



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Calidad de Servicio y Satisfacción de los Pobladores de una
Municipalidad de La Provincia de Urubamba – Cusco - 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Condori Casa, Flor Del Carmen (orcid.org/000-0001-6908-8790)

Challco Ccoa, Nancy (orcid.org/000-0002-3464-9495)

ASESORA:

Dra. Calanchez Urribarri, Africa Del Valle (orcid.org/0000-0002-9246-9927)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo Económico, Empleo y Emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente investigación está dedicada a mis padres, quienes siempre me acompañaron en cada proceso de mi formación profesional, asimismo, lo dedico a mis familiares quienes me motivaron con sus buenos deseos y cariño.

Agradecimiento

Se hace un agradecimiento especial a mis docentes quienes fueron parte de nuestra formación profesional, también a mi asesora quien nos guió en cada proceso de realización de la presente investigación.

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras.	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de la investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	20
3.6. Método de Análisis de datos	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIAS	36
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1	Población de estudio	17
Tabla 2	Validación de los instrumentos de investigación	19
Tabla 3	Confiabilidad estadístico del Instrumento Calidad de Servicio	20
Tabla 4	Confiabilidad estadístico del Instrumento de Satisfacción del usuario.	20
Tabla 5	Baremación de calidad de servicio y satisfacción del usuario	23
Tabla 6	Prueba de normalidad Kolmogorov-smirnov.	23
Tabla 7	Tabla cruzada de Calidad de servicio y Satisfacción del usuario	24
Tabla 8	Tabla cruzada sobre calidad de servicio y el proceso administrativo	25
Tabla 9	Tabla cruzada de Calidad de servicio y atención al ciudadano	26
Tabla 10	Tabla cruzada de la calidad de servicio y la distribución de las instalaciones	27
Tabla 11	Tabla cruzada entre la calidad de servicio y la información	28

Índice de figuras.

Figura 1	<i>Nivel de correlación del coeficiente de Rho de Spearman</i>	22
-----------------	--	----

Resumen

La investigación que se llevó a cabo tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022”, respecto a la metodología utilizada se recurrió al método hipotético deductivo, tipo aplicada, nivel explicativo, diseño no experimental, correlacional – transversal; la población estuvo conformada por pobladores mayores de 18 años del Distrito de Yucay – Provincia de Urubamba – departamento de Cusco - 2022, haciendo un total de 2198 pobladores, el muestreo fue no probabilístico con la técnica de la bola de nieve, la muestra fue de 80 pobladores, los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios, los cuales tuvieron 28 ítems, cada uno. Respecto al resultado, se encuentra una significación bilateral asintótica de $0.001 < 0.05$, permitiendo aceptar la hipótesis alterna, respecto al coeficiente de relación de Rho de Spearman, tiene un valor $r=0,585$, en conclusión, se determina que la calidad de servicio se relaciona directamente a nivel moderado con la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la provincia de Urubamba – 2022.

Palabras Clave: Calidad servicio, satisfacción, usuario.

Abstract

The research that was carried out had the objective of "Determining the relationship between the quality of service and the satisfaction of the inhabitants of a Municipality of the Province of Urubamba - Cusco, 2022", regarding the methodology used, the hypothetical deductive method was used. , applied type, explanatory level, non-experimental design, correlation - transversal; The population was made up of residents over 18 years of age from the District of Yucay - Province of Urubamba - Department of Cusco - 2022, making a total of 2198 residents, the sampling was non-probabilistic with the snowball technique, the sample was of 80 inhabitants, the instruments that were used were the questionnaires, which had 28 items, each. Regarding the result, an asymptotic bilateral significance of $0.001 < 0.05$ is found, allowing the alternative hypothesis to be accepted, regarding the Spearman's Rho relationship coefficient, it has a value $r = 0.585$, in conclusion, it is determined that the quality of service is related directly at a moderate level with the satisfaction of the inhabitants of a Municipality of the province of Urubamba - 2022.

Keywords: Service quality, satisfaction, user.

I.INTRODUCCIÓN

La búsqueda de la satisfacción en los usuarios o clientes exige a las entidades o empresas a brindar calidad de servicio, donde se tiene como principio la necesidad de los usuarios, asimismo, se trata de cubrir las expectativas que tienen sobre el servicio, según Escudero (2015), la calidad de servicio tiene directa relación con la satisfacción del cliente, ya que son ellos los que califican el servicio, sintiéndose complacidos con el servicio recibido.

Por otra parte, la satisfacción de los usuarios se percibe en el contexto de sentir complacencia en el servicio recibido, por tanto, una cuestión espontánea del usuario es volver al lugar y recomendar los servicios; sin embargo, en las entidades públicas, el usuario se ve en la obligación de volver, sin considerar si la primera atención fue satisfactoria o no, en consecuencia, en las entidades públicas es necesario tener usuarios satisfechos, garantizar servicios de calidad. (Escudero, 2015)

Según el Banco Mundial (2022), los países que presentan usuarios con mayor cantidad de insatisfacción son los países latinoamericanos, donde el 48% de los usuarios de las entidades públicas de Chile se siente insatisfecho por el servicio brindado, el 68% de los usuarios están en Venezuela y Argentina, convirtiéndose en la preocupación de las autoridades, ya que por ser una entidad del gobierno se debería cuidar este aspecto, la problemática se convierte en algo más considerable, por el hecho de que hay varios aspectos que van en contra como la burocracia en los trámites, los horarios reducidos, la falta de respuesta de los funcionarios, la aceptación de las autoridades, etc.

El servicio brindado por parte de las entidades públicas en el Perú es una política de modernización, sin embargo, las cifras de insatisfacción siguen en aumento, según la Secretaría de Gestión Pública (2020) refiere que dichas entidades deberían brindar el mejor de los servicios, no obstante, la población presenta una suerte de rechazo hacia las entidades, ya que se considera que las personas que están a cargo de la atención al público no tienen el mejor trato con el usuario, por tanto, existe una suerte de desinformación, se tiene que considerar que nuestro país es multicultural, donde la lengua son autóctonas en diferentes lugares, sin embargo, los trabajadores de las municipalidades muchas veces ni saben hablar en la lengua de la zona.

Contextualizando la problemática se tiene que la Municipalidad que fue producto de la investigación, presenta pobladores insatisfechos con el servicio que se brinda, refieren que las instalaciones no están distribuidas adecuadamente, es decir, al momento de realizar un trámite no ubican las áreas donde deben dirigirse, en consecuencia, la realización de los trámites documentarios, son lentos y burocráticos, también se observa que la información que se brinda respecto a algún trámite no es en quechua, la lengua que se usa, en caso de que alguno lo haga en esta lengua su vocabulario es muy primitivo que no se le entiende, en consecuencia, la atención al ciudadano es precaria, por lo cual, los usuarios prefieren no realizar ningún trámite en dicha entidad, dejando de lado tanto sus deberes como derechos; por ello, se ve la necesidad de realizar la investigación para poder evidenciar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores respecto a dicha Municipalidad.

De esta forma, se da a conocer la problematización general: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?, asimismo, se presentan la problemática específica: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el proceso administrativo en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la atención al ciudadano de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?, ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la distribución de las instalaciones de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?, y ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la información que se brinda a los pobladores en la Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?.

Dado el planteamiento anterior se procede a justificar la investigación desde las siguientes perspectivas: La justificación teórica, ya que la presente investigación sirvió como prototipo para las siguientes investigaciones que consideren alguna de las variables de estudio, puesto que se cree que contribuye al conocimiento.

De esta forma, se dio a conocer la justificación metodológica, cuya finalidad fue que la metodología utilizada pueda ser una base en las investigaciones futuras, que mantengan la misma línea; de esta misma forma se dio a conocer la justificación práctica, puesto que la perspectiva de la investigación fue la

trascendencia en la población, generando interés en los pobladores, con la intención de mejorar la calidad de servicio que se brinda y resolver los problemas que esta genera.

Justificación social, se cree que la evidencia de la relación de las variables, pueda servir de base para que se pueda dar solución a la problemática, este hecho, ayudaría a la población involucrada, a las autoridades de la Municipalidad quienes podrían mejorar la calidad de servicio que brindan.

Seguidamente, se dio conocer los objetivos empezando por el general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022, asimismo, se presentan los objetivos específicos: Establecer la relación entre la calidad de servicio y el proceso administrativo en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022, Identificar la relación entre la calidad de servicio y la atención al ciudadano de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022, Identificar la relación entre la calidad de servicio y la distribución de las instalaciones de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022 y Establecer la relación entre la calidad de servicio y la información que se brinda a los pobladores en la Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Por último, se presentó las hipótesis, general: Existe relación positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022, hipótesis específicas: existe relación positiva entre la calidad de servicio y el proceso administrativo en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022, existe relación positiva entre la calidad de servicio y la atención al ciudadano de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022, existe relación positiva entre la calidad de servicio y la distribución de las instalaciones de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022 y existe relación positiva entre la calidad de servicio y a información que se brinda a los pobladores en la Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En la presente sección se dio a conocer las investigaciones que se tuvieron en consideración en el entorno internacional, considerando que la similitud con la presente investigación, el diseño metodológico y muestra de estudio, para ello se tuvo a los siguientes:

Castillo et al. (2020) realizaron una investigación sobre la calidad de servicio Municipal y la perspectiva que tienen los ciudadanos de Morales – México, cuyo fin fue relacionar la calidad de servicio municipalidad con la perspectiva de los usuarios, la metodología fue básica, cuantitativa, diseño no experimental, descriptiva; la muestra fue de 157 ciudadanos, el cuestionario fue el instrumento, se concluye que el 42.4% refieren que existe deficiencia en los elementos tangibles, el 53% refiere que la hay fiabilidad en el servicio que brindan, el 48% tiene empatía y el 45% presenta capacidad de respuesta; respecto a la relación que presenta el Rho de Spearman = 0.768 dando a conocer que la calidad de servicio municipal se relaciona con la perspectiva de los ciudadanos.

Rocca (2017) realiza una investigación cuyo propósito fue analizar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de la Municipalidad de Berisso; la metodología utilizada fue cuantitativa, diseño no experimental, causal – descriptiva, la muestra de estudio fue de 50 pobladores, el instrumento utilizado fue el cuestionario, la conclusión fue que el 46% de los pobladores encuentran que el servicio es bueno, el 32% refiere que es regular, el 14% refiere que es malo y el 2% dice que es pésimo; respecto a la correlación encontrada entre las variables es mínima, ya que el $r= 0.140$ dando a conocer la relación es positiva leve.

Bustamante, et al. (2020) realizaron una investigación cuya finalidad fue de comparar las expectativas que los usuarios tienen respecto a la calidad de servicio de un centro de salud público en la ciudad de Guayas – Ecuador; la metodología fue cuantitativo, no experimental y transversal, tiene un alcance descriptivo, la muestra fue probabilístico conformada por 533 usuarios, se utilizó cuestionarios para recolectar datos, conclusión; el factor del coeficiente fue de 0.569 dando a conocer la relación de la perspectiva de los usuarios sobre la calidad de servicio que se brinda.

Droguett (2016) la investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad y la satisfacción que los clientes sienten en el servicio que se les brinda; la metodología tuvo paso a la investigación descriptiva, correlacional cuyo diseño fue no experimental, la población fue de 334 clientes, la muestra 179 clientes que dan a conocer su grado de satisfacción, la conclusión fue: que el 21% de los entrevistados sienten satisfacción con el servicio brindado, mientras que el 72% no encuentran esta satisfacción, asimismo, existe un 7% que se sienten indiferentes, por tanto, el valor de la estadística inferencial fue igual a 0.860 respaldando la correlación que existe entre ambas variables.

La investigación presentada por Gancino (2020) tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicios y satisfacción del usuario en una entidad pública, la metodología utilizada fue de diseño no experimental, nivel descriptivo, la técnica fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario compuesto por 16 preguntas, en conclusión se tuvo: que el valor p fue de 0.000 la cual fue menor a 0.05 dando por aceptada la hipótesis alterna, respecto a la dimensión de quejas del cliente que con la lealtad y la relación con la calidad de servicio tuvo un valor correlacional de 0.681, la dimensión sobre atención al cliente y calidad de servicio el valor correlacional fue de 0.652; con respecto a la hipótesis general se encontró que el valor fue de 0.738 dando a conocer la correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

A continuación se consideraron investigaciones que se antecedieron a la presente, por tanto, guardan relación con la investigación, estos se vieron a nivel nacional: En la tesis de López (2021) se realiza una investigación sobre la satisfacción que perciben los usuarios sobre el servicio que brinda la Municipalidad de Sullana, se tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Sullana, tuvo como muestra a 380 pobladores de dicho Municipio, la metodología fue cuantitativa, correlacional transversal, no experimental; instrumento cuestionario; como conclusiones se tiene: que el resultado de la significación asintótica es de 0.00 menor a 0.05; por lo cual se acepta la hipótesis alterna, respecto a la correlación se tiene un valor de 0.679, dando a conocer que la relación entre la calidad de servicio y satisfacción es positiva moderada.

Los autores Verde et al. (2017) presentaron una investigación sobre la satisfacción que tienen los usuarios frente al servicio que brindan los trabajadores de la Municipalidad de Salaverry, respecto al propósito del trabajo se tiene que determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de la atención al usuario de dicha municipalidad, la metodología que se utilizó el estudio descriptivo, correlacional y enfoque cuantitativo, diseño no experimental transversal, el instrumento utilizado fue los cuestionarios, la población fue de 3 597 pobladores y la muestra aleatoria fue de 373 contribuyentes; conclusiones, se tiene que el sig. Bilateral fue de 0.00, la cual permite aceptar la hipótesis alternativa respecto al coeficiente correlacional fue de $\rho = 0.794$, dando a conocer que la relación entre las variables es positiva significativa.

El autor Mamani (2019) abordó la investigación sobre la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de la Municipalidad de Villa El Salvador, el cual tuvo como propósito determinar la relación que hay entre las variables, la metodología del estudio fue descriptivo, correlacional, cuyo diseño fue no experimental – transversal, la población estuvo compuesta por 384 usuarios de la Municipalidad, el instrumento utilizado fueron los cuestionarios, conclusiones el valor de p es > 0.05 dando por aceptada la hipótesis alternativa, respecto al valor estadístico fue Rho de Spearman fue $= 0.697$ concluyendo que la relación es moderada entre las variables de estudio.

Cachique (2020) en su investigación abordó sobre la Gestión Municipal y la satisfacción de los usuarios que tramitan sus licencias de construcción en el distrito de Comas, tuvo como principio determinar la relación entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios de dicha Municipalidad, la metodología tuvo el enfoque de la investigación fue cuantitativo, tipo correlacional – causal, diseño no experimental, transversal; muestra aleatoria 80 pobladores, el instrumento fue el cuestionario, en conclusión se tiene que el sig. Bilateral fue de 0.01 menor a 0.05, dando por aceptada la hipótesis alterna, respecto al Rho Spearman $= 0.585$ respaldando que la relación es moderada entre las variables.

