



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción de la población
de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Quesquen Salinas, Milagritos Mayte (orcid.org/0000-0002-9987-671X)

ASESOR:

Dr. Espinoza de la Cruz, Manuel Antonio (orcid.org/0000-0001-6290-4484)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHIMBOTE – PERÚ

2022

Dedicatoria

El presente trabajo de investigación lo dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mis padres, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ustedes he logrado llegar hasta aquí y convertirme en una profesional. A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.
Milagritos Mayte Quesquén Salinas.

Agradecimiento

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

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me han inculcado.

Agradezco a mis docentes de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de mi profesión, de manera especial, al Dr. Manuel Antonio Espinoza de la Cruz, tutor de mi informe de investigación quien ha guiado con su paciencia, y su rectitud como docente.

Milagritos Mayte Quesquén Salinas.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras.....	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5. Procedimientos.....	15
3.6. Método de análisis de datos.....	15
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS.....	17
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	39
VII. RECOMENDACIONES	41
REFERENCIAS	42
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1 Estadístico de relación entre calidad de Servicio y satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.....	17
Tabla 2 Estadístico de la intensidad de relación entre calidad de servicio y satisfacción de la población de la MPS 2022.	18
Tabla 3 Estadístico sobre la direccionalidad de la relación de la calidad de servicio y satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2022.	19
Tabla 4 Nivel de calidad de servicio de la MPS Chimbote 2022.	20
Tabla 5 Distribución de frecuencias por dimensiones de calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2022.....	21
Tabla 6 Nivel de satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2022.....	23
Tabla 7 Distribución de frecuencias por dimensiones de satisfacción de la población de la MPS, Chimbote 2022.....	24
Tabla 8 Coeficiente de correlación entre la variable satisfacción de la población y las dimensiones de la variable calidad de servicio	26
Tabla 9 Coeficiente de correlación entre la fiabilidad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.....	28
Tabla 10 Coeficiente de correlación relación entre la sensibilidad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.	29
Tabla 11 Coeficiente de correlación entre la empatía y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.....	30
Tabla 12 Coeficiente de correlación entre la seguridad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.....	31
Tabla 13 Coeficiente de correlación entre los bienes tangibles y la variable satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2021.	32

Índice de gráficos y figuras

Figura 1 Nivel de calidad de servicio de la MPS Chimbote 2022.	20
Figura 2 Distribución de frecuencias por dimensiones de calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2022.....	21
Figura 3 Nivel de satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2022.	23
Figura 4 Distribución de frecuencias por dimensiones de satisfacción de la población de la MPS, Chimbote 2022.	24
Figura 5 Coeficiente de correlación relación entre la fiabilidad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.	28
Figura 6 Coeficiente de correlación relación entre la sensibilidad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.	29
Figura 7 Coeficiente de correlación relación entre la Empatía y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.	30
Figura 8 Coeficiente de correlación entre la Seguridad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2021.....	31
Figura 9 Coeficiente de correlación entre los bienes tangibles y la variable satisfacción la población de la MPS Chimbote 2022.....	32

Resumen

El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal determinar el efecto entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022. El tipo de investigación fue aplicada, diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, el nivel de investigación fue correlacional, las variables cualitativas, se utilizó criterios de inclusión y exclusión para delimitar la población con muestreo probabilístico, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario constituido por 33 ítems, obteniendo un 0,950 de confiabilidad según el Alfa de Cronbach. Los resultados revelaron a través un Rho de Spearman de 0,881, que existe una correlación positiva buena con un p valor igual a 0,000 ($p\text{-valor} \leq 0.05$), entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de los pobladores de la MPS de Chimbote. En sus resultados la calidad de servicio está en un nivel medio con 70%, al igual que la satisfacción del usuario con un nivel medio de 45%. En conclusión, se afirmó que la relación entre ambas variables es significativa, es decir a medida que exista una buena calidad en el servicio que brinda la municipalidad, es probable la existencia de una buena satisfacción de la población.

Palabras clave: calidad de servicio, satisfacción, gestión, usuarios.

Abstract

The main objective of the research work was to determine the effect between quality of service and user satisfaction of the Provincial Municipality of Santa Chimbote 2022. The type of research was applied, non-experimental cross-sectional design, quantitative approach, the level of research was correlational, the qualitative variables, inclusion and exclusion criteria were used to delimit the population with probabilistic sampling, the technique was the survey and the instrument was the questionnaire consisting of 33 items, obtaining a reliability of 0.950 according to Cronbach's Alpha. The results revealed through a Spearman's rho of 0.881, that there is a good positive correlation with a p value equal to 0.000 ($p\text{-value} \leq 0.05$), between the quality of service and user satisfaction of the residents of the MPS of Chimbote. In its results, the quality of service is at an average level with 70%, as well as user satisfaction with an average level of 45%. In conclusion, it was stated that the relationship between both variables is significant, that is, as long as there is a good quality in the service provided by the municipality, the existence of a good satisfaction of the population is likely.

Keywords: service quality, satisfaction, management, users.

I. INTRODUCCIÓN

Tomando en cuenta el transcurso de estos años, en el mundo empresarial las organizaciones ya sea pública o privada han entendido que los clientes y/o usuarios son de vital importancia, debido a que hoy en día forman parte de la toma de decisiones para las mejoras que quieran realizar a corto, mediano o largo plazo. Al presente los clientes o usuarios saben lo que quieren, exigen un mejor trato e indican sus normas para así llegar al punto de sentirse complacido con el trato que se les brinda.

Lo mencionado en el párrafo anterior hace énfasis a la calidad de servicio, ya que es un término que se aplica a nivel internacional para poder evaluar el grado de satisfacción que se les está otorgando al cliente o usuario. Se entiende que como calidad de servicio la empresa e institución va a resolver necesidades y cumplirá con los objetivos de los clientes o usuarios.

En el contexto internacional, en Chile cuentan con 345 municipalidades las cuales son gestionadas por un alcalde que se eligen cada 4 años, en una encuesta realizada a la población en el año 2012 sobre la institución que es capaz y muestra disposición en ayudar a solucionar problemas de calidad de vida mencionaron en sus respuestas a la municipalidad como en segundo lugar, asimismo en el año 2019 se volvió a realizar la encuesta después de la crisis social por la que atravesó el país, el 34% de los encuestados ubicó otra vez en segundo lugar a los municipios, quedando en primer lugar el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH). Entre otras razones se debe a las limitaciones que presentan los municipios de Chile, una de ellas son la creación de políticas públicas que disienten de la realidad local y se traspa para ejecutarlas sin los recursos necesarios. Es decir, hay una gestión centralizada donde no existe coordinación con los otros niveles del estado, por lo tanto, las municipalidades se manifiestan debilitadas frente a otros organismos estatales (Centro de Políticas Públicas UC, 2022).

A nivel nacional, en el Perú estamos conformados por muchos organismos públicos, según la INEI (2021) nos indica que el Perú cuenta con 196 Municipalidades Provinciales y estas cada día forman una relación con los clientes o usuarios, cada uno de estos municipios provinciales tiene que trabajar de la mano con la población resolviendo los problemas que se presenten en el día a día. Sin embargo, la realidad establece lo opuesto, así lo comunica un informe publicado en

el diario Gestión, en el que relata la ineficiencia de la municipalidad por su escasa capacidad de ejecución de las municipalidades para recaudar sus propios recursos. Asimismo, según datos del Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) en el 2020 a nivel local, no lograron ejecutar S/3,970 millones de soles aproximadamente y S/1,170 millones en gobiernos regionales, esto significa que el 40% del dinero presupuestado no se utilizó para la realización de obras públicas, sino para otros destinos como remuneraciones o el levantamiento de monumentos innecesarios, entre otros aspectos. En el 2019 el 43% de recursos provino del gobierno nacional, su segunda fuente de ingresos fueron los pasivos o deudas y el tercero recién producto de ingresos propios. Otra cuestión que ahonda el problema, es el informe dado por la INEI respecto a la gestión de municipalidades, en la que establece que el 94% necesita intensificar los conocimientos y capacidades de sus colaboradores en cuestiones como programa de incentivos para mejorar la gestión, procesos administrativos, entre otros (Gestión, 2021).

En la región Ancash la MPS específicamente en la ciudad de Chimbote los problemas vienen directamente de las distintas instituciones que la conforman: la Defensoría Municipal del Niño y el Adolescente, conocido como la DEMUNA, salud, desarrollo económico, participación vecinal, gobierno digital, registro civil, limpieza pública, seguridad ciudadana, desarrollo de la sociedad, administración y finanzas, obras públicas y desarrollo urbano. Por lo tanto, se reconocieron problemas como: la demora en la recepción de documentos, realizar pagos, solicitar información, la mala actitud de algunos de los colaboradores municipales a la hora de brindar atención al usuario, errores de redacción en los documentos solicitados por el usuario por ende genera un retraso, puesto que al detectar el usuario dicho error se tiene que hacer las correcciones pertinentes y eso genera demora y molestia en los usuarios Chimbotanos.

Por consiguiente, los problemas que se determinaron se deben a causas como: falta de interés de los colaboradores, la falta de capacitaciones de acuerdo a sus áreas de desempeño, la ausencia de algunos colaboradores en su área de trabajo, etc. En contexto si todos estos problemas persisten habrá un aumento de quejas, usuarios descontentos con atención recibida, etc., al punto de que los pobladores soliciten el libro de reclamaciones. Debido a todo lo mencionado la problemática a

resolver es ¿Cuál es el efecto de la calidad de servicio en la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022?

La construcción de este estudio, se pone en marcha por las inminentes quejas de los ciudadanos Chimbotanos que reclaman un mejor servicio de parte de la municipalidad. Así mismo tenemos entendido que este proyecto de investigación tiene aspectos que van a beneficiar a la sociedad y permitirán que la municipalidad mejore. Este proyecto de investigación se justifica por los siguientes aportes:

Justificación metodológica, el proyecto de investigación aporato instrumentos de recaudación de datos a través de encuestas que son necesarios para identificar los problemas escondidos y realizar mejoras; Justificación práctica, con esta investigación se pudo analizar cada problema que tienen las municipalidades y brindar soluciones para que la población se sienta satisfecha. Esta investigación fue un aporte importante para las autoridades municipales, para que eviten cualquier proceso que pueda ocasionar algún problema y ayudar a estudiantes que deseen investigar tal vez algo más específico con respecto a los servicios que las municipalidades brindan; Justificación social, con el aporte que brinda nuestro proyecto de investigación es de gran ayuda para la población porque identifíco la realidad en que viven y cómo ellos enfrentan estos problemas, esto incluso hace que la misma población ayude con la busca de soluciones para que así puedan estén satisfechos y tranquilos.

El objetivo general de la tesis de investigación consistió en determinar el efecto entre calidad de servicio y la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022. Y los objetivos específicos son los siguientes:

a) Determinar el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022. b) Determinar el nivel de satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022. c) Determinar la relación entre la satisfacción de la población con las dimensiones de la variable calidad de servicio.

Como hipótesis tenemos las siguientes: H_i : Existe un impacto positivo en la calidad de servicio y satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2021 y H_o : No existe un impacto positivo en la calidad de servicio y satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Los trabajos previos sobre este estudio tuvieron en cuenta el marco, internacional, nacional y local relacionados con las variables de este informe de investigación. En los antecedentes a nivel internacional está Arias (2019) en su investigación “Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos – Quito”, su objetivo fue plantear un proyecto para optimizar el grado de la calidad de la prestación de atención y servicio, así como la satisfacción de los usuarios del GADM-S. La cual se realizó bajo la metodología cuantitativa. La población fue de 400, con una muestra de 196 usuarios a los que fueron encuestados, de los cuales se obtuvo que el 95% indicaron que la calidad de servicio no fue según sus expectativas, el 61% dicen que no se sienten satisfechos. En conclusión, los consumidores están insatisfechos con la calidad de asistencia que procura el GADM-S ya que los impuestos son elevados, no existe un lugar para realizar sus reclamos y/o sugerencias, etc.

Cordero (2017) en su informe de titulación “La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”, el propósito de la tesis buscó reforzar la calidad de asistencia ejecutando un plan de acción que ayude a optimizar la atención al poblador y su nivel de calidad de atención en el Municipio. La cual se realizó bajo un enfoque cuantitativo. La población fue de 144076 con una muestra de 322 personas a las cuales se le aplicaron las encuestas, se obtuvo que la calidad de servicio brindado a las personas que la consumen es mala, en consecuencia, solo el 32.61% respondieron que no cumplen con sus expectativas. El autor concluyó un bajo nivel de motivación de sus empleados, el trato tanto del colaborador y usuario no son las adecuadas, también se identificó que existe una mala organización por lo que esto se ve reflejado en la mala calidad de servicio prestado y complacencia que percibe el individuo consumidor.

Gancino (2018) en su investigación “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Universidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato - Ecuador”, su objetivo es establecer vínculo entre calidad de servicio y agrado del individuo consumidor de la Dirección de Tránsito y Transporte. Se realizó bajo una

dirección cuantitativa con una modalidad de nivel descriptivo-correlacional. La población la conformaron los usuarios que inscribieron su automóvil en la Unidad de Matriculación 2019 los cuales fueron 25754 usuarios obteniéndose de este total una porción identificada como muestra de 379 a los cuales se les aplicó las encuestas, se extrajo que el 64.12% dicen que no se perciben agradados con la calidad del asistencia recibida durante la inscripción de su vehículo y para satisfacción del usuario el 63.33% dicen que se encuentran insatisfechos con el nivel de satisfacción general. El autor concluye que SERVQUAL tiene relevancia en su uso para estudiar la calidad, del cuestionario aplicado obtuvimos que lo que el cliente espera tienen una correlación positiva de 0.652 y para satisfacción del cliente se obtuvo que tiene una correspondencia de 0.681, lo que se puede deducir es que el modelo ACSI dio resultados negativos a las dimensiones aplicadas.

A nivel nacional en Lima el autor González (2017) en su informe investigativo “Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja – Lima”, su objetivo es señalar la simetría entre calidad y satisfacción del habitante del municipio en estudio. La cual se ejecutó bajo la metodología hipotética deductiva. La población fueron los pobladores que fueron a realizar algún trámite o servicio de los cuales se extrajo una muestra de 375 ciudadanos a quienes se les aplicó las encuestas, se obtuvieron como hallazgos para calidad de servicio el 87.20% dicen que es buena y para satisfacción del usuario el 89.3% respondieron que es buena, es decir están satisfechos con el Municipio de San Borja. El investigador concluye que la dependencia entre las variables indagadas es de valor positivo o si existe, con un valor de analogía moderado positivo de Rho de 0.550, que permite desechar la hipótesis nula quedando como posibilidad la hipótesis alterna.

Veliz (2019) en su trabajo de indagación “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén”, su propósito se encargó de señalar la conexión o correlación de la satisfacción con la calidad que ofrece en su atención la Municipalidad de Pomahuaca. El estudio se realizó bajo el tipo descriptivo. La población fue de 6649 con una muestra de 135 usuarios a los cuales fueron encuestados respectivamente, y se obtuvo el 64.4% manifiesta que calidad de servicio es baja con respecto a capacidad de respuesta y el 61.5% respondieron que su satisfacción es baja con respecto a confianza. El autor recapitula que se

encontró un alto nivel entre las dos variables investigadas, ya que la satisfacción depende de la eficacia de servicio que promete el equipo de empleados del Municipio de Pomahuaca.

Maguiña (2018) en su proyecto “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana – Lima”, su propósito estuvo considerado por delimitar la conexión entre la calidad de asistencia y la satisfacción de los individuos. Enfocado bajo un diseño descriptivo-correlacional. La población estuvo compuesta por 350 moradores abstrayendo una muestra de 183 moradores a quienes le realizaron la encuesta, dado los datos se pudo obtener que el 61.2% de los usuarios dicen que la calidad de servicio se posiciona en un medio nivel y el 48.1% dicen que la satisfacción que perciben es de nivel medio. El autor finaliza argumentado que los datos posibilitaron admitir que hay una correspondencia importante entre calidad de servicio entregada por el municipio y la satisfacción de los moradores consumidores, con una correlación de 0.721 según el valor de Rho de Spearman con una analogía significativa y positiva.

A nivel local, Gutiérrez (2017) en su estudio de nombre “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote”, tuvo como finalidad establecer la correspondencia entre la eficacia de atención brindada y satisfacción del individuo consumidor de los campos deportivos administrados por el municipio Chimbotano. La población fue de 1160 con una muestra de 289 los cuales fueron encuestados, de los cuales se pudo obtener que el 79.6% indican que el servicio brindado y su calidad se torna regular, el valor porcentual respecto a la satisfacción del usuario fue de 64% demostrando que están medianamente satisfechos. El autor concluye que la analogía de las variables es fuerte y positiva.

Bernuy y Meza (2019) en su informe de análisis “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma”, planteó identificar la analogía que pueda darse entre calidad de asistencia y la satisfacción de los moradores del municipio. Se realizó bajo el enfoque cuantitativo, la población fue de 23336 con una muestra de 378, los cuales fueron encuestados, se obtuvo que 35.7% dice que la calidad de servicio es buena, el 36.2% dice que la satisfacción es buena con respecto al municipio Casmeño. Los autores concluyeron que, si existe una relación de lo planteado por los investigadores, debido a que el

coeficiente correlación demuestra una valorización de 0.680 siguiendo los datos brindados por el estadístico Rho de Spearman, resultando positiva, por ello se desestima la H_0 .

Torres (2020) realizó su informe de titulación denominado “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash”, expusieron en identificar la correspondencia que existe entre el nivel de servicio brindado y la satisfacción del usuario. Su enfoque es cuantitativo. La población es de 100 con una muestra de 80 que fueron encuestados. La variable calidad de servicio el 63.7% dicen que tienen un nivel alto y en satisfacción del usuario el 60% dice lo mismo. Los investigadores concluyeron la correlación en forma moderada positiva, puesto que el valor de Rho es de 0.700 con una significancia igual a 0.000, que es menor 0.05.

Como investigadora considero que es necesario explicar el concepto de calidad Torres y Luna (2017) nos indica que “la calidad constituye una de las variables de decisión más relevantes de los compradores para elegir entre bienes y servicios en mercados competitivos, por lo que representa a la vez un factor estratégico para ubicar a las empresas en una posición competitiva favorable” (p. 1271). Por lo tanto, es entendido que la calidad tiene que formar parte del servicio que es entregado al individuo consumidor, debido a que las personas tienen considerado en mente que la calidad ya está presente y no lo ven como un tema nuevo que recién se está incorporando.

Teniendo más claro el concepto de calidad nos sumergimos a una de las variables de este proyecto de investigación que nos manifiesta los siguiente: Zeithaml et al., (2006) como se citó en Dias et al., (2019) indica que “la calidad de servicio es un proceso mediante el cual los clientes comparan con estándares ideales o simplemente calificar sus percepciones de la calidad de una serie de atributos para un producto o servicio” (p. 49). Al desarrollar la calidad de servicios, Sarmiento y Paredes (2019), hacen referencia a que “se propicia la implementación de estrategias organizacionales que generen un clima donde el usuario interno al interactuar sienta que es parte de una institución” (p. 96).

Con el pasar de los años la tecnología muestra más presencia en diferentes campos, los clientes y/o usuarios han empezado hacer mucho uso de los servicios electrónicos y estas también forman parte de si obtienen un servicio de calidad, Ali

et al., (2021) hace mención de que “a medida que los clientes evalúan otros servicios, también evalúan los servicios electrónicos y sus actuaciones. Por lo tanto, la calidad del servicio electrónico es la evaluación del consumidor y juicio de servicios en mercados virtuales y ciberespacio” (p. 149).

Considero que todo servicio público tiene que ser bien realizado, otorgando confianza, comprensión y siempre atenderles con la mejor actitud, porque todos pasamos en varios momentos de nuestra vida obteniendo servicios y en otros casos podemos ser quienes entregan el servicio.

Teniendo en consideración al modelo SERVQUAL, que fue creado en 1988 por Parasuraman, Zeithaml y Berry quienes dictan que la calidad de servicio depende de la percepción del cliente. Además, los autores aseveran que, esto se refleja en la diferencia que hay entre lo que espera el usuario y lo que finalmente percibe después de usar el servicio, el resultado de esta diferencia servirá para medir la calidad de servicio. Asimismo, enfatizan en la importancia de evaluar la calidad de servicio a partir del análisis gap, que lleva un orden de numeración, es decir, el gap 1 tiene que ver con la percepción del consumidor respecto al producto que quiere adquirir y lo que el vendedor supone que percibe el consumidor, el gap 2 resulta del contraste entre la percepción del vendedor y las normativas de calidad existentes, el gap 3 es el resultado de la diferencia entre la determinación de normas de calidad y el servicio prestado, el gap 4 tiene que ver con la diferencia entre lo que se comunica sobre la calidad de servicio a entregar y el servicio verdaderamente entregado, finalmente, el gap 5 surge de la diferenciación entre percepción y expectativa. En definitiva, la suma del gap numerados del 1 al 4 será igual al gap 5. Las dimensiones que proponen los autores del servqual son la empatía, tangibilidad, seguridad, confiabilidad y responsabilidad (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991).

Con respecto a la importancia de la calidad de servicio, López (2013) como se citó en Vera (2021) declara que “los distintos servicios que se dan a conocer y son brindados a los clientes, se han ido optimizando y desarrollando paulatinamente en relación al aumento de la competencia, incrementando los bienes que sustituyen a los productos ya reconocidos que se van originando en los mercados competitivos, originando que el comprador tenga mayores alternativas de seleccionar a qué compañía o establecimiento va a requerir para satisfacer sus necesidades; es por

eso en función a lo mencionado siempre será fundamental perfeccionar la calidad de servicio que se ofrece, haciendo que el cliente se sienta satisfecho” (p. 30). Los autores Wu y cheng (2013) citado en Uslu (2020) manifiestan que “La condición más importante para aumentar la calidad del servicio es determinar las expectativas de los clientes” (p. 24). Es necesario considerar lo mencionado por Almeida et al., (2018) nos indica que “las organizaciones de servicios siempre deben buscar comprender a los clientes, identificar qué consideran "valor", conocer sus necesidades, y satisfacerlos de la mejor manera posible” (p. 3). Sin embargo, es importante tener en cuenta lo que Lucyann (2021) nos indica que “para ofrecer valor, una empresa necesita tener inteligencia de mercado sobre las necesidades y deseos de los clientes. Sin embargo, estas necesidades siguen cambiando y, a veces, las empresas pueden no articular las necesidades cambiantes de los consumidores” (p. 3).

