



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de  
Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:  
Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Andia Chipana, Ruffida ([orcid.org/0000-0001-8215-2953](https://orcid.org/0000-0001-8215-2953))

**ASESOR:**

Dr. Garay Flores, Germán Vicente ([orcid.org/0000-0002-7118-6477](https://orcid.org/0000-0002-7118-6477))

**CO-ASESOR:**

Dr. Ochoa Tataje, Freddy Antonio ([orcid.org/0000-0002-1410-1588](https://orcid.org/0000-0002-1410-1588))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA-PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

Quiero dedicar mi tesis principalmente a Dios, a mi madre, por todo su amor y por motivarme a seguir hacia adelante, también a mi hija, y esposo que me brindaron todo su apoyo, me comprendieron, tuvieron tolerancia e infinita paciencia, para permitir así llevar adelante mi proyecto de vida, porque si no estuvieran a mi lado este triunfo no sería lo mismo. A ellos, mi infinito cariño y gratitud.

## **Agradecimiento**

Deseo expresar un sincero agradecimiento, en primer lugar, a Dios por brindarme salud, fortaleza, capacidad y por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta, a mi familia que siempre confía en mí y en los proyectos que tengo en mente y también un profundo agradecimiento para mis maestros que siempre estuvieron inculcándome nuevos aprendizajes que me servirán para ponerlo en práctica en la sociedad.

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos .....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
IV. RESULTADOS .....	23
V. DISCUSIÓN .....	28
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	45

## Índice de tablas

Tabla 1. Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables .....	23
Tabla 2. Prueba de confiabilidad de la primera variable.....	23
Tabla 3. Prueba de confiabilidad de la segunda variable .....	24
Tabla 4. Calidad de servicio .....	24
Tabla 5. Satisfacción del usuario.....	25
Tabla 6. Prueba de normalidad .....	25
Tabla 7. Contrastación de hipótesis general .....	26
Tabla 8. Contrastación de hipótesis específicas .....	27

## Resumen

La investigación propuso como objetivo el establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022. Se empleó una metodología con enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se integró por 206 usuarios asistentes a la ULE en una Municipalidad de Apurímac, quienes fueron evaluados través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, y también se halló su confiabilidad. Los resultados determinaron que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022. ( $\alpha = 0.05$ , sig. bilateral = 0.000,  $r_s = 0.364$ ).

**Palabras clave:** Calidad de servicio, satisfacción del usuario, unidad de empadronamiento, municipalidad.

## Abstract

The research proposed as an objective to establish the relationship between quality of service and user satisfaction in the Local Registration Unit of a Municipality of Apurímac, 2022. A methodology with a quantitative approach, basic type, non-experimental design and descriptive-correlational scope was used. The sample was integrated by 206 users attending the ULE in a Municipality of Apurímac, who were evaluated through two questionnaires, which were validated through the judgment of experts, and their reliability was also found. The results determined that there is a significant relationship between quality of service and user satisfaction in the Local Registration Unit of a Municipality of Apurímac, 2022. ( $\alpha = 0.05$ , bilateral sig. = 0.000,  $r_s = 0.364$ ).

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

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional se presentan desacuerdos con los usuarios o clientes en toda institución pública o privada, ya que los procedimientos de la institución no siempre serán entendidos por quienes reciben la atención. Como consecuencia, inevitablemente surgen continuas quejas o reclamaciones con el pasar del tiempo. Como resultado, en un estudio realizado por Castillo et al. (2019), en los municipios de Ethekwini, que se sitúa en Sudáfrica, las principales deficiencias de aquellas instituciones se encuentran en la capacidad de respuesta de los ciudadanos a las consultas y la facilidad de acceso a la información.

Por otro lado, según Dris y Cothman (2019), la principal razón de insatisfacción por parte de los usuarios en los municipios de Paquistán es el trato decepcionante de los servidores públicos, pero en los gobiernos locales, o también llamados municipios, en toda América Latina y el Caribe, no suele presentarse la misma situación. Según el informe de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2019), existe una independencia entre los habitantes y los gobiernos locales, con solo el 75% de la población confiando en las acciones de estos gobiernos en sus respectivas jurisdicciones en 2017, lo cual se debe principalmente a la carencia de transparencia en la información y el trato a los ciudadanos.

A nivel nacional, la Defensoría del Pueblo recibió 28.925 denuncias en el año 2017; sin embargo, en el año 2018, este número aumentó a 32,445, de las cuales, el 1,6% fueron interpuestas contra municipalidades provinciales, con asuntos relacionados a la carencia de respuesta en forma y tiempo, las demoras y/o el trato inadecuado al ciudadano son las principales causas de las denuncias, según el comunicado. Cabe resaltar que, comúnmente los ciudadanos tienden a ver los servicios estatales como de mala calidad, siendo un legado de décadas anteriores, pero el estado actual de las políticas públicas muestra que se está haciendo un esfuerzo por mejorar. Además, es fundamental destacar que la naturaleza del servicio de atención al cliente reduce el número de personas que visitan la oficina



a una frecuencia diaria de seis ciudadanos que prestan servicios transnacionales como agilizar traslados y solicitar gestiones.

El SISFOH tiene como tarea focalizar a los hogares y familias de recursos económicos insuficientes y en circunstancias de vulnerabilidad para que soliciten acceder a los múltiples programas de inclusión social que ofrece el gobierno nacionalmente. Así que, se recopilan datos en las ULE sobre las características socioeconómicas de la vivienda para identificar a los usuarios potenciales de los programas nacionales. Como unidad encargada de recibir y tramitar el plazo de solicitud del CSE para la Dirección de Operaciones para la Focalización (DOF), lo hace empadronando a los usuarios en el rol de usuarios potenciales.