Gutiérrez y Siles (2018) presentaron una investigación cuyo objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la atención ciudadana y la calidad de servicio en el usuario de la Municipalidad en Lima; respecto a la metodología se encuentra que el tipo descriptivo, el diseño fue no experimental, transversal, asimismo, como población se tuvo a 56 usuarios que realizan trámites en el Municipio de Lima; respecto a los instrumentos que se utilizaron fueron los cuestionarios, concluyeron que respecto al sig. Bilateral se encuentra que el valor fue de 0.002 la cual fue menor a 0.05, dando por aceptada la hipótesis alterna, respecto al valor inferencial se encontró que fue de 0.900 respaldando la relación entre la atención ciudadana y la calidad de servicio de los usuarios que brindan los trabajadores de la Municipalidad de Lima.

Seguidamente, se procede a relacionar teorías filosóficas con la primera variable, para ello, se toma en consideración las siguientes teorías:

La teoría de la administración de la calidad total (TQM – *Total Quality Management*) desde la perspectiva de Carro y Gonzáles (2012) refieren que se presta al beneficio que se da por parte de una entidad, cuyos beneficiarios serían los usuarios, por lo que se puede apreciar que son los usuarios quienes califican el servicio, por tanto, al seguir esta teoría se puede garantizar dicha satisfacción, asimismo, la teoría incide en la importancia de brindar calidad de servicio al cliente o usuario. En síntesis, la teoría tiene como fundamento el servicio excepcional el cual trae consigo beneficios a los usuarios.

Asimismo, Baird (2015) hace referencia a la teoría de la calidad total de los Japoneses, cuyo autor fue Kaizen quien recomienda que la distorsión de la calidad tiene una influencia en los costos y en los usuarios, de esta forma, también hace referencia a la cultura de la calidad que esta se centra en la calidad de las personas luego de los productos, se puede afirmar que el enfoque que adquiere es transversal, a su vez la teoría es una suerte de adaptación del ciclo de Deming; este tiempo como principio el ciclo E,H,R,A qué significa la estandarización, el hacer, la revisión y la actuación.

Por otra parte Madero (2018) refiere que la teoría X y Y guarda relación con la satisfacción del cliente, ya que puede ayudar a crear diferentes estrategias para crear al público satisfecho, a ello acota el autor Bohlander et al. (2018) quien da a conocer que los gerentes son los responsables de crear planes estratégicos para que puedan tener satisfechos a sus clientes o usuarios.

En la misma línea, se va a conceptualizar la primera variable, para ello se toma en consideración la perspectiva de Izquierdo (2021) quien refiere que la calidad del servicio en entidades públicas involucra varios factores como la forma de la atención de los empleados y la percepción de los usuarios, al respecto se toma el aporte de Hurtado et al. (2021) La calidad de servicio en entidades públicas es aquella que permite llegar a las metas, satisfaciendo las necesidades del usuario, teniendo en consideración que los usuarios dependen del servicio que se les da.

Por su parte Grijalva et al. (2019) Refiere que la calidad de servicio tiene relación con forma adecuada con la que se atiende a los clientes, asimismo, la satisfacción que tienen ellos, cuando realizan sus quehaceres dentro de la empresa, de esta forma tanto el cliente como los gerentes quedan satisfechos, por tanto, es importante crear estrategias para realizar esta acción de forma recurrente.

Siguiendo con el orden de ideas, Castillo (2020) Es preciso definir los sistemas de calidad como: Normas ISO comprende un conjunto de normas que permite asegurar la calidad que permite dar confianza a los clientes quienes cubren sus necesidades. Dicha norma, da a conocer las normas que se debe de cumplir, así como las sanciones, en caso de que las entidades cumplan dichas normas, da paso a la oportunidad a la organización de obtener la certificación. Respecto a este comprende al proceso que da a conocer que la tercera parte garantiza mediante documento que un producto, proceso o servicio garantiza que cumple las normas. Para ello, se da a conocer la autoevaluación, que consiste en una evaluación sistemática, propia que permite diagnosticar la situación actual de la empresa y los resultados que ésta da, en este contexto, se recomienda tomar el prototipo para alcanzar la Calidad Total (Carrera et al., 2018).

A juicio de Escudero (2015) se tiene que realizar un enfoque estratégico para mejorar la calidad de servicio, lo cual permite tener una empresa exitosa, para ello, se debe analizar procesos mediante una sistematización e interacción de sus elementos; asimismo, se entiende qué forma se entiende que el enfoque estratégico como la acción conjunta que se realizan cuando se definen procesos de organización. De otra forma, el aporte de Droguett (2016) el contexto de la organización determina aspectos externos e internos que permiten lograr metas y direccionar estratégicamente el resultado deseado.

Izquierdo (2021) da a conocer sobre el enfoque al cliente, basándose en la importancia del slogan “El cliente tiene la razón” refiere que esto es importante para el éxito de la empresa, para ello se debe hacer uso de herramientas que permite el análisis de procesos de forma estrategias sistemáticas que permite interaccionar con elementos, asimismo, se debe considerar las necesidades, expectativas y deseos del cliente, de esta forma la organización planifica cómo satisfacerlas, considerando que dichas necesidades son dinámicas y cambiantes a través del tiempo, por otro lado, se considera que los usuarios cada vez son más exigentes, por ello, se debe de centrar en brindar calidad de servicio, ello, es fundamental, cuidar este aspecto porque por el descuido de este aspecto grandes empresas quebraron.

En último lugar, se expone las dimensiones de la variable Calidad de servicio de infraestructura (1): Según Escudero (2015) refiere que la infraestructura es fundamental para prestar un servicio adecuada, asimismo, el equipamiento que se presenta coadyuva en la atención y la prestación de servicio, por lo cual estos deben de ser adecuados, debiendo cumplir a cabalidad con las zonas seguras, asimismo, se debe de contar con equipamiento que sea útiles, por último se debe de prever que los ambientes y su distribución sean adecuados.

Calidad de servicio administrativo (2) Según Escudero (2015) el mismo autor esta dimensión trata sobre la calidad que el usuario percibe sobre la tramitación que se realiza, es decir, refiere que se debe de trabajar para evitar la burocracia en los trámites, es más, en comunidades se debe de contextualizar la lengua, la agilidad con la que se hace los trámites, la ayuda y compañía que realizar los trabajadores. (3) Accesibilidad: Escudero (2015) Es la capacidad que se da para

que los usuarios puedan tener acceso a diferentes aspectos de una empresa, puede ser a la información, a la ejecución de proyectos, etc. Por lo que el autor refiere que esto es fundamental para una entidad pública, es más, si este fuera del estado, este principio es primordial.

Capacidad de Respuesta (4) Escudero (2015) Esta premisa es importante en la calidad de servicio, puesto que, la capacidad de respuesta da a conocer la interacción entre el usuario y la empresa o entidad, por tanto, esta se conoce como la fluidez que tiene la empresa o autoridades para responder a la petición de los usuarios. Seguidamente, se da a conocer las teorías filosóficas que se consideraron para la variable satisfacción, para ello, se toma la perspectiva de Robbins y Timothy (2013) quienes relacionan a la satisfacción con los procesos que captan los usuarios durante la prestación de servicios, ya sea dentro de una entidad o en una empresa, está a su vez está ligada a estímulos psicológicos que se relacionan con la actitud del prestador; el lenguaje no verbal que presenta, los gestos y hasta el tono de voz son factores influyentes que estimulan la satisfacción del cliente; por ello, se debe de tener en cuenta ello, para mejorarla y trabajar en la dimensión humana de los empleados.

Consecutivamente, se considera la pirámide de Maslow, la cual considera diversos niveles, donde se sectorizan como las necesidades fisiológicas, la seguridad y la pertenencia, asimismo, se crean otras superiores, que guardan relación con la autorregulación y por último centra el desarrollo personal, dentro de cada nivel se considera a la satisfacción como un factor principal, sin embargo, el dinamismo que este guarda crea una suerte de conformismo en el sujeto, cubre necesidades, llega a llenar varios, reemplaza carencias, por tanto, la satisfacción es cambiante, tiene un proceso, en consecuencia, el trato directo con el empresario o persona que se relaciona en el momento de recibir el servicio influye en el nivel o grado de satisfacción que el usuario experimenta.

A continuación se procede a conceptualizar la segunda variable, desde la perspectiva de los siguientes autores: Pareja et al. (2015) hace una referencia sobre la satisfacción del usuario, el cual refiere que es innato a los clientes que se sienten satisfechos con el servicio prestado, dicho de otra forma, es la forma o valoración que los usuarios califican a los administrativos o en caso de las entidades públicas

a las autoridades, quienes son los inmediatos a garantizar dicha satisfacción. De esta forma, se tiene el aporte de Domínguez-Lara (2018) quien señala que los usuarios satisfechos son los que aportan en los empleados, motivación por el trabajo, brindando recomendaciones sobre el servicio brindado, es decir, recomiendan el servicio a los demás, generando puntuación a favor de la entidad.

Por último, se determina la importancia de la satisfacción, puesto que, la entidad debe preocuparse y realizar un seguimiento por la satisfacción de los clientes, cuidando cubrir sus necesidades, para ello, la organización sobre la base del grado de satisfacción de sus clientes debe considerar realizar cambios basándose en análisis y evaluación, para redireccionar la situación, mejorarla, utilizar herramientas y metodologías que las permita, superar las debilidades para que vuelvan en fortalezas todo en función a los clientes, mejorando continuamente el servicio que se ofrece. (Hernández, 2011).

Pareja et al. (2015) aporta sobre la importancia de la organización para seleccionar las oportunidades de mejora, de este modo permite implementar acciones necesarias, para cumplir los requisitos del cliente con ello se garantiza el nivel de satisfacción del usuario, con ello, se garantiza el mantenimiento de la calidad y rendimiento de una empresa, en consecuencia la empresa debe mantener esa mejora continúa considerando lo difícil que es ponerlo en práctica, para esto se tiene que establecer diferentes estrategias como el trabajo en equipo, el mejoramiento continuo, para ello, el autor hace referencias cuatro etapas como son las de planificar, hacer, verificar y actuar.

López (2018) refiere que la gestión sistemática de los procesos y sus interacciones, con la finalidad de lograr metas, considerando la política de calidad, el enfoque que se basa en dichos procesos puede resolver problemas comunes, asimismo, esto permite relacionar actividades con el proceso con el propósito de obtener procesos grandes cuyo resultado tangible sea el funcionamiento adecuado y coordinado de una organización. De lo señalado anteriormente se puede inferir que la satisfacción del usuario es la experimentación positiva que tiene el usuario luego de recibir el servicio, permitiendo a la entidad mejorar el servicio una vez que esté sepa sobre la percepción del cliente.

Bustos (2012) Da a conocer que la satisfacción del cliente se basa en la forma en que el cliente se sienta cómodo en las instalaciones, desde el lugar donde se les atienden, es decir la infraestructura que se les presentan, asimismo, integra a su teoría el Marketing, que la empresa emplea para garantizar la buena atención a los usuarios, asimismo, si se trata de entidades públicas, el marketing no debe quedarse rezagado sino debe ejecutarse de forma gradual. A ello aportan Daza y Miranda (2019) quienes acotan que el Marketing en las empresas es fundamental para crear satisfacción en los usuarios.

Por último, se dan a conocer las dimensiones: (1) proceso administrativo, López (2018) refiere que este debe darse de manera fluida, que permita satisfacer las necesidades de los usuarios, (2) atención al ciudadano, el autor refiere que los usuarios son la razón de ser de una entidad, por ello el trato debe ser cordial, asertivo y que considere la interacción positiva entre empleado y cliente, (3) distribución de las instalaciones, esta permite que el usuario se ubique con facilidad dentro de la entidad, así podrá realizar los trámites de su interés. (4) Información: Esta debe llegar de forma oportuna, debe ser asertiva, en la lengua del usuario, para agilizar el trámite, con ello se considera que el cliente podrá cubrir sus expectativas y satisfacer las necesidades.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de la investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La vigente tesis fue de tipo aplicado, ya que se consideró como principio los objetivos prácticos, puesto que se hizo uso del marco teórico, con la finalidad de realizar constructos básicos para modificar o cambiar el contexto determinado, se pretende que ello, tenga relación el contexto de la realidad, Para Sánchez et al. (2018) señalan que dicha investigación se da mediante el vínculo del contexto con la realidad, cuyo propósito es dar solución a diferentes problemas o en ocasiones evidenciarlos para que se preste atención y se pueda solucionarlo.

Como enfoque se tomó en cuenta el cuantitativo, puesto que se realizó un proceso sistemático, donde las respuestas de las unidades de análisis fueron cuantificadas, para hallar resultados numéricos, los cuales fueron procesados estadísticamente, para Hernández et al. (2014) la investigación que sigue dicho enfoque tiene resultados cuantitativos, los cuales se consideran imparciales, en consecuencia permiten alcanzar el objetivo que se tiene.

El método investigativo fue hipotético – deductivo, ya que al inicio se plantearon supuestos que fueron contrastados con la literatura sobre la calidad de servicio y la satisfacción, para Pimienta y De La Orden (2017) dicho método se usa en investigaciones donde los supuestos son contrastados a través de resultados estadísticos.

Para la presente tesis se usó el nivel explicativo, por el hecho de que se evidenció la relación entre las variables, explicando de alguna forma dichas variables, para Mendoza y Ramírez (2020) dicho nivel pretende hallar razones que causan algunos fenómenos, con la finalidad de explicar las razones que dan paso a los fenómenos, de esta forma, se comprueban, identifican y dan resultado a situaciones que ocurren.

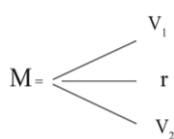
3.1.2. Diseño de investigación

Por otra parte, tuvo un diseño no experimental, ya que no hubo interacción con la muestra con la finalidad de interferir en ella, según Hernández et al. (2018) Señala que este tipo de investigación es no experimental cuando no hay ninguna manipulación de la unidad de análisis, por lo cual, no habrá

cambios en estos a consecuencia de la investigación.

Por otro lado, el corte fue correlacional – transversal; de este forma el primer enunciado refiere Hernández et al. (2014) que las variables se ponen en una línea, es decir, con la intención de encontrar la relación entre ambas variables se ponen al mismo nivel, asimismo, se considera transversal, ya que se tiene contacto con la muestra en una sola ocasión, en este caso se aplicó cuestionarios que cada encuestado lo responderán en una sola ocasión.

Luego de lo expuesto, se presenta el siguiente esquema:



Interpretación:

V₁: Herramientas colaborativas.

V₂: Aprendizaje Virtual.

r : Grado relación.