La búsqueda de las dimensiones que caracterizan la calidad de servicio permitió medir la calidad de servicio que ofrece la MPS, “existen cinco dimensiones para medir la calidad del servicio que son: Fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía, elementos tangibles” (Zeithaml et al., 2009 como se citó en Yucra y Sánchez, 2019, pp 43 – 44). Así mismo, Alcas et al., (2019) considera que “el disponer de indicadores que muestren el grado de la calidad de servicio ofrecida en cualquier organización es una tarea trascendental debido a que por medio de eso se van a poder evaluar los procesos de mejora continua en el futuro” (p. 243).

Como lo realizado con la variable anterior, en este caso también se realizó de la misma forma, explicando primero el concepto de satisfacción que fue obtenido por distintos autores tales como: Abenoza y Sucilio (2017) citado en Cordera et al. (2018) dicen que “la satisfacción del usuario puede definirse como el cumplimiento de las expectativas del usuario mediante un bien o servicio” (p. 84). Mientras que para Mishima et al. (2010) citado en Souza et al. (2018) “La satisfacción del usuario representa un poderoso indicador. Saber cómo los usuarios evalúan la atención brindada es fundamental para repensar prácticas profesionales y cómo se organizan los servicios” (p. 3).

Definiendo las dimensiones otorgadas por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1991) de la calidad de servicio: a) la tangibilidad, se refiere a la parte del servicio que

únicamente se puede sentir, b) la seguridad, es la confianza, el sentirse fuera de riesgo que perciben los usuarios consumidores respecto a la empresa, c) la capacidad de respuesta, es la predisposición y disponibilidad de los usuarios para responder quejas y solucionarlas de forma óptima, considerando el trato amable en todo momento para con el cliente, d) la fiabilidad, es la eficacia para actuar en cada fase del proceso de atención al usuario, e) la empatía, responde al trato social que se le da al usuario, entendiendo y respondiendo ante sus deseos de compra para generar una experiencia grata en el proceso de adquisición de un producto o servicio.

Por otro lado, Dias et al. (2019) En cuanto a la satisfacción del servicio, los resultados destacaron la importancia de la impresión general de los clientes sobre la inferioridad o superioridad de los servicios prestados. Esta impresión general parecía estar asociado al compromiso de la dirección de Implementar iniciativas de calidad en la etapa de entrada, y con la interacción de los clientes, interacciones personales con el personal durante la etapa de rendimiento (p. 54)

Las perspectivas de los clientes llegan a estar tan marcada, que cuando van a un lugar por primera vez y reciben un mal servicio ya no vuelven y no es culpa del cliente que tenga ese tipo de perspectivas, sin embargo, al no cumplir con las necesidades que tenía el cliente y/o usuario fomenta una mala imagen a la organización.

Se hace énfasis en que el siguiente párrafo donde se explica el concepto de satisfacción al usuario por algunos autores como: Hoffman y Bateson (2002) citado en Carreazo (2018) consideran que “la satisfacción del usuario está basada en las percepciones sobre la calidad de servicios que este se fue formando en experiencias pasadas”. (p. 26); para Febres y Mercado (2020) el agrado del usuario es un “indicador de calidad de atención, conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar las falencias y reafirmar fortalezas” (p. 397).

En la MPS, de la ciudad de Chimbote los habitantes manifiestan insatisfacción, volviéndose un problema constante sin resolver. Así mismo, se entiende que cada 4 años que se realizan las elecciones municipales siempre se les promete lo mejor a la población, provocando mayores expectativas con el nuevo gobierno.

Por lo tanto, sabemos la gran importancia de la calidad de prestación y complacencia al usuario generando que ambos vayan de la mano, es decir, no

puede completarse una sin la otra. Es por ello que Israel (2011) citado en Paiva (2018) nos expone que “la calidad del servicio y la satisfacción del usuario están relacionadas, ya que: si se brinda un servicio confiable, satisfactorio, ético y oportuno para el cliente, la calidad del servicio se mejora y se traduce en usuarios satisfechos porque perciben más valor en los servicios que reciben” (p. 42).

Para esta investigación que se está realizando es necesario medir la variable “satisfacción del usuario” ya que esta va de la mano con la variable “calidad de servicio” por eso se consideró el modelo ACSI que se creó en 1994 para contar la satisfacción de los bienes y servicios de los civiles de América del Norte. También expresa los siguientes componentes: expectativa del cliente, calidad percibida, valor percibido, fidelidad del cliente” (Carrasco, 2013, como se citó en Bernuy y Meza, 2019, pp. 13 - 14). Para el autor Sari et al., (2020) nos dice que la satisfacción se define como la medida en que los usuarios creen que cada característica de la aplicación cumple la satisfacción esperada (p. 4).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

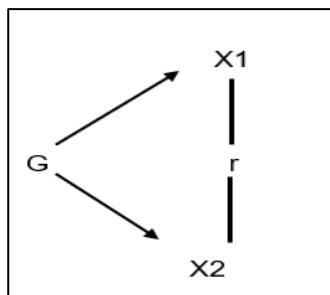
3.1.1 Tipo de Investigación

El tipo de investigación fue aplicada. Mejía et al. (2018) sostienen que una investigación aplicada hace uso de conocimientos o teorías de otros autores para dar solución a un problema específico que está en investigación. Este estudio indagó circunstancias ocurridas en la realidad de la empresa en estudio para encontrar alternativas de solución que respondan a la problemática establecida haciendo uso de información teórica de diferentes autores.

3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio tuvo un diseño no experimental, correlacional ya que midió el grado de correlación y describió la incidencia entre ambas variables. Hernández et al. (2014) mencionan que es no experimental cuando el investigador puntualiza las situaciones tal como se observan sin vulnerar o alterar en las variables en estudio. Además, fue un estudio transaccional porque midió las variables en un momento determinado y una sola vez. Asimismo, Hernández et al. (2014) refieren que el diseño de circunstancia transversal es porque los datos se compendian en un solo momento.

Diseño de estudio



e estableció que: M= muestra

r= relación entre las variables

X1= variable 1: calidad de servicio

X2= variable 2: satisfacción de la población

3.2. Variables y Operacionalización

Las variables del informe de investigación determinados por la calidad de servicio y su efecto en la satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2022 se operacionalizan de la siguiente manera:

Variable independiente: Calidad de servicio

Definición conceptual: Según Morocho (2019) admite que “la calidad de servicio es el conjunto de aspectos que una empresa busca integrar de forma constante en sus productos o servicios para satisfacer al cliente mediante el entendimiento y comprensión de sus necesidades y expectativas” (p.22)

Definición Operacional: Calidad de servicio es lo que marca la diferencia a una organización de otra ya que los clientes además de sentirse atraídos por el producto o servicio que se le promete encuentran satisfacción en la atención que reciben por parte de esa organización.

Dimensiones: estuvo medida por las dimensiones representativas de la variable: fiabilidad, sensibilidad, empatía, elementos tangibles y seguridad.

Escala de medición: fue de escala ordinal.

Variable dependiente: Satisfacción de la población

Definición conceptual: Según Rivera (2018) nos menciona que “la satisfacción del cliente puede llegar a ser entendida como la diferencia existente entre las expectativas y las percepciones que puede llegar a tener el cliente antes y después de adquirir un producto o servicio. Es decir, la satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que tiene antes de recibir un producto o servicio se cumplen” (p. 30).

Definición Operacional: Satisfacción del Usuario

Satisfacción del cliente y/o usuario es el objetivo que toda organización pública o privada tiene que cumplir para mantener a sus clientes felices.

Dimensiones: fue medida por las dimensiones representativas de la variable: expectativa del cliente, quejas de los clientes, calidad percibida y valor percibido.

Escala de medición: fue de escala ordinal.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1 Población

Según Vara (2012) argumentan que la población es un determinado conjunto de individuos, organizaciones o empleados que disponen de cualidades similares y

que se usan para una investigación específica. Los ciudadanos Chimbotanos pertenecientes a la provincia del Santa, se tomó en cuenta a la población electoral la cual está conformada por personas entre 18 y 70 años, que nos da un total de 181,265 pobladores electorales según ONPE (Oficina Nacional de Procesos Electorales, 2021).

Para obtener la población se tomó en cuenta 2 criterios:

- **Criterios de Inclusión:** Se tuvo en cuenta a los pobladores mayores de 18 años hasta los 70 años que son considerados los que más acuden a la MPS a realizar diversos trámites en diferentes áreas y residentes de Chimbote.
- **Criterios de Exclusión:** se suprimió a los pobladores menores de 18 años y al adulto mayor de 70 años a más, que no habitan en Chimbote.

3.3.2 Muestra

La muestra de una investigación, Vara (2012) admite que es una porción representativa que ha sido seleccionada para recabar información relevante que ayude en el estudio de investigación. Para seleccionar la muestra es necesario tener definido las particularidades de la población. Para obtener la muestra de este estudio se aplicó la fórmula de población finita. La muestra que se uso es de 383 pobladores a los cuales se les aplico la encuesta.

3.3.3 Muestreo

Muestreo probabilístico según Bernardo et al. (2019), es elegido a través de la probabilidad. donde el investigador tiene en cuenta ciertos criterios que son sumamente subjetivos. La técnica de muestreo que se manipuló fue el probabilístico aleatorio simple, dado que la muestra que se trabajo fue escogida aleatoriamente de la población electoral.

Unidad de Análisis

Para Vara (2012) la unidad de análisis está conformada por la parte representativa y específica que se va analizar en la investigación (p. 18). La unidad de análisis estuvo constituida por los individuos Chimbotanos desde los 18 hasta los 70 años que acuden a la MPS a realizar trámites.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica estuvo dada por la encuesta, que se llevó a cabo en una muestra de 383 pobladores de la MPS. En palabras de Mejía et al. (2018) la encuesta es una técnica

que por medio del uso de recursos por parte de investigador se recoge información de los individuos o un conjunto de individuos a investigar.

El cuestionario según Hernández y Mendoza (2018) está formado por una relación de preguntas que sirvan como medición de las variables de la investigación. Así mismo, el instrumento que empleado utilizó fue el cuestionario, con escala de medición ordinal.

El cuestionario estuvo compuesto por diversas preguntas dirigidas a los pobladores y conformada por una escala de respuestas que llevan un orden, denominadas Likert. Además, el instrumento con el que se recopiló datos pasó por una evaluación de expertos, quienes otorgaron observaciones en la medición de ambas variables de estudio. Esta validación fue de un total de 3 profesionales en administración con diferentes grados. La confiabilidad, se midió cuantitativamente bajo un análisis estadístico con el método Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Los datos fueron recogidos de la muestra obtenida al aplicar la fórmula correspondiente el cual fue de 383 pobladores la información que se obtuvo al aplicar las encuestas nos dio resultados de ambas variables, el tipo de recogida de datos fue primaria, ya que los datos recolectados vinieron directamente de la muestra.

Los instrumentos que se consideraron son dos cuestionarios de cada variable que fueron medidos con el modelo SERVPEF (calidad de servicio) y el modelo ACSI (satisfacción) y estas se aplicaron encuestando de forma individual, finalmente los resultados que se obtuvieron se pasaron a una tabla de datos en el programa Excel y el estadístico SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Fueron procesados por medio de la estadística descriptiva, que se usaron para la elaboración de gráficos y tablas, estas permitieron un rápido estudio de los datos. Además, se hizo uso de la medida de Rho de Spearman considerando la variable y tipo de investigación, según palabras de Hernández et al., (2014) “son medidas de correlación para variables en un nivel de medición ordinal (ambas), de tal modo que los individuos, casos o unidades de análisis de la muestra pueden ordenarse por rangos (jerarquías)” (p. 322).

3.7. Aspectos éticos

El informe de estudio se rigió en consideración de las normas de ética que están sustentadas en el código de ética de la UCV aprobada con la RCU N° 0262-2020-UCV, de las cuales fueron tomadas en cuenta como: Autonomía, donde nosotras como investigadoras tenemos la libertad de seguir con el proyecto o retirarnos; justicia, mereciendo un trato igualitario para todos los investigadores de diferentes proyectos de investigación; probidad, mostraremos honestidad en cada proceso del desarrollo del proyecto de investigación y respeto a la propiedad intelectual, se ha considerado de vital importancia mencionar a todos los autores que se tomaron en cuenta por el respeto que se merecen. Así mismo es importante mencionar que se realizó la emisión de originalidad de este proyecto de investigación mediante el Turniting y se hizo énfasis que no hubo manipulación en las encuestas para mantener la ética y moral mostradas desde el inicio del proyecto, se recalcó que se ha seguido cada procedimiento de la guía de Normas Apa. 7ma edición para que pueda ser validado.

IV. RESULTADOS

Objetivo General: Determinar el efecto entre calidad de servicio y la satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2022.

Para establecer el efecto antes es necesario determinar la relación, intensidad y direccionalidad de la relación, por lo tanto, se empezó aplicando tal relación en las dimensiones de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario.

Análisis de la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Ha: Existe relación entre calidad de Servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

H0: No Existe relación entre Calidad de Servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

Tabla 1

Estadístico de relación entre calidad de Servicio y satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

			Variable Calidad de Servicio	Variable Satisfacción
Rho de Spearman	Variable Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,881**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Variable Satisfacción	Coeficiente de correlación	,881**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación: Los datos volcados en la tabla 1, muestra que existe correspondencia entre la variable calidad de servicio y satisfacción de la población, ya que el valor es de 0.881 de coeficiente correlacional, lo que representa que la relación es alta, así mismo, la significancia fue de 0.000, que es menos que la significancia permitida en la investigación (<0.05), consintiendo afirmar que la asociación entre las dos variables estudiadas es significativa, por ende a medida que exista una buena calidad en el servicio por parte del municipio de Chimbote, es probable la existencia de una buena satisfacción de la población.

Luego de medir la relación, se prosigue con la medida simétrica que corresponde a la fuerza entre las dos variables, es decir, la determinación de la intensidad haciendo uso del estadístico Gamma.

Tabla 2

Estadístico de la intensidad de relación entre calidad de servicio y satisfacción de la población de la MPS 2022.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Gamma	,780	,022	35,478	,000
N de casos válidos		383			

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación:

Los valores proporcionados en la tabla 2, demuestra la intensidad de la relación de las variable en estudio que corresponde a la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de la población, el cual corrobora la relación entre una y otra, pero a la vez con un valor de 0.780 manifiesta una intensidad de la relación alta y positiva, por lo tanto se aduce que si se tiene una buena calidad en el servicio que otorga el municipio Chimbotano, es probable la existencia de una buena satisfacción de la población.

Una vez determinada la relación y la fuerza entre las dos variables, sigue el análisis de la medida de direccionalidad haciendo uso del estadístico de d de Somers

Tabla 3

Estadístico sobre la direccionalidad de la relación de la calidad de servicio y satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2022.

		Valor	Error estándar asintótico ^a	T aproximada ^b	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	d de Somers				
	Simétrico	,762	,022	35,478	,000
	Variable Dependiente				
	de Servicio	,762	,022	35,478	,000
	Variable Dependiente				
	Satisfacción	,762	,021	35,478	,000
	Dependiente				

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación:

Los datos estadísticos volcados en la tabla 3, demuestra el efecto en la variable calidad de servicio y la variable satisfacción de la población, teniendo como resultado un valor de 0.000 según su significación aproximada, valores que posibilitan refutar la hipótesis nula que niega la existencia de efecto entre estas variables ya que queda demostrado que, si existe efecto entre ellas, por lo tanto, se admite la alternativa.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

Tabla 4

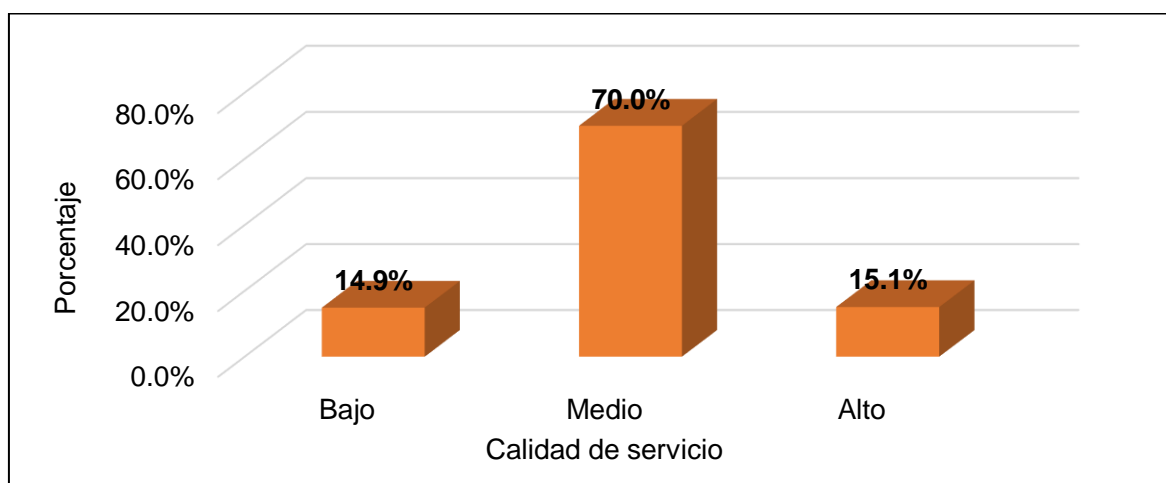
Nivel de calidad de servicio de la MPS Chimbote 2022.

Niveles	Usuarios encuestados		
	Frecuencia	%	Hi%
Bajo	57	14.9%	14.9%
Medio	268	70.0%	84.9%
Alto	58	15.1%	100%
Total	383	100%	

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Figura 1

Nivel de calidad de servicio de la MPS Chimbote 2022.



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación: Según la tabla 4 y figura 1, la calidad de servicio que otorgan los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa cuando atienden los requerimientos de la población es de un nivel medio según la consideración del 70.0% (268 pobladores) del total de participantes encuestados, un 15.1% (58 pobladores) mencionan que la municipalidad se destaca por un alto nivel en su calidad de atención y un 14.9% (57 pobladores) infieren que el servicio brindado por el municipio de Chimbote a sus pobladores es de bajo nivel.

Tabla 5

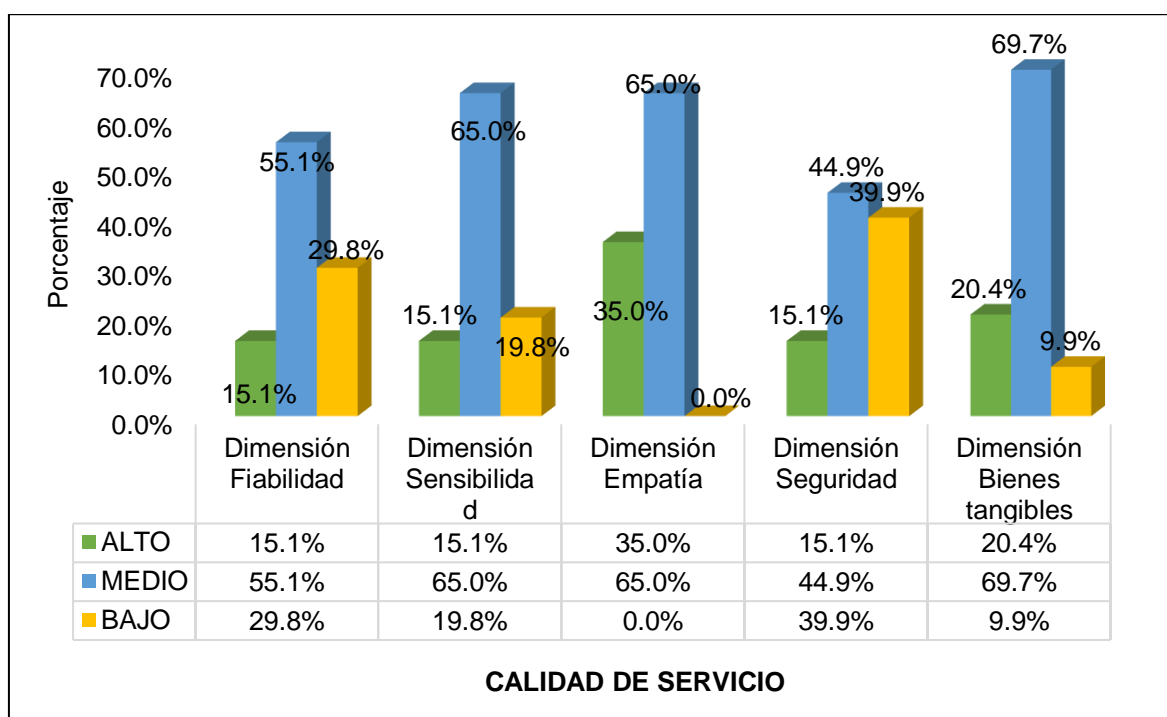
Distribución de frecuencias por dimensiones de calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2022.

Niveles	Dimensión Fiabilidad		Dimensión Sensibilidad		Dimensión Empatía		Dimensión Seguridad		Dimensión Bienes tangibles	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Alto	58	15.1%	58	15.1%	134	35.0%	58	15.1%	78	20.4%
Medio	211	55.1%	249	65.0%	249	65.0%	172	44.9%	267	69.7%
Bajo	114	29.8%	76	19.8%	0	0%	153	39.9%	38	9.9%
Total	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Figura 2

Distribución de frecuencias por dimensiones de calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa, Chimbote 2022.