En el entorno local, en la oficina de la ULE de una Municipalidad de Apurímac, la atención que se brinda a un ciudadano no siempre es adecuada; esto se debe a la cantidad finita de tiempo disponible. Es importante señalar que, si bien el gobierno local no tiene interés en brindar asistencia a los ciudadanos que visitan las instalaciones, esto puede verse impedido debido a que parte del personal que interactúa con los usuarios no está debidamente capacitado en relación con el conocimiento y lenguaje utilizado por la mayoría de los residentes, lo que puede derivar en una respuesta poco amistosa y ser donde surja la disconformidad del usuario. Teniendo en cuenta que el ciudadano que visita la organización lo hace por necesidad y puede mostrarse irritado en ocasiones, esto es algo que debe tenerse en cuenta durante la interacción con el usuario, quien finalmente expresará su nivel de satisfacción como resultado de sus propias expectativas y percepciones.

El problema general planteado fue: ¿Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022? Los problemas específicos fueron: ¿Existe relación entre (1) tangibilidad, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad y (5) empatía, y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022?

Se justifica teóricamente ya que incluye diversas perspectivas teóricas acerca de las variables a desarrollar, por otro lado, al obtener los resultados respectivos, se pudo ampliar los conocimientos sobre la realidad presentada dentro de la ULE de una municipalidad de Apurímac. Se justifica prácticamente ya que se buscó determinar la relación entre las variables y así elaborar estrategias para mejorar la calidad del servicio brindado y optimizar la satisfacción de los usuarios. También se justifica metodológicamente, ya que, al ser de enfoque cuantitativo se empleó la técnica de la encuesta para ambas variables, de las cuales se halló la validez y la fiabilidad.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022. Los objetivos específicos fueron: Determinar la relación entre (1) tangibilidad, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad y (5) empatía, y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022.

La hipótesis general fue: Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022. Las hipótesis específicas fueron: Existe relación significativa entre (1) tangibilidad, (2) fiabilidad, (3) capacidad de respuesta, (4) seguridad y (5) empatía, y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

A nivel nacional, Leonardo (2022) ejecutó una indagación con la meta de determinar la relación existente entre calidad del servicio y satisfacción del usuario, empleando una metodología cuantitativa, descriptiva, correlacional y transversal. Se integró por 40 usuarios de la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis, siendo estudiados mediante cuestionarios. Los resultados exponen relación entre variables con un valor de  $r=0.779$ , asimismo se relaciona la confiabilidad ( $r=0.589$ ), empatía ( $r=0.798$ ), respuesta ( $r=0.546$ ), tangibles ( $r=0.833$ ) y seguridad ( $r=0.704$ ); asimismo niveles regulares en ambas variables, ocupando un 45% y 50% respectivamente. En conclusión, existe relación moderada entre variables.

Zaquinaula (2022) realizó una investigación con la intención de establecer la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, utilizando una metodología cuantitativa, no experimental y correlacional. Conformada por 306 usuarios de la municipalidad distrital de San Martin de Porres, siendo estudiados mediante cuestionarios. Los resultados exponen relación entre variables con un valor de  $r=0.694$ , asimismo se relaciona la fiabilidad ( $r=0.695$ ), empatía ( $r=0.602$ ), capacidad de respuesta ( $r=0.642$ ), tangibles ( $r=0.582$ ) y seguridad ( $r=0.657$ ); asimismo niveles regulares en ambas variables, ocupando un 41.5% y 43.8% respectivamente. En conclusión, existe relación moderada entre variables

Vera (2021) llevó a cabo una indagación con el fin de determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios, utilizando una metodología básica, no experimental, transversal, descriptiva y correlacional. Se integró por 244 personas externas a la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, siendo estudiados mediante cuestionarios. Los resultados exponen relación entre variables con un valor de  $r=0.973$ , asimismo se relaciona la fiabilidad ( $r=0.977$ ), empatía ( $r=0.977$ ), capacidad de respuesta ( $r=0.965$ ), tangibles ( $r=0.954$ ) y seguridad ( $r=0.905$ ); asimismo niveles bajos en ambas variables, ocupando un 51% y 46% respectivamente. En conclusión, existe relación fuerte entre variables.

Gil et al. (2020) publicaron un artículo científico con el objetivo de determinar el grado de relación entre calidad percibida y satisfacción con el servicio de atención, empleando una metodología aplicada, no experimental, cuantitativa y transversal. Constituida por 130 personas externas a la oficina ULE de la Municipalidad de Huaura, siendo evaluados mediante cuestionarios. Los resultados exponen relación entre variables con un valor de  $r=0.364$ , asimismo se relaciona la fiabilidad ( $r=0.364$ ), empatía ( $r=0.433$ ), capacidad de respuesta ( $r=0.227$ ), tangibles ( $r=0.422$ ) y seguridad ( $r=0.409$ ). En conclusión, existe relación baja entre variables.