3.2. Variables y operacionalización

- **Definición conceptual: Calidad de servicio**

Izquierdo (2021) Quien refiere que la calidad del servicio en entidades públicas involucra varios factores como la forma de la atención de los empleados y la percepción de los usuarios; por ello, se debe de tener en consideración el lenguaje corporal, la comunicación asertiva, la contextualización del lenguaje que dará confianza a los usuarios, con ello, se podrá satisfacer las necesidades de forma genuina.

- **Definición operacional**

La calidad de servicio se investigó a partir de las siguientes dimensiones: calidad de servicio de infraestructura, calidad de servicio administrativo, accesibilidad y capacidad de respuesta, así mismo se plantea los indicadores, que se planteó en la siguiente viñeta.

- **Indicadores**

Los indicadores que se consideraron para la dimensión calidad de servicio de equipamiento: Condición física de la Municipalidad, distribución adecuada de las áreas, cumplimiento de normas de defensa civil y seguridad, por último el equipamiento adecuado.

Para la dimensión calidad de servicio administrativo se consideraron los siguientes indicadores: Atención al usuario, gestión de trámites, respuesta sobre trámites, agilidad en los trámites.

Para la dimensión accesibilidad: se tienen las siguientes dimensiones, acceso a la información, integración a las decisiones comunales y accesibilidad a lugares públicos y por último respecto a la dimensión capacidad de respuesta: los indicadores considerados fueron respuesta a las necesidades, de las autoridades, actitud y disposición.

- **Escala de medición**

La investigación utilizó cuestionarios, los cuales permitieron cuantificar las respuestas, mediante la escala de Likert, considerando los siguientes aspectos, (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

- **Definición conceptual: Satisfacción del usuario**

Pareja et al. (2015) Hace una referencia sobre la satisfacción del usuario, el cual refiere que es innato a los clientes que se sienten satisfechos con el servicio prestado, dicho de otra forma, es la forma o valoración que los usuarios califican a los administrativos o en caso de las entidades públicas a las autoridades, quienes son los inmediatos a garantizar dicha satisfacción.

- **Definición operacional**

Con el propósito de complementar la variable se consideraron como dimensiones a las siguientes: Proceso administrativo, atención al ciudadano, distribución de las instalaciones e información.

- **Indicadores**

Para la dimensión, proceso administrativo, se consideraron los siguientes indicadores: Rapidez del servicio, servicio oportuno, capacidad técnica y seguridad en tramitación. Para la segunda dimensión que es atención al ciudadano se consideraron los siguientes indicadores: horarios adecuados, interés institucional por el usuario, empatía por el usuario y atención personalizada.

Para la dimensión, distribución de las instalaciones, se tiene los siguientes indicadores: Distribución adecuada de los ambientes, de las zonas seguras, calidad del equipamiento. Por último, se consideró como indicador a la información que tuvo como indicadores: Información brindada en su lengua, acompañamiento técnico y guía especializada.

- **Escala de medición**

La investigación utilizó cuestionarios, los cuales permitieron cuantificar las respuestas, mediante la escala de Likert, considerando los siguientes aspectos, (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre y (5) siempre.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

Martinez et al. (2016) refiere que la población se trata del universo que permite a los investigadores considerar a la unidad de análisis que lo selecciona a conveniencia según el criterio de la investigación, es un aspecto importante, que permite recoger datos objetivos para fines investigativos.

- **Criterio de inclusión:** La población que se consideró en la investigación cumplen los siguientes criterios: Se consideraron a los pobladores residentes del distrito de Yucay, asimismo, que sean mayores de 18 años que haya realizado trámites en la Municipalidad durante el periodo de 1 de abril al 2 de junio del 2022 y que hayan tenido disponibilidad para contestar los cuestionarios.
- **Criterio de exclusión:** Se excluyó como población a los menores de edad, a los pobladores que pertenezcan a otros distritos.

En consecuencia, la población fue considerada por pobladores mayores de 18 años del distrito de Yucay – provincia de Urubamba – departamento de Cusco - 2022, como se detallan a continuación:

Tabla 1

Población de estudio

Censo – 2017	Edades	Cantidad
	18 a 44 años	1254
Pobladores del distrito de Yucay	45 a 65 años	587
	65 a más.	357
	Total	2198

Nota: Censo (2017)

3.3.2. Muestra

Para Hernández et al. (2014) la muestra es el subconjunto que se considera de la población, existen diferentes métodos que determinarla, estos pueden mediante la fórmula probabilística y no probabilística.

Luego de determinar la población, se utilizó la definición de la muestra, para ello se hizo uso de la técnica de muestreo no probabilístico, la cual fue propuesta por Hernández et al. (2014). Asimismo, se considera importante el uso de esta porque permite evidenciar aspectos específicos, los cuales se describen en el siguiente párrafo.

En la presente investigación se hizo uso del muestreo no probabilístico la cual permitió determinar como muestra a 80 pobladores que cumplen los criterios de selección, además son los que realizaron trámites administrativos en la Municipalidad durante el 2022, asimismo, fueron los que tuvieron la disposición de responder los cuestionarios.

3.3.3. Muestreo

Martinez et al. (2016) La selección de muestra es aquella técnica que se realiza de dos tipos, con fórmula probabilística y no probabilística, la primera se determina con una fórmula matemática, que se determina dependiendo de la

población; es decir, existe población finita y no finita, por otro lado, el método no probabilístico, permite utilizar el criterio y la conveniencia del investigador.

Asimismo, Sánchez et al. (2018) Refiere que del muestreo no probabilístico, se considera al muestreo de bola de nieve, la cual se utiliza cuando los participantes considerados en la población son de difícil acceso, limitando la muestra, por tanto, el investigador se ve en la obligación de realizar el estudio con los participantes disponible, ello, lo hace distinto al muestreo aleatorio simple, la cual permite al investigador disponer de cualquier miembro de la población a conveniencia.

Para realizar el muestreo bola de nieve se tuvo que realizar los siguientes pasos:

- Se identificó a los sujetos que componen la población que puedan responder los cuestionarios y además que hayan realizado algún trámite en el último año.
- Pedir que los sujetos puedan derivarse a otros pobladores que cumplan con estas características, de esta forma se entrelazan los contactos, por ello, nace el nombre de “Bola de nieve”.

3.3.4. Unidad de análisis

Según Gómez (2018) son los elementos o personas que conforman la población, estas cumplen características en común por ello son consideradas como la población de estudio, en caso de la investigación fueron conformadas por personas mayores de 18 años que viven en el distrito de Yucay, luego de realizar una selección se determinó la muestra con la que se trabajó.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Con el propósito de realizar la recolección de datos para la prueba de hipótesis, fue preciso hacer uso de diferentes técnicas e instrumentos, los que fueron definidos a continuación:

Desde el aporte de Martínez et al. (2016) Las técnicas hacen referencia al modelo que un investigador requiere para orientar su investigación y lograr los objetivos de este, por consiguiente, la presente investigación hizo uso de la encuesta, la cual se considera que fue útil para dicha investigación.

A juicio de Martínez et al. (2016) El instrumento es una suerte de herramienta que resulta útil para los investigadores, cuyo propósito es ser fuente recolectora de datos, con los cuales se puede llegar a contrastar las hipótesis, dichos datos fueron procesados de forma cuantitativa, dándole así un aporte

científico a la investigación.

Para Gómez (2018) La encuesta es un proceso que está basado en la interrogación secuencial y ordenada, la cual se aplica a la muestra con la finalidad de recabar información que será útil para la investigación.

Respecto a la validez del instrumento, según Gómez (2018) Son una especie de constructos que son esenciales en la investigación, con la finalidad de darle a los instrumentos legalización, por tanto, se realizó el comúnmente conocido como juicio de expertos.

Para ejecutar la aplicación de los instrumentos se pasó por el juicio de expertos, para ello, se pidió el punto de vista de especialistas en el tema, los cuales tienen un cargo académico de doctor y que tienen mayor criterio sobre los instrumentos, con ese criterio se validó el instrumento.

A continuación se muestra a detalle los nombres, grado y puntaje que se le atribuye a cada instrumento.

Tabla 2

Validación de los instrumentos de investigación

Apellido y nombre	Grado	Puntaje de validación
Calanchez Urribarri, África	Doctora	46
Chávez Vera, Kerwin	Doctor	47
Huamanchurro Venegas, Henry	Doctor	44
Promedio		46

Nota: En la tabla se muestra los nombres de los expertos que validaron los instrumentos, asimismo, el grado académico que tienen, respecto al puntaje obtenido, es el resultado de la escala de valoración donde (1) es muy deficiente, (2) deficiente, (3) aceptable, (4) buena y Excelente (5), se consideran criterios como la claridad, objetividad, actualidad, entre otros, sépase que para que el instrumento tenga la validación se debe de obtener un puntaje mínimo de 41 que se considera como “Excelente”, con esta referencia se sacó el promedio de los puntajes de los validadores y se obtuvo un puntaje de 45, por tanto, se considera que el instrumento es aplicable y consistentemente validado.

La confiabilidad se considera como un método que permite medir el nivel de seguridad que tiene el instrumento, desde el aporte de Hernández et al. (2018) “La confiabilidad es aquella que a través de diferentes técnicas puede realizar mediciones” (p. 57). La medición se hizo a partir de la prueba piloto que contó con la participación de 20 participantes (véase anexos).

Tabla 3

Confiabilidad estadístico del Instrumento Calidad de Servicio

Coeficiente de alfa de cronbach	N° de elementos
0,834	20

Nota: El resultado que se obtuvo de la prueba piloto fue de 0,834, en consecuencia, se considera confiable, puesto que este es mayor a 0.700.

Tabla 4

Confiabilidad estadístico del Instrumento de Satisfacción del usuario.

Coeficiente de alfa de cronbach	N° de elementos
0,832	20

Nota: El resultado que se obtuvo de la prueba piloto fue de 0,832, por tanto, se considera confiable, ya que este es mayor a 0.700.

3.5. Procedimientos

Respecto a lo que es procedimiento, se utilizó la estadística descriptiva univariable, puesto que se hizo uso de estratos que guardan relación con las tablas y figuras, estas a su vez tienen información estadística determinante para el análisis de resultados, de esta forma se dio paso a la estadística inferencial la cual permitió reconocer la relación existente entre las variables.

Para ello, se hizo el siguiente procesamiento estadístico:

Luego de realizar la confiabilidad de los instrumentos, se procedió a realizar la baremación, considerando las siguientes escalas: bajo, medio, alto, para clasificar las respuestas de los pobladores, para ello, se procedió a contar los ítems del cuestionario, comparándolo con el puntaje mínimo de la escala de Likert, asimismo, se consideró el valor máximo, se multiplicó, el número de ítems del cuestionario por

el valor máximo de la escala de Likert.

La estadística descriptiva según Baena (2017) es la sección que permite a la disciplina ordenar, analizar, resumir un conjunto de datos que se recolectaron a través de diferentes técnicas y métodos; cuyos resultados permiten obtener porcentajes de las variables y dimensiones, asimismo, se pueda hacer un cuadro de doble entrada para comparar resultados porcentuales.

La estadística inferencial, luego de obtener los valores de la baremación, se procedió a realizar la prueba de normalidad para determinar el tipo de método estadístico que se realizará, luego de obtener los resultados se determinó utilizar el coeficiente de correlación de Rho de Spearman, ya que los datos son no paramétricos.

3.6. Método de Análisis de datos

En lo concerniente a la corroboración de hipótesis, se hizo uso de la estadística inferencial, para ello, se contrastó su normalidad, con la prueba Kolmogorov-Smirnov puesto que la muestra fue mayor a 50, posteriormente se hizo uso de la regresión logística ordinal.

La prueba de normalidad determinó que el procesamiento fue con el coeficiente de Rho de Spearman, ya que la significación asintótica bilateral tuvo un valor menor a 0.05, dando a conocer que existe relación entre las variables, dando a conocer que los datos son no normales y no paramétricos.

Luego se procedió a determinar el nivel de relación con el coeficiente de Rho de Spearman, teniendo como guía el cuadro del autor:

Figura 1

Nivel de correlación del coeficiente de Rho de Spearman

Valor de ρ	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Para terminar, este procedimiento se realizó con la finalidad de obtener los resultados, mediante los cuales se procedió a elaborar las conclusiones y recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

En el proceso de investigación el autor debe realizar un trabajo genuino, sin embargo, por tratarse de una investigación es aceptable utilizar las ideas de otros autores, así lo señala Romm (2020), por otra parte según los códigos éticos de la Universidad César Vallejo, pide hacer uso de las normas APA en séptima edición la cual permite citar correctamente al autor del tema utilizado, por otra parte, para realizar la aplicación de las encuestas es preciso realizar el consentimiento informado de forma oral o escrita, respecto a los resultados deben de ser producto del trabajo de aplicación en campo, sin alterar dichos resultados, se incita a ser honesto, respetar los derechos de propiedad intelectual y por último, priorizar la legitimidad de la investigación.

IV. RESULTADOS

En la presente sección se dio a conocer los resultados estadísticos descriptivos e inferenciales, mediante tablas cruzadas, dando un resultado holístico con respecto a objetivos, para ello, se siguió el siguiente procedimiento: Primero se realizó una tabla de baremación, para considerar los niveles que clasifican los resultados de la investigación, tomando como referencia las siguientes etiquetas:

Tabla 5

Baremación de calidad de servicio y satisfacción del usuario

Niveles	Intervalo		Intervalo		
	Variables	D1	D2	D3	D4
Bajo	[28 - 65]	[8 - 18]	[8 - 18]	[6 - 13]	[6 - 13]
Medio	[66 - 102]	[19 - 29]	[19 - 29]	[14 - 22]	[14 - 22]
Alto	[103 - 140]	[30 - 40]	[30 - 40]	[22 - 30]	[22 - 30]

A continuación, se realizó la prueba de normalidad - Kolmogorov-Smirnov, ya que la muestra fue de 80 pobladores.

Tabla 6

Prueba de normalidad Kolmogorov-smirnov.

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	,337	80	,001
Satisfacción del usuario	,351	80	,001

Al hallar los resultados de la significación asintótica bilateral, se determina que los datos presentan una distribución normal, por lo que se determina utilizar el coeficiente de Rho de Spearman, para hallar las correlaciones, ya que la prueba fue no paramétrica.

Decisión estadística

Para ello se considera las siguientes condiciones, si el valor de “p” es menor a 0.05 la hipótesis nula (H₀) se rechaza y se acepta la hipótesis alterna, por otro lado, si este es mayor a 0.05 se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Los resultados que se muestran a continuación se dieron a nivel de objetivos, teniendo en cuenta el siguiente esquema:

Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Tabla 7

Tabla cruzada de Calidad de servicio y Satisfacción del usuario

		Satisfacción del usuario				Correlación
		Bajo	Medio	Alto	Total	
		%	%	%	%	
Calidad de servicio	Nivel Bajo	(38) 48,10%	(5) 6,3%	(1) 1,3%	(45) 55,7%	Rho de Spearman 0,585
	Nivel Medio	(9) 11,4%	(14) 17,7%	(5) 6,3%	(28) 35,4%	
	Nivel Alto	(1) 1,3%	(5) 6,3%	(1) 1,3%	(7) 8,9%	
Total		(48) 60,8%	(24) 30,4%	(7) 8,9%	(80) 100,0%	Sig. Bilateral 0.001

Interpretación: En la tabla 7 se observa el resultado descriptivo, el cual, refiere que el 55,7% de los pobladores creen que la calidad de servicio es baja y el 60,8% que la satisfacción del usuario también es bajo, asimismo, existe un 8,9% quienes refieren que ambas variables son altas, finalmente, existe un 35,4% quienes creen que la calidad es media y un 30,4% que la satisfacción es media.