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación: Según se muestra en la tabla 6 y figura 3, la repartición de frecuencias de acuerdo a las dimensiones que representa la calidad de servicio está dada por los siguientes niveles: la dimensión fiabilidad se encuentra en un alto nivel según el 15% de las respuestas conseguidas, un nivel medio según el 55% de los encuestados, un nivel bajo según el 29.8% de encuestados, por lo tanto, se aprecia que la fiabilidad que forma parte de la calidad de servicio de la MPS es de nivel alto; la dimensión sensibilidad presenta un nivel alto según el 15% de respuestas recopiladas en la encuesta, un nivel medio según el 65% de respuestas, un nivel bajo según el 19.8% de encuestados, por lo tanto, se aprecia que la sensibilidad en la calidad de servicio entregada por el municipio es de medio nivel; por su parte la dimensión empatía que ayuda a medir la calidad de servicio de la municipalidad de Chimbote presenta un nivel alto según el 35% de los encuestados, un nivel medio según el 65% de los encuestados, un nivel bajo según el 0% de encuestados, por lo tanto, se aprecia que la dimensión empatía es de medio nivel dentro de la calidad que entrega en su servicio la MPS; la dimensión seguridad presenta un nivel alto según el 15% de las respuestas, un nivel medio según el 45% de los encuestados, un nivel bajo según el 40% de encuestados, por lo tanto, se percibe que la seguridad tiene un nivel medio dentro de la calidad otorgada por la MPS; la dimensión bienes tangibles presenta un nivel alto según el 20% de los encuestados, un nivel medio según el 70% de los encuestados, un nivel bajo según el 10% de encuestados, por lo tanto, se percibe que los bienes tangibles son de medio nivel como parte de la calidad en su servicio a la comunidad que otorga la MPS.

Objetivo específico 2: Determinar el nivel de satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

Tabla 6

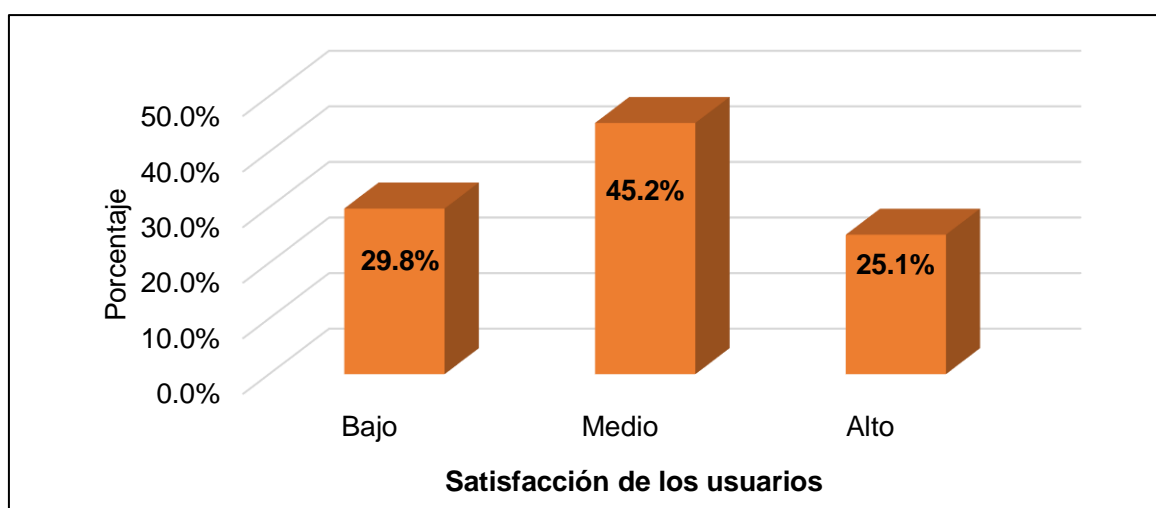
Nivel de satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2022.

Niveles	Usuarios encuestados		
	Frecuencia	%	Hi%
Bajo	114	29.8%	29.8%
Medio	173	45.2%	74.9%
Alto	96	25.1%	100%
Total	383	100%	

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Figura 3

Nivel de satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2022.



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación: Demostrados los resultados visibles en la tabla 6 y figura 3, se adujo que la satisfacción de los usuarios del municipio de Chimbote fue considerada por el 45.2% (173 pobladores) del total de participantes encuestados en un nivel medio, un 29.8% (114 pobladores) mencionan que la municipalidad brinda servicios de calidad que tiene muy poco satisfechos a sus usuarios (nivel bajo), asimismo, el 25.1% (96 pobladores) infieren que se encuentran muy satisfechos con los servicios que entrega y atiende el municipio, por ello ubican la satisfacción de la población en un alto nivel.

Tabla 7

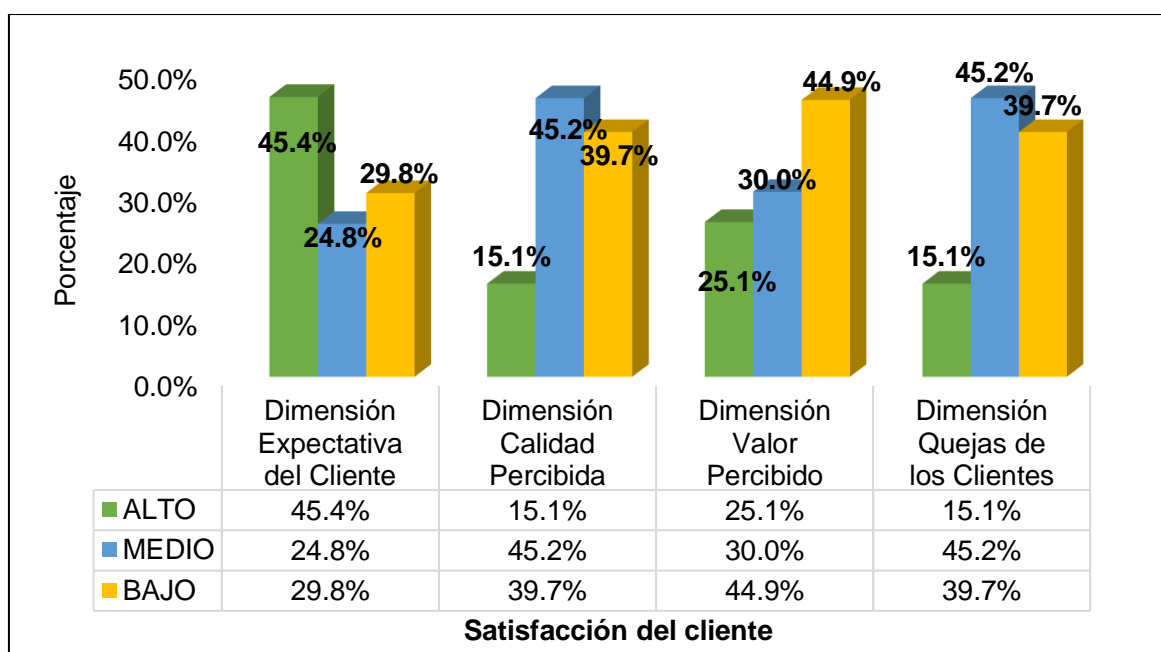
Distribución de frecuencias por dimensiones de satisfacción de la población de la MPS, Chimbote 2022.

Niveles	Dimensión Expectativa del Cliente		Dimensión Calidad Percibida		Dimensión Valor Percibido		Dimensión Quejas de los Clientes	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Alto	174	45.4%	58	15.1%	96	25.1%	58	15.1%
Medio	95	24.8%	173	45.2%	115	30.0%	173	45.2%
Bajo	114	29.8%	152	39.7%	172	44.9%	152	39.7%
Total	383	100%	383	100%	383	100%	383	100%

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Figura 4

Distribución de frecuencias por dimensiones de satisfacción de la población de la MPS, Chimbote 2022.



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación:

Según se muestra en la tabla 7 y figura 4, la repartición de frecuencias de acuerdo a las dimensiones que mide la variable satisfacción del usuario está dada por los siguientes niveles: la dimensión expectativa del cliente fue ubicada en un alto nivel según el 45.4% de las respuestas recopiladas en las encuestas, un nivel medio según el 24.8% de respuestas, un nivel bajo según el 29.8% de respuestas, por lo tanto, se concluye que las expectativas del cliente tiene un nivel alto en la satisfacción del usuario de la MPS; la segunda dimensión que se mide con la calidad percibida presenta un nivel alto, así lo valoró el 15.1% de los encuestados, un nivel medio de acuerdo al 45.2% de los encuestados, un nivel bajo según el 39.7% de encuestados. Por lo tanto, se aprecia que la calidad percibida tiene un nivel medio en la satisfacción del usuario de la MPS. La tercera dimensión dada por el valor percibido presenta fue ubicada en un alto nivel según el 25.1% de los encuestados, se posiciona en un nivel medio según el 30% de las respuestas, un nivel bajo según el 44.9% de encuestados, por lo tanto, se concluye que el valor percibido tiene un nivel bajo en la satisfacción del usuario de la MPS; la dimensión quejas de los clientes presenta un nivel alto según el 15.1% de las respuestas dadas por los encuestados, un nivel medio según el 45.2% de los encuestados, un nivel bajo según el 39.7% de encuestados, por lo tanto, se concluye que las quejas de los clientes tiene un nivel medio en la satisfacción o agrado del usuario que es atendido en la MPS.

Objetivo específico 3: Determinar la relación entre la satisfacción de la población y las dimensiones de la variable calidad de servicio.

Tabla 8

Coefficiente de correlación entre la variable satisfacción de la población y las dimensiones de la variable calidad de servicio

		Variable Satisfacción de la población
Rho de Spearman	Dimensión Fiabilidad	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
	Dimensión Sensibilidad	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
	Dimensión Empatía	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
	Dimensión Seguridad	Coefficiente de correlación
		Sig. (bilateral)
		N
Dimensión Bienes tangibles	Coefficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	
	N	

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación:

Teniendo en cuenta los datos volcados en la tabla 8, se interpreta el grado de correspondencia de cada dimensión de la variable calidad de servicio con la variable satisfacción de la población. La dimensión fiabilidad con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,904, lo que se descifra como una relación muy alta, además de un grado de significancia de 0,000, aduciendo que la correlación es significativa entra la fiabilidad y la satisfacción. Respecto a la dimensión sensibilidad con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,781, lo que se descifra como una relación alta, además de un grado de

significancia de 0,000; concluyéndose también en la existencia de una correspondencia alta entre la sensibilidad y la satisfacción. Asimismo, la dimensión empatía con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,786, lo que se descifra como una relación alta, además de un grado de significancia de 0,000 aduciendo que la correlación es significativa entre la fiabilidad y la satisfacción. Para la dimensión seguridad con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,896, lo que se descifra como una relación alta, además de un grado de significancia de 0,000, esto permite deducir que la seguridad y satisfacción tienen una relación significativa. Por último, la dimensión bienes tangibles con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,877, lo que se descifra como una relación alta, además de un grado de significancia de 0,000; concluyéndose que los bienes tangibles y la satisfacción se relacionan de forma significativa.

En resumen, la fiabilidad, sensibilidad, empatía, seguridad y bienes tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de la población lo que permite apreciar que los usuarios de la municipalidad perciben una buena atención, comunicación, atención de quejas y resoluciones, entre otros aspectos ya que se encuentran satisfechos y tienen cubiertas sus expectativas como clientes.

A continuación, se presentarán las correlaciones de las dimensiones de calidad de servicio con la variable satisfacción de la población, pero a diferencia del resultado anterior que muestra a todas en una sola tabla, se hará de manera individual, con el objeto de ahondar en su interpretación y presentar su gráfico de dispersión de cada una de ellas.

Tabla 9

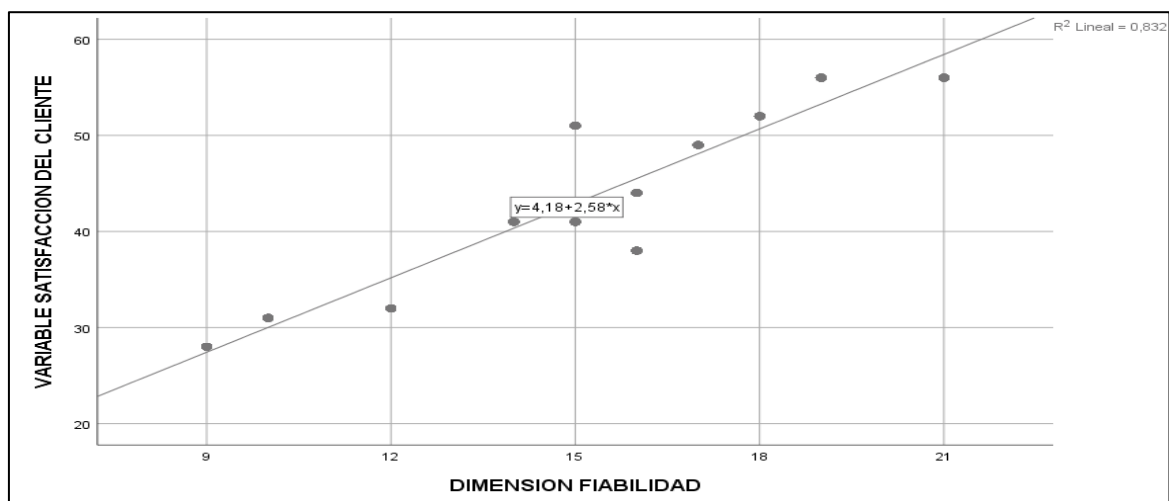
Coefficiente de correlación entre la fiabilidad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

			Variable Satisfacción	Dimensión Fiabilidad
Rho de Spearman	Variable Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	383	383
	Dimensión Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	383	383

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Figura 5

Coefficiente de correlación relación entre la fiabilidad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación: Los datos estadísticos mostrados en la tabla 8 y figura 5, arrojaron un 0,904 de valor según el Rho de Spearman, esto representa la existencia de una analogía alta entre la fiabilidad que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de servicio, con la variable satisfacción, además de un Sig.(bilateral) de 0.000.

Tabla 10

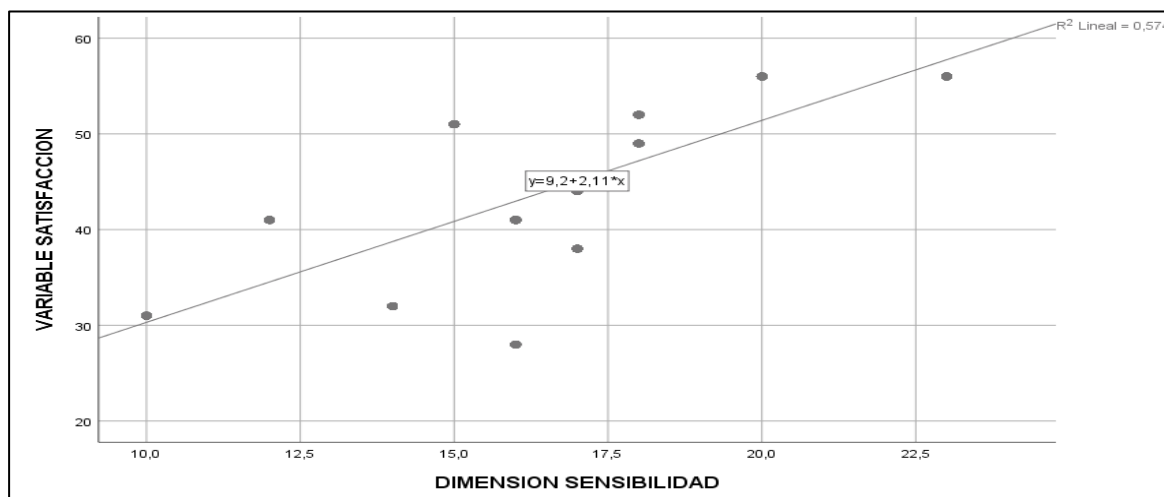
Coefficiente de correlación relación entre la sensibilidad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

		Variable Satisfacción	Dimensión Sensibilidad
Rho de Spearman	Variable	1,000	,781**
	Satisfacción	.	,000
	N	383	383
	Dimensión	,781**	1,000
	Sensibilidad	,000	.
	N	383	383

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Figura 6

Coefficiente de correlación relación entre la sensibilidad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación: Los datos estadísticos mostrados en la tabla 9 y figura 6, arrojaron un 0,781 de valor según el Rho de Spearman, Sig.(bilateral) de 0.000; esto representa la existencia de una analogía alta entre la sensibilidad que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de servicio, con la variable satisfacción.

Tabla 11

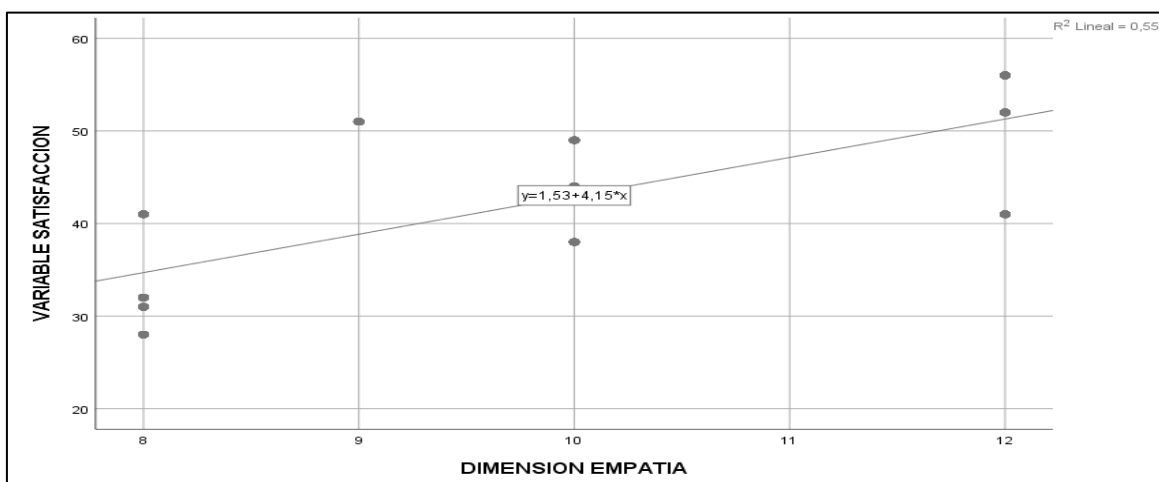
Coefficiente de correlación entre la empatía y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

		Variable Satisfacción	Dimensión Empatía
Rho de Spearman	Variable	1,000	,786**
	Satisfacción	.	,000
	N	383	383
	Dimensión	,786**	1,000
	Empatía	,000	.
		N	383

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Figura 7

Coefficiente de correlación relación entre la Empatía y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación: Los datos estadísticos mostrados en la tabla 10 y figura 7, arrojaron un 0,786 de valor según el Rho de Spearman, Sig.(bilateral) de 0.000; esto representa la existencia de una analogía alta entre la empatía que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de servicio, con la variable satisfacción.

Tabla 12

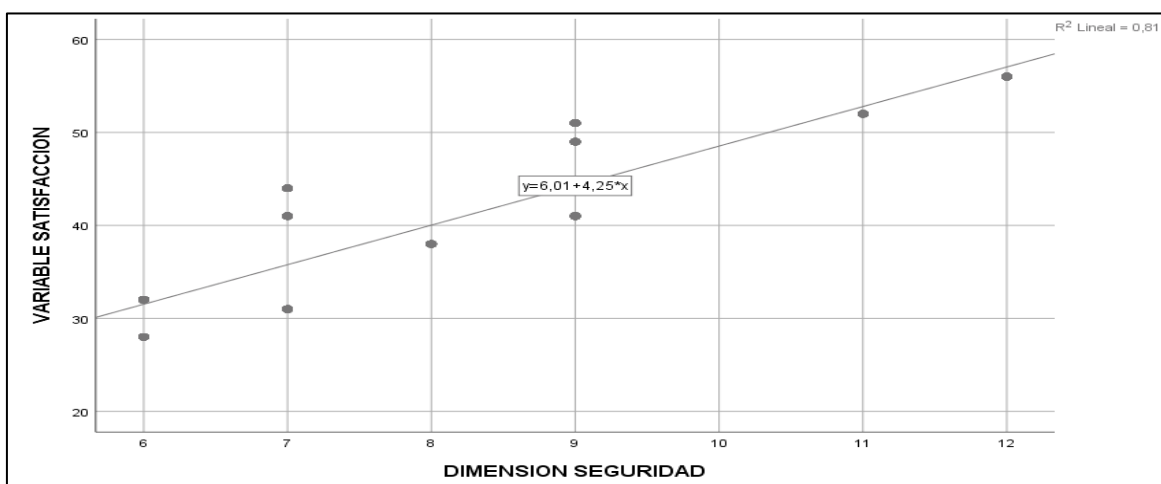
Coeficiente de correlación entre la seguridad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

		Variable Satisfacción	Dimensión Seguridad
Rho de Spearman	Variable	1,000	,896**
	Satisfacción	.	,000
	N	383	383
	Dimensión	,896**	1,000
	Seguridad	,000	.
	N	383	383

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Figura 8

Coeficiente de correlación entre la Seguridad y la variable satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2021.



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación: Los datos estadísticos mostrados en la tabla 11 y figura 8, arrojaron un 0,896 de valor según el Rho de Spearman, Sig.(bilateral) de 0.000; esto representa la existencia de una analogía alta entre la seguridad que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de servicio, con la variable satisfacción.