Torres (2020) efectuó una indagación con la intención de determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario, empleando una metodología descriptiva, correlacional, transversal, no experimental y cuantitativa. Se integró por 80 personas externas a la Municipalidad Distrital de Yauya, siendo estudiados mediante cuestionarios. Los resultados exponen relación entre variables con un valor de  $r=0.700$ , asimismo se relaciona la fiabilidad ( $r=0.629$ ), empatía ( $r=0.637$ ), capacidad de respuesta ( $r=0.507$ ), tangibles ( $r=0.467$ ) y seguridad ( $r=0.574$ ); asimismo niveles altos en ambas variables, ocupando un 60% y 63.7% respectivamente. En conclusión, existe relación moderada entre variables.

A nivel internacional, Vera (2022) ejecutó una investigación en Ecuador con la meta de determinar en qué medida la calidad de servicio incide en la satisfacción del usuario. Presentó una metodología cuantitativa, no experimental y causal; conformada por 380 individuos del cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo, estudiados mediante cuestionarios. Los resultados exponen relación entre variables con un valor de significancia bilateral menor a 0.05; asimismo se encontró un nivel regular en la primera variable (74.2%) y un nivel alto en la segunda (51.3%). En conclusión, existe relación significativa entre variables.

Estupiñán (2021) realizó un estudio en Ecuador con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo. Presentó una metodología descriptiva, correlacional, no experimental, transversal y cuantitativa; conformada por 91 pacientes del Centro de salud Chongón, siendo estudiados mediante cuestionarios. Los resultados exponen relación entre

variables con un valor de significancia bilateral menor a 0.05; concluyendo que existe relación significativa.

Muñoz (2021) realizó una indagación en Ecuador, con la intención de determinar la influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario. Presentó una metodología no experimental, descriptiva, transversal, correlacional y cuantitativa; conformada por 95 personas del Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, quienes fueron estudiados mediante cuestionarios. Los resultados exponen relación entre variables con un valor de  $r=0.196$ , asimismo se relaciona la fiabilidad ( $r=0.173$ ), empatía ( $r=0.185$ ), capacidad de respuesta ( $r=0.159$ ), tangibles ( $r=0.192$ ) y seguridad ( $r=0.270$ ); asimismo niveles altos en ambas variables, ocupando un 48.4% y 43.2% respectivamente. En conclusión, existe relación baja entre variables.

Naspiran (2021) ejecutó un estudio en Ecuador con la meta de conocer la calidad del servicio de salud y como es observado por los usuarios; presentando una metodología cuantitativa, básica, descriptiva y correlacional. Se conformó por 88 usuarios externos del Centro de Salud Guasmo. Los resultados exponen relación entre variables con un valor de  $r=0.465$ , asimismo niveles buenos en ambas variables, ocupando un 64% y 65.1% respectivamente. En conclusión existe relación moderada entre variables.

Rodríguez (2021) ejecutó una investigación en Ecuador, con el objetivo de determinar el nivel de relación entre calidad del servicio y satisfacción de los usuarios. Presentó una metodología básica, no experimental y correlacional; conformada por 40 colaboradores del distrito Seis en Guayaquil, quienes fueron estudiados mediante cuestionarios. Los resultados exponen relación entre variables con un valor de  $r=0.487$ ; concluyendo que existe relación moderada.

La epistemología se presenta desde un enfoque sistemático, el cual es la base de la gestión pública y de las variables que pueden verse implicadas, como lo son la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. Siendo así Mendoza (2019) expone que este enfoque considera que todo opera como un sistema, y que los

elementos que componen una organización tienen una red compleja de interacciones dinámicas en las que las diferentes partes del sistema no siempre trabajan juntas de la misma manera o de manera coherente. Por lo tanto, en la Municipalidad de Apurímac, para administrar de manera efectiva estas interacciones durante el servicio brindado y la calidad de este, se necesita un conjunto de herramientas. Entonces, considerando que todas las organizaciones son inherentemente moldeables, pueden permitirse adaptarse a las necesidades inmediatas y las condiciones cambiantes de cada uno de los usuarios, generando así un nivel de satisfacción.

La primera variable en el presente estudio es la calidad de servicio, que para Parasurama et al. (1998) citado en Ganga et al. (2019), es el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio, que deriva de una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que las empresas de servicios deberían proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio. De otra manera, según el Ministerio de Economía y Finanzas (2015), debe ser entendido por la administración tributaria local como el cumplimiento de los requisitos de los contribuyentes en relación con su solicitud de información, orientación, asistencia y tratamiento.

Suarez et al. (2019) explica que es el nivel en que se satisfacen las expectativas del usuario con relación a la necesidad de brindar un beneficio, determinado por su nivel de satisfacción del servicio. Similar a eso, se refiere al grado en que el desarrollo de la atención aumenta la probabilidad de que un paciente tenga excelentes resultados al tiempo que reduce la probabilidad de consecuencias no deseadas. Mientras que Cuba (2022) se sostiene en que la atención que brinda el personal a los clientes y usuarios determina la calidad del servicio; los clientes que deseen aprovechar un servicio deben verlo como una necesidad que tienen, una vez realizado esto, el servicio debe operarse la forma prevista para ser proporcionados y deben organizarse y distribuirse para mantener la satisfacción del cliente en general.