En la misma tabla se observa el resultado del sig. Bilateral, el cual presenta un valor de = 0,001, está por ser menor a 0,05, remite que se acepta la hipótesis alterna, por tanto, la hipótesis nula fue rechazada, respecto a la correlación de Rho de Spearman, esta presenta un valor de $r = 0,585$ respaldando la hipótesis propuesta al inicio de la investigación donde refiere que la calidad del usuario y la satisfacción se relacionan a nivel moderado, por ser positiva el resultado, refiere que la relación es directa, por tanto, se infiere que a mayor calidad de servicio en la Municipalidad mayor satisfacción de los pobladores.

Objetivo específico 1: Establecer la relación entre la calidad de servicio y el proceso administrativo en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Tabla 8

Tabla cruzada sobre calidad de servicio y el proceso administrativo

		Proceso administrativo				Correlación
		Bajo	Medio	Alto	Total	
		%	%	%	%	
Calidad de servicio	Nivel Bajo	(36) 45,6%	(8) 10,1%	(0) 0,0%	(44) 55,7%	Rho de Spearman 0,591
	Nivel Medio	(8) 10,1%	(14) 17,7%	(6) 7,6%	(28) 35,4%	
	Nivel Alto	(1) 1,3%	(5) 5,1%	(2) 2,5%	(7) 8,9%	Sig. Bilateral 0.001
	Total	(45) 57,0%	(27) 32,9%	(8) 10,1%	(80) 100,0%	

Interpretación: La tabla 8 muestra los resultados a nivel descriptivo, donde se observa que el 55,7% de los pobladores refieren que la calidad de servicio es baja y el 57% de los pobladores creen que el proceso administrativo también tiene el mismo nivel, asimismo, existe un 35% quienes refieren que la calidad de servicio es media, frente a un 33% quienes refieren que la satisfacción es media; por otro lado existe un 10,1% quienes refieren que la satisfacción es alta y un 8,9% que la calidad también es alta.

La presente tabla da a conocer un valor de la significación asintótica bilateral igual a 0,001 por ser esta menor a 0.05 y según la regla estadística, da a conocer que el resultado permite aceptar la hipótesis alterna, respecto al valor de Rho de Spearman, el valor hallado fue de $r=0,591$, por ser un valor positivo se dice que el resultado refiere a una relación directa, el nivel de dicha relación es promedio; por último, se infiere que a mayor calidad de servicio mayor satisfacción en el proceso administrativo.

Objetivo específico 2: Identificar la relación entre la calidad de servicio y la atención al ciudadano de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Tabla 9

Tabla cruzada de Calidad de servicio y atención al ciudadano

		Atención al cliente				Correlación
		Bajo	Medio	Alto	Total	
		%	%	%	%	
Calidad de servicio	Nivel Bajo	(37) 46,8%	(5) 6,3%	(2) 2,5%	(44) 55,7%	Rho de Spearman 0,526
	Nivel Medio	(11) 13,9%	(14) 17,7%	(3) 3,8%	(28) 35,4%	
	Nivel Alto	(1) 1,3%	(3) 3,8%	(3) 3,8%	(7) 8,9%	Sig. Bilateral 0.001
	Total	(49) 62,0%	(22) 27,8%	(8) 10,1%	(80) 100,0%	

Interpretación: La tabla 9 da a conocer los resultados descriptivo donde el 62,0% de los pobladores refieren que la atención al cliente es bajo y el 55,7% que la calidad es baja, asimismo, existe un 35% quienes refieren que la variable es medio y un 28% quienes afirman que la atención al cliente también presenta el mismo nivel, finalmente, se halló que existe un 10,1% quienes refieren que la atención al cliente es alta y un 9% quienes creen que la calidad de servicio es alta.

Respecto a la correlación presenta un valor del sig. Bilateral de 0,001 el resultado por ser menor a 0.05 cumple con la disposición estadística que permite aceptar la hipótesis alterna, asimismo, el valor de la correlación es de $r=0,526$ respaldando la decisión estadística que refiere que existe relación, por tanto, el valor indica que la relación es a nivel moderado; finalmente por ser un resultado correlacional positivo, refiere que a mayor calidad de servicio mayor atención al cliente, por lo que los pobladores tendrían un nivel de satisfacción mayor.

Objetivo específico 3: Identificar la relación entre la calidad de servicio y la distribución de las instalaciones de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Tabla 10

Tabla cruzada de la calidad de servicio y la distribución de las instalaciones

		Distribución de instalaciones				Correlación
		Bajo	Medio	Alto	Total	
		%	%	%	%	
Calidad de servicio	Nivel Bajo	(30) 38,0%	(12) 15,2%	(2) 2,5%	(44) 55,7%	Rho de Spearman 0,495
	Nivel Medio	(7) 8,9%	(14) 17,7%	(7) 8,9%	(28) 35,4%	
	Nivel Alto	(0) 0,0%	(6) 7,6%	(1) 1,3%	(7) 8,9%	Sig. Bilateral 0.001
Total		(37) 46,8%	(32) 40,5%	(10) 12,7%	(80) 100,0%	

Interpretación: La tabla 10 presenta el resultado descriptivo, el cual, refiere lo siguiente: El 55,7% de los pobladores refieren que la calidad de servicio es bajo y un 46,8% que la satisfacción en la distribución de instalaciones también es bajo, de esta forma también presenta que el 35,4% creen que la calidad es medio y un 41% que la distribución de las instalaciones son medios y por último, hay un 12,7% quienes creen que este último es alto y un 9% que la calidad de servicio es alto.

Respecto al resultado correlacional presenta que la significación asintótica bilateral tiene un valor igual a 0,001 por ser un valor menor a 0,05, cumple con la condición estadística, que refiere que en este caso se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, el valor correlacional de Rho de Spearman es igual a $r=0,495$ refiriendo que el nivel de correlación es moderada; los resultados estadísticos por ser positivos, refieren que a mayor calidad de servicio mayor satisfacción en la distribución de instalaciones.

Objetivo específico 4: Establecer la relación entre la calidad de servicio y la información que se brinda a los pobladores en la Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Tabla 11

Tabla cruzada entre la calidad de servicio y la información

		Información				Correlación
		Bajo	Medio	Alto	Total	
		%	%	%	%	
Calidad de servicio	Nivel Bajo	(36) 45,6%	(7) 8,9%	(1) 1,3%	(44) 55,7%	Rho de Spearman
	Nivel Medio	(11) 13,9%	(10) 12,7%	(7) 8,9%	(28) 35,4%	
	Nivel Alto	(1) 1,3%	(5) 6,3%	(1) 1,3%	(7) 8,9%	Sig. Bilateral 0.001
	Total	(48) 60,8%	(23) 27,8%	(9) 11,4%	(80) 100,0%	

Interpretación: La tabla 11 refiere que el 55,7% de los pobladores encuentran a la calidad de servicio a nivel bajo y el 60,8% creen que la satisfacción en información tiene el mismo nivel, asimismo, 35% de los pobladores refieren que la calidad de servicio es bajo, un 28% creen que la información es media, finalmente, existe un 11% de satisfacción de información que alto y un 9% que refieren que el calidad de servicio es alta.

Por otro lado, el resultado del sig. Bilateral da a conocer que es 0.001 por ser menor a 0.05 se cumple con la regla estadística, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, el valor de $r = 0,728$ la cual se determina que la relación es alta; el resultado positivo de la correlación da a conocer que la relación es directa, es decir, a mayor calidad de servicio mayor satisfacción en la información.

V. DISCUSIÓN

Luego de presentar los resultados, estos fueron contrastados con los de los antecedentes para darle sustento científico a la investigación, bajo este principio se procedió a discutir dichos resultados empezando de la hipótesis general, como se detalla a continuación:

Los resultados de la hipótesis general muestran que el valor de $p= 0,001$, la cual por ser menor a $0,05$ se acepta la hipótesis alterna, respecto al grado de correlación se halló un valor de $Rho=0,585$ indicando que la relación fue moderada y por ser positiva indica que fue directa; en consecuencia, se compara los resultados con la teoría TQM, donde Carro y Gonzales (2012) refieren que se debe hacer ahínco en la importancia de brindar calidad de servicio al cliente o usuario, con la finalidad de dar respuesta a sus necesidades, con ello, podrá salir satisfecho de dicha entidad.

Por otro lado, se muestran los resultados de la estadística descriptiva, donde se obtuvo que el 60% de los pobladores refieren que la calidad de servicio y el 55% que la satisfacción de los pobladores son bajas, por otro lado existe un 8,9% que refiere que la primera variable y la segunda variable son altas, dando a conocer que más del 50% de los pobladores se sienten insatisfechos con la calidad de servicio que se brinda en dicha institución, el porcentaje frente a los pobladores que creen que es alto, es mucho menor, por tanto, se debe de trabajar en la primera variable para mejorar esta percepción en los pobladores.

Dichos resultados se asemejan a los de Rocca (2017) el autor encuentra que el grado de relación de $Rho=0,140$, dando a conocer que la relación es baja, por otra parte la estadística descriptiva refiere que el 46% refieren que el servicio que brinda la Municipalidad de Berisso es buena, el 32% dicen que es regular y existe un 2% quienes refieren que dicho servicio es pésimo, en la misma línea se da cuenta de los resultados de Bustamante et al. (2020) quienes hallan que el grado de correlación de $Rho=0,569$ dando a conocer que la relación es moderada, por tanto, la calidad de servicio se relaciona con la perspectiva de los usuarios en los pobladores de la ciudad de Guayas – Ecuador.

Respecto a los resultados de la hipótesis específica 1, se halló que la significación asintótica bilateral tiene un valor $p = 0,001$, la cual es menor a $0,05$,

por lo que la decisión estadística refiere que se acepta la hipótesis alterna, respecto al nivel de correlación se halló un resultado de $Rho=0,591$, dando a conocer que el grado de correlación fue promedio, en consecuencia, los autores Carrera et al. (2018) señalan que el principio de cada institución pública debería ser las normas ISO, esta consiste en una evaluación sistemática, que permite diagnosticar la situación actual de la empresa y los resultados que ésta da, considerando que la calidad de servicio se relaciona con el proceso administrativo que realizan los pobladores de dicha Municipalidad.

En los resultados estadísticos se halló que el 55,7% refieren que la calidad de servicio es baja frente a un 9% quienes refieren que es alta, por otro lado existe un 57% quienes refieren que el proceso administrativo es bajo versus a un 10,1% quienes refieren que es bajo; dichos resultados se creen importantes, ya que existe un porcentaje significativo quienes señalan que tanto la calidad y el proceso administrativo son bajos, frente a un mínimo porcentaje que refiere lo contrario, evidenciando los resultados descriptivos que la Municipalidad debe de trabajar para mejorar la calidad de servicio que actualmente brinda a la población.

Los resultados de Droguett (2016) guardan relación con los resultados antes mencionados, ya que el autor encuentra un valor de $Rho=0,860$ dando a conocer que el grado de relación fue alta considerable positiva, respecto a la estadística descriptiva se halló que el 72% no sienten satisfacción al momento de realizar sus trámites dentro de la Municipalidad, asimismo, existe un 7% que se sienten indiferentes ante el servicio que se presta, por otro lado, se mencionan los resultados de López (2021) quien halló que el valor de $Rho=0,679$ la cual demuestra que es una relación moderada positiva, por tanto, se infiere que la calidad de servicio y la satisfacción se relacionan de forma moderada en los pobladores de la Municipalidad de Sullana.

Seguidamente, se da cuenta de los resultados de la hipótesis específica 2, refiere que el valor de $p=0,001$ menor a 0,05 por lo que permite aceptar la hipótesis alterna, respecto al grado de relación se halló que la relación es promedio, según Robbins y Timothy (2013) refiere que Pirámide de Maslow, considera diversos niveles de satisfacción, que abarca a diversas dimensiones del humanos, enfocándose principalmente al usuario, considerando los aspectos fisiológicos, que le brinde seguridad y pertenencia.

Por otra parte, los resultados de la estadística descriptiva refiere que el 62% de los pobladores encuentran un nivel de atención al cliente bajo, sin embargo hay un 10% quienes creen que es alta, con relación a la calidad de servicio existe un 55,7% que coinciden en que es baja, finalmente hay 8,9% quienes creen que es alta, dando a conocer que más de la mitad de los pobladores se sienten insatisfechos tanto con la calidad de servicio como por la atención al cliente, sin embargo, hay un porcentaje muy reducido que cree que es alta, por tanto, se considera que se debe de trabajar con mejores estrategias para poder revertir la situación.

Se determinó que los resultados de Castillo et al. (2020) son similares a los hallados en la investigación, ya que se halló que el valor de $Rho=0,768$ refiriendo que el grado de relación fue significativo, respecto a los porcentajes se encuentra que el 42,4% de los pobladores refieren que existe una deficiencia en la atención al cliente, el 48% refiere que no hay empatía al momento de hacerlo, asimismo, Gutiérrez y Siles (2018) hallaron que el grado de relación tiene un valor de 0,900 dando a conocer que el nivel de relación fue considerable, por tanto, se infiere que existe una relación considerable entre la atención ciudadana y la calidad de servicio en la Municipalidad de Lima.

Los resultados de la hipótesis específica 3, se halló que el valor del sig. Bilateral fue igual a $0,001 < 0,05$, cumple con la condición estadística, en consecuencia se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, respecto al nivel de correlación se halló que el valor de $r=0,495$ dando a conocer que la relación es media, asimismo, el resultado fue positivo, dando a conocer que dicha relación fue directa, para Izquierdo (2021) el cliente siempre tiene la razón, teniendo como referencia el slogan, las entidades deberían considerar estrategias que se enfoquen en estrategias que permitan satisfacer las necesidades de los clientes, permitiéndoles sentirse cómodos en las instalaciones de la entidad.

Asimismo, los resultados estadísticos refieren que el 55,7% de los pobladores refieren que la calidad de servicio es baja, frente a un 9% quienes refieren que dicha calidad es baja, respecto a la distribución de instalaciones se encuentran que un 47% es baja y por último, se halló que hay un 13% quienes refieren que dichas instalaciones es alta; comparando los resultados con los demás,

el nivel es alto, respecto a la distribución de instalaciones es buena, por tanto, las distribución de instalaciones deberían tener algunos pequeños cambios que permitan a los usuarios a sentirse cómodos y seguros dentro de las instalaciones.