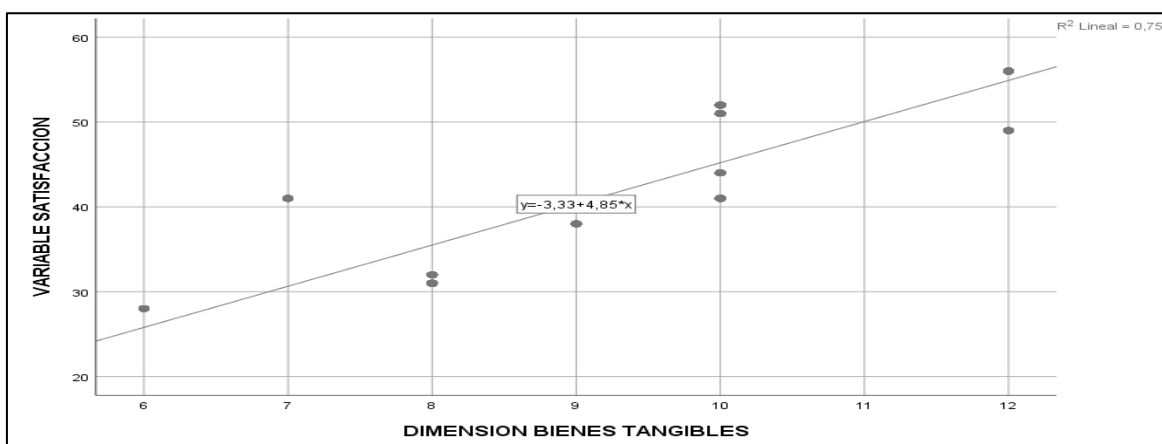
Tabla 13

Coefficiente de correlación entre los bienes tangibles y la variable satisfacción de la población de la MPS Chimbote 2021.

		Variable Satisfacción	Dimensión Bienes Tangibles
Rho de Spearman	Variable	Coeficiente de correlación	1,000
	Satisfacción	Sig. (bilateral)	,877**
		N	383
	Dimensión Bienes Tangibles	Coeficiente de correlación	,877**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	383

Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Figura 9 *Coefficiente de correlación entre los bienes tangibles y la variable satisfacción la población de la MPS Chimbote 2022.*



Nota. Datos procesados en el estadístico SPSS obtenidos del cuestionario que respondieron los usuarios de la MPS Chimbote.

Interpretación: Los datos estadísticos mostrados en la tabla 12 y figura 9, arrojaron un 0,877 de valor según el Rho de Spearman, Sig.(bilateral) de 0.000; esto representa la existencia de una analogía alta entre los bienes tangibles que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de servicio, con la variable satisfacción.

V. DISCUSIÓN

El objetivo general de este informe de investigación estuvo dado por determinar el efecto entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022, en sus resultados se obtuvo que existe correspondencia entre la variable calidad de servicio y satisfacción de la población, ya que el valor es de 0.881 de coeficiente correlacional, lo que representa que la relación es alta, así mismo, la significancia fue de 0.000, que es menos que la significancia permitida en la investigación (<0.05), consintiendo afirmar que la asociación entre las dos variables estudiadas es significativa, por ende a medida que exista una buena calidad en el servicio por parte del municipio de Chimbote, es probable la existencia de una buena satisfacción de la población. Resultados que se asemejan al informe de investigación elaborado por González (2017) en su tesis “Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja – Lima”, su objetivo es señalar el vínculo entre calidad y satisfacción del habitante de la Municipalidad Distrital de San Borja, realizado bajo la metodología hipotética deductiva. La población fueron los pobladores que fueron a realizar algún trámite o servicio de los cuales se extrajo una muestra de 375 ciudadanos a quienes se les aplicó las encuestas, describió en sus resultados para la variable calidad de servicio que el 87.20% de respuestas de los encuestados dicen que es buena y para satisfacción del usuario el 89.3% respondieron que es buena, es decir están satisfechos con el municipio de San Borja. El autor concluye que hay la posibilidad de una asociación entre las variables investigadas, con un nivel de correlación moderado positivo ya que se pre escribe un valor de Rho de 0.550, desechándose la hipótesis nula y se toma como admitida la hipótesis alterna.

De acuerdo al objetivo específico 1, que se encargó de determinar el nivel de la calidad de servicio del Municipio del Santa en Chimbote 2022, sus resultados demostraron la calidad de servicio que otorgan los colaboradores de la municipalidad provincial del Santa cuando atienden los requerimientos de la población es de un nivel medio según la consideración del 70.0% (268 pobladores) del total de participantes encuestados, un 15.1% (58 pobladores) mencionan que la municipalidad se destaca por un alto nivel en su calidad de atención y un 14.9% (57 pobladores) infieren que el servicio brindado por el municipio de Chimbote a sus pobladores es de bajo nivel. Tienen cierta semejanza con el informe de Bernuy

y Meza (2019) en su investigación “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Provincial de Casma”, planteó identificar la analogía que existe entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del municipio de Casma. Se realizó bajo el enfoque cuantitativo, la población fue de 23336 con una muestra de 378, los cuales fueron encuestados, se obtuvo que 35.7% dice que la calidad de servicio es buena, el 36.2% dice que la satisfacción es buena con respecto a la Municipalidad Provincial de Casma. Los autores concluyeron que, si existe una relación de lo planteado por los investigadores, debido a que el valor que arrojó el Rho de Spearman indicó 0.680 positivo, con esto se desestima el H_0 .

En base al objetivo específico 2, que se encargó de medir el nivel de satisfacción de la población del municipio del Santa en Chimbote 2022, en los resultados se adujo que la satisfacción de los usuarios del municipio de Chimbote fue considerada por el 45.2% (173 pobladores) del total de participantes encuestados en un nivel medio, un 29.8% (114 pobladores) mencionan que la municipalidad brinda servicios de calidad que tiene muy poco satisfechos a sus usuarios (nivel bajo), asimismo, el 25.1% (96 pobladores) infieren que se encuentran muy satisfechos con los servicios que entrega y atiende el municipio, por ello ubican la satisfacción de la población en un alto nivel. Se asemeja al estudio de Torres (2020) en su estudio que tuvo por título “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya – Ancash”, expusieron en identificar la asociación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del municipio de Yauya. Su enfoque fue cuantitativo. La población fue de 100 con una muestra de 80 usuarios que fueron encuestados. La variable calidad de servicio según valores estadísticos porcentuales, el 63.7% dicen que tienen un alto nivel y en satisfacción el 60% también lo ubica en un nivel alto. Los investigadores concluyeron la correlación en forma moderada positiva, puesto que el valor de Rho es de 0.700 con una significancia igual a 0.000, que es menor 0.05.

En relación al objetivo específico 3, que buscó medir la correspondencia entre la satisfacción de la población con las dimensiones de la variable calidad de servicio. En torno a la dimensión fiabilidad, los resultados arrojaron un 0,904 de valor según el Rho de Spearman, esto representa la existencia de una analogía alta entre la fiabilidad que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de

servicio, con la variable satisfacción, además de un Sig.(bilateral) de 0.000. Interpretación que se relaciona con la tesis de Arias (2019) en su investigación “Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos – Quito”, su objetivo fue plantear un proyecto para mejorar la calidad del servicio y todas las dimensiones que miden tal variable y la satisfacción de los usuarios del GADM-S. Realizándose bajo la metodología cuantitativa. La población fue de 400, con una muestra de 196 usuarios a los que fueron encuestados, de los cuales se obtuvo que el 95% indicaron que la calidad de servicio no fue según sus expectativas, el 61% dicen que no se sienten satisfechos. En conclusión, los interesados están insatisfechos con la calidad de servicio que ofrece el GADM-S ya que los impuestos son elevados, no existe un lugar para realizar sus reclamos y/o sugerencias, etc.

En relación a la sensibilidad, en sus resultados arrojaron un 0,781 de valor según el Rho de Spearman, Sig.(bilateral) de 0.000; esto representa la existencia de una analogía alta entre la sensibilidad que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de servicio, con la variable satisfacción. Se discute con la tesis de Cordero (2017) en su trabajo de titulación “La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena”, el objetivo es reforzar la calidad que entrega en sus servicios el municipio mediante un plan de mejoramiento que a su vez aumente la satisfacción de sus pobladores. La cual se realizó bajo un enfoque cuantitativo. La población fue de 144076 con una muestra de 322 personas a las cuales se le aplicaron las encuestas, se obtuvo que en concordancia a la calidad de servicio brindado a los moradores es mala puesto que solo el 32.61% respondieron que no cumplen con sus expectativas. El autor concluyó un bajo nivel de motivación de sus empleados, el trato tanto del colaborador y usuario no son las adecuadas, también se identificó que existe una mala organización viéndose reflejado en la mala calidad de servicio y satisfacción que ofrecen al usuario. A su vez, también se percibe semejanza con Gancino (2018) en su indagación “Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Universidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato - Ecuador”, su objetivo es establecer vínculo entre calidad de servicio y satisfacción de personas usuarias de la Dirección de Tránsito y Transporte. Estudio que se

dispuso bajo un enfoque cuantitativo con una modalidad de nivel descriptivo correlacional. El conjunto de su población lo constituyeron los usuarios que inscribieron su automóvil en la Unidad de Matriculación 2019 los cuales fueron 25754 individuos, extrajo en su muestra un total de 379 individuos, a quienes se les aplicó las encuestas elaboradas, se extrajo que el 64.12% dicen que no están conformes con la calidad del servicio recibido durante la inscripción de su vehículo y para satisfacción del usuario el 63.33% dicen que se encuentran insatisfechos con el nivel de satisfacción general. El autor concluye que SERVQUAL es el método con mayor usabilidad para estudiar la calidad, asimismo, del cuestionario aplicado el autor obtuvo como datos que lo que la calidad esperada por los clientes tienen una correlación positiva de 0.652 y para satisfacción del cliente tiene una correlación de 0.681, lo que se puede deducir es que el modelo ACSI dio resultados negativos a las dimensiones aplicadas.

Respecto a la empatía, en sus resultados arrojaron un 0,786 de valor según el Rho de Spearman, Sig.(bilateral) de 0.000; esto representa la existencia de una analogía alta entre la empatía que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de servicio, con la variable satisfacción. Tiene relevancia con la tesis de Veliz (2019) en su trabajo “Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén”, su propósito consistió en señalar la conexión entre calidad de servicio y satisfacción de la comunidad perteneciente al municipio de Pomahuaca. El estudio se realizó bajo el tipo descriptivo. La población fue de 6649 con una muestra de 135 usuarios a los cuales fueron encuestados respectivamente, y se obtuvo el 64.4% manifiesta que calidad de servicio es baja con respecto a capacidad de respuesta y el 61.5% respondieron que su satisfacción es baja con respecto a confianza. El autor recapitula que se encontró un alto nivel entre las dos variables investigadas, ya que la satisfacción depende de la calidad de prestación que brindan los colaboradores de la Municipalidad de Pomahuaca.

Referente a la seguridad, en sus resultados arrojaron un 0,896 de valor según el Rho de Spearman, Sig.(bilateral) de 0.000; esto representa la existencia de una analogía alta entre la seguridad que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de servicio, con la variable satisfacción. Se relaciona con el estudio de Maguiña (2018) en su proyecto “Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana – Lima”, su finalidad consistió

en delimitar la conexión entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios. Y se realizó bajo un diseño descriptivo, correlativa. La población se conformó con un número de 350 moradores con una muestra de 183 individuos que fueron encuestados, asimismo, recabaron como resultados porcentuales que el 61.2% de los usuarios dicen que la calidad de servicio se posiciona en un grado medio y el 48.1% dicen que la satisfacción que perciben también es de medio grado. El autor finaliza aduciendo que los resultados permiten describir que hay una analogía importante entre calidad de servicio y la satisfacción de los moradores, con una correlación de 0.721 positiva según valoración del estadístico Rho de Spearman, del mismo modo su significativa también fue positiva.

Y referente a los bienes tangibles, en sus resultados arrojaron un 0,877 de valor según el Rho de Spearman, Sig.(bilateral) de 0.000; esto representa la existencia de una analogía alta entre los bienes tangibles que corresponde a la característica subdividida de la variable calidad de servicio, con la variable satisfacción. Estos resultados se asemejan a la tesis de Gutiérrez (2017) en su investigación que tuvo por nombre “Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de complejos deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote”, tuvo como propósito establecer la correspondencia entre la calidad cuando atiende al usuario al manifestar sus servicios y la satisfacción que perciben estos moradores de los complejos deportivos administrados por el municipio de Chimbote. El autor concluye que la relación de las variables es fuerte y positiva. La población fue de 1160 con una muestra de 289 los cuales fueron encuestados, de los cuales se pudo obtener que el 79.6% indican que la calidad de servicio es regular y con respecto a la satisfacción del usuario el 64% indican que están medianamente satisfechos.

VI. CONCLUSIONES

1. Teniendo en cuenta el objetivo general que buscó determinar el efecto entre calidad de servicio y la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022, los resultados establecieron que existe correspondencia entre la variable calidad de servicio y satisfacción de la población, ya que el valor es de 0.881 de coeficiente correlacional, lo que representa que la relación es alta, así mismo, la significancia fue de 0.000, que es menos que la significancia permitida en la investigación (<0.05), consintiendo afirmar que la asociación entre las dos variables estudiadas es significativa, por ende a medida que exista una buena calidad en el servicio por parte del municipio de Chimbote, es probable la existencia de una buena satisfacción de la población. Así mismo, la prueba de estadística de intensidad de relación de acuerdo al estadístico Gamma, demostró que existe una intensidad de la relación de 0,780. Respecto a la direccionalidad, el estadístico d de Somers con un valor de 0,762 manifestó que existe una direccionalidad positiva alta entre las variables investigadas.
2. En base al objetivo específico 1, determinar el nivel de la calidad de servicio de la MPS Chimbote 2022, los resultados señalaron que la calidad de servicio que otorgan los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa cuando atienden los requerimientos de la población es de un nivel medio según la consideración del 70.0% (268 pobladores) del total de participantes encuestados, un 15.1% (58 pobladores) mencionan que la municipalidad se destaca por un alto nivel en su calidad de atención y un 14.9% (57 pobladores) infieren que el servicio brindado por el municipio de Chimbote a sus pobladores es de bajo nivel.
3. De acuerdo al objetivo específico 2, determinar el nivel de satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022, los resultados fueron que la satisfacción de los usuarios del municipio de Chimbote fue considerada por el 45.2% (173 pobladores) del total de participantes encuestados en un nivel medio, un 29.8% (114 pobladores) mencionan que la municipalidad brinda servicios de calidad que tiene muy poco satisfechos a sus usuarios (nivel bajo), asimismo, el 25.1% (96 pobladores) infieren que se

encuentran muy satisfechos con los servicios que entrega y atiende el municipio, por ello ubican la satisfacción de la población en un alto nivel.

4. Y, finalmente, el objetivo específico 3, determinar la relación entre la satisfacción de la población y las dimensiones de la variable calidad de servicio, que tuvo como resultado que la dimensión fiabilidad con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,904, lo que se descifra como una relación muy alta, además de un grado de significancia de 0,000, aduciendo que la correlación es significativa entra la fiabilidad y la satisfacción. Respecto a la dimensión sensibilidad con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,781, lo que se descifra como una relación alta, además de un grado de significancia de 0,000; concluyéndose también en la existencia de una correspondencia alta entre la sensibilidad y la satisfacción. Asimismo, la dimensión empatía con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,786, lo que se descifra como una relación alta, además de un grado de significancia de 0,000 aduciendo que la correlación es significativa entra la fiabilidad y la satisfacción. Para la dimensión seguridad con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,896, lo que se descifra como una relación alta, además de un grado de significancia de 0,000, esto permite deducir que la seguridad y satisfacción tienen una relación significativa. Por último, la dimensión bienes tangibles con la variable satisfacción de la población presentan un valor de 0,877, lo que se descifra como una relación alta, además de un grado de significancia de 0,000; concluyéndose que los bienes tangibles y la satisfacción se relacionan de forma significativa. En resumen, la fiabilidad, sensibilidad, empatía, seguridad y bienes tangibles se relacionan significativamente con la satisfacción de la población lo que permite apreciar que los usuarios de la municipalidad perciben una buena atención, comunicación, atención de quejas y resoluciones, entre otros aspectos ya que se encuentran satisfechos y tienen cubiertas sus expectativas como clientes.

VII. RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al gerente general de la MPS realizar una investigación de mercado que permita medir cuales son las características específicas que provocan que la población califique a la calidad de atención como media y no se encuentre totalmente satisfecha, para luego realizar acciones de mejora sobre ella.
2. Se recomienda al gerente general de la MPS, ejecutar un plan de acción de mejora que ayude a optimizar la calidad de servicio, realizando capacitaciones a los empleados que brindan atención a los usuarios desde las diferentes ventanillas y áreas de atención, con estrategias relacionales entre cliente y colaborador que ayude a generar un vínculo de seguridad, comodidad, que se establezca una relación de confianza donde los usuarios sepan que recibirán respuesta y alternativas de solución a sus problemas.
3. Se recomienda, al gerente del municipio de Chimbote implementar recursos innovadores que posibiliten una atención adecuada y eficaz, como por ejemplo la atención digital o vía virtual, con la utilización de la tecnología podría mejorar el nivel de atención y lograr mayor satisfacción de los usuarios.
4. Se recomienda, a los colaboradores de las distintas áreas de la MPS, crear estrategias de comunicación para cada tipo de usuario, lo que podría optimizar la relación de la dimensión fiabilidad con la satisfacción, estas estrategias tienen que ir direccionadas a los cualidades del usuario, como su edad por ejemplo, es decir, los tramites que generalmente realizan en la municipalidad aquellos que tienen entre 20 a 50 años de edad puede tecnificarse y digitalizarse al máximo, sin embargo aquellos servicios que está dirigido para los adultos mayores de 50 o 60 años de edad debe proveerse de procesos que sean fáciles y entendibles para ese público. También se recomienda tener en cuenta la personalización de la atención, pudiendo hacer uso de recursos digitales, con la idea de que no resulte cuantioso o imposible para el usuario cumplir con los pasos que requiere el servicio solicitado. Así mismo, crear programas de incentivos que motiven y logre la confianza de los pobladores de la MPS. Como también, tener en cuenta mejorar la estructura física de la entidad, que otorgue comodidad, seguridad y satisfacción de la población consumidora.

REFERENCIAS

- Abbas, A., Ali, J., Alsharif, A., Idris, N., & Jusoh, A. (2021). *Everything is Going Electronic, so do Services and Service Quality: Bibliometric Analysis of E-Services and E-Service Quality*. Ebscohost.Com. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=iih&AN=152566158&lang=es&site=eds-live>
- Albuquerque, A., Almeida, N., Barros, T., Medeiros, D., & Melo, J. (2018). *Evaluation of quality of service: real case in the hotel fitness center*. [Revista Brasileira de Pesquisa Em Turismo. Jan-Abr2018, Vol. 12 Issue 1, P1-27. 27p]. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=128926960&lang=es&site=eds-live>.
- Alcas, N., Alarcón, H., Alarcón, M., Fuentes, J., López, T., & Venturo, C. (2019). *Teaching Technostress and Perception of the Quality of Service in a Private University in Lima*. [Universidad San Ignacio de Loyola]. <http://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/388/753>.
- Arias, F. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Universidad Central del Ecuador]. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Auka, D. & Lucyann, K. (2021) *MARKET ORIENTATION “HICCUPS” BY SERVICE QUALITY GAPS*. (2021). Ebscohost.Com. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=149063316&lang=es&site=eds-live>
- Bernardo, C., Carbajal, Y. y Contreras, V. (2019). *Metodología de la investigación Manual del estudiante (1.ª ed.)*. Universidad San Martín de Porres.
- Bernuy, K. & Meza, L. (2019). *Calidad de Servicio y su relación con la Satisfacción en Los Usuarios de la municipalidad provincial de Casma* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36869/Bernuy_MKA-Meza_OLM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Carvalho, I., Fávero, A., Pinheiro, A., Serrano, M. & Souza, M. (2018). *User satisfaction with primary health care: an analysis of access and care*. [Interface, 22(65), 387–398]. <https://www.scielo.org/pdf/icse/2018.v22n65/387-398/en>
- Carreazo, J. (2018). *Servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad de Carabayllo 2017* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13754/Carreazo_RJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Centro de Políticas Públicas UC, (2022). *La importancia de las municipalidades y su impacto en la vida de las personas*. Puente UC. <https://puentesuc.cl/novedades/la-importancia-de-los-municipios>
- Cordera, R., Nogués, S., González-González, E., & dell'Olio, L. (2019). *Intra-urban spatial disparities in user satisfaction with public transport services*. [Universidad de Cantabria]. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/20/5829/htm#B7-sustainability-11-05829>.
- Cordero, D. (2019). *La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en el GAD Municipal de Santa Elena, Cantón Santa Elena, Provincia de Santa Elena, año 2017* [Universidad Estatal Península de Santa Elena]. <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/46000/4692/UPSE-TAE-2019-0037.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Días, C., Ferreira, A., Fonseca, A., & Pereira, A. (2019). *Examining the relationship between perceived service quality, satisfaction, and renewal intention in Portuguese fitness centers*. [Revista de Psicología Del Deporte. 2019, Vol. 28 Issue 2, P49-58. 9p]. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=138406881&lang=es&site=eds-live>
- Febres, R., & Mercado, M. (2020). *Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú*. [Universidad Ricardo Palma]. <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123/3226>
- Fernández, C., Hernández, R. & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta). McGraw-Hill Education. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp->

content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf

Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato* [Universidad Técnica de Ambato].

<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>

Editorial de Gestión. (28 de abril del 2021). La escasa capacidad de los municipios para recaudar recursos propios es otro dato desalentador. *Gestión*. <https://gestion.pe/opinion/editorial/editorial-de-gestion-son-parte-del-problema-mef-municipalidades-noticia/>

Gonzales, D. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Distrital de San Borja-Lima 2017* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%
c3%a1lez_RDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14259/Gonz%c3%a1lez_RDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gutiérrez, M. (2017). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del Usuario de Complejos Deportivos de la Municipalidad Provincial del Santa – Chimbote* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11985/gutierrez_zm.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. (6.^a ed.). Mexicana

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). *Municipalidades del país brindarán información para actualizar el Registro Nacional de Municipalidades 2021 hasta el 02 julio de este año*. <https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/municipalidades-del-pais-brindaran-informacion-para-actualizar-el-registro-nacional-de-municipalidades-2021-hasta-el-02-julio-de-este-ano-12883/#:~:text=El%20Instituto%20Nacional%20de%20Estad%20C3%ADstica,q ue%20consolida%20informaci%C3%B3n%20de%20las>

Komalasari, R., Kanegae, H. & Sari, K. (2020). Disaster learning through a map-based mobile application: an evaluation of its readability and user satisfaction.