Wokekoro (2015) menciona que lograr la calidad del servicio es un componente crucial del crecimiento de cualquier organización, independientemente de la industria o el mercado en el que se fundó. El principal motor de crecimiento de una empresa es demostrar su capacidad para lograr la calidad del servicio en sus productos desarrollados o servicios, así como demostrar que es capaz de hacerlo. Esto se debe a que, lograr la satisfacción del cliente, permite que se convierta en una opción preferente y establezca una relación de confianza con el usuario. Debido a que este punto es frecuentemente realizado de manera insuficiente por las empresas, es necesario controlar todos sus componentes. Para ello, es necesario identificar claramente la principal necesidad del consumidor y tener en cuenta el servicio o producto que se ofreció para estructurar y planificar los procedimientos y estrategias más adecuados para ello. Por las razones expuestas en la idea anterior, la calidad del servicio es vital para el desarrollo de una empresa u organización, ya que era esta imagen la que obraba en contra o a favor de los intereses de estas entidades (Cruz, 2015).

Vargas y De vega (2014) indican las siguientes características que se asocian a la satisfacción del usuario, las cuales son: la propiedad, en donde la intangibilidad del servicio da como resultado una entrega involuntaria de la propiedad durante el proceso de compra, siendo así que los clientes no compran la propiedad sino el servicio que se les otorga o que están dispuestos a brindar. Continuando con el contacto directo, en donde la organización gestiona una jerarquía basada en ello. Siguiendo con la participación del cliente, ya que el área se asegura de que los clientes se involucren en la organización. El control de calidad, se presenta cuando el proceso es examinado durante un cierto período de tiempo para asegurar que concluya con las determinaciones proporcionadas por los usuarios para satisfacerlas.

Se prosigue con otras características como el mantenimiento del ethos: referido a la institución que decide sobre el involucramiento del cliente con la finalidad de suministrar estímulos y experiencias para influir en cómo las personas se comportan, se motivan y se desempeñan cuando colaboran en la prestación del servicio. La comercialización del servicio, que se refiere a la interacción con el

cliente en la etapa de prestación, además, las transmisiones orales favorecen a la comercialización. Asimismo, la intangibilidad, solo se presenta en la medida en que son producidos y utilizados. Siguiendo con la fiabilidad humana, donde los márgenes de riesgo y error deben evitarse, potenciarse y verificarse en cada proceso. La heterogeneidad, ya que en el mercado, todos son únicos, es decir que nunca hay dos consumidores o proveedores idénticos.

Otra característica es la especificación del servicio, pues el usuario colabora con información a la efectividad del proceso, actuando como su propietario, usuario o beneficiario. La coproducción se da cuando un cliente ayuda en la construcción en la producción y el proceso del servicio. La inseparabilidad del proceso, en donde los usuarios conocen el servicio desde el momento en que el personal de seguridad los saluda hasta la transacción final que completa el usuario. Asimismo, el desarrollo y perfeccionamiento del sistema, se presenta cuando un usuario bien documentado, rígido y seguro, presenta la oportunidad de ejecutar una tarea de mayor calidad. La caducidad se da en los servicios son perecederos como consecuencia de su intangibilidad y del carácter simultáneo de su producción y uso.

Además, puede considerarse como característica el desarrollo de una buena imagen corporativa, ya que Menacho et al. (2020) mencionan que es un aspecto clave que influye en la satisfacción del cliente y en las intenciones de comportamiento hacia una empresa u organización. Enfatizando que la capacidad de una empresa u organización para imponer con éxito su imagen corporativa en el mercado se beneficiará de la promoción continua de una imagen distinta y positiva en la mente de su público objetivo.

Dentro de la teoría que se tomó para las dimensiones de la primera variable, se tiene el modelo de Servqual (ServiceQuality), propuesto por Parasuraman et al., (1988), citado en Kumar et al., (2018), quienes abordaron las siguientes dimensiones: La primera es la tangibilidad que se trata de la apariencia física y la infraestructura que se brindó al público en general, usuario o cliente. Dicho de otro modo, Zeithaml et al. (2009) explican que existe un conjunto de tangibles que los usuarios perciben como infraestructura. Estos elementos son esenciales para la



eficacia del servicio prestado a los usuarios o son servicios adicionales que ayudan a crear experiencias para los usuarios, que sean más agradables y cómodas. Esto incluye las condiciones físicas de la infraestructura así como el comportamiento y atención del usuario (Mora, 2011).

Esta dimensión está representada por indicadores como la infraestructura, que se refiere a los elementos tangibles del servicio como la sala de espera, las edificaciones e incluso la implantación del personal que atiende a los habitantes del municipio. Otro es la limpieza, que es una cualidad de cualquier servicio, institución u organización ya que es un componente de cómo se muestran y del entorno en el que se desenvuelven, siendo esta cualidad inspira confianza en el usuario. Otro es la presentación del personal, que es un reflejo de la limpieza e integridad que exhiben al servir como representantes de la organización para la que trabajan. Los usuarios valoran mucho este indicador ya que muestra profesionalidad y orden.

La segunda dimensión es la fiabilidad, que para Beheshtinia y Azad (2019) se refiere a todos los procesos hasta la entrega del servicio o producto al cliente o usuario, lo que incluye la resolución de problemas. Del mismo modo, Ying et al. (2021) la definieron como la probabilidad de completar una tarea o servicio sin errores bajo condiciones variables en un período de tiempo determinado. Esto se debe a que está íntimamente relacionado con el elemento de control de calidad, pero en una escala de tiempo mayor (Carbajal, 2017).