Gancino (2020) reporta resultados que guardan relación a los de la investigación, dando a conocer el nivel de correlación con un valor de 0,681, exponiendo una correlación media, por tanto, encuentra que la relación es directa entre la atención al cliente y la calidad de servicio en una entidad pública, por otra parte, Verde et al. (2017) Refieren que el grado de relación entre la satisfacción y el servicio que brindan los trabajadores en la Municipalidad de Salaverry fue de 0,794, dando a conocer que la relación es significativa, positiva y directa; por tanto, las entidades públicas se encuentran en la necesidad de cubrir las necesidades de los usuarios, para que se sientan satisfechos con la atención de la entidad.

Por último, se muestran los resultados de la hipótesis específica 4, dando a conocer que el grado de relación fue de 0,728, dando a conocer una relación significativa, permitiendo saber que la calidad de servicio se relaciona significativamente con la satisfacción en la información; para Baird (2015) la teoría de la calidad total de los Japoneses refiere que la calidad de servicio se relaciona con la cultura de la calidad que los empresarios tienen, deben de tener como principio la estandarización, el saber hacer, la revisión y la ejecución.

El resultado descriptivo refiere lo siguiente: El 61% se sienten insatisfechos con la información que reciben, sin embargo, hay un 11% quienes su nivel de satisfacción es alto, por otro lado, hay un 56% que refiere que la calidad de servicio es bajo y un 9% que es alto, dando a conocer que más de la mitad de la población no se siente satisfecho con la información que recibe por parte de la Municipalidad, el porcentaje de los que refieren que el nivel es alto, es mínimo, por tanto, los gerentes y administrativos de dicha entidad deben de mejorar en dicho aspecto.

Por último, siguientes resultados guardan relación con la presente: Mamani (2019) refiere que el valor estadístico fue Rho de Spearman fue =0,697 concluyendo que la relación es moderada entre las variables de estudio; por otro lado, Cachique (2020) refiere que el nivel de correlación fue 0,585, siendo moderada, en ambas investigaciones la calidad de servicio se relacionan con la satisfacción del usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Respecto al objetivo general se halló que el valor de la significación asintótica tiene un valor igual a $0,001 < 0,05$, por tanto, se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, respecto al coeficiente de relación de Rho de Spearman, tiene un valor $r=0,585$, en conclusión, se determina que la calidad de servicio se relaciona directamente a nivel moderado con la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la provincia de Urubamba – 2022.

Segunda: Respecto al objetivo específico 1; se halló que la significación asintótica bilateral tuvo un valor de $0,001 < 0,05$, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, respecto al nivel de relación, el coeficiente de Rho de Spearman tuvo un valor de $r=0,591$, en conclusión se establece que la calidad de servicio se relaciona directamente a nivel moderado con el proceso administrativo en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – 2022.

Tercera: En el objetivo específico 2; se obtuvo que el sig. Bilateral de $0,001 < 0,05$, permite aceptar la hipótesis alterna, el valor de la correlación de Rho de Spearman es de $r=0,526$, en conclusión, se identifica que la calidad de servicio se relaciona de forma directa y moderada con la atención al cliente en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – 2022.

Cuarta: En el objetivo específico 3, se tuvo como que la significación asintótica bilateral tuvo un valor igual a $0,001 < 0,05$, que refiere que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, asimismo, el valor correlación de Rho de Spearman tuvo un valor de $r=0,495$, en conclusión se identifica que la calidad de servicio guarda una relación positiva y media con la distribución de la instalaciones en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – 2022.

Quinta: En el objetivo específico 4, se halló que el valor de sig. Bilateral fue de $0,001 < 0,05$, por lo que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, respecto al nivel de relación se obtuvo que Rho de Spearman tuvo un valor de $r=0,728$, en conclusión, se establece que la calidad de servicio se relaciona de forma directa y significativamente con la información que se brindan a los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda a los administradores de la Municipalidad considerar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción, asimismo, recomendar a los trabajadores de la Municipalidad que sean amables en el trato que brindan a los pobladores, asimismo, deben de tratar de cubrir las necesidades de los usuarios dentro de la entidad.

Segunda: Se recomienda a los trabajadores de la Municipalidad, guiar a los usuarios en los procesos administrativos, asimismo, se debe de implementar estrategias que permitan a los usuarios a seguir los pasos en dichos procesos, se puede colocar a un personal para que pueda guiarlos, o paneles que guíen paso a paso los procesos.

Tercera: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad, que puedan capacitar a los empleados para que brinden mejor atención al cliente, considerando que ellos tienen la razón; por otro parte la infraestructura de la entidad debe ser segura, limpia y amplia.

Cuarta: Se recomienda a las autoridades de la Municipalidad, que coloquen la señalización de zonas de riesgo y zonas seguras de forma visible, asimismo, que las oficinas sean correlativas a los trámites que se realizan, de esto modo los pobladores podrán encontrar con facilidad las oficinas de su interés.

Quinta: Se recomienda al personal recibir capacitaciones sobre la información que se presta a los usuarios, el personal debe de contar con una segunda lengua, de preferencia el quechua, ya que la mayoría de los pobladores la hablan, de esta forma al recibir información en su propia lengua no tendrán ninguna confusión y podrán cubrir sus necesidades.

REFERENCIAS

- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3a. ed.) Editorial Grupo Editorial Patria. México
http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/metodologia%20de%20la%20investigacion.pdf
- Banco Mundial. (2022). *Finanzas al servicio de la recuperación equitativa*. Grupo Bank Works.
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/36883/2117300vSP.pdf>
- Baird, C. (2015). Kaizen Finally Hits the Bulls-Eye. *Leadership Excellence Essentials*, 32 (1), 23.
<https://books.google.com.pe/books?id=fWDSBQAAQBAJ&pg=PA40&lpg=PA40&dq=Kaizen+Finally+Hits+the+Bulls-Eye&source=bl&ots=QFpTJ3U7HI&sig=ACfU3U1BgQBUQCxG5yL-Hj3B3tFsyYc1Ew&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjImMO--bf7AhXUGLkGHUBQAUUQ6AF6BAgeEAM#v=onepage&q=Kaizen%20Finally%20Hits%20the%20Bulls-Eye&f=false>
- Bohlander, G., Snell, S., & Morris, S. (2018). *Administración de Recursos Humanos*. México: Cengage Learning.
file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/ADMINISTRACION_de_RECURSOS_HUMANOS.pdf
- Bustos, H. (2012). El alumno es un cliente: es lo que estás pensando... *Marketing educacional*, 2-13.
<https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/3383/1/09301.pdf>
- Bustamante, M., Zerda, E., Obando, F., & Tello, M. (2020). *From the expectations to the perception of quality of health services in Guayas, Ecuador*. Facultad de especialidades empresariales.
https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000100161&script=sci_abstract&tlng=en
- Cachique Sangama, D. (2020). *Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios en la obtención de Licencias de Construcción de la Municipalidad de Comas - 2020*. [Tesis de maestría - Escuela de posgrado UCV].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59882/Cachique_SDA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Carrera Endera, C., Ligña Cumbal, C., Moreno Cueva, G., & Morales Carrera, R. (2018). *Sistemas de gestión de calidad*. Ediciones Grupo Compás - Guayaquil - Ecuador.
<http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/466/3/SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20LA%20CALIDAD.pdf>

- Carro Paz, R., & Gonzáles Gómez, D. (2012). *Administración de la calidad total*. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Editorial Administración de las operaciones. Buenos Aires.
http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf
- Castillo, L. M. (2020). *What the Pandemia Taught Us about E-learning*. Adventura.
<https://doi.org/10.48102/rlee.2020.50.ESPECIAL.119>
- Castillo Salazar, R., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). Calidad de servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Revista Multidisciplinar - Ciencia Latina*, México.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Daza, A., Vilorio, J., & Miranda, L. (2019). Human Talent Management and Quality of the Educational Service in public Universities of the Caribbean Region of Colombia. *Revista Espacios*, 1 - 11.
<http://www.revistaespacios.com/a19v40n44/a19v40n44p10.pdf>
- Droguett Jorquera, F. (2016). *Calidad y satisfacción en el servicio a clientes: Análisis de principales factores que afectan la evaluación de los clientes*. . [Tesis de licenciatura, Universidad de Chile].
<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/108111/Droguett%20Jorquera,%20F..pdf?sequence=3>
- Escudero, M. (2015). *Servicios de atención comercial*. Editex. Madrid - España.
https://books.google.com.pe/books?id=ue7JCQAAQBAJ&printsec=copyright&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Feria Cuevas, Y., & Ramos de Robles, L. (2020). Elements of educational quality from the perspective of students in Biology, environmental science orientation. *Revista Científica de Farem-estelí*,
<https://rcientificaesteli.unan.edu.ni/index.php/RCientifica/article/view/1031/1048>.
- Fernández-García, A., García LLamas, J., & Pérez Serrano, G. (2015). Satisfaction level of adults with University Programmes. *Revista Complutense de Educación*, 2-20.
<file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/ecob,+1021-1040.pdf>
- Gancino Vergara, 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*. . [Tesis de Maestría - Universidad de Ambato].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Gómez, J. (2018). Diseño y validación de un instrumento para evaluar el impacto de los proyectos formativos en educación básica en México. *Atlante: Cuadernos de educación y desarrollo*.
[file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/instrumento-evaluar-proyectos%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/instrumento-evaluar-proyectos%20(2).pdf)

- Gutierrez Añaguari, M., & Siles Granados, A. (2018). *Atención ciudadana y calidad del servicio al usuario, un estudio comparativo entre la Municipalidad de Lima y el ayuntamiento del Hospitalet de Llobregat - 2014*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma del Perú]. <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/780/Gutierrez%20Anaguari%2C%20Mariluz%20y%20Siles%20Granados%2C%20Amalia%20Maribel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Grijalva, P., Cornejo, G., Gómez, R., Real, K., & Fernández, A. (2019). Collaborative tools for systematic revisions. *Revista - Spacios - Dialnet*, 50 - 62. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n25/a19v40n25p09.pdf>
- Hernández Salazar, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. México: Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB). [file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/ecob,+349-368%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/ecob,+349-368%20(1).pdf)
- Hernández, L., Espinosa Castro, J., Peñaloza Tarazona, M., & Rodriguez, J. (2018). On the proper use of the Pearson correlation. *definitions, properties and assumptions AVFT*, 201 - 260. https://www.revistaavft.com/images/revistas/2018/avft_5_2018/25sobre_uso_adecuado_coeficiente.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación. Sexta Edición*. McGraw-Hill. México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hurtado Palomino, A., Merma Valverde, W., Ccorisapra Quintana, F., Lazo Cerón, Y., & Boza Salas, K. (2021). Teaching strategies in university students' academic satisfaction. *Scielo Analytics - Comunicación*, ISSN 2219-7168. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2219-71682021000300217&script=sci_arttext
- Izquierdo Espinoza, J. (2021). The quality of service in public administration. *Scielo - Quality service*, 12 - 40. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>
- López Parra, M. (2018). Importancia de la calidad de servicio al cliente. *Revista del Departamento de Contaduría y Finanzas públicas*, 20 - 36. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- López Rivera, I. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la unidad de atención al cliente de la Municipalidad Provincial de Sullana*. [Tesis de licenciatura de la Escuela Profesional de Administración - Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3373/FCAD-LOP-RIV-2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Madero Gómez, S. (2018). Relationships between McGregor 's X and Y theory, compensation form, and job satisfaction. *Ciencia UAT*, 17 - 21. <http://dx.doi.org/10.29059/cienciauat.v13i1.1014>

- Mamani Avendaño, D. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Villa El Salvador - Lima, 2019*. [Tesis de licenciatura - Escuela Profesional de Administración Universidad Peruana Unión]. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2032/Delsy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martinez, G., Cortes, M., & Fernandez, P. (sep - Dic. 2016). Methodology For Correlation And Concordance Analysis On Equipment Of Similar Measurements. *Scielo Measurements*, 20 - 55. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202016000400008
- Mendoza, Á., & Ramirez, J. (2020). *Aprendiendo metodología de investigación*. (1ra edición) Editorial Grupo Compas. Madrid - España. <http://142.93.18.15:8080/jspui/bitstream/123456789/523/1/LISTO%202.pdf>
- Pareja, A., Fernández, C., Blanco, B., Theobald, K., & Martínez, A. (2015). Simplificando vidas - calidad y satisfacción con los servicios públicos. *Banco Interamericano de desarrollo*, 68 - 80. <https://publications.iadb.org/publications/english/document/Simplifying-Lives-Quality-and-Satisfaction-in-Public-Services.pdf>
- Pimienta, J., & De La Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. (3ra. Edición) Pearson Educación de México, S. A. <https://anyflip.com/dxxw/yvto/basic>
- Robbins, S., & Timothy, J. (2013). *Comportamiento Organizacional*. Pearson . https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.pdf
- Rocca, A. (2017). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público. Un estudio sobre el Departamento de Obras Particulares de la Municipalidad de Berisso*. [Tesis de maestría - Universidad Nacional de La Plata]. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/59570/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Romm, N. (2020). Reflections on a post-qualitative inquiry with children/Young. *Forum Qualitative Sozialforschung*, 1 - 37. [file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/3360-Article%20Text-14311-1-10-20191124%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/3360-Article%20Text-14311-1-10-20191124%20(1).pdf)
- Saldarriaga Zambrano, P., Bravo-Cedeño, G., & Loo Rivadeneira, M. (2016) Teoría constructivista de Jean Piaget e seu significado para a educação contemporânea. *Revista Científica Dialnet*, 127 - 137. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/298/355>
- Sánchez, H., Reyes, C. & Mejía K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. *Bussiness Support Aneth S.R.L.*, 25 - 89. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>

- Sotelo Asef, J., Arrieta Díaz, D., & Figueroa Gonzáles, E. (2015). Development of an instrument to measure organizational climate, in terms of the quality of service in the government sector. *Revista Global de Negocios*, 28 - 48. https://econpapers.repec.org/article/ibfrgnego/v_3a3_3ay_3a2015_3ai_3a4_3ap_3a27-38.htm
- Verde Olivares, H., Castañeda Carranza, J., Melendez Rosales, J., Gómez Arce, R., & Tapia Sánchez, C. (2017). Quality of service and taxpayer satisfaction in the Salaverry District Municipality. *Revista de investigación Estadística*. [file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/2788-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8937-2-10-20200328%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Guisela%20Martinez/Downloads/2788-Texto%20del%20art%C3%ADculo-8937-2-10-20200328%20(1).pdf)