- [*IOP Conference Series. Earth and Environmental Science*, 592, 012004].
<https://iopscience.iop.org/article/10.1088/1755-1315/592/1/012004/pdf>
- Luna, I., & Torres, J. (2017). *Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model*. [Universidad Del Istmo].
<https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edselp&AN=S0186104217300761&lang=es&site=eds-live>
- Maguiña, Y. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Pucusana, Lima – 2018* [Universidad Autónoma del Perú]. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/866>
- Mejía, K., Reyes, C. y Sánchez, H. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanística*. Universidad Ricardo Palma
- Morocho, T. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018* [Universidad Peruana Unión].
https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/1809/Thalia_Tesis_licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- ONPE. (2021). *ONPE. Oficina Nacional de Procesos Electorales*.
<https://resultadoshistorico.onpe.gob.pe/EG2021/EleccionesPresidenciales/RePres/P/020000/021300/021301>
- Paiva, O. (2018). *Gestión de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de La Unión – 2018* [Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28586/Paiva_POJ.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Parasuraman, A., Baya, L., Zeithaml, A. (1991). Understanding customer expectations of service. *Sloan management review*. 32(3). 39-48.
https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/225084143_Understanding_Customer_Expectations_of_Service/links/02e7e53cd16b876407000000/Understanding-Customer-Expectations-of-Service.pdf
- Rivera, J. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa consorcio Fredy* [Universidad Autónoma del Perú].
<http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/826/1/Rivera%20Garcia%2c%20Jenny%20Jhoselyn.pdf>

- Sánchez, J. & Yucra, R. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018* [Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. <http://repositorio.unamad.edu.pe/handle/UNAMAD/485>
- Sarmiento, S. & Paredes, M. (2019). *Perception of the quality of service of the internal user in a public institution*. [Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/idata/article/view/16529/14189>.
- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Uslu, A. (2020). *The relationship of service quality dimensions of restaurant enterprises with satisfaction, behavioural intention, eWOM, and the moderating effect of atmosphere*. <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hjh&AN=145690152&lang=es&site=eds-live>.
- Vara, A. (2012). Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales (3.a ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Vara, A. (2014). Desde la idea hasta la sustentación: 7 Pasos para una tesis exitosa. Un método efectivo para las ciencias empresariales (5.a ed.). Universidad San Martín de Porres.
- Veliz, S. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la municipalidad de Pomahuaca, Jaén* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/43335/Veliz_LS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vera, M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021* [Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66817/Vera_VMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1 Matriz de operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Calidad de Servicio	El modelo SERVQUAL planteado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en 1988 pone su atención en lo que piensa el cliente. Asume que la calidad de servicio es la discrepancia existente entre expectativa y percepción del usuario en relación al servicio o producto recibido, con resultado de esa diferenciación se mide la calidad del servicio (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1991)	La calidad de servicio es la diferencia que hay entre la expectativa del cliente y lo que realmente recibe de un producto o servicio. Si la realidad supera a la expectativa la calidad puede percibirse buena, de lo contrario la calidad de toma como mala.	Fiabilidad	Capacidad de comunicación	Ordinal
				Conocedor del servicio	
				Información completa	
			Sensibilidad	Escucha y comprende	
				Solución de dudas y problemas	
				Demuestra una aptitud adecuada	
			Empatía	Atención personalizada	
				Cuidado de los intereses del usuario.	
				Entender las necesidades del usuario.	
			Seguridad	Servicio seguro	
				Confianza	
			Elementos Tangibles	Equipos tecnológicos	
				Infraestructura	
Empleados uniformados					
Satisfacción de la población	Según Rivera (2018) nos menciona que "la satisfacción del cliente puede llegar a ser entendida como la diferencia existente entre las expectativas y las percepciones que puede llegar a tener el cliente antes y después de adquirir un producto o servicio. Es decir, la satisfacción del cliente se logra cuando las expectativas que tiene antes de recibir un producto o servicio se cumplen" (p. 30).	Satisfacción del cliente y/o usuario es el objetivo que toda organización pública o privada tiene que cumplir para mantener a sus clientes felices.	Expectativas del cliente	Percepción de las necesidades	Ordinal
				Personal con experiencia	
				Tiempo de espera	
			Calidad percibida	Empleados motivados	
				Cortesía y amabilidad	
			Valor percibido	Características destacables	
				Servicio	
			Quejas de los clientes	Quejas incumplidas	
				Empatía	

ANEXO 02. Instrumento de recolección de datos

Cuestionario realizado a los pobladores de la Municipalidad Provincial del Santa

Declaro estar informado de la investigación con fines académicos, y que mediante el presente cuestionario que tiene por objetivo determinar la calidad de servicio y su impacto en la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2021. Se recogerá la información pertinente por lo que participo de manera voluntaria, honesta y anónima.

DATOS GENERALES:

EDAD:

- entre 18 – 29 años
- entre 30 – 40 años
- entre 40 – 50 años
- entre 51 – 60 años
- entre 61 – 70 años

GÉNERO:

- Masculino
- Femenino

INSTRUCCIONES: Marque con una **x** (solo una en cada pregunta) o la alternativa que usted crea conveniente según la siguiente escala.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	2	3	4	5

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO					
	FIABILIDAD					
01	¿Los colaboradores de la municipalidad se comunican de manera adecuada a la hora de realizar el trámite solicitado?					
02	¿Usted considera que los colaboradores de la municipalidad le informan de manera clara y precisa?					
03	¿Los colaboradores municipales poseen los conocimientos suficientes de cómo operan los servicios municipales?					
04	A la hora de solicitar información ¿La calidad de la atención que le brindan es la adecuada?					
05	¿Para usted los colaboradores municipales muestran interés y le brindan una información adecuada a la hora de ser atendidos?					
	SENSIBILIDAD	1	2	3	4	5
06	¿Los colaboradores de la municipalidad saben escuchar y comprenden sus inquietudes?					

07	¿Los colaboradores de la municipalidad demuestran estar dispuestos a apoyarlo en sus inquietudes?					
08	En sus gestiones con el municipio ¿Cuándo usted tiene un problema y/o duda le saben dar la solución o le brindan las aclaraciones del caso?					
09	Al momento de la atención ¿Los colaboradores municipales muestran una aptitud adecuada?					
10	¿Cuándo usted acude a las oficinas de la Municipalidad encuentra a los colaboradores en su área de trabajo?					
	EMPATÍA	1	2	3	4	5
11	¿Los colaboradores municipales le brindan una atención personalizada?					
12	¿Los colaboradores de la municipalidad cuidan los intereses del usuario?					
13	¿Los colaboradores de la municipalidad entienden los intereses de los usuarios?					
	SEGURIDAD	1	2	3	4	5
14	¿Los colaboradores municipales le hacen sentir seguro a la hora de brindar la solución respectiva o al seguimiento de algún trámite?					
15	¿Para usted el personal de la Municipalidad muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención?					
16	¿El comportamiento de los colaboradores de la Municipalidad le brindan la confianza suficiente para que pueda realizar las consultas del caso?					
	ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
17	¿La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos (computadora, impresora, etc.) para que puedan brindar un mejor servicio?					
18	¿Usted considera que las instalaciones que posee la Municipalidad Provincial del Santa con seguras y cómodas para brindarle un servicio de calidad?					
19	Para usted los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa se concentran adecuadamente uniformados e identificados ?					
	VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN					
	EXPECTATIVA DEL CLIENTE	1	2	3	4	5
20	¿Cree usted que la Municipalidad brinda servicios de acuerdo a las expectativas de la atención que espera recibir?					
21	Según su percepción ¿Usted se encuentra satisfecho con la atención brindada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa?					
22	¿Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad tienen la experiencia necesaria para brindar servicios de calidad?					
23	¿Usted está de acuerdo con el tiempo de espera que le brinda la municipalidad para ser atendido?					

24	A la hora de recibir la información solicitada ¿Los colaboradores municipales cumplen con el tiempo pactado?					
	CALIDAD PERCIBIDA	1	2	3	4	5
25	A la hora de recibir la información solicitada ¿Los colaboradores municipales cumplen con el tiempo pactado?					
26	¿Usted considera que la municipalidad debe dar incentivos económicos a sus colaboradores para mantenerlos motivados?					
27	¿Usted considera haber sido atendido con cortesía y amabilidad por parte del personal municipal?					
	VALOR PERCIBIDO	1	2	3	4	5
28	¿Considera usted que la atención de los servicios que le brindan la Municipalidad Provincial del Santa es mejor que el de otras municipalidades?					
29	Con respecto a los precios que ofrece la municipalidad para acceder a algunos servicios ¿Usted de esta de acuerdo con las tarifas brindadas?					
30	¿Los precios que ofrece la Municipalidad Provincial del Santa en comparación con otras municipalidades son los más adecuados para usted?					
	QUEJAS DE LOS CLIENTES	1	2	3	4	5
31	¿Los empleados de la municipalidad le ayudan con la solución de sus quejas?					
32	¿Está de acuerdo con la solución que le brindan los colaboradores municipales cuando tiene una queja?					
33	A la hora de realizar una queja ¿Usted percibe comprensión por parte de los colaboradores de la municipalidad?					

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Ficha técnica del instrumento

I. DATOS INFORMATIVOS:

1.1 Técnica: Encuesta

1.2 Tipo de instrumento: Cuestionario

1.3 Lugar: Municipalidad Provincial del Santa

1.4 Forma de aplicación: Individual

1.5 Autor: Quésquen Salinas Milagros Mayte

1.6 Medición: Calidad de servicio

1.7 Tiempo de aplicación: 40 minutos

II. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

III. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

El instrumento fue sometido a juicio de expertos, esto según lo indican Hernández y Mendoza (2018) a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon procedimientos, como: selección de los expertos en investigación y en la temática de estudio. Para la entrega de la carpeta de evaluación a cada experto, se tomó en cuenta: el cuadro de operacionalización de las variables, los instrumentos y ficha de opinión de los expertos; para proceder a mejorar los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos. Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto en 20 pobladores; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, es un coeficiente estadístico y mide que tan confiable es el instrumento (Hernández y Mendoza, 2018).

Con ello se obtuvo que el cálculo de confiabilidad del instrumento fue $\alpha = 0,936$ resultado que a valoración e interpretación se asume como una confiabilidad muy buena, que permite determinar que el instrumento, proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,950	19

Nivel de confiabilidad Muy buena

IV. DIRIGIDO A:

383 pobladores de Chimbote.

V. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

VI. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 19 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable “calidad de servicio”.

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Fiabilidad	1,2, 3,4,5
Sensibilidad	6,7,8,9,10
Empatía	11,12,13
Seguridad	14,15,16
Bienes tangibles	17,18,19

BAREMO POR VARIABLE				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Calidad de Servicio	19	95	71 - 95	Alto
			45 - 70	Medio
			19 - 44	Bajo
BAREMO POR DIMENSIONES				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Fiabilidad	5	25	19 - 25	Alto
			13 - 18	Medio
			5 - 12	Bajo
Sensibilidad	5	25	19 - 25	Alto
			13 - 18	Medio
			5 - 12	Bajo
Empatía	3	15	12 - 15	Alto

			8 - 11	Medio
			3 - 7	Bajo
Seguridad	3	15	12 - 15	Alto
			8 - 11	Medio
			3 - 7	Bajo
Bienes tangibles	3	15	12 - 15	Alto
			8 - 11	Medio
			3 - 7	Bajo

Ficha técnica del instrumento

VII. DATOS INFORMATIVOS:

1.8 Técnica: Encuesta

1.9 Tipo de instrumento: Cuestionario

1.10 Lugar: Municipalidad Provincial del Santa

1.11 Forma de aplicación: Individual

1.12 Autor: Quésquen Salinas Milagros Mayte

1.13 Medición: Satisfacción del usuario

1.14 Tiempo de aplicación: 40 minutos

VIII. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO

Determinar el nivel de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022.

IX. VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD

El instrumento fue sometido a juicio de expertos, esto según lo indican Hernández y Mendoza (2018) a fin de analizar las proposiciones para comprobar si los enunciados están bien definidos en relación con la temática planteada, y si las instrucciones son claras y precisas, a fin de evitar confusión al desarrollar la prueba. Para la validación se emplearon procedimientos, como: selección de los expertos en investigación y en la temática de estudio. Para la entrega de la carpeta de evaluación a cada experto, se tomó en cuenta: el cuadro de operacionalización de

las variables, los instrumentos y ficha de opinión de los expertos; para proceder a mejorar los instrumentos en función a las opiniones y sugerencias de los expertos. Para establecer la confiabilidad del instrumento, se aplicó una prueba piloto en 20 pobladores; posterior a ello, los resultados fueron sometidos a los procedimientos del método Alfa de Cronbach, es un coeficiente estadístico y mide que tan confiable es el instrumento (Hernández y Mendoza, 2018).

Con ello se obtuvo que el cálculo de confiabilidad del instrumento fue $\alpha = 0,936$ resultado que a valoración e interpretación se asume como una confiabilidad muy buena, que permite determinar que el instrumento, proporciona la confiabilidad necesaria para su aplicación.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nº de elementos
,950	14

Nivel de confiabilidad Muy buena

X. DIRIGIDO A:

383 pobladores de Chimbote.

XI. MATERIALES NECESARIOS

Fotocopias del instrumento, lápiz, borrador.

XII. DESCRIPCIÓN DEL INSTRUMENTO

El instrumento de recolección de datos estuvo compuesto por 14 ítems con una valoración de escala de Likert de 1 a 5 puntos que fueron distribuidos en función a las dimensiones que conforman la variable "satisfacción del usuario".

La evaluación de los resultados se realizó por dimensiones calculando el promedio de los ítems que corresponden.

DISTRIBUCIÓN DE ÍTEMS POR DIMENSIONES

Dimensiones	Ítems
Expectativa del cliente	20,21,22,23,24
Calidad percibida	25,26,27
Valor percibido	28,29,30
Quejas de los clientes	31,32,33

BAREMO POR VARIABLE				
Variable	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Satisfacción del Cliente	14	70	52 - 70	Alto
			34 - 51	Medio
			14 - 33	Bajo
BAREMO POR DIMENSIONES				
Dimensión	Total, de ítems	Puntaje	Escala	Valoración
Expectativa del cliente	5	25	19 - 25	Alto
			13 - 18	Medio
			5 - 12	Bajo
Calidad percibida	3	25	12 - 15	Alto
			8 - 11	Medio
			3 - 7	Bajo
Valor percibido	3	15	12 - 15	Alto
			8 - 11	Medio
			3 - 7	Bajo
Quejas de los clientes	3	15	12 - 15	Alto
			8 - 11	Medio
			3 - 7	Bajo

ANEXO 03. Fórmula de la muestra

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

$$n = \frac{181265 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{0.05^2 * (181265 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = 383 \text{ pobladores}$$

ANEXO 04. Confiabilidad del instrumento

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PARA MEDIR LA VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N.º de elementos
0.950	19

Nivel de confiabilidad excelente

Estadísticas de total de elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Variación de escala si se elimina el elemento	Correlación elementos total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P1	55,75	120,303	,910	,940
P2	55,45	120,471	,730	,942
P3	55,75	122,092	,634	,944
P4	55,60	119,411	,812	,941
P5	55,60	115,095	,775	,941
P6	55,50	117,842	,782	,941
P7	55,55	116,050	,795	,941
P8	55,50	122,053	,659	,943
P9	55,75	122,303	,685	,943
P10	54,90	121,989	,487	,947
P11	55,20	123,326	,476	,947
P12	55,30	123,905	,538	,945
P13	55,40	120,568	,770	,942
P14	55,70	124,853	,493	,946
P15	55,65	115,292	,748	,942
P16	55,85	120,661	,824	,941
P17	55,80	120,800	,756	,942
P18	55,10	124,516	,533	,945
P19	55,45	122,892	,588	,945

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad de la encuesta con que la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2021, de los pobladores, que establece la firmeza interna de los ítems formulados para medir dichas variables de interés, es decir,

describir si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicando a una muestra de 20 pobladores, obtuvimos un coeficiente de confiabilidad de $\alpha_{\text{Cronbach}} = 0.95$, lo que reconoce deducir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **EXCELENTE**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

RESULTADO DEL ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

PARA MEDIR LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DE LA POBLACIÓN

Alfa de Cronbach Fiabilidad	N.º de elementos
0.950	14

Nivel de confiabilidad excelente

Estadísticas de total de elemento				
	Media de la escala si se elimina el elemento	Variación de escala si se elimina el elemento	Correlación elementos total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
P20	39.40	84.147	0.634	0.944
P21	39.55	80.787	0.899	0.938
P22	39.40	79.200	0.854	0.938
P23	39.15	79.713	0.682	0.944
P24	39.15	81.187	0.635	0.945
P25	39.45	84.050	0.523	0.947
P26	39.90	88.305	0.386	0.949
P27	39.55	79.945	0.821	0.939
P28	39.30	82.011	0.817	0.940
P29	39.65	75.503	0.823	0.940
P30	39.80	78.168	0.835	0.939
P31	39.95	82.576	0.811	0.940
P32	39.70	82.642	0.742	0.941
P33	39.20	84.379	0.884	0.940

Análisis de la confiabilidad:

La confiabilidad de la encuesta con que la satisfacción de la población de la Municipalidad Distrital de Nuevo Chimbote 2021, de los pobladores, que establece la firmeza interna de los ítems formulados para medir dichas variables de interés, es decir, describir si algún ítem tiene un mayor o menor error de medida, utilizando el método del Alfa de Cronbach y aplicando a una muestra de 20 pobladores, obtuvimos un coeficiente de confiabilidad de **α Cronbach = 0.95**, lo que reconoce deducir que el instrumento a utilizar es SIGNIFICATIVAMENTE CONFIABLE DE **EXCELENTE**, según la Escala de ALFA DE CRONBACH.

		adecuada a la hora de ser atendidos?																
Sensibilidad	Escucha y comprende	¿Los colaboradores de la municipalidad saben escuchar y comprenden sus inquietudes?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)											
		¿Los colaboradores de la municipalidad demuestran estar dispuestos a apoyarlo en sus inquietudes?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)											
	Solución de dudas y problemas	En sus gestiones con el municipio ¿Cuándo usted tiene un problema y/o duda le saben dar la solución o le brindan las aclaraciones del caso?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)											
		Demuestra una aptitud adecuada	Al momento de la atención ¿Los colaboradores municipales muestran una aptitud adecuada?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)										
	¿Cuándo usted acude a las oficinas de la Municipalidad encuentra a los colaboradores en su área de trabajo?		Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)											
	Empatía	Atención personalizada	¿Los colaboradores municipales le brindan una atención personalizada?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)										

	Cuidado de los intereses del usuario	¿Los colaboradores de la municipalidad cuidan los intereses del usuario?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
	Entender las necesidades del usuario	¿Los colaboradores de la municipalidad entienden los intereses de los usuarios?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
Seguridad	Servicio seguro	¿Los colaboradores municipales le hacen sentir seguro a la hora de brindar la solución respectiva o al seguimiento de algún trámite?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
		¿Para usted el personal de la Municipalidad muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
	Confianza	¿El comportamiento de los colaboradores de la Municipalidad le brindan la confianza suficiente para que pueda realizar las consultas del caso?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
Elementos Tangibles	Equipos tecnológicos	¿La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos (computadora, impresora, etc.) para que puedan brindar un mejor servicio?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
	Infraestructura	¿Usted considera que las instalaciones que posee la Municipalidad	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												

		Provincial del Santa con seguras y cómodas para brindarle un servicio de calidad?			(3)											
	Empleados uniformados	Para usted los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa se encuentran adecuadamente uniformados e identificados?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)									

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems	Opción de respuesta					Criterios de evaluación								Observación y/o recomendaciones
									Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
									si	no	si	no	si	no	si	no	
Satisfacción de la población	Expectativa del cliente:	Percepción de las necesidades	¿Cree usted que la Municipalidad brinda servicios de acuerdo a las expectativas de la atención que espera recibir?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)									
			Según su percepción ¿Usted se encuentra satisfecho con la atención brindada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)									
		Personal con experiencia	¿Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad tienen la experiencia necesaria para brindar servicios de calidad?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)									

	Tiempo de espera	¿Usted está de acuerdo con el tiempo de espera que le brinda la municipalidad para ser atendido?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
		A la hora de recibir la información solicitada ¿Los colaboradores municipales cumplen con el tiempo pactado?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
Calidad percibida:	Empleados motivados	Según la experiencia vivida ¿Percibe usted que los colaboradores de la municipalidad se encuentran motivados al momento de ser atendidos?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
		¿Usted considera que la municipalidad debe dar incentivos económicos a sus colaboradores para mantenerlos motivados?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
	Cortesía y amabilidad	¿Usted considera haber sido atendido con cortesía y amabilidad por parte del personal municipal?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
Valor percibido:	Características destacables	¿Considera usted que la atención de los servicios que le brindan la Municipalidad Provincial del Santa es mejor que el de otras municipalidades?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												
	Servicio	Con respecto a los precios que ofrece la municipalidad para acceder a algunos servicios ¿Usted de esta de acuerdo con las tarifas brindadas?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)												

		¿Los precios que ofrece la Municipalidad Provincial del Santa en comparación con otras municipalidades son los más adecuados para usted?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)										
Quejas de los clientes:	Quejas incumplidas	¿Los empleados de la municipalidad le ayudan con la solución de sus quejas?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)										
		¿Está de acuerdo con la solución que le brindan los colaboradores municipales cuando tiene una queja?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)										
	Empatía	A la hora de realizar una queja ¿Usted percibe comprensión por parte de los colaboradores de la municipalidad?	Totalmente de acuerdo (1)	De acuerdo (2)	Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3)	En desacuerdo (4)	Totalmente en desacuerdo (5)										

Experto 1: Variable Calidad de servicio

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO: Describir el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Pobladores de la provincia del Santa, Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Belleza Torrejon Sofia Emilce

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctorado



Dra. Belleza Torrejon Sofia Emilce
DNI: 43904308

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BELLEZA TORREJON, SOFIA EMILCE DNI 43904308	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 22/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
BELLEZA TORREJON, SOFIA EMILCE DNI 43904308	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 05/09/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
BELLEZA TORREJON, SOFIA EMILCE DNI 43904308	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 07/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: 31/03/2015	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
BELLEZA TORREJON, SOFIA EMILCE DNI 43904308	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Experto 2: Variable Calidad de servicio

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO: Describir el nivel de la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Pobladores de la provincia del Santa, Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Clavijo Burga Olenka Jazmín

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister



Mg. Clavijo Burga Olenka Jazmin
DNI 72126172

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CLAVIJO BURGA, OLENKA JAZMIN DNI 72126172	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 06/01/2014 Fecha egreso: 21/12/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CLAVIJO BURGA, OLENKA JAZMIN DNI 72126172	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 17/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
CLAVIJO BURGA, OLENKA JAZMIN DNI 72126172	MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 01/04/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Experto 2: Variable Calidad de servicio

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO: Describir el nivel de calidad de servicio de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Pobladores de la provincia del Santa, Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ramos Castro Cesar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Administración



LIC. MG. RAMOS CASTRO CESAR A.J.
DNI: 71366653
CLAD: 23552

Experto 1: Variable Satisfacción de la población
RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción de la población.

