>	
		Si	No	Si	No	Si	No
<b>Variable 1: Calidad de atención</b>							
<b>DIMENSIÓN 1</b>							
<b>Elementos tangibles</b>							
1	En la Municipalidad Distrital de Mancos los equipos son apariencia moderna	X		X		X	
2	En la Municipalidad Distrital de Mancos las instalaciones físicas son visualmente atractivas	X		X		X	
3	En la Municipalidad Distrital de Mancos la apariencia de los empleados es pulcra	X		X		X	
4	En la Municipalidad Distrital de Mancos los elementos materiales son visualmente atractivos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2</b>							
<b>Fiabilidad</b>							
5	En la Municipalidad Distrital de Mancos se realizan promesa que son cumplidas en cierto tiempo adecuado	X		X		X	
6	En la Municipalidad Distrital de Mancos se muestra un sincero interés en solucionar el problema del usuario	X		X		X	
7	En la Municipalidad Distrital de Mancos se realiza bien el servicio a la primera vez	X		X		X	
8	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda y concluye el servicio en el tiempo prometido	X		X		X	
9	En la Municipalidad Distrital de Mancos, los registros documentales que se realizan, no tienen errores	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>							
<b>Capacidad de respuesta</b>							
10	En la Municipalidad Distrital de Mancos se comunica adecuadamente el término de la realización del servicio	X		X		X	
11	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda el servicio al ciudadano de forma rápida	X		X		X	
12	En la Municipalidad Distrital de Mancos los empleados están siempre dispuestos a ayudar al usuario	X		X		X	
13	En la Municipalidad Distrital de Mancos, los empleados están siempre dispuestos a responder las preguntas que realiza el usuario	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4</b>							
<b>Seguridad</b>							
14	En la Municipalidad Distrital de Mancos se transmite confianza	X		X		X	
15	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda seguridad a los trámites que realiza el usuario	X		X		X	

16	En la Municipalidad Distrital de Mancos los empleados son muy amables.	X		X		X	
17	En la Municipalidad Distrital de Mancos los empleados tienen amplio conocimiento para responder preguntas que realiza el usuario	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Empatía</b>							
18	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda atención individualizada	X		X		X	
19	En la Municipalidad Distrital de Mancos los horarios de atención al usuario son convenientes	X		X		X	
20	En la Municipalidad Distrital de Mancos se brinda una atención personalizada al usuario	X		X		X	
21	En la Municipalidad Distrital de Mancos se nota preocupación por los intereses de los usuarios	X		X		X	
22	En la Municipalidad Distrital de Mancos hay comprensión por las necesidades de los usuarios	X		X		X	
<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>							
<b>DIMENSIÓN 1</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la Organización del espacio físico - Uso del suelo</b>							
1	Usted se encuentra satisfecho(a) con el proceso de zonificación en el distrito de Mancos.	X		X		X	
2	Usted se siente satisfecho(a) con el trabajo respecto al catastro urbano y rural que se realiza en el distrito de Mancos.	X		X		X	
3	Usted se siente satisfecho(a) con las habilitaciones urbanas en la Municipalidad distrital de Mancos	X		X		X	
4	Usted se siente satisfecho(a) con el saneamiento físico legal en la Municipalidad distrital de Mancos	X		X		X	
5	Usted se encuentra satisfecho(a) con el acondicionamiento territorial en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
6	Usted se encuentra satisfecho(a) con la renovación urbana (identificación de partes de la ciudad que no están siendo debidamente utilizadas) en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
7	Usted se encuentra satisfecho(a) con la infraestructura urbana y rural básica que realiza la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
8	Usted se encuentra satisfecho(a) con la viabilidad de los espacios físicos y el uso de los suelos en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
9	Usted se encuentra satisfecho(a) con la gestión del patrimonio histórico, cultural y paisajístico en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con los Servicios públicos locales</b>							
10	Usted está satisfecho(a) con el saneamiento ambiental salubridad y salud en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
11	Usted está satisfecho(a) con la gestión del tránsito, circulación y transporte público en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X			

12	Usted está satisfecho(a) con la gestión de la educación, cultura, deporte y recreación en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
13	Usted está satisfecho(a) con los programas sociales, la defensa y promoción de derechos ciudadanos en la Municipalidad Distrital de San Marcos	X		X		X	
14	Usted se encuentra satisfecho(a) con la seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
15	Usted está satisfecho(a) con la gestión del abastecimiento y comercialización de productos y servicios en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
16	Usted se encuentra satisfecho(a) con la gestión de los registros civiles en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
17	Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción del desarrollo económico local para la generación del empleo en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
18	Usted se siente satisfecho(a) con el establecimiento, conservación y administración de parques zonales, parques zoológicos, jardines botánicos y bosques naturales en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
19	Usted se siente satisfecho(a) con otros servicios públicos no reservados a entidades de carácter regional o nacional de la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente</b>							
20	Usted se siente satisfecho(a) con la formulación, aprobación, ejecución y monitoreo de los planes y políticas locales en materia ambiental y frente al cambio climático en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
21	Usted se siente satisfecho(a) con la proposición de creación de áreas de conservación ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
22	Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción de la educación e investigación ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
23	Usted está satisfecho(a) con la participación y apoyo a las comisiones ambientales regionales en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
24	Usted está satisfecho(a) con la coordinación con los diversos niveles de gobierno, la correcta aplicación local de los instrumentos de planeamiento y de gestión ambiental en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la Protección y conservación del ambiente</b>							
25	Usted se siente satisfecho(a) con el planeamiento y dotación de infraestructura para el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Mancos.		X	X			X
26	Usted está satisfecho(a) con el fomento de las inversiones privadas en proyectos de interés local en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	X