Una parte de esta dimensión se relaciona con indicadores como la sencillez de los procesos, que es una cualidad de los procesos que son eficientes y tienen pasos claros y procesos definidos que agilizan su ejecución y facilitan la aplicación por parte de los usuarios. Otro es la continuidad, que es una característica de un servicio de alta calidad donde el usuario es consciente del respeto y la intención con la que se lleva a cabo cualquier proceso para satisfacer sus necesidades. Otra es el Respeto, que es una medida de cuánto se preocupa la institución por las necesidades de sus clientes y qué tan comprometida está para satisfacer esas necesidades y garantizar su satisfacción con sus servicios.

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta, que para Raziei et al. (2018), es la capacidad de abordar los problemas planteados por los usuarios y proporcionar soluciones rápidas a sus quejas o ambigüedades. Urriago (2014) ilustra la manera en que los participantes de la organización demostraron su capacidad para obtener un resultado rápidamente, a pesar de que cada cliente o usuario tenía que esperar un tiempo predeterminado y, en consecuencia, se había sentido insatisfecho con la situación.

Según Carbajal (2017), el desarrollo y la calidad de este elemento dependen del cumplimiento de los plazos establecidos. Esto se debe a que estos comportamientos demostraron un deseo de brindar asistencia rápidamente y satisfacer las necesidades del usuario. Como resultado, la capacidad de impugnación de un método es la capacidad de proporcionar una respuesta rápida y aceptable dentro de un plazo manejable a un costo asequible, dada la demanda. En la situación específica de la relación líder-persona, los líderes son más receptivos cuando su agenda política se adapta a las preferencias del público (Valera, 2020). Además, la claridad se utilizó como indicador de estas dimensiones; es una cualidad que representa la transparencia en los procesos y es comprensible para la mayoría de los usuarios. De igual forma tuvo como indicador a la disposición, que es la intención del trabajador de atender al usuario de manera oportuna y eficiente, lo cual se asocia con el indicador de tiempo de atención; que es un rango de tiempo que proporciono al usuario en términos de atención.

La cuarta dimensión es la seguridad, que para Maghsoodia (2019) es la capacidad que poseen los miembros de la organización para brindar la confianza que el cliente requiere, así como para generar credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece. Según Urriago (2014), es un aspecto esencial del proceso de atención al cliente, donde es fundamental ganar su confianza, generar credibilidad en el servicio y lograr que se cumplan sus expectativas. De igual forma, la seguridad brindada en un servicio es un tema importante que se relaciona directamente con la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario (Cumbal y Arias, 2019).

Como indicador se utilizó la confianza del usuario en el servicio; esta es una calidad del servicio que se desarrolla con tiempo y eficiencia, donde el usuario no tiene dudas sobre el servicio y tiene la certeza de que obtendrá lo que necesita. Adicionalmente, esta confianza se construyó sobre componentes como el indicador de honestidad, que significa que el usuario recibe la verdad en las acciones y la transparencia. Otro indicador es el servicio, que es un conjunto de características y acciones que se desarrollaron para satisfacer una demanda que se realizó en ese momento específico.

La última dimensión es la empatía, que según Yadollahia et al., (2018) se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades particulares de los usuarios y satisface sus necesidades ofreciendo un servicio personalizado. Según Urriago (2014), el usuario necesitaba este tipo de comprensión para comprender y cumplir con sus expectativas, y tenía en cuenta las emociones del usuario. Por ello, el foco debe estar en las necesidades del usuario o cliente. Además, se observó que las habilidades relacionales incluyen la capacidad de relacionarse con otra persona, responder a sus necesidades de manera adecuada, apoyarla con sus sentimientos e ideas para que se sienta cómoda a su alrededor y comprender lo que la otra persona está atravesando desde una perspectiva que no pierde de vista lo esencial (Carbajal, 2017).

Esta dimensión tiene como indicadores a la amabilidad; siendo este aspecto del comportamiento de los trabajadores una disposición a atender las necesidades del usuario con respeto y consideración, lo que se asocia con el indicador de atención individualizada; es una atención donde se conoce el caso de cada usuario, brindando una atención personalizada donde el usuario se siente cómodo. Finalmente, está la tolerancia, que se requiere en una relación en la que se respetan los orígenes o hábitos de otra persona, así como sus pensamientos y opiniones.

La segunda variable es la satisfacción del usuario que para Carbajal (2017) es la valoración subjetiva que desarrolla el usuario en relación con el producto o servicio prestado y sus expectativas. De igual forma, Kumar y Goolaup (2021) son

el desarrollo de las emociones que se producen con el fin de comparar el desempeño o servicio brindado con sus necesidades y expectativas previas. Según Mejías y Manrique (2011), la satisfacción es la valoración que hace un usuario de un servicio y está determinada por qué tan bien el servicio satisfizo sus expectativas y necesidades. En otras palabras, es la evaluación que hace un usuario de un servicio o bien con relación a qué tan bien cumple sus expectativas y necesidades. Es importante recordar que la satisfacción está influenciada por la calidad del servicio y expectativas del cliente.

Barrón (2012) conceptualiza la satisfacción del usuario como el cumplimiento de una necesidad, deseo o anhelo con el servicio recibido. Esto se considera relevante en al menos cuatro áreas, incluida la comparación de sistemas o programas de salud, la identificación de los componentes de los servicios que deben cambiarse para optimizar la satisfacción y ayudar a las instituciones con baja aceptación del servicio. Además, existe una conexión entre el comportamiento del paciente y sus resultados de salud particulares.