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p><u>PROBLEMA GENERAL:</u> ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?</p> <p><u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</u> ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y el proceso administrativo en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la atención al ciudadano de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?</p>	<p><u>OBJETIVO GENERAL:</u> Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.</p> <p><u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</u> Establecer la relación entre la calidad de servicio y el proceso administrativo en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022 Identificar la relación entre la calidad de servicio y la atención al ciudadano de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022. Identificar la relación entre la calidad de</p>	<p><u>HIPÓTESIS GENERAL:</u> Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.</p> <p><u>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</u> Existe relación positiva entre la calidad de servicio y el proceso administrativo en los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022. Existe relación positiva entre la calidad de servicio y la atención al ciudadano de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022. Existe relación positiva entre la calidad de servicio y la distribución de las</p>	Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Niveles o rangos	
			Calidad de Servicio de Infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> • Condición física de la Municipalidad • Distribución adecuada de las áreas. • Cumplimiento de normas de defensa civil y bioseguridad. • Equipamiento adecuado. 	1 - 8	Bajo [28 – 65]	
			Calidad de servicio administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Atención al usuario • Gestión de trámites. • Respuesta sobre trámites. • Agilidad en los trámites. 	9 - 16	Medio [66 – 102]	
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a la información. • Integración a las decisiones comunales. • Accesibilidad a lugares públicos. 	17 - 22	Alto [103 – 149]	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta a la necesidades • Respuesta de las autoridades • Actitud y disposición 	23 - 28		
			Variable 2: Satisfacción del Usuario				
			Proceso administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez del servicio • Servicio oportuno • Capacidad técnica • Seguridad en la tramitación 	1 - 8	Bajo [28 – 65]	

<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la distribución de las instalaciones de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la información que se brinda a los pobladores en la Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022?</p>	<p>servicio y la distribución de las instalaciones de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.</p> <p>Establecer la relación entre la calidad de servicio y la información que se brinda a los pobladores en la Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.</p>	<p>instalaciones de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.</p> <p>Existe relación positiva entre la calidad de servicio y la información que se brinda a los pobladores en la Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.</p>	<p>Atención al ciudadano.</p> <p>Distribución de las instalaciones.</p> <p>Información.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horarios adecuados • Interés institucional por el usuario • Empatía por el usuario • Atención personalizada. <ul style="list-style-type: none"> • Distribución adecuada de los ambientes. • Distribución de zonas seguras • Calidad del equipamiento <ul style="list-style-type: none"> • Información brindada en su lengua. • Acompañamiento técnico • Guía especializada. 	<p>9 -16</p> <p>17 - 22</p> <p>23 - 28</p>	<p>Medio</p> <p>[66 – 102]</p> <p>Alto</p> <p>[103 – 140]</p>
<p>Tipo y diseño de investigación</p>		<p>Población y muestra</p>	<p>Técnica e instrumento</p>			
<p>Enfoque: Cuantitativo</p> <p>Tipo: Aplicado</p> <p>Diseño: No experimental, transversal, correlacional-descriptivo.</p>		<p>Población</p> <p>La población está constituida por 2198 pobladores de 18 años a más de la Municipalidad de Yucay – Urubamba (Censo – 2017)</p> <p>Muestra</p> <p>Muestra no probabilística estará constituida por 80 pobladores de 18 años a más de la Municipalidad de Yucay – Urubamba – 2022.</p>	<p>Variable 1 Calidad de servicio</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: (Izquierdo Espinoza) Año: 2021 Lugar: España.</p> <p>Variable2: Satisfacción del Usuario.</p> <p>Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario Autor: Pareja et al. (2015) Año: 2015 Lugar: España</p>			

Operacionalización de variables							
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
V1: Calidad de servicio.	Izquierdo (2021) refiere que la calidad de servicio es el desarrollo equilibrado de las actividades que se realizan en una entidad, con la finalidad de dar satisfacción a los consumidores o a las personas que se les presta el servicio, asimismo, es un tema de aspecto administrativo que se relaciona con la satisfacción del usuario.	La calidad de servicio se investigará a partir de las siguientes dimensiones: calidad de servicio de infraestructura, Calidad de servicio administrativo, accesibilidad y capacidad de respuesta, así mismo se plantea los indicadores. Para recolectar datos se hará uso de un cuestionario que permita medir las variables 1 y 2.	Calidad de Servicio de Infraestructura.	<ul style="list-style-type: none"> Condición física de la Municipalidad Distribución adecuada de las áreas. Cumplimiento de normas de defensa civil y bioseguridad. Equipamiento adecuado. 	1 - 8	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) siempre	Bajo [28 – 65] Medio [66 – 102] Alto [103 – 140]
			Calidad de servicio administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Atención al usuario Gestión de trámites. Respuesta sobre trámites. Agilidad en los trámites. 	9 - 16		
			Accesibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Acceso a la información. Integración a las decisiones comunales. Accesibilidad a lugares públicos. 	17 - 22		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Respuesta a la necesidades Respuesta de las autoridades Actitud y disposición 	23 - 28		
Variable dependiente: Satisfacción del usuario							
Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	indicadores	ítems	Escala	Niveles o rangos
	Pareja et al. (2015) refieren que la satisfacción del usuario implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre	La satisfacción del usuario se investigará a partir de las siguientes dimensiones: proceso administrativo, atención al	Proceso administrativo.	<ul style="list-style-type: none"> Rapidez del servicio Servicio oportuno Capacidad técnica Seguridad en la tramitación 	1 - 8	Escala de Likert (1) Nunca (2) Casi nunca (3) A veces (4) Casi siempre (5) siempre	Bajo [28 – 65] Medio [66 – 102] Alto
			Atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> Horarios adecuados Interés institucional por el usuario Empatía por el usuario 	9 - 16		

V2: Satisfacción del usuario.	las expectativas y el comportamiento del producto o servicio; está subordinada a numerosos factores como las expectativas, valores morales, culturales, necesidades personales y a la propia organización.	ciudadano, distribución de las instalaciones e información. Así mismo se plantea los (Gutierrez Añaguari & Siles Granados, 2018) indicadores. Para recolectar datos se hará uso de un cuestionario que permita medir las variables 1 y 2.		• Atención personalizada.		(3) A veces (4) Casi siempre (5) siempre	[103 – 140]
			Distribución de las instalaciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Distribución adecuada de los ambientes. • Distribución de zonas seguras. • Calidad del equipamiento 	17 - 22		
			Información.	<ul style="list-style-type: none"> • Información brindada en su lengua. • Acompañamiento técnico • Guía especializada. 	23 - 28		



CUESTIONARIO SOBRE: Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Pobladores De Una Municipalidad De La Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba, Cusco, con la finalidad de: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una “x” la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	(N) Nunca	(CS) Casi nunca	(AV) A veces	(CS) Casi siempre	(S) Siempre

Variable: Calidad de servicio		Escala de valoración					
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5	
		N	C S	A V	CS	S	
Calidad de Servicio de Infraestructura.	Condición física de la Municipalidad						
	1	La Municipalidad de su distrito tiene una infraestructura adecuada.					
	2	La infraestructura de la Municipalidad brinda seguridad (Tiene gradas amplias, no hay improvisación de oficinas, etc.)					
	Distribución adecuada de las áreas.						
	3	La Municipalidad tiene una distribución adecuada de las áreas de atención al ciudadano.					
	4	Cuando entra a la Municipalidad ubica con facilidad el área que necesita para realizar algún trámite.					
	Cumplimiento de normas de defensa civil y bioseguridad.						
	5	Se visualiza las zonas seguras en caso de sismo.					
	6	En la Municipalidad existen zonas peligrosas (gradas sin baranda, huecos en el piso, vidrios rotos, etc.)					
	Equipamiento adecuado						
7	La Municipalidad cuenta con equipos que ayudan a brindar mejor servicio.						
8	Los equipos de la Municipalidad funcionan adecuadamente.						

Calidad de servicio administrativo.	Atención al usuario						
	9	La atención recibida cubre mis necesidades.					
	10	El personal de la Municipalidad brinda una buena atención.					
	Gestión de trámites.						
	11	Los trámites que realiza le parecen sencillos.					
	12	Al realizar los trámites recibe una orientación personalizada.					
	Respuesta sobre trámites.						
	13	Recibe respuesta de su trámite de forma oportuna.					
	14	Se cumplen las fechas que se le indica para cada trámite.					
	Agilidad en los trámites						
	15	Los trámites que realiza demoran mucho.					
16	Existe burocracia en la tramitación que realiza.						
Accesibilidad	Acceso a la información.						
	17	Cuando solicita información sobre un trámite personal se lo brindan oportunamente.					
	18	Si solicita información sobre alguna obra que se realiza, se lo facilitan.					
	Integración a las decisiones comunales						
	19	Se mantiene informado sobre las necesidades de la comunidad.					
	20	Participa en los proyectos que requiere la comunidad.					
	Accesibilidad a lugares públicos.						
	21	Considera que tiene accesibilidad a lugares públicos.					
22	Los horarios de atención de la Municipalidad se cumplen a cabalidad.						
Capacidad de respuesta	Respuesta a la necesidades						
	23	Si se solicita la ejecución de alguna obra que requiera su localidad, se realiza a solicitud.					
	24	Las autoridades se preocupan por realizar obras en su localidad.					
	Respuesta de las autoridades						
	25	Las solicitudes presentadas para alguna obra tienen respuesta de las autoridades.					
	26	Considera que las autoridades cumplen con su función.					
	Actitud y disposición						
	27	La actitud con la que le atienden es buena.					
28	Existe disposición del personal para ayudarlo en algún trámite administrativo que realiza.						

Muchas gracias por su participación.



CUESTIONARIO SOBRE: Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Pobladores De Una Municipalidad De La Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

El presente cuestionario forma parte de un estudio de investigación, cuyo propósito es recabar información de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba, Cusco, con la finalidad de: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Según la situación actual que presenta la empresa, marque con una “x” la alternativa que considere la adecuada:

Escala de valoración	1	2	3	4	5
	(N) Nunca	(CS) Casi nunca	(AV) A veces	(CS) Casi siempre	(S) Siempre

Variable: Satisfacción del usuario		Escala de valoración					
Dimensiones	Indicadores	1	2	3	4	5	
		N	C S	A V	CS	S	
Proceso administrativo.	Rapidez del servicio						
	1	Se siente satisfecho con el tiempo que se tarda el trámite que realiza.					
	2	Cree que el tiempo es el adecuado.					
	Servicio oportuno						
	3	La Municipalidad de su localidad responde a sus necesidades.					
	4	El servicio que brinda la Municipalidad es oportuno.					
	Capacidad técnica						
	5	Si tiene alguna duda sobre sus trámites, recibe una guía especializada.					
	6	La localidad recibe capacitaciones sobre cultivo, emprendimiento, etc. De profesionales.					
	Seguridad en la tramitación						
7	La Municipalidad le brinda seguridad en el trámite que realiza.						
8	Al momento de brindar sus datos o responder preguntas se siente seguro porque serán usados adecuadamente.						

Atención al ciudadano.	Horarios adecuados						
	9	El horario de atención en la Municipalidad se cumple.					
	10	La atención se realiza únicamente en los horarios establecidos.					
	Interés institucional por el usuario						
	11	Cuando tiene alguna queja contra la Municipalidad, se siente escuchado.					
	12	Considera que la gestión administrativa de la Municipalidad es adecuada.					
	Empatía por el usuario						
	13	En caso de no entender algún trámite, recibe ayuda del personal de la Municipalidad.					
	14	Siente que el personal de la Municipalidad es empático con usted.					
	Atención personalizada.						
	15	La atención que recibe en la Municipalidad es personalizada.					
16	El personal le guía para realizar sus trámites.						
Distribución de las instalaciones.	Distribución adecuada de los ambientes.						
	17	Al momento de ingresar a la Municipalidad ubica las oficinas de su interés con facilidad.					
	18	El área de atención es adecuada (permite escuchar las indicaciones, la ventanilla tiene una altura adecuada, etc.)					
	Distribución de zonas seguras						
	19	Las zonas seguras de la Municipalidad son visibles y están señalizadas.					
	20	Las zonas seguras están lejos de ventanas y escaleras.					
	Calidad del equipamiento						
	21	Los equipos de la Municipalidad tienen buena calidad.					
22	La Municipalidad cuenta con equipos útiles para el servicio ciudadano.						
Información.	Información brindada en su lengua.						
	23	El personal que le atiende se comunica en quechua con usted, si lo requiere.					
	24	Si usted requiere información en quechua, el personal se lo dá.					
	Acompañamiento técnico.						
	25	El personal le brinda información técnica sobre su trámite.					
	26	Siente el acompañamiento técnico en sus peticiones.					
	Guía especializada.						
	27	Si realiza algún trámite, el personal de la Municipalidad le guía en el papeleo.					
28	Recibe la guía de personal técnico en cuanto lo necesite.						

Muchas gracias por su participación.



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores de una municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Calanchez Urribarri, África

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: **Satisfacción del usuario**

Autor (s) del instrumento (s): Nancy Challico Ccoa
Flor del Carmen Condori casa

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:						x
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.						x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:						x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.						x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.						x
PUNTAJE TOTAL						16	30
						46	

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46

Lugar y fecha

Chiclayo, 04 de octubre - 2022



Dra. Africa Colancho Urribarral
C.E. 000573626
Docente investigadora

Firma y sello

Observaciones: _____



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores de una municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dra. Calanchez Urribarri, África
Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
Especialidad: Administración
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: **Calidad de servicio**
Autor (s) del instrumento (s): Nancy Challico Ccoa
Flor del Carmen Condori casa

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores					x
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					x

CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL					16	30
		46				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

46

Lugar y fecha

Chiclayo, 04 de octubre - 2022


 Dra. Africa Colmenarez Ordoñez
 C.I. 000573620
 Docente Investigadora

Firma y sello

Observaciones: _____



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores de una municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Chávez Vera, Kerwin
Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
Especialidad: Administración
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: **Calidad de servicio**
Autor (s) del instrumento (s): Nancy Chalco Coa
Flor del Carmen Condori casa

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá					X

	analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					
PUNTAJE TOTAL					12	35
		47				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha

Lima 03 de octubre del 2022



Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003050624
 Docente Investigador®

Firma y sello

Observaciones: _____

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores de una municipalidad de la
Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Chávez Vera, Kerwin

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: **Satisfacción del usuario**

Autor (s) del instrumento (s): Nancy Chalco Ccoa
Flor del Carmen Condori casa

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio:					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable:					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL					12	35
		47				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

III- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN.

47

Lugar y fecha

Lima 03 de octubre del 2022



Dr. Kerwin José Chávez Vera
 C.E. 003058624
 Docente Investigador®

Firma y sello

Observaciones: _____

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA
 Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores de una municipalidad de la Provincia de
 Urubamba – Cusco, 2022.