27	Usted se encuentra satisfecho(a) con la promoción de la generación de empleo y el desarrollo de la micro y pequeña empresa urbana y rural en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	X
28	Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento de la artesanía en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	X
29	Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento del turismo local sostenible en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	X
30	Usted se encuentra satisfecho(a) con el fomento de programas de desarrollo rural en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	X
<b>DIMENSIÓN 5</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la participación vecinal</b>							
31	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción, apoyo y reglamentación de la participación vecinal en el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Mancos.	X		X		X	
32	Usted se encuentra satisfecho(a) con el establecimiento de instrumentos y procedimientos de fiscalización en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
33	Usted se siente satisfecho(a) con la organización de registros de organizaciones sociales y vecinales en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 6</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con los servicios sociales locales</b>							
34	Usted se siente satisfecho(a) con la administración, organización y ejecución de los programas locales de lucha contra la pobreza y desarrollo social en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
35	Usted se encuentra satisfecho(a) con la administración, organización y ejecución de los programas locales de asistencia y apoyo a la población en riesgo en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
36	Usted se encuentra satisfecho(a) con el establecimiento de canales de concertación entre los vecinos y los programas sociales en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
37	Usted se encuentra satisfecho(a) con la difusión y promoción de los derechos del niño, del adolescente, de la mujer y del adulto mayor en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 7</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
<b>Satisfacción con la prevención, rehabilitación y lucha contra el consumo de drogas</b>							
38	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción de programas de prevención y rehabilitación en los casos de consumo de drogas y alcoholismo en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	
39	Usted se siente satisfecho(a) con la promoción de convenios de cooperación internacional para la implementación de programas de erradicación del consumo ilegal de drogas en la Municipalidad Distrital de Mancos	X		X		X	



## Anexo 6: Confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

Confiabilidad de la variable calidad de atención

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.908	22

El índice de confiabilidad mediante el método de Alfa de Cronbach, arroja como resultado 0.908, resultado ser altamente confiable, realizado a una muestra piloto de 15 encuestados.

Base de datos de la encuesta piloto:

Enc	Ítems																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	2	2	3	2	1	2	2	2	3	4	2	2	1	2	1	1	2	3	3	1	1	4
2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	5	5	2	1	2	1	4	5	3	3	1	1	1
3	5	4	2	4	5	2	4	4	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3
4	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
5	4	3	1	2	4	3	3	4	2	5	3	5	1	5	4	3	4	1	1	5	4	4
6	1	5	1	4	4	1	4	3	2	4	3	5	2	1	5	3	1	2	3	2	2	4
7	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
8	1	1	3	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2
9	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5
10	1	3	4	3	2	5	2	3	3	4	4	4	5	2	2	5	3	1	1	1	1	3
11	5	1	4	2	5	5	1	5	4	2	3	5	3	4	4	1	1	4	3	4	1	3
12	2	3	5	2	1	2	4	2	5	4	4	2	2	4	1	2	1	5	5	2	4	4
13	4	5	1	4	2	5	5	1	4	2	4	3	1	4	3	2	2	3	3	3	2	2
14	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	1	1	2	3
15	1	1	4	1	5	5	4	1	1	4	5	2	1	5	5	1	5	2	2	5	5	1

## Confiabilidad de la variable satisfacción del usuario

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.958	39

El índice de confiabilidad mediante el método de Alfa de Cronbach, arroja como resultado 0.958, resultado ser altamente confiable, realizado a una muestra piloto de 15 encuestados.

Base de datos de la encuesta piloto:

	Ítems																																								
Enc	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39		
1	1	2	2	2	1	2	2	2	3	1	2	1	2	3	3	1	1	2	3	1	2	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	1	1	2	1	4		
2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	2	3	3	1	1	2	3	2	2	3	1	1	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2	1	4	5	1	1			
3	5	2	4	4	5	2	4	4	5	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	2	3	4	4	4	4	5	4	5	3	3	4	4	5	5	5	5	4	3		
4	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
5	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	5	4	4	2	1	5	4	4	2	4	3	1	5	4	3	4	2	4	2	3	1	5	4	5	4	3	4	4	4		
6	4	1	4	3	4	1	4	3	2	4	1	5	3	2	3	2	2	3	2	4	1	3	2	2	4	3	2	3	2	4	3	2	2	1	5	3	1	2	4		
7	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
8	1	1	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	3	2	1	2	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2		
9	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5		
10	2	5	2	3	2	5	2	3	3	2	2	2	3	3	1	1	1	3	3	2	5	1	1	1	2	3	3	3	3	5	1	1	1	2	2	5	3	1	3		
11	5	5	1	5	5	5	1	5	4	5	4	4	5	4	3	4	1	5	4	5	5	3	4	1	1	5	4	5	4	3	3	4	1	4	4	1	1	1	3		
12	1	2	4	2	1	2	4	2	5	1	4	1	2	5	5	2	4	2	5	1	2	5	2	4	4	2	5	2	5	5	5	2	4	4	1	2	1	4	4		
13	2	5	5	1	2	5	5	1	4	2	4	3	1	4	3	3	2	1	4	2	5	3	3	2	5	1	4	1	4	5	3	3	2	4	3	2	2	2	2		
14	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	5	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	3
15	5	5	4	1	5	5	4	1	1	5	5	5	1	1	2	5	5	1	1	5	5	2	5	5	4	1	1	1	1	2	2	5	5	5	5	5	5	1	5	5	1