Asimismo, Mansano y Gorni, citados en Miranda et al. (2020) llegaron a la conclusión de que la satisfacción del cliente debe ser la máxima prioridad en las organizaciones públicas y privadas, ya que los clientes insatisfechos siempre se quejan, lo que es extremadamente perjudicial para el crecimiento y éxito de cualquier negocio. Por tanto, el trato amable, generoso y respetuoso que se brinde al usuario consistirá en brindarle la información que necesita de manera completa, honesta, cortés y empática, así como en brindarle una respuesta rápida y eficaz, demostrando siempre respeto por el usuario (Martins, 2016).

Idelfonso (2005) menciona que la importancia de la satisfacción del cliente en los negocios se deriva del hecho de que los clientes son parte activa de cualquier empresa u organización. Si un cliente está satisfecho con los bienes o servicios que recibió, será leal al negocio y regresan cada vez de que necesitan comprar algo. Si no lo son, les dirán a tantas personas como sea posible que los productos de la empresa son deficientes. Además hay muchas formas de influir en la satisfacción, algunas de ellas son las siguientes:

Las características lineales son productos que permiten al cliente recibir un beneficio adicional, haciendo que el cliente esté dispuesto a pagar un precio justo a cambio de poseerlo ya que se traduce en una mayor satisfacción general. Así también, las características atractivas son productos con características llamativas que atraen la atención desde la distancia, pero que, no impiden que el objeto realice su función prevista. Por último, las características básicas, que son las características que todo producto debe tener para funcionar correctamente y satisfacer alguna necesidad.

Gremler (2012) expone que, está demostrado que, lograr la satisfacción del cliente genera beneficios para las empresas que se pueden ver en el crecimiento de su clientela o estos pueden considerarse tres beneficios significativos que ofrecen una comprensión clara de cómo conseguir la satisfacción. El primer beneficio se da cuando un cliente está satisfecho, la empresa gana su lealtad y tiene la oportunidad de venderle más productos que podrían ayudarlo a mejorar su cartera. El segundo beneficio, que se presenta cuando un cliente satisfecho tiende a expresar su satisfacción con el negocio recomendándolo a otros y compartiendo sus experiencias con una empresa en particular; en consecuencia, pueden beneficiarse de esta difusión. Para el último beneficio, es crucial que los usuarios estén satisfechos con los servicios prestados, ya que hacerlo resultará en la lealtad del cliente hacia el negocio; como resultado, una percepción positiva del usuario ayudará a aumentar la tasa de participación del mercado.

Mejías y Manrique (2011) plantean dimensiones que fueron utilizadas en el presente estudio para evaluar la satisfacción del usuario. La primera dimensión es la calidad funcional, que es lo que el cliente vio como presentación del servicio o producto, de la información brindada, de cómo se hizo el esfuerzo por satisfacer sus necesidades y de cómo fue tratado (Carbajal, 2017). De la misma forma, Castillo (2018) explica que esta cualidad es satisfactoria cuando el usuario recibe asistencia. Aquí es donde el proceso fiduciario es crucial, ya que depende de cómo interactuó el usuario con el empleado o trabajador y si lo persuadieron para que proporcionar o rechazar el servicio. Esta dimensión incluye indicadores tanto de necesidades como de soluciones, siendo el primero la falta de necesidad de un

servicio por parte del usuario y el deseo de que éste sea satisfecho; en el segundo, las soluciones son respuestas a necesidades que satisfarán plenamente las necesidades del usuario o por lo menos acercarse a hacerlo.

La segunda dimensión es la calidad técnica, que Carbajal (2017), son aquellos que pueden compararse con otros servicios o productos, permitiendo al usuario o cliente emitir un juicio informado sobre la calidad de esa comparación. De manera similar, esta dimensión tiene como indicador el perfeccionamiento que es un proceso que busca maximizar la eficiencia del servicio tomando en cuenta las fallas del proceso para brindar resultados de mayor calidad y eficiencia. Otro es la automatización, que es un proceso complementario que se desarrolla en el uso de tecnología y sistemas para agilizar los procesos y brindar mayor productividad y eficiencia en los servicios.

La tercera dimensión es la confianza, que según Fernández (2018), en este proceso debe haber algún grado de vulnerabilidad donde se hicieron promesas y se reveló poca información para ganar la confianza del cliente de que el bien o servicio entregado estará a la altura de esa confianza. Una parte de esta dimensión se utiliza para indicar la visión, que es una proyección de cómo se verá la institución u organización en el futuro y qué procesos se requerirán para llegar allí. El otro se llama desempleo, el cual describe cómo cada empleado realiza sus tareas prestando atención a cómo se cumplen sus roles.

La cuarta dimensión es el valor percibido, donde Reyes et al (2022) alegan que el nivel obtenido por el consumidor es la disparidad que el consumidor valora entre los beneficios y los costos de una oferta en comparación con otras ofertas disponibles. Además, es importante entregar un bien o servicio en función de lo que valora el cliente (Cho et al., 2016). Es un punto de vista subjetivo que no debe ajustarse para encajar con el pensamiento existente u objetivo que prioriza datos genuinos como el producto básico, el proceso de producción, la seguridad o el servicio de soporte (Armetrics, 2018). En este caso, el indicador de valor se utiliza para referirse a la apreciación del usuario por el servicio que recibió. Otro es la calidad, que es un referente y meta de toda institución u organización.