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas

Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo

Especialidad: Administración

Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: **Calidad de servicio**

Autor (s) del instrumento (s): Nancy Chalico Ccoa
Flor del Carmen Condori casa

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				x	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				x	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				x	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				x	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				x	

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :				x	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					x
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :					x
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					x
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					x
PUNTAJE TOTAL						44

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

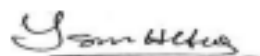
III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 4,4

Lugar y fecha

Lima, 07 de octubre del 2022



Firma y sello

DNI. 17968344

Observaciones: _____


INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

Calidad de servicio y satisfacción de los pobladores de una municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

I.- DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Dr. Henry Ismael Huamanchumo Venegas
Institución donde labora: Universidad Cesar Vallejo
Especialidad: Administración
Instrumento de evaluación: Cuestionario de la variable: **Satisfacción del usuario**
Autor (s) del instrumento (s): Nancy Chalico Ccoa
 Flor del Carmen Condori casa

II.- ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje aprobado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable, en todas sus dimensiones e indicadores conceptuales y operacionales				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable:				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores				X	

INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio :				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable :					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						
		44				

(Nota Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable).

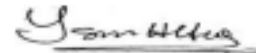
III.- OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 4,4

Lugar y fecha

Lima, 07 de octubre del 2022



Firma y sello

DNI. 17968344

Observaciones: _____

Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMATIVO

Título de Investigación: Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Pobladores De Una Municipalidad De La Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Investigadoras: Bach. Nancy Chalco Ccoa y Bach. Flor Del Carmen Condori Casa egresadas de la escuela profesional de administración y negocios Internacionales de la Universidad Alas Peruanas.

Objetivo de estudio: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Participantes: Pobladores mayores de 18 años del distrito de Yucay – provincia de Urubamba – departamento de Cusco – 2022.

Tiempo aproximado: 15 a 20 minutos

Riesgo/incomodidades: No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

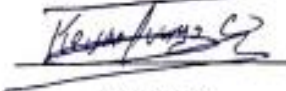
Beneficios: El beneficio que obtendrá para participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada.

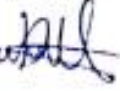

Alternativas: La participación es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representara ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Le notificaremos sobre cualquier nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

Compensación: No recibirá alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes.

Confidencialidad de información: Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que solo se emplearan para cumplir los objetivos antes descritos.

Luego de haber leído las consignas y en señal de conformidad se procede a firmar el siguiente documento:

Kevin Vargas Ovardepuella
DNI 74562904

Encuestado.

Nancy Chalco Ccoa 
70465324
Flor DELCARMEN CONDORI CASA
70385025 
Investigadoras.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMATIVO

Título de investigación: Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Pobladores De Una Municipalidad De La Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Investigadoras: Bach. Nancy Chalco Ccoa y Bach. Flor Del Carmen Condori Casa egresadas de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas.

Objetivo de estudio: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Participantes: Pobladores mayores de 18 años del distrito de Yucay – provincia de Urubamba – departamento de Cusco – 2022.

Tiempo aproximado: 15 a 20 minutos

Riesgo/Incomodidades: No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

Beneficios: El beneficio que obtendrá para participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada.

Alternativas: La participación es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representara ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Le notificaremos sobre cualquier nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

Compensación: No recibirá alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes.

Confidencialidad de información: Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que solo se emplearan para cumplir los objetivos antes descritos.

Luego de haber leído las consignas y en señal de conformidad se procede a firmar el siguiente documento:

Roberto Mendoza
DNI: 46219514

Encuestado.

Nancy Chalco Ccoa
70465214
Flor DEL CARMEN CONDORI CASA
70380025

Investigadoras.

Lima, Setiembre 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMATIVO

Título de investigación: Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Pobladores De Una Municipalidad De La Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Investigadoras: Bach. Nancy Chalco Ccoa y Bach. Flor Del Carmen Condori Casa egresadas de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas.

Objetivo de estudio: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Participantes: Pobladores mayores de 18 años del distrito de Yucaj – provincia de Urubamba – departamento de Cusco – 2022.

Tiempo aproximado: 15 a 20 minutos

Riesgo/incomodidades: No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

Beneficios: El beneficio que obtendrá para participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada.

Alternativas: La participación es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representara ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Le notificaremos sobre cualquier nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

Compensación: No recibirá alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes.

Confidencialidad de información: Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que solo se emplearan para cumplir los objetivos antes descritos.

Luego de haber leído las consignas y en señal de conformidad se procede a firmar el siguiente documento:

Manicela Inocencia O.
DNI 70580974

Encuestado.

Nancy Chalco Ccoa -
70465224
Flor Del Carmen Condori Casa.
70385025

Investigadoras.

Lima, Setiembre 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMATIVO

Título de investigación: Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Pobladores De Una Municipalidad De La Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Investigadoras: Bach. Nancy Chalco Ccoa y Bach. Flor Del Carmen Condori Casa egresadas de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas.

Objetivo de estudio: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Participantes: Pobladores mayores de 18 años del distrito de Yucay – provincia de Urubamba – departamento de Cusco – 2022.

Tiempo aproximado: 15 a 20 minutos

Riesgo/Incomodidades: No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.

Beneficios: El beneficio que obtendrá para participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada.

Alternativas: La participación es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representara ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Le notificaremos sobre cualquier nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.

Compensación: No recibirá alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes.

Confidencialidad de información: Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que solo se emplearan para cumplir los objetivos antes descritos.

Luego de haber leído las consignas y en señal de conformidad se procede a firmar el siguiente documento:

Yovana Campi

D.N.I 43449678

Yovana Campi

Encuestado.

Nancy Chalco Ccoa
70165224
Flor del Carmen Condori Casa
70355025

Investigadoras.

Lima, Setiembre 2022.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMATIVO

Título de investigación: Calidad De Servicio Y Satisfacción De Los Pobladores De Una Municipalidad De La Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Investigadoras: Bach. Nancy Chalco Ccoa y Bach. Flor Del Carmen Condori Casa egresadas de la escuela profesional de administración y negocios internacionales de la Universidad Alas Peruanas.

Objetivo de estudio: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una Municipalidad de la Provincia de Urubamba – Cusco, 2022.

Participantes: Pobladores mayores de 18 años del distrito de Yucay – provincia de Urubamba – departamento de Cusco – 2022.

Tiempo aproximado: 15 a 20 minutos

Riesgo/incomodidades: No habrá ninguna consecuencia desfavorable para usted, en caso de no aceptar la invitación. No tendrá que hacer gasto alguno durante el estudio.


Beneficios: El beneficio que obtendrá para participar en el estudio, es el de recibir información oportuna y actualizada.

Alternativas: La participación es voluntaria. Usted puede escoger no participar o puede abandonar el estudio en cualquier momento. El retirarse del estudio no le representara ninguna penalidad o pérdida de beneficios a los que tiene derecho. Le notificaremos sobre cualquier nueva información que pueda afectar su salud, bienestar o interés por continuar en el estudio.



Compensación: No recibirá alguno por su participación, ni de parte del investigador ni de las instituciones participantes.

Confidencialidad de información: Los datos que se obtengan a lo largo del presente estudio son totalmente confidenciales, de modo que solo se emplearan para cumplir los objetivos antes descritos.

Luego de haber leído las consignas y en señal de conformidad se procede a firmar el siguiente documento:

DNI: 25318909
Margosita y Healdpacuma


Encuestado.

Nancy Chalco Ccoa 
70465114
Flor DEL CARMEN CONDORI CASA
70385023 

Investigadoras.

Lima, Setiembre 2022.

Evidencias de la investigación

1. La Municipalidad de su distrito tiene una infraestructura adecuada. *

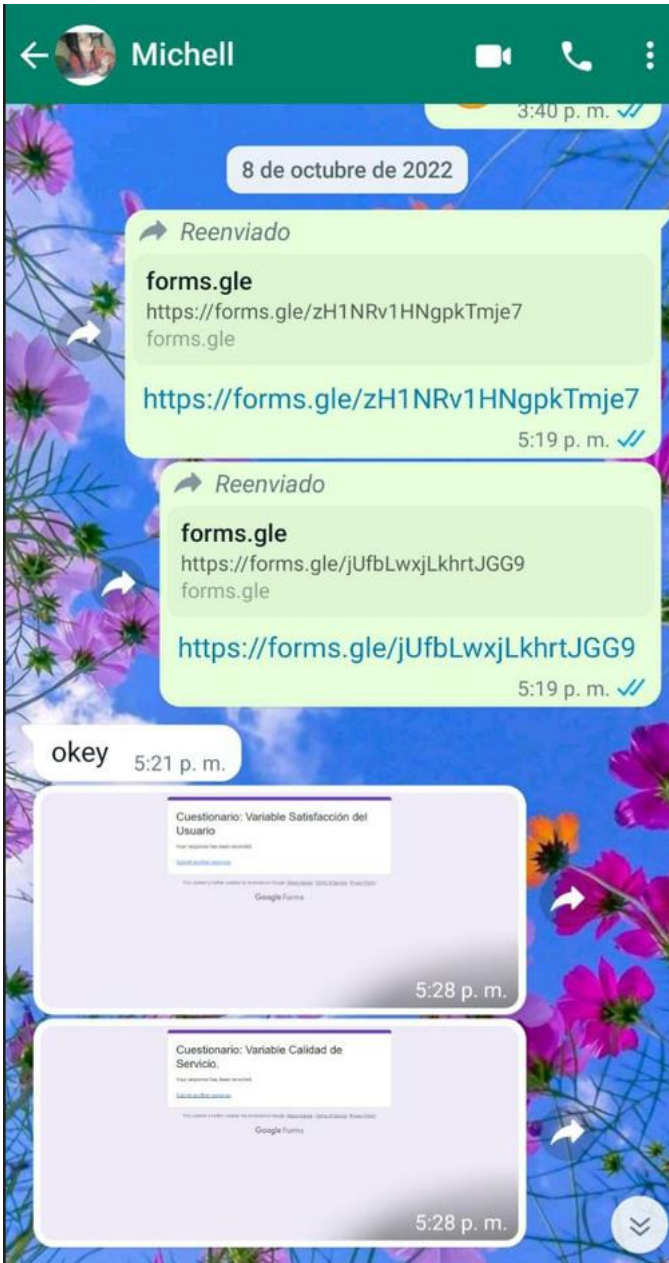
1 2 3 4 5

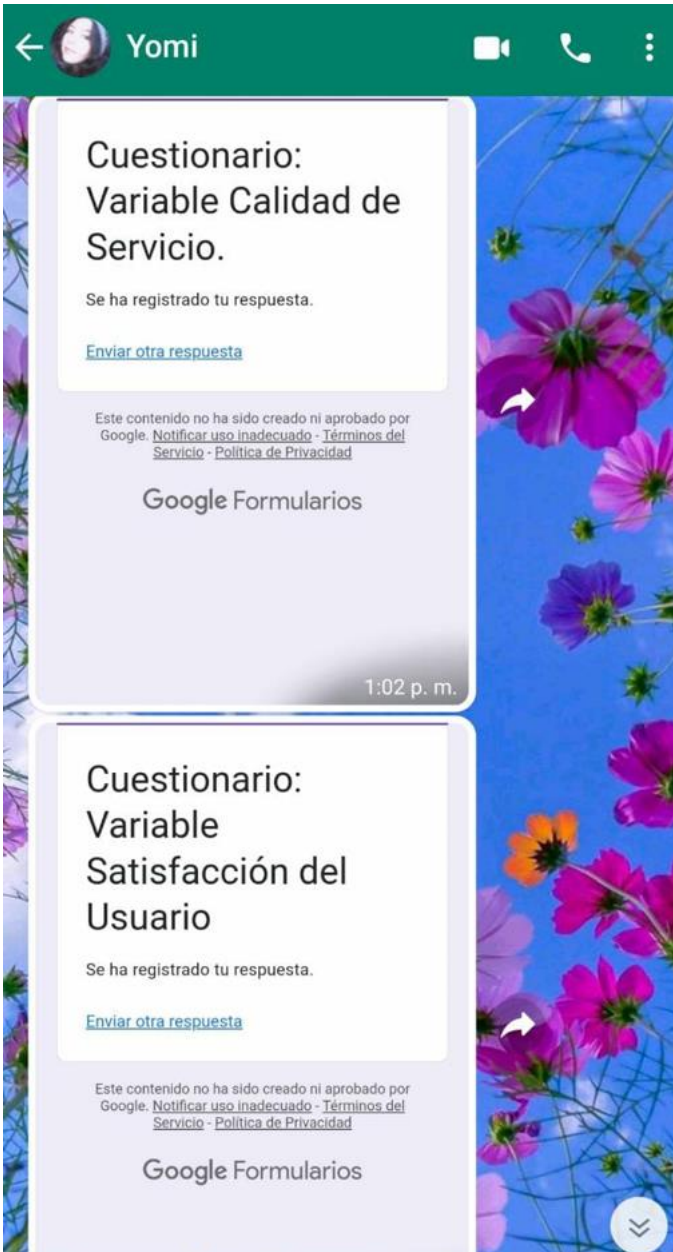
Nunca Siempre

2. La infraestructura de la Municipalidad brinda seguridad (Tiene gradas amplias, no hay improvisación de oficinas, etc.) *

1 2 3 4 5

Nunca siempre









Tabulación de datos coeficiente alfa de cronbach

V1: CALIDAD DE SERVICIO																																	
M	D1								D2								D3						D4					TOTAL					
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D2	P17	P18	P19	P20	P21	P22	D3	P23	P24		P25	P26	P27	P28	D4
1	1	5	1	1	1	5	5	5	24	5	5	5	1	1	1	5	1	24	5	1	5	1	1	5	18	5	5	1	1	5	18	84	
2	1	5	1	1	5	5	3	5	26	5	4	5	1	1	4	5	1	26	1	1	5	1	1	5	14	5	5	5	1	1	5	22	88
3	1	5	1	1	5	5	5	1	24	5	1	5	1	1	1	5	1	20	1	1	5	1	1	5	14	5	1	2	1	1	5	15	73
4	1	5	1	1	5	5	5	5	28	5	5	5	1	2	1	5	1	25	1	1	5	1	1	5	14	5	1	2	5	1	5	19	86
5	1	5	5	1	5	5	5	1	28	5	1	5	1	2	5	5	5	29	1	1	5	1	5	5	18	5	1	1	5	5	5	22	150
6	1	5	5	1	5	5	5	1	28	5	1	5	1	1	5	5	5	28	1	1	5	5	1	5	18	5	5	1	5	1	5	22	96
7	1	5	5	1	5	5	5	1	28	5	1	5	1	1	5	5	5	28	1	3	5	5	1	5	20	5	1	1	5	5	5	22	98
8	5	5	5	1	5	5	5	1	32	5	5	5	5	1	5	5	1	32	5	3	5	5	1	5	24	5	2	1	5	5	5	23	111
9	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	5	5	1	32	1	3	5	5	5	5	24	5	5	1	5	5	5	26	118
10	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	5	5	5	36	1	3	5	5	5	5	24	5	5	5	5	5	5	30	126
11	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	5	5	5	36	5	3	5	5	5	5	28	5	4	5	5	5	5	29	129
12	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	5	5	1	32	1	3	5	5	5	5	24	5	4	1	5	5	5	25	117
13	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	4	5	5	1	5	5	5	35	1	5	5	5	5	5	26	5	5	1	5	5	5	26	150
14	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	5	5	5	36	1	1	5	5	5	5	22	5	5	1	5	5	5	26	120
15	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	5	5	5	36	1	5	5	5	5	5	26	5	5	1	5	5	5	26	124
16	5	5	5	1	5	5	5	5	36	1	5	5	5	1	5	5	5	32	1	5	5	5	5	5	26	5	5	1	5	5	5	26	120
17	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	5	5	5	36	1	5	1	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	30	124
18	5	5	5	1	5	5	5	5	36	5	5	5	5	1	5	5	5	36	1	5	1	5	5	5	22	5	5	5	5	5	5	30	124
19	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	1	5	5	5	36	5	5	1	5	5	5	26	5	5	5	5	5	5	30	132
20	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	140
	4	0	3	2	1	0	0	3	26	0,8	3	0	3,8	0,9	2,1	0	3,8	27	3,2	2,9	2,1	3,2	3,8	0	22	0	2,8	3,6	2,1	3,2	0	20	471
																												95,3737					
Coeficiente de alfa de cronbach																												0,834					