OBJETIVO: Describir el nivel de satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Pobladores de la provincia del Santa, Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Belleza Torrejon Sofia Emilce

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Doctorado



Dra. Belleza Torrejon Sofia Emilce
DNI: 43904308

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BELLEZA TORREJON, SOFIA EMILCE DNI 43904308	BACHILLER EN CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS Fecha de diploma: 22/01/2014 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
BELLEZA TORREJON, SOFIA EMILCE DNI 43904308	LICENCIADO EN ADMINISTRACION Fecha de diploma: 05/09/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
BELLEZA TORREJON, SOFIA EMILCE DNI 43904308	MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA Fecha de diploma: 07/12/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: 31/03/2015	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
BELLEZA TORREJON, SOFIA EMILCE DNI 43904308	DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 21/01/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2017 Fecha egreso: 31/12/2019	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Experto 2: Variable Satisfacción del usuario

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de calidad de servicio

OBJETIVO: Describir el nivel de satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Pobladores de la provincia del Santa, Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Clavijo Burga Olenka Jazmín

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magister



Mg. Clavijo Burga Olenka Jazmín
DNI: 72126172

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CLAVIJO BURGA, OLENKA JAZMIN DNI 72126172	BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/01/2014 Fecha egreso: 21/12/2018	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CLAVIJO BURGA, OLENKA JAZMIN DNI 72126172	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN Fecha de diploma: 17/05/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
CLAVIJO BURGA, OLENKA JAZMIN DNI 72126172	MAESTRA EN GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Fecha de diploma: 19/07/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/04/2019 Fecha egreso: 09/08/2020	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Experto 3: Variable Satisfacción de la población

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de satisfacción de la población.

OBJETIVO: Describir el nivel de satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022

DIRIGIDO A: Pobladores de la provincia del Santa, Chimbote

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		X		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Ramos Castro Cesar

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Licenciado en Administración



LIC. MR. RAMOS CASTRO CESAR A.J.
DNI: 71386603
CLAD. 23552

Lic. Ramos Castro Cesar

ANEXO 06. Consentimiento informado

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 20163065330
Municipalidad Provincial del Santa	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos	DNI:
Maribel Sonia Paredes Moja	32968694

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal T del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Calidad de servicio y su impacto en la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2021	
Nombre del Programa Académico: Escuela Profesional de Administración de Empresas	
Autor: Nombres y Apellidos	DNI:
Milagritos Mayte Quesquen Salinas	74415509

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chimbote 23 de mayo del 2022

Firma:


MARIBEL SONIA PAREDES MOJA

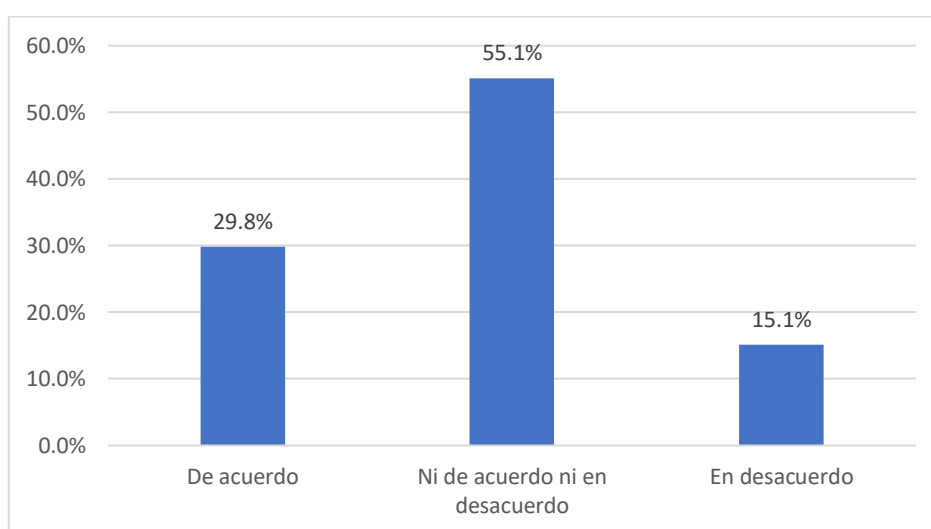
Abo. Maribel Sonia Paredes Moja
DNI: 32968694

(*): Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

ANEXO 08 Tabulación de las preguntas del cuestionario

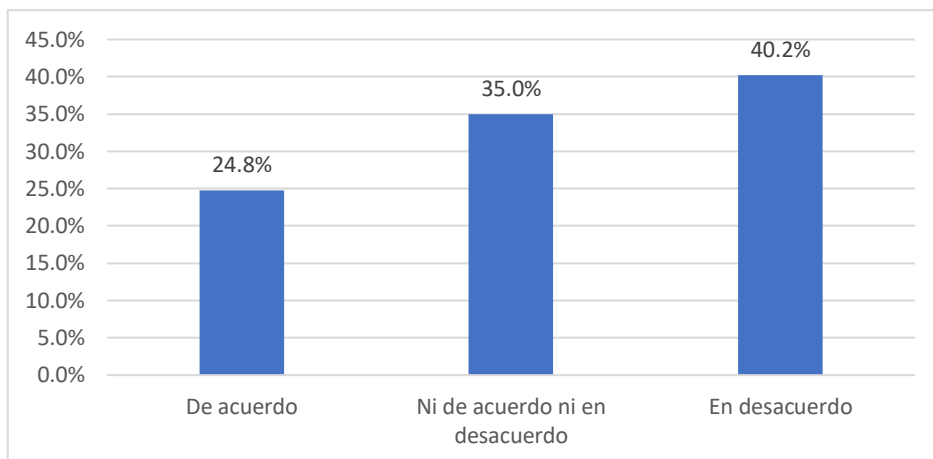
1.- ¿Los colaboradores de la municipalidad se comunican de manera adecuada a la hora de realizar el trámite solicitado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	114	29.8%	29.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	211	55.1%	84.9%
En desacuerdo	58	15.1%	100%
Total	383	100%	



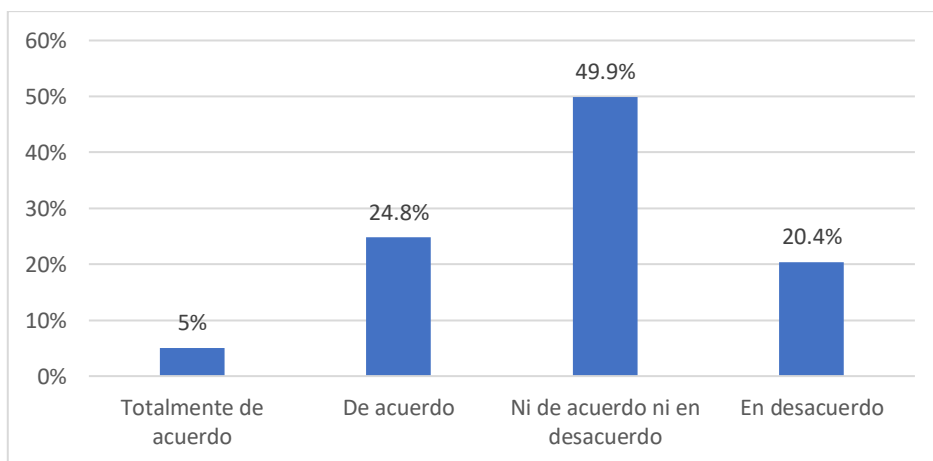
2.- ¿Para usted la información que le brindan los colaboradores de la municipalidad es de manera clara y precisa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	95	24.8%	24.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	35.0%	59.8%
En desacuerdo	154	40.2%	100%
Total	383	100%	



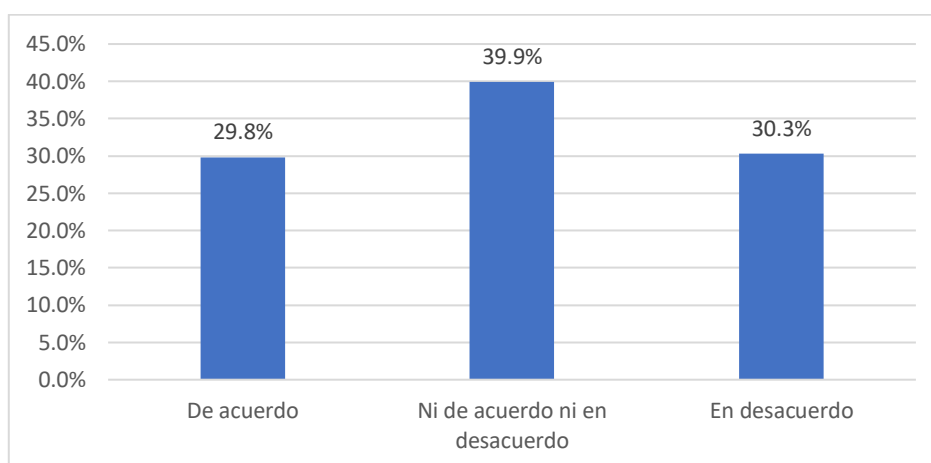
3.- ¿Los colaboradores municipales poseen los conocimientos suficientes de cómo operan los servicios municipales?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	19	5%	5%
De acuerdo	95	24.8%	29.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	191	49.9%	79.6%
En desacuerdo	78	20.4%	100%
Total	383	100%	



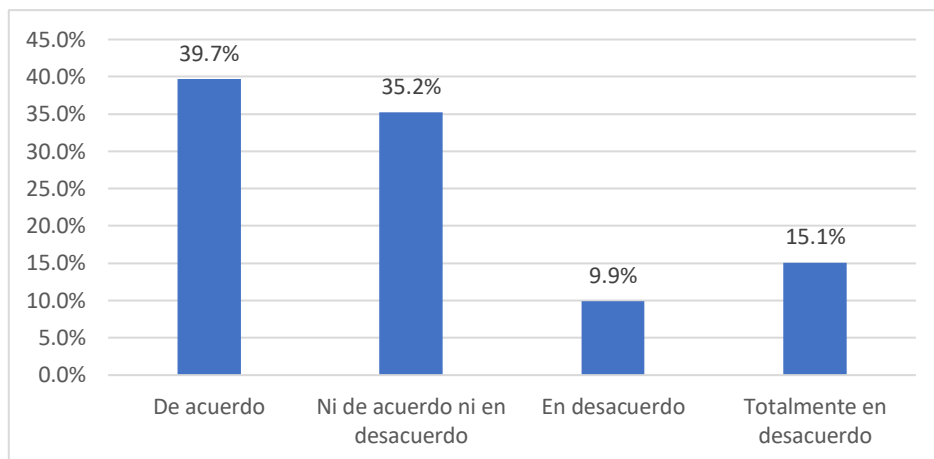
4.- A la hora de solicitar información ¿La calidad de la atención que le brindan es la adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	114	29.8%	29.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	153	39.9%	69.7%
En desacuerdo	116	30.3%	100%
Total	383	100%	



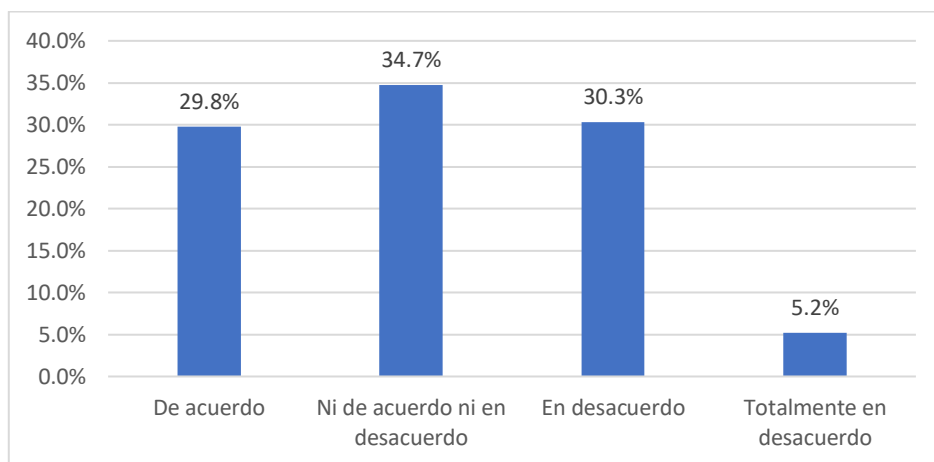
5.- ¿Para usted los colaboradores municipales muestran interés y le brindan una información adecuada a la hora de ser atendidos?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	152	39.7%	39.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	135	35.2%	74.9%
En desacuerdo	38	9.9%	84.9%
Totalmente en desacuerdo	58	15.1%	100%
Total	383	100%	



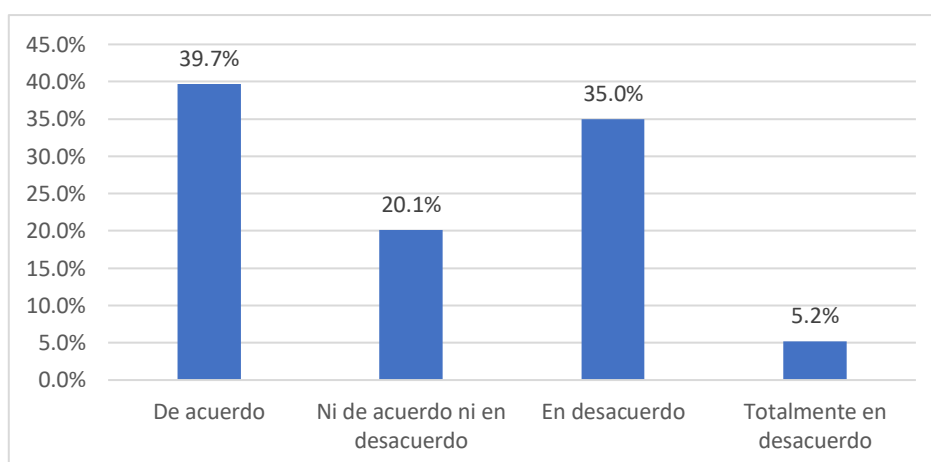
6.- ¿Los colaboradores de la municipalidad saben escuchar y comprenden sus inquietudes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	114	29.8%	29.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	133	34.7%	64.5%
En desacuerdo	116	30.3%	94.8%
Totalmente en desacuerdo	20	5.2%	100%
Total	383	100%	



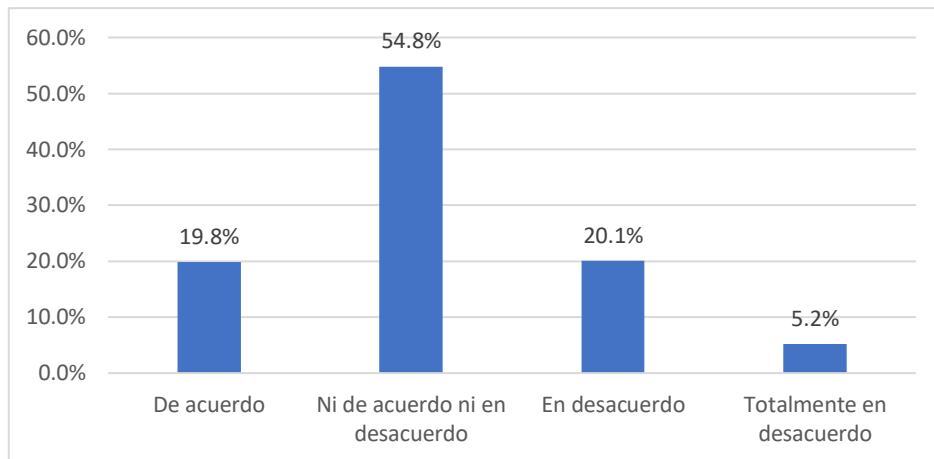
7.- ¿Los colaboradores de la municipalidad saben escuchar y comprenden sus inquietudes?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	152	39.7%	39.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	20.1%	59.8%
En desacuerdo	134	35.0%	94.8%
Totalmente en desacuerdo	20	5.2%	100%
Total	383	100%	



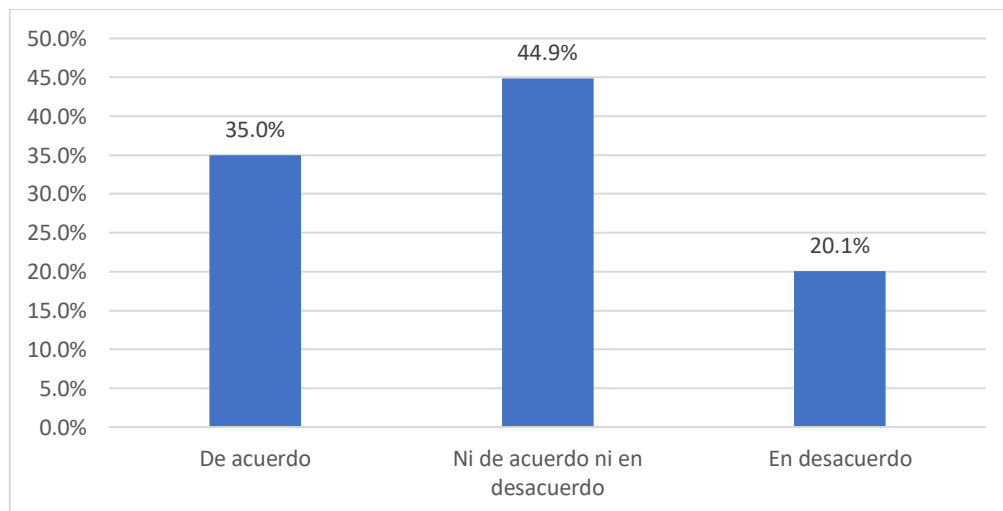
8.- En sus gestiones con el municipio ¿Cuándo usted tiene un problema y/o duda le saben dar la solución o le brindan las aclaraciones del caso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	76	19.8%	19.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	210	54.8%	74.7%
En desacuerdo	77	20.1%	94.8%
Totalmente en desacuerdo	20	5.2%	100%
Total	383	100%	



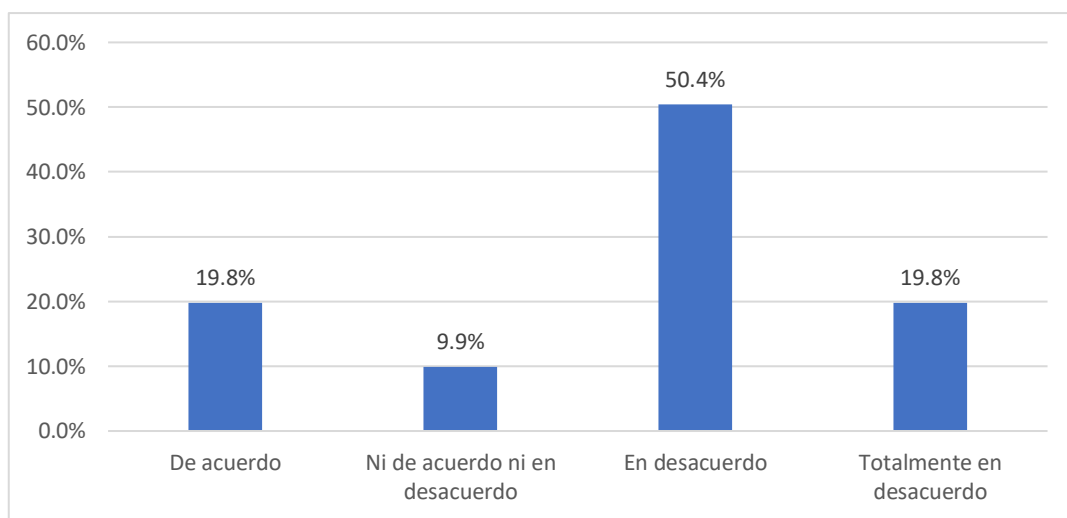
9.- Al momento de la atención ¿Los colaboradores municipales muestran una aptitud adecuada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	134	35.0%	35.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	172	44.9%	79.9%
En desacuerdo	77	20.1%	100%
Total	383	100%	