La última dimensión son las expectativas, que se desarrollan desde las experiencias anteriores y enfocados en lo que los clientes esperan del servicio; sin embargo, en ausencia de experiencias previas, los usuarios toman en consideración las reseñas e información pertinente sobre los bienes o servicios que estarán recibiendo (Carbajal, 2017). Esta dimensión utiliza la percepción como sus indicadores; la percepción es la forma en que el cerebro de un individuo interpreta la realidad, o en este caso, el servicio, en función de sus experiencias previas. Otro es la información, que es muy importante para cualquier servicio ya que permite a los clientes conocer la verdad sobre el bien o servicio así como aclarar las dudas que puedan tener. Otro es el denominado atención, que es un conjunto de procedimientos que se desarrollan para interactuar con los usuarios y conocer sus necesidades a través de técnicas y estrategias que apuntan a satisfacer esas necesidades o problemas. Las Promesas son las acciones que se proyectan y planifican a realizar en el futuro y son el último indicador.

### **III. METODOLOGÍA**

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

El enfoque fue cuantitativo, que para Arias et al. (2022) es un proceso establecido metódico que posibilita el reunir datos nominales, continuos o periódicos de una población en particular. Con el uso de diagramas de regresión lineal, dispersiones, tablas de distribución y otras metodologías, se suelen organizar los datos. Además, se busca probar una hipótesis que se ha planteado en la indagación.

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

Fue de tipo básica, que para Aceituno et al. (2020) donde la atención se enfoca en adquirir un entendimiento nuevo sobre los principios que subyacen a los eventos fenómenos examinados; aparte, no se busca resolver ningún problema; es decir, vale como fundamento teórico o conjunto de precedentes para estudios posteriores (Salinas, 2012).

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Tuvo un diseño no experimental, ya que las variables a estudiar no se encuentran sometidas a condiciones o estímulos experimentales; de otro modo, los individuos se estudian en escenarios naturales, bajo ninguna manipulación o control circunstancial. El método que se maniobró fue el hipotético deductivo, pues está basado en asumir datos previamente conocidos mientras se infieren datos previamente desconocidos; dicho de otro modo, inicia con teorías amplias para tener en cuenta aspectos particulares posteriormente (Arias et al., 2022).

Se siguió un alcance descriptiva-correlacional, que se da cuando muchos aspectos de la situación son vistos, descritos y apoyados. Sólo dos variables están relacionadas, sin uso o manejo inusual de variables, sin análisis de causa y efecto, sin predominio o significado asignado a ninguna de las variables (Sousa et al.,



2007). Por otro lado, se involucró un corte transversal donde la primordial característica es que se realiza una sola vez, por lo que no tiene seguimiento (Manterola, 2019).

## **3.2. Variables y operacionalización**

### **3.2.1. Calidad de servicio**

Definición conceptual: la calidad de servicio es el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio, que deriva de una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que las empresas de servicios deberían proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio influenciados por la motivación, permitiendo un ambiente de trabajo efectivo (Parasurama et al., 1998).

Definición operacional: Se empleó un instrumento compuesto por 5 dimensiones, que engloban 15 indicadores. Además, se constituye por 25 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.

### **3.2.2. Satisfacción del usuario**

Definición conceptual: Según Mejías y Manrique (2011), la satisfacción es la valoración que hace un usuario de un servicio y está determinada por qué tan bien el servicio satisfizo sus expectativas y necesidades

Definición operacional: Se empleó un instrumento compuesto por 5 dimensiones, que engloban 12 indicadores. Además, se constituye por 20 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.

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

#### **3.3.1. Población**

La población es entendida como una colección infinita o finita de sujetos que comparten o son similares en sus características (Arias, 2012). De acuerdo con Mejía (2005), el término población se refiere a todos los componentes del estudio en su conjunto, definidos por el investigador de acuerdo con la definición del estudio. Por ello, la población estuvo conformada por 42.268 habitantes que residen en un Distrito de Apurímac y que probablemente asistan a la oficina de ULE.

#### **3.3.2. Muestra**

Según Gallardo (2017), la exhibición es un subgrupo que se considera como una porción representativa de la población o del universo; los datos recabados se obtuvieron de la exposición, y se perfila la población a partir de la situación problemática de la investigación. Por ello, la muestra se conformó por 206 usuarios que asisten a la ULE de una Municipalidad de Apurímac.

#### **3.3.3. Unidad de análisis**

La unidad de análisis es el objeto de estudio que produce los datos o la información necesaria para el análisis del estudio. En este caso se conformó por un usuario que busca un servicio en la oficina de la ULE en una Municipalidad de Apurímac.

#### **3.3.4. Muestreo**

El muestreo es una técnica para analizar una muestra; como consecuencia de aplicar esta técnica a una población, la cifra se obtiene mediante un cálculo u operación estadística que arroja un valor numérico para los constituyentes de la población. La técnica de muestreo se utiliza cuando una población tiene un gran

número de constituyentes; si una población es pequeña, la técnica de muestreo no es necesaria. (Mejía, 2005).

En el estudio se utilizó un muestreo no probabilístico intencional que se da cuando es necesario elegir una población teniendo en cuenta sus características o basándose en el juicio sesgado de un investigador. Se distingue por ceñirse al criterio personal del investigador y por no tener ningún método de muestreo estadístico, lo que significa que no todos los miembros de la población tienen las mismas posibilidades de ser elegidos. También se utiliza cuando la población es muy pequeña. La selección de las unidades que fueron observadas según el criterio elegido por el investigador es parte del experimento de no probabilidad (Ponce y Pasco, 2015).