VD SATISFACCIÓN DEL USUARIO																																
M	D1								D2								D3						D4					TOTAL				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	D1	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	D2	P17	P18	P19	P20	P21	P22	D3	P23	P24		P25	P26	P27	P28
1	1	1	4	5	1	1	4	5	22	5	1	5	5	5	5	5	36	5	5	1	4	5	4	24	1	5	5	1	5	5	22	104
2	1	1	4	5	1	1	4	5	22	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	1	5	5	5	5	5	26	118
3	1	1	5	5	1	1	5	5	24	5	1	5	5	5	5	5	36	5	5	5	2	5	5	27	1	5	5	5	5	5	26	113
4	5	5	4	4	5	5	4	4	36	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	4	29	137
5	5	5	4	5	5	5	4	5	38	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	140
6	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	140
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	140
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	140
9	5	1	5	5	5	1	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	160
10	5	1	5	5	5	1	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	132
11	5	1	5	5	5	1	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	40	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	5	30	132
12	5	1	5	5	5	1	5	5	32	5	5	5	5	5	5	5	40	5	2	5	5	5	5	27	5	5	5	5	5	5	30	129
13	5	1	5	5	5	1	5	5	32	1	4	5	5	5	5	5	35	5	4	5	5	5	1	25	1	5	5	5	5	5	26	179
14	5	1	1	5	5	1	1	5	24	1	1	5	5	5	5	5	32	5	3	5	5	5	1	24	5	5	5	5	5	5	30	110
15	5	1	1	5	5	1	1	5	24	1	3	5	5	5	5	5	34	5	4	5	5	5	1	25	1	5	5	5	5	5	26	109
16	5	1	1	5	5	1	1	5	24	1	4	5	5	5	5	5	35	5	4	1	5	5	5	25	1	5	5	5	5	5	26	169
17	5	1	1	5	5	1	1	5	24	5	2	5	5	5	5	5	37	5	3	1	5	5	5	24	1	5	5	5	5	5	26	111
18	5	1	1	5	5	1	1	5	24	1	3	5	5	5	5	5	34	5	4	1	5	5	5	25	1	5	1	5	5	5	22	105
19	5	5	1	5	5	5	1	5	32	5	4	5	5	5	5	5	39	5	4	3	5	5	5	27	5	5	1	5	5	5	26	124
20	5	5	1	5	5	5	1	5	32	5	3	5	5	5	5	5	38	5	5	1	1	5	5	22	1	5	5	5	5	5	26	118
	2	4	3	0	2	4	3	0	22	3	2	0	0	0	0	0	20	0	0,8	3,1	1,3	0	2,1	26	4,2	0	1,5	0,8	0	0,1	23	437,4
																												91,00				
Coeficiente de alfa de cronbach																												0,832				

Base de datos para el procesamiento estadístico

Mue	VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																												PROMEDIOS										
	Calidad de Servicio de Infraestructura.								Calidad de servicio administrativo.								Aceptabilidad								Capacidad de respuesta				D1	D2	D3	D4	Tota	D1	D2	D3	D4	V1	
	1	La2	La3	La4	Cu5	Se6	Et7	La8	Ld9	La10	E11	L12	A13	R14	S15	L16	E17	C18	S19	R20	R21	C22	L23	S24	L25	C26	C27	L28	E						D1	D2	D3	D4	
1	4	4	3	3	4	4	4	3	6	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	3	2	3	4	29	29	19	19	96	4	4	3	3	3	
2	4	5	5	4	5	1	3	4	8	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	31	32	22	25	110	4	4	4	4	4		
3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	3	2	2	3	2	2	5	3	1	2	4	4	4	2	2	2	2	3	23	22	18	14	77	3	3	3	2	3		
4	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	14	11	7	9	41	2	1	1	2	1		
5	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	12	13	9	6	40	2	2	2	1	1		
6	3	2	3	2	3	3	4	3	5	3	2	4	3	4	2	3	3	2	3	1	2	4	2	3	3	3	3	23	26	15	17	81	3	3	3	3	3		
7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	12	14	6	9	41	2	2	1	2	1		
8	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	12	10	8	9	38	2	1	1	2	1		
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	24	24	18	11	77	3	3	3	2	3		
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	30	10	120	5	5	5	2	4			
11	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	19	17	12	13	61	2	2	2	2	2		
12	3	1	2	3	3	3	3	2	1	2	3	2	3	1	4	5	2	1	3	1	4	3	2	3	2	2	1	3	20	21	14	13	68	3	3	2	2	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3	6	2	3	3	3	2	4	4	3	2	4	4	3	2	1	1	2	2	20	27	13	8	68	3	3	2	1	2		
14	4	3	2	4	4	3	5	3	7	3	3	2	6	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	5	28	33	23	22	108	4	4	4	4	4	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	44	30	30	144	5	5	5	5	5		
16	2	5	3	3	2	4	3	2	4	3	2	2	4	2	3	3	2	4	2	4	3	3	4	4	4	4	4	24	23	18	24	89	3	3	3	4	3		
17	3	3	3	4	4	6	3	3	6	3	4	2	3	3	4	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	28	30	17	16	91	4	4	3	3	3		
18	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	22	19	15	13	69	3	2	3	2	2	
19	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	18	20	15	13	66	2	3	3	2	2		
20	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	17	18	11	12	58	2	2	2	2	2	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	16	19	17	14	66	2	2	3	2	2		
22	3	3	2	3	2	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	21	23	15	17	76	3	3	3	3	3		
23	2	2	3	2	1	3	1	2	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	1	2	3	16	22	16	14	68	2	3	3	2	2		
24	2	3	3	3	3	3	3	4	5	2	3	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	21	24	26	95	3	3	4	4	3		
25	5	4	4	4	4	4	4	3	7	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	31	23	23	109	4	4	4	4	4		
26	5	4	4	3	4	3	4	4	6	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	31	31	22	23	107	4	4	4	4	4		
27	4	4	4	3	4	4	4	4	7	5	5	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	5	31	25	9	15	80	4	3	2	3	3	
28	3	4	3	3	4	1	4	5	8	5	5	5	5	5	1	1	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	27	35	26	29	117	3	4	4	5	4		
29	5	5	3	4	4	1	3	3	6	3	3	4	4	3	3	3	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	3	28	28	25	19	100	4	4	4	3	4		
30	1	5	5	6	5	6	1	6	1	6	1	2	4	4	3	4	4	4	3	4	6	1	1	2	4	4	2	5	32	24	21	18	95	4	3	4	3	3	
31	4	4	3	2	5	4	2	5	3	5	2	3	5	5	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26	31	15	18	90	3	4	3	3	3		
32	3	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	1	1	2	3	2	2	3	1	2	2	1	2	20	22	11	10	63	3	3	2	2	2		
33	3	3	2	2	3	1	3	3	5	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	20	23	12	13	68	3	3	2	2	2		
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	24	17	14	12	67	3	2	2	2	2	
35	3	2	1	1	1	3	2	3	4	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	2	3	2	16	16	12	15	69	2	2	2	3	2	
36	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	20	17	14	13	64	3	2	2	2	2		
37	4	5	4	3	2	1	3	2	6	6	3	1	9	3	2	2	4	3	3	1	2	3	3	1	3	2	2	24	25	16	14	79	3	3	3	2	3		
38	3	3	2	2	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	19	25	13	17	74	2	3	2	3	3		
39	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	6	7	29	1	1	1	1	1		
40	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	15	16	11	12	54	2	2	2	2	2	
41	2	2	2	2	3	1	3	1	2	2	1	3	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	3	16	13	7	10	46	2	2	1	2	2
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	6	8	28	1	1	1	1	1		
43	3	3	2	3	2	2	3	5	9	3	3	4	4	2	5	4	4	4	3	4	4	2	2	3	4	3	3	23	34	21	17	95	3	4	4	3	3		
44	3	3	4	4	4	2	4	4	7	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	2	3	3	4	28	30	22	17	97	4	4	4	3	3		
45	1	4	5	3	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	25	22	18	19	84	3	3	3	3	3		
46	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	23	18	17	14	72	3	2	3	2	3	
47	2	3	3	4	3	2	4	3	6	4	4	2	4	2	4	4	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	24	30	14	16	84	3	4	2	3	3		
48	3	3	2	2	3	4	3	2	6	4	3	4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	22	32	20	16	90	3	4	3	3	3		
49	4	6	5	6	5	3	5	3	7	6	4	5	6	4	4	3	5	4	3	5	4	3	5	6	3	3	4	6	35	37	25	23	120	4	6	4	4	4	
50	3	3	2	3	3	1	3	1	2	1	1																												

		VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																																					
		Proceso administrativo								Atención al ciudadano								tribución de las instalaciones								Interacción				D1	D2	D3	D4	Total	Promedio	Promedios			
Muestra	1. Se si	2. Cr3	La4	E5	S6	L7	U8	A9	E10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	(D1	D2	D3	D4	Total	Promedio	D1	D2	D3	D4	
3	2	1	2	3	3	4	5	4	4	4	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	24	22	14	15	75	3	3	3	2	3
4	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	14	17	15	12	58	2	2	2	3	2	
5	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	12	9	9	8	38	1	2	1	2	1	
6	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	6	6	28	1	1	1	1	1	
7	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	24	18	18	86	3	3	3	3	3		
8	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	16	18	12	13	59	2	2	2	2	2	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	24	18	18	84	3	3	3	3	3		
10	3	2	1	3	4	3	4	4	2	3	2	2	4	2	3	4	3	4	2	2	2	3	4	3	4	2	4	3	24	22	16	20	82	3	3	3	3	3	
11	1	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	47	18	12	13	60	2	2	2	2	2		
12	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	1	2	1	3	3	4	3	3	2	2	3	2	2	3	1	18	17	17	14	66	2	2	2	3	2		
13	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	13	15	12	11	51	2	2	2	3	2	
14	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	3	2	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	24	23	21	18	86	3	3	3	4	3		
15	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	15	21	14	14	64	2	2	3	2	2		
16	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	3	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	3	4	5	4	36	35	26	22	119	4	5	4	4	4	
17	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	22	21	17	13	73	3	3	3	3	2	
18	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	19	17	16	13	65	2	2	2	3	2		
19	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	23	23	16	15	77	3	3	3	3	3		
20	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	21	21	17	15	74	3	3	3	3	3		
21	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	21	17	15	12	65	2	3	2	3	2		
22	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22	20	11	13	66	2	3	3	2	2		
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	40	40	30	30	140	5	5	5	5	5		
24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	16	13	12	57	2	2	2	2	2		
25	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	21	21	15	17	74	3	3	3	3	3		
26	3	2	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	30	21	24	99	4	3	4	4	4		
27	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	5	5	5	5	4	3	31	28	22	27	108	4	4	4	4	5		
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	30	32	24	19	105	4	4	4	4	3		
29	3	4	2	3	3	3	3	2	4	2	3	3	3	2	3	4	2	4	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	23	24	19	18	84	3	3	3	3	3	
30	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	30	31	24	28	113	4	4	4	4	5	
31	3	1	1	1	5	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	5	3	2	2	4	4	5	5	4	5	5	5	19	16	25	28	88	3	2	2	4	5
32	1	1	2	1	2	2	1	3	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	13	11	14	9	47	2	2	1	2	2		
33	3	1	3	3	3	3	2	4	5	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	20	23	18	18	79	3	3	3	3	3		
34	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	26	22	21	99	4	4	3	4	4		
35	3	1	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	1	5	5	4	2	3	4	4	5	4	5	5	4	5	4	29	32	22	27	110	4	4	4	4	5		
36	4	5	4	3	4	1	4	1	4	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	1	3	4	26	31	25	20	102	4	3	4	4	3	
37	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	16	16	16	6	54	2	2	2	3	1		
38	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	4	2	3	3	3	25	24	15	17	81	3	3	3	3	3		
39	3	3	3	3	2	5	3	1	2	5	1	2	2	3	3	2	4	2	2	3	4	2	4	1	1	3	4	2	23	20	17	15	75	3	3	3	3	3	

		VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO																																					
		Proceso administrativo								Atención al ciudadano								tribución de las instalaciones								Interacción				D1	D2	D3	D4	Total	Promedio	Promedios			
Muestra	1. Se si	2. Cr3	La4	E5	S6	L7	U8	A9	E10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	(D1	D2	D3	D4	Total	Promedio	D1	D2	D3	D4	
40	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	1	2	3	2	2	2	22	21	16	12	71	3	3	3	3	2		
41	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	16	15	12	12	55	2	2	2	2	2		
42	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	6	6	28	1	1	1	1	1		
43	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	8	6	6	28	1	1	1	1	1		
44	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	30	28	21	23	102	4	4	4	4	4		
45	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	21	20	16	15	72	3	3	3	3	3		
46	3	4	3	4	4	1	3	4	5	3	4	3	4	1	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	3	22	28	28	25	103	4	3	4	5	4	
47	4	2	3	3	1	1	2	1	1	3	2	3	1	2	3	3	1	1	3	3	2	2	2	3	1	1	3	17	16	13	12	58	2	2	2	2	2		
48	2	1	2	3	2	3	2	3	1	2	2	2	3	1	3	1	3	1	2	3	3	1	2	2	3	1	2	1	16	18	11	12	57	2	2	2	2	2	
49	1	2	2	2	1	3	2	1	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	2	14	16	14	13	57	2	2	2	2	2		
5																																							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ DE BRACHO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y la satisfacción de los pobladores de una municipalidad de la provincia de Urubamba-Cusco-2022", cuyos autores son CHALLCO CCOA NANCY, CONDORI CASA FLOR DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, 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.

LIMA, 26 de Diciembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
AFRICA DEL VALLE CALANCHEZ DE BRACHO CARNET EXT.: 000573626 ORCID: 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 28-12-2022 20:34:50

Código documento Trilce: TRI - 0501728