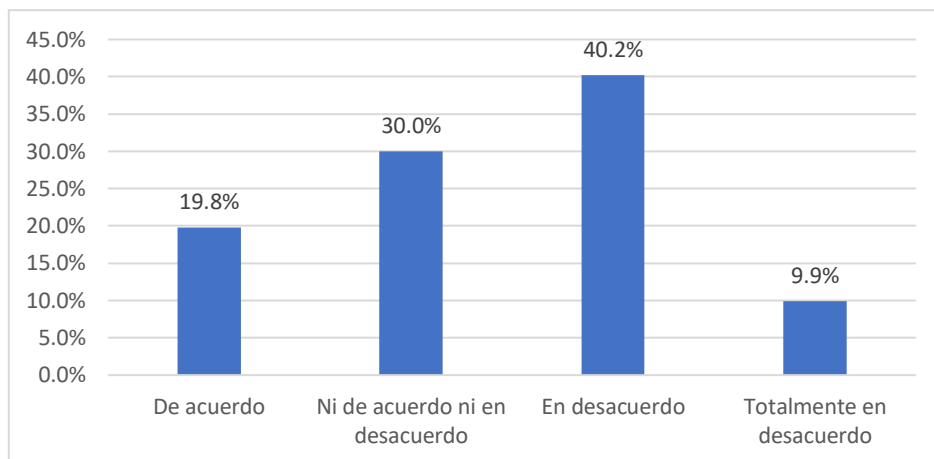
10.- ¿Cuándo usted acude a las oficinas de la Municipalidad encuentra a los colaboradores en su área de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	76	19.8%	19.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	9.9%	29.8%
En desacuerdo	193	50.4%	80.2%
Totalmente en desacuerdo	76	19.8%	100%
Total	383	100%	



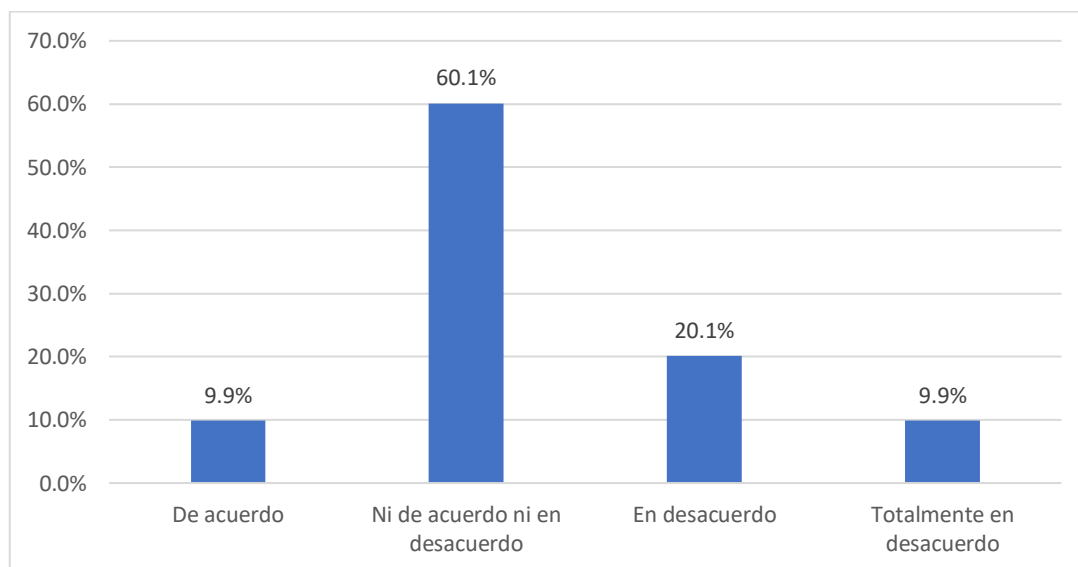
11.- ¿Los colaboradores municipales le brindan una atención personalizada?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	76	19.8%	19.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	30.0%	49.9%
En desacuerdo	154	40.2%	90.1%
Totalmente en desacuerdo	38	9.9%	100%
Total	383	100%	



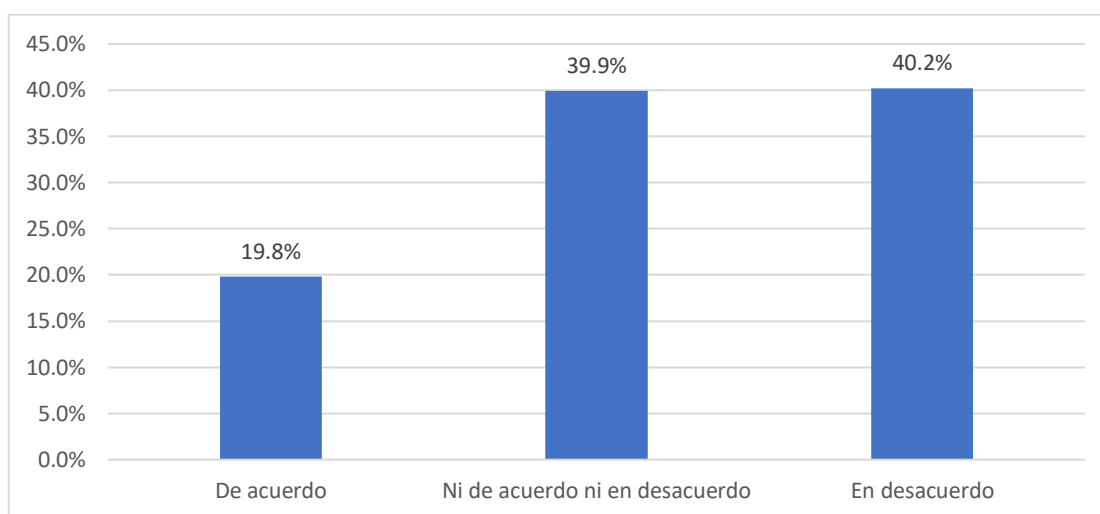
12.- ¿Los colaboradores de la municipalidad cuidan los intereses del usuario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	38	9.9%	9.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	230	60.1%	70.0%
En desacuerdo	77	20.1%	90.1%
Totalmente en desacuerdo	38	9.9%	100%
Total	383	100%	



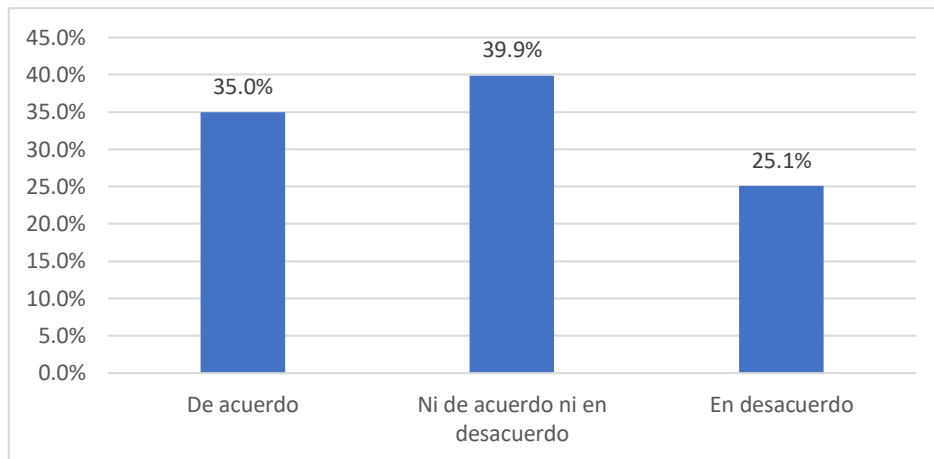
13.- ¿Los colaboradores de la municipalidad entienden los intereses de los usuarios?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	76	19.8%	19.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	153	39.9%	59.8%
En desacuerdo	154	40.2%	100%
Total	383	100%	



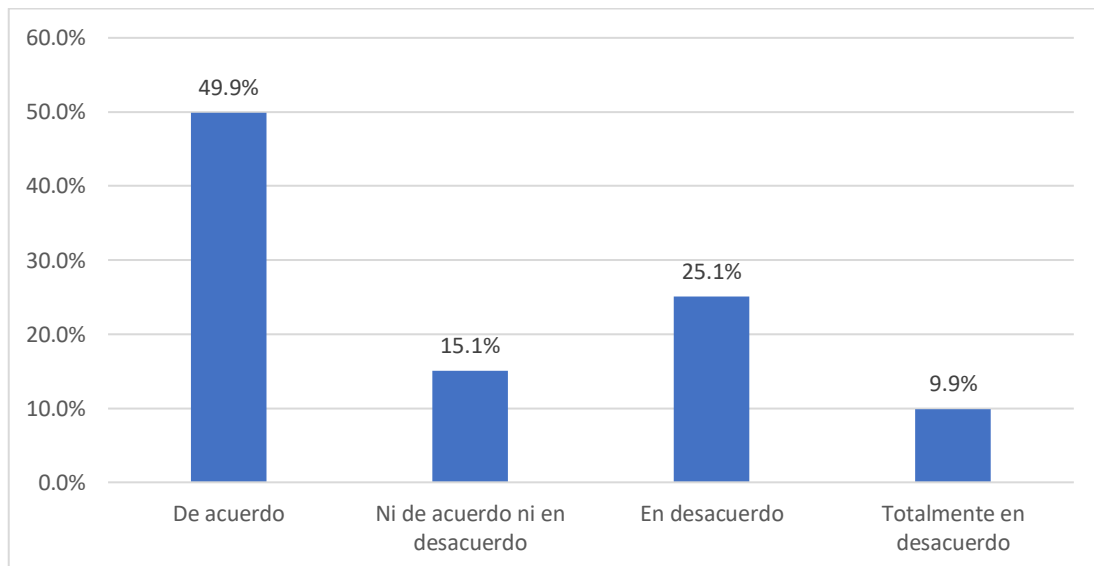
14.- ¿Los colaboradores municipales le hacen sentir seguro a la hora de brindar la solución respectiva o al seguimiento de algún trámite?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	134	35.0%	35.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	153	39.9%	74.9%
En desacuerdo	96	25.1%	100%
Total	383	100%	



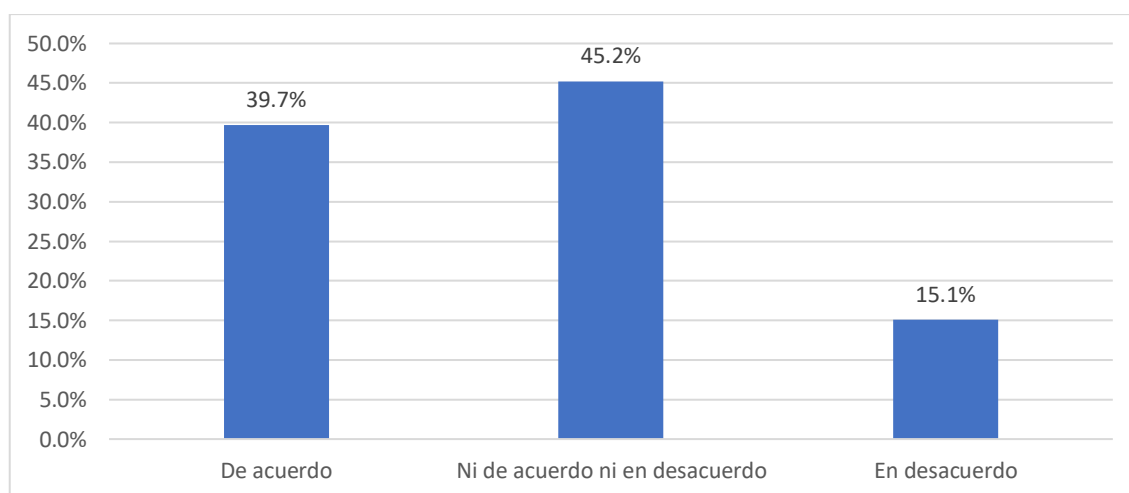
15.- ¿Para usted el personal de la Municipalidad muestra seguridad, respetando su privacidad a la hora de su atención?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	191	49.9%	49.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	15.1%	65.9%
En desacuerdo	96	25.1%	90.1%
Totalmente en desacuerdo	38	9.9%	100%
Total	383	100%	



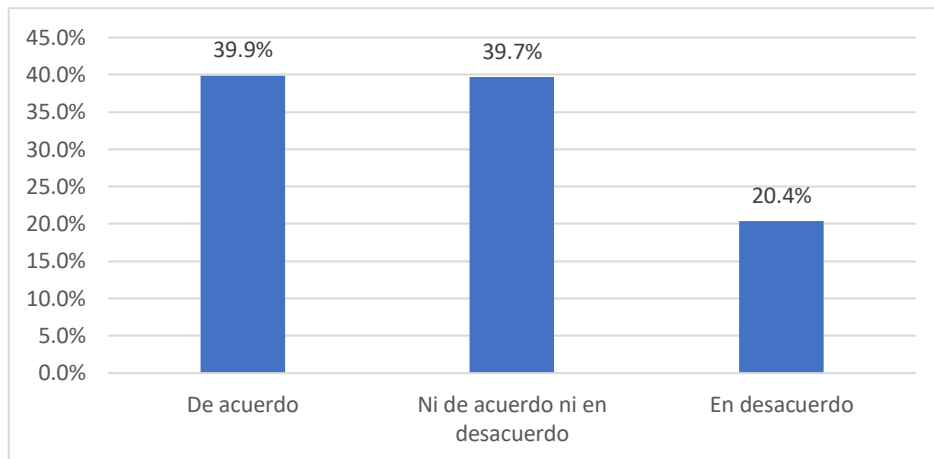
16.- ¿El comportamiento de los colaboradores de la Municipalidad le brindan la confianza suficiente para que pueda realizar las consultas del caso?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	152	39.7%	39.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	173	45.2%	84.9%
En desacuerdo	58	15.1%	100%
Total	383	100%	



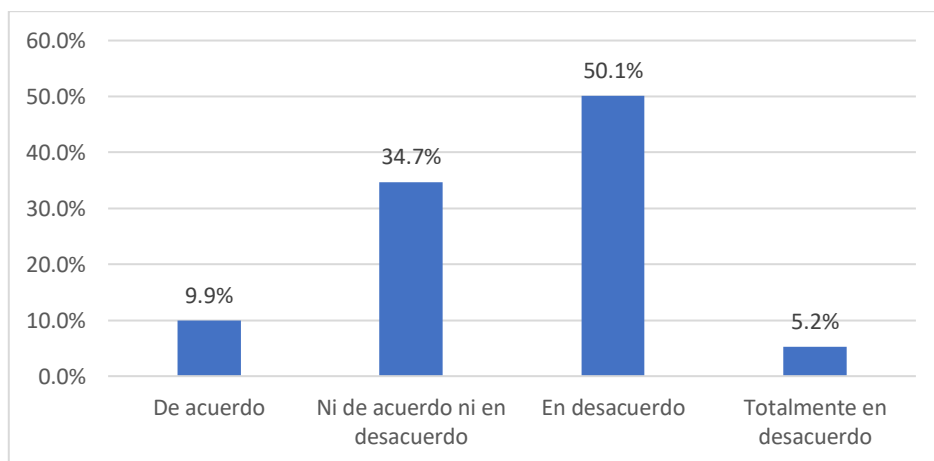
17.- ¿La municipalidad cuenta con los equipos tecnológicos (computadora, impresora, etc.) para que puedan brindar un mejor servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	153	39.9%	39.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	152	39.7%	79.6%
En desacuerdo	78	20.4%	100%
Total	383	100%	



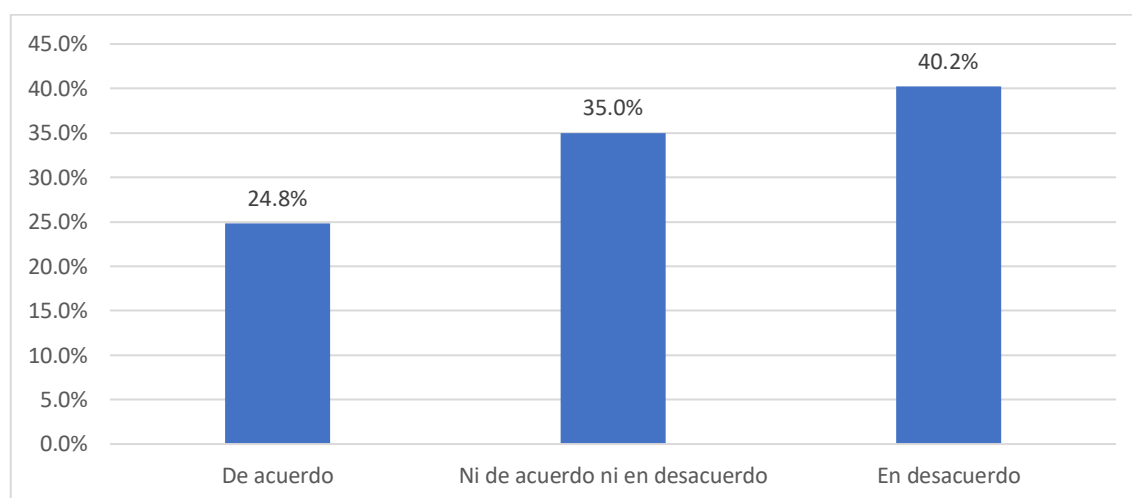
18.- ¿Usted considera que las instalaciones que posee la Municipalidad Provincial del Santa con seguras y cómodas para brindarle un servicio de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	38	9.9%	9.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	133	34.7%	44.6%
En desacuerdo	192	50.1%	94.8%
Totalmente en desacuerdo	20	5.2%	100%
Total	383	100%	



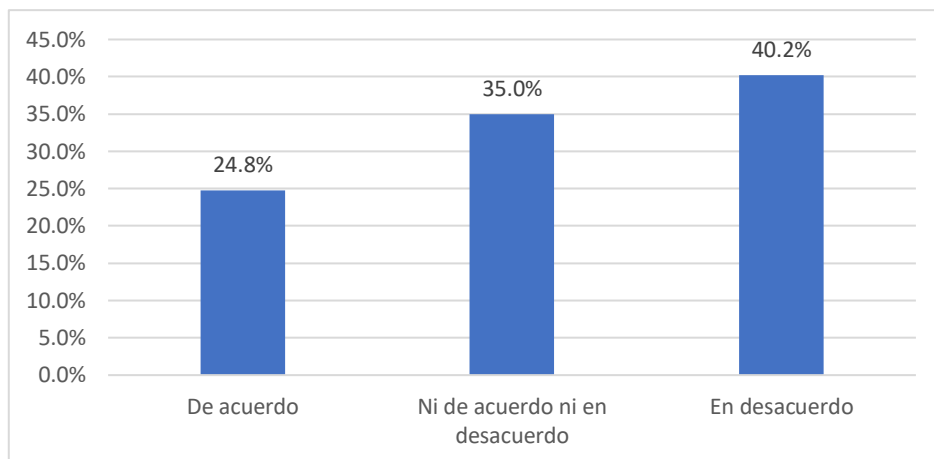
19.- Para usted los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa se encuentran adecuadamente uniformados e identificados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	95	24.8%	24.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	35.0%	59.8%
En desacuerdo	154	40.2%	100%
Total	383	100%	



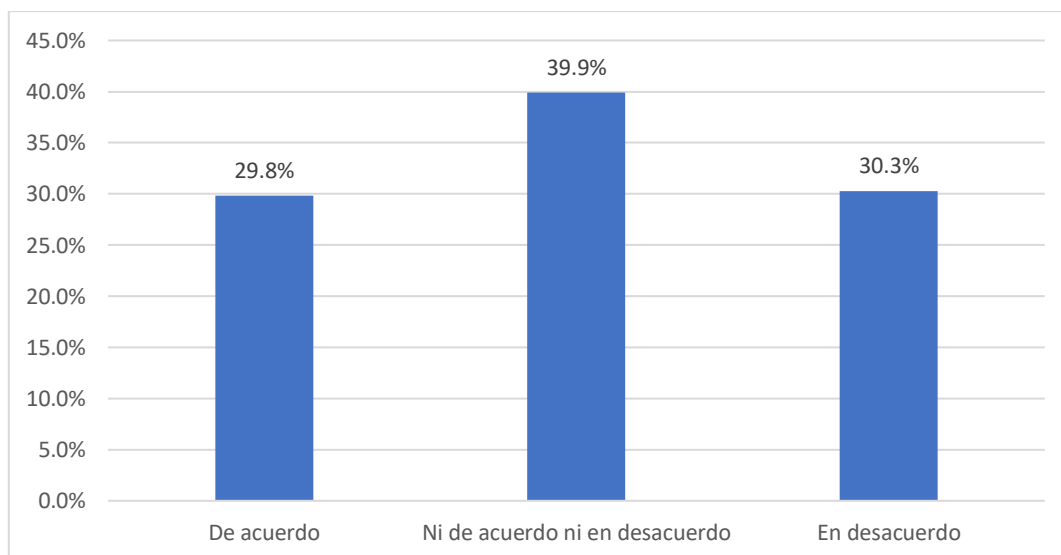
20.- ¿Cree usted que la Municipalidad brinda servicios de acuerdo a las expectativas de la atención que espera recibir?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	95	24.8%	24.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	134	35.0%	59.8%
En desacuerdo	154	40.2%	100%
Total	383	100%	



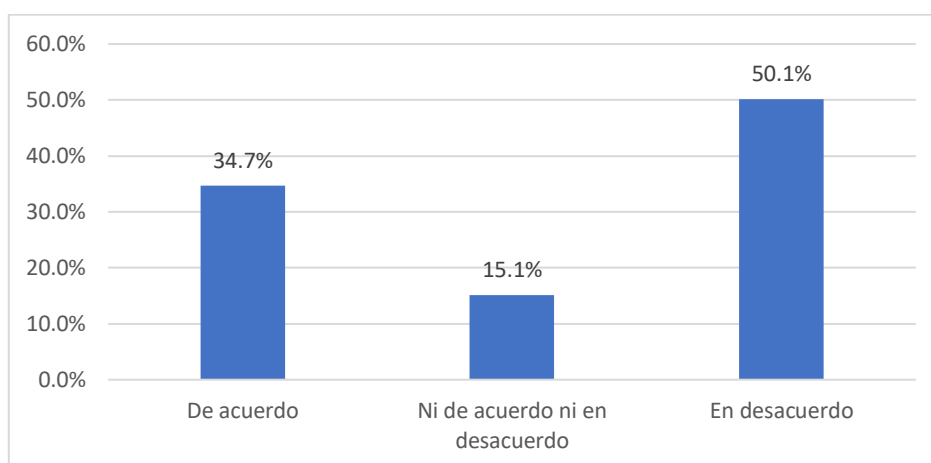
21.- Según su percepción ¿Usted se encuentra satisfecho con la atención brindada por los colaboradores de la Municipalidad Provincial del Santa?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	114	29.8%	29.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	153	39.9%	69.7%
En desacuerdo	116	30.3%	100%
Total	383	100%	



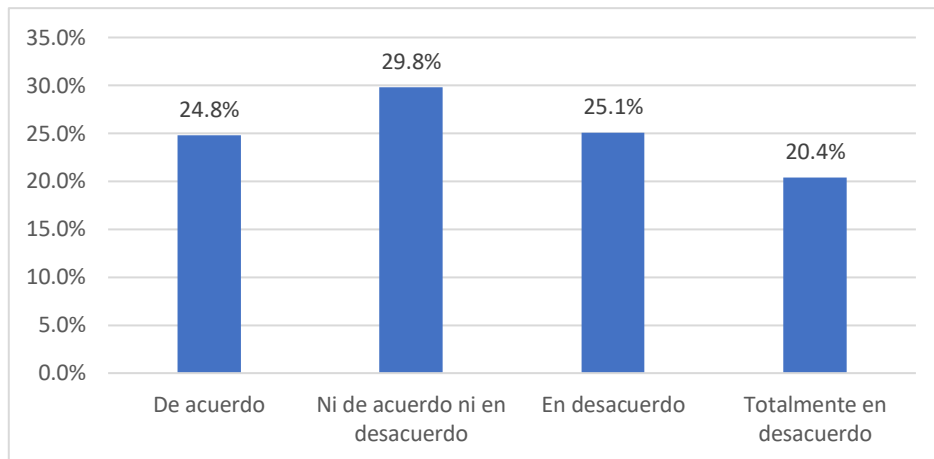
22.- ¿Considera usted que los colaboradores de la Municipalidad tienen la experiencia necesaria para brindar servicios de calidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	133	34.7%	34.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	58	15.1%	49.9%
En desacuerdo	192	50.1%	100%
Total	383	100%	



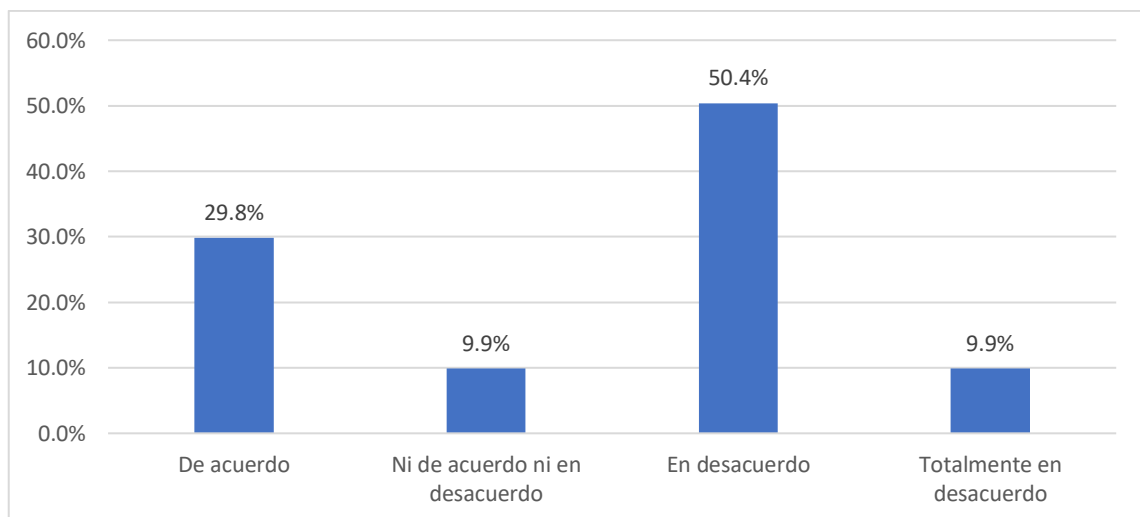
23.- ¿Usted está de acuerdo con el tiempo de espera que le brinda la municipalidad para ser atendido?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	95	24.8%	24.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	114	29.8%	54.6%
En desacuerdo	96	25.1%	79.6%
Totalmente en desacuerdo	78	20.4%	100%
Total	383	100%	



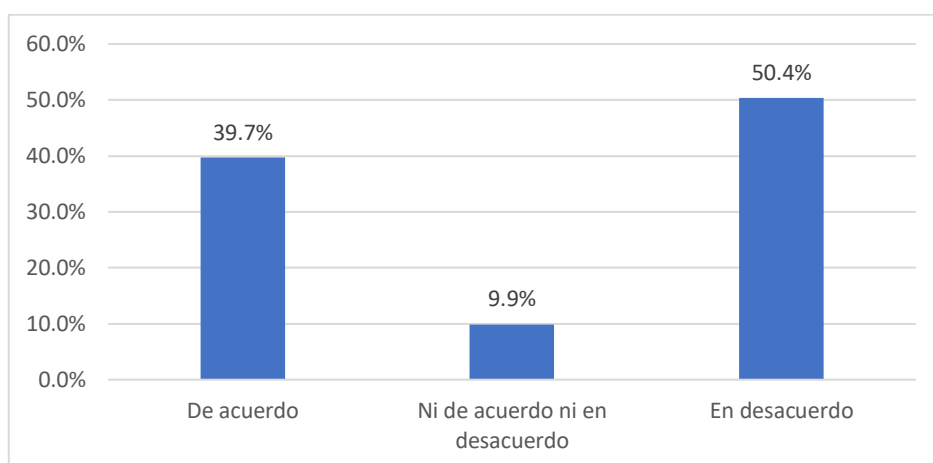
24.- A la hora de recibir la información solicitada ¿Los colaboradores municipales cumplen con el tiempo pactado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	114	29.8%	29.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	9.9%	39.7%
En desacuerdo	193	50.4%	90.1%
Totalmente en desacuerdo	38	9.9%	100%
Total	383	100%	



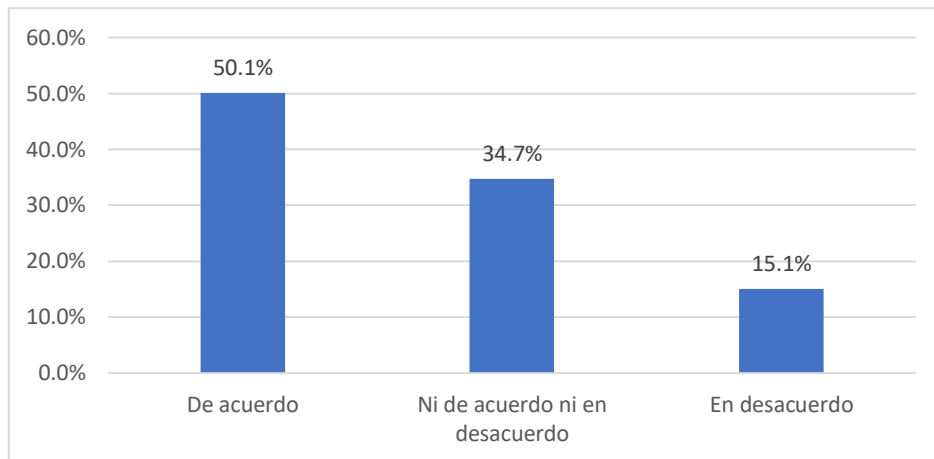
25.- A la hora de recibir la información solicitada ¿Los colaboradores municipales cumplen con el tiempo pactado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	152	39.7%	39.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	38	9.9%	49.6%
En desacuerdo	193	50.4%	100%
Total	383	100%	



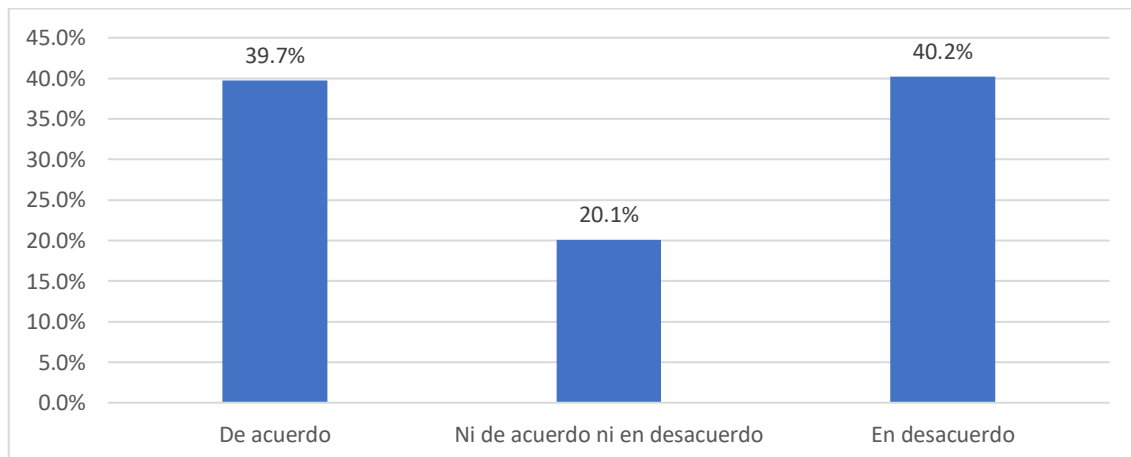
26.- ¿Usted considera que la municipalidad debe dar incentivos económicos a sus colaboradores para mantenerlos motivados?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	192	50.1%	50.1%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	133	34.7%	84.9%
En desacuerdo	58	15.1%	100%
Total	383	100%	



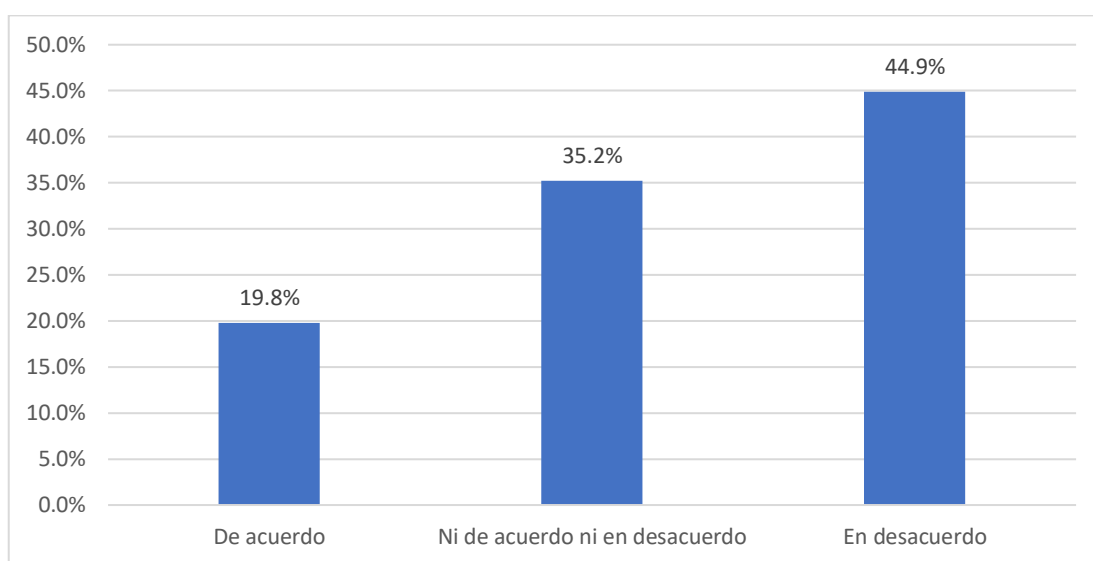
27.- ¿Usted considera haber sido atendido con cortesía y amabilidad por parte del personal municipal?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	152	39.7%	39.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	20.1%	59.8%
En desacuerdo	154	40.2%	100%
Total	383	100%	



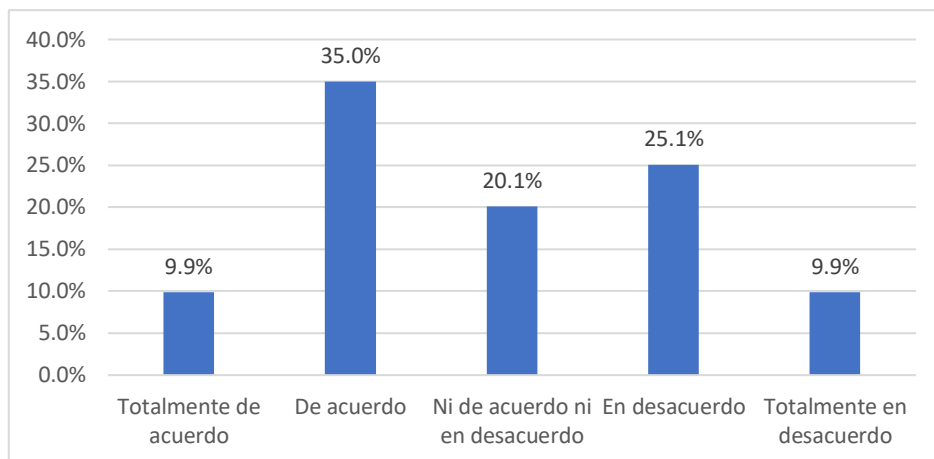
28.- ¿Considera usted que la atención de los servicios que le brindan la Municipalidad Provincial del Santa es mejor que el de otras municipalidades?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	76	19.8%	19.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	135	35.2%	55.1%
En desacuerdo	172	44.9%	100%
Total	383	100%	



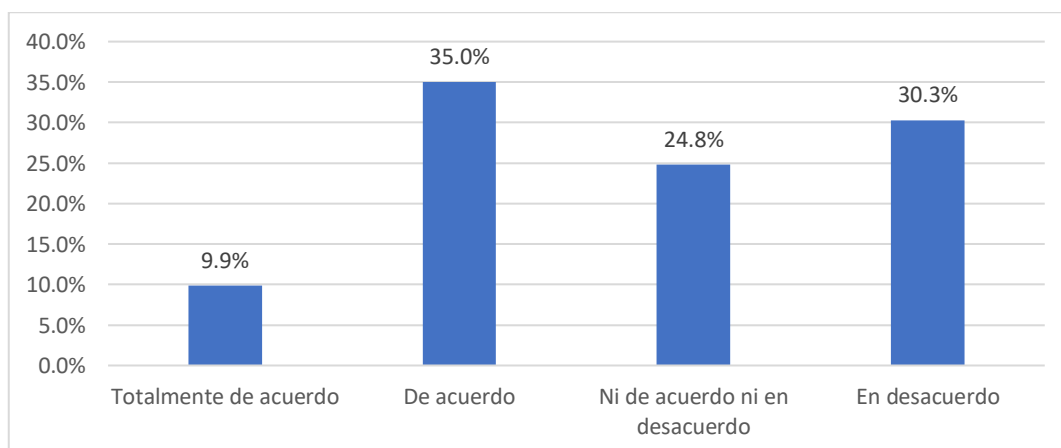
29.- Con respecto a los precios que ofrece la municipalidad para acceder a algunos servicios ¿Usted de esta de acuerdo con las tarifas brindadas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	38	9.9%	9.9%
De acuerdo	134	35.0%	44.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	77	20.1%	65.0%
En desacuerdo	96	25.1%	90.1%
Totalmente en desacuerdo	38	9.9%	100%
Total	383	100%	



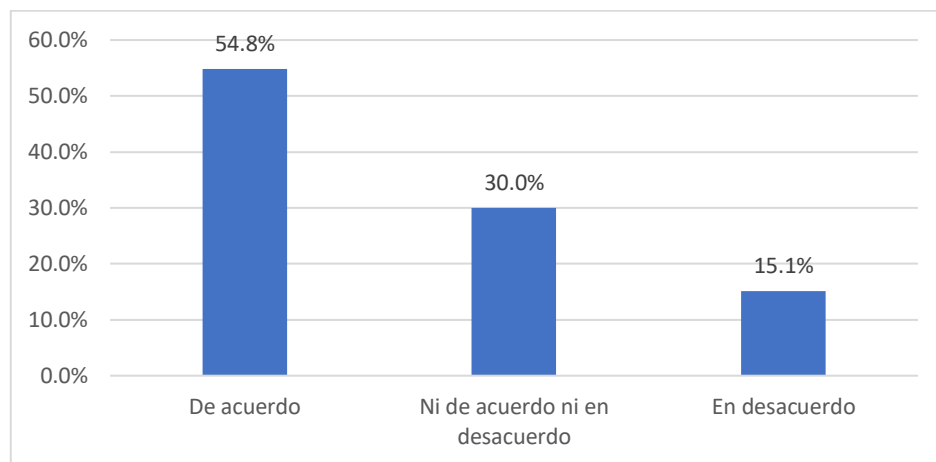
30.- ¿Los precios que ofrece la Municipalidad Provincial del Santa en comparación con otras municipalidades son los más adecuados para usted?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Totalmente de acuerdo	38	9.9%	9.9%
De acuerdo	134	35.0%	44.9%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	95	24.8%	69.7%
En desacuerdo	116	30.3%	100%
Total	383	100%	



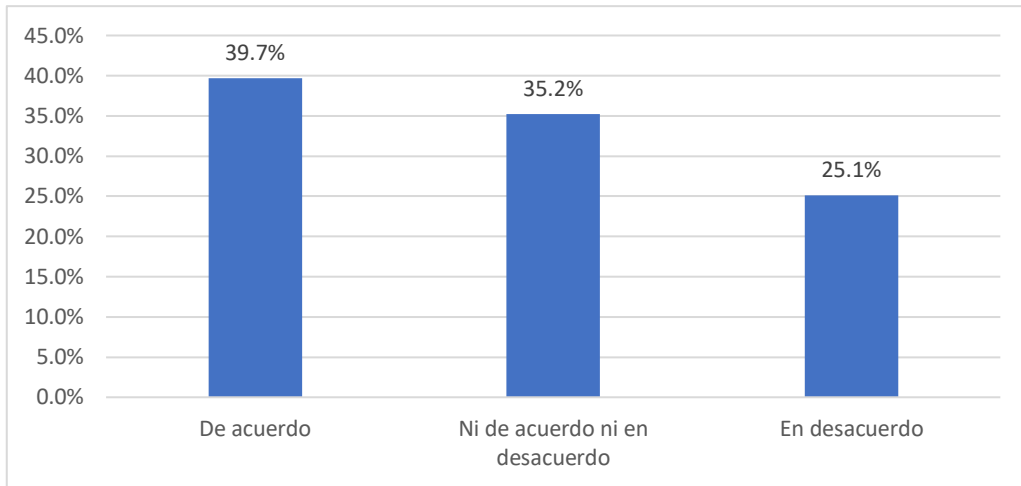
31.- ¿Los empleados de la municipalidad le ayudan con la solución de sus quejas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	210	54.8%	54.8%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	115	30.0%	84.9%
En desacuerdo	58	15.1%	100%
Total	383	100%	



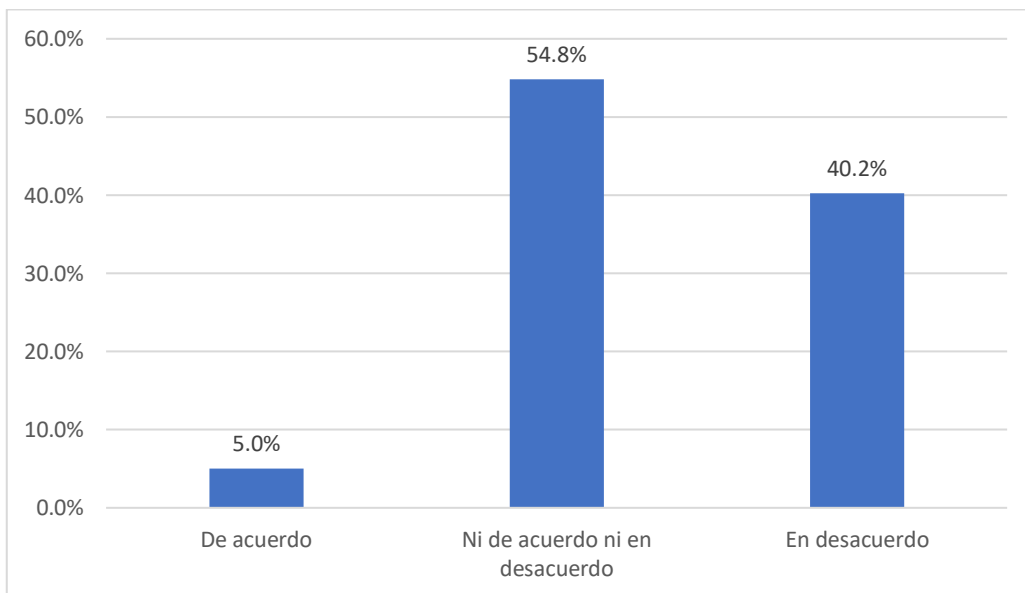
32.- ¿Está de acuerdo con la solución que le brindan los colaboradores municipales cuando tiene una queja?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	152	39.7%	39.7%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	135	35.2%	74.9%
En desacuerdo	96	25.1%	100%
Total	383	100%	



33.- A la hora de realizar una queja ¿Usted percibe comprensión por parte de los colaboradores de la municipalidad?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
De acuerdo	19	5.0%	5.0%
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	210	54.8%	59.8%
En desacuerdo	154	40.2%	100%
Total	383	100%	





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y su efecto en la satisfacción de la población de la Municipalidad Provincial del Santa Chimbote 2022", cuyo autor es QUESQUEN SALINAS MILAGRITOS MAYTE, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 06 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ESPINOZA DE LA CRUZ MANUEL ANTONIO DNI: 18195946 ORCID: 0000-0001-6290-4484	Firmado electrónicamente por: MANTONIOED el 06- 07-2022 12:21:25

Código documento Trilce: TRI - 0323035