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

Se utilizó la encuesta para las dos variables, en relación con ello, Arias et al. (2022) Se refiere a una herramienta que recopila información sobre las opiniones, comportamientos o percepciones de las personas, lo cual produce resultados cuantitativos o cualitativos y se enfoca en preguntas que han sido predeterminadas con un orden lógico y un sistema de respuesta clasificado. Con frecuencia, se obtienen datos numéricos. Es una técnica que se utiliza con frecuencia en el campo de las ciencias sociales y que con el tiempo se ha expandido al campo de la investigación científica (López-Roldán y Fachelli, 2015).

Por otro lado, como instrumento de recolección de datos, se utilizó el cuestionario, que es de uso común en proyectos de investigación científica, además consiste en un conjunto de interrogantes o afirmaciones que se muestran y consideran en una tabla, así como una serie de respuestas posibles a las que debe responder cada sujeto. No existen respuestas incorrectas o correctas, pues todas dan un resultado único (Arias, 2020).

La validez es el grado en que un instrumento de medición manifiesta un cierto dominio de contenido, según Villasís-Keever et al. (2018). Para ello se utilizó

el juicio de expertos, que radica en pedir a varias personas profesionales su juicio u opinión sobre un determinado artículo, instrumento, recurso educativo (Cabero y Llorente, 2013).

La confiabilidad, es entendida como el grado en que la aplicación reiterada a la misma persona o cosa tiene los mismos resultados, según Villasís-Keever et al. (2018). En este caso, los resultados se obtuvieron mediante el Alfa de Cronbach, que es otro método para calcular la consistencia interna que tiene en cuenta tanto los buenos como los malos resultados (Quero, 2010).

### **3.5. Procedimientos**

Se inició con recopilar la información de las variables que se examinaron en la investigación; luego se creó el documento de val validación, que luego fue certificado por las autoridades educativas con grados de maestro o doctorado. Asimismo, se realizó la coordinación con las autoridades de la institución y se presentó la carta de autorización para realizar el estudio en la Municipalidad y utilizar las herramientas de recolección de datos. Los datos de la encuesta, después de ser recopilados, se organizados en las dimensiones y variables adecuadas utilizando una base de datos de Excel. Además, la misma base fue agregada al programa estadístico SPSS para probar las hipótesis, seguido de una discusión de los hallazgos para sacar conclusiones y brindar recomendaciones.

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

Después de la validación de expertos, se realizó una prueba piloto y los resultados se sometieron a una prueba de coeficiente alfa de Cronbach. A continuación, a la muestra seleccionada se le entregaron los cuestionarios, de los cuales se extrajeron los datos y se ingresaron en el software estadístico IBM-SPSS. Según Rodríguez y Pérez (2017), el proceso estadístico descriptivo es el método utilizado para formular recomendaciones de manera concisa y plasmarlas en figuras o tablas para una presentación de datos con el fin de realizar el análisis preliminar de los resultados. Debido a que hay 200 participantes en la muestra, se

utilizó la prueba de Kolmogorov-Smirnov para confirmar la normalidad de la inferencia estadística. Para la contratación de hipótesis se utilizó la prueba paramétrica de la “r” de Pearson si los datos tienen una distribución normal, y en caso contrario se utilizó la prueba no paramétrica de Rho Spearman, según Gallardo (2017).

### **3.7. Aspectos éticos**

Se redactaron las referencias y citas adecuadas respetando los derechos de autor y teniendo en cuenta las pautas de estilo APA7 (2017). Además, se requirió autorización previa para el uso de herramientas de diagnóstico y se requería el acuerdo informado de cada participante en el estudio. Por otro lado, los datos fueron analizados sin manipulación alguna por parte del investigador. Por lo tanto, las consideraciones éticas discutidas anteriormente se basan en los principios éticos de beneficencia, que promueve el bienestar de los participantes; principio de maleficencia, que evita que ocurra cualquier tipo de daño; principio de autonomía, que reconoce a cada participante como individuo y respeta su singularidad y características; y el principio de justicia, por lo que la tesis incluye un criterio para la elección de acciones éticas (Resolución del Vicerrectorado de investigación N° 110-2022-UCV, 2022).

## IV. RESULTADOS

### Juicio de expertos

**Tabla 1**

*Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables*

Expertos	Criterio			Observación
	Pertinencia	Relevancia	Claridad	
Dr. Germán Vicente Garay Flores	✓	✓	✓	
Mg. Lyanee Imelda Valdarrago Limachi	✓	✓	✓	Aplicable
Mg. Maricarmen Ortiz Montez	✓	✓	✓	

Los instrumentos utilizados para medir las variables: Calidad de servicio y satisfacción del usuario, fueron evaluadas por juicio de expertos, estableciendo su validez, al cumplir con los criterios establecidos.

### Confiabilidad

**Tabla 2**

Prueba de confiabilidad de la primera variable

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 1: Calidad de servicio	25	0.876	Muy alta
D1: Elementos tangibles	5	0.767	Muy alta
D2: Fiabilidad	5	0.648	Alta
D3: Capacidad de respuesta	5	0.713	Muy alta
D4: Seguridad	5	0,805	Muy alta
D5: Empatía	5	0,960	Muy alta

En la Tabla 2, se observa que los datos de la variable de calidad de servicio y sus cinco dimensiones, de un grupo piloto de 30 usuarios, tienen un nivel de confiabilidad alta y muy alta; estableciéndose que el instrumento es confiable. (Tupanta et al., 2017).

**Tabla 3**

Prueba de confiabilidad de la segunda variable

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Var 2: Satisfacción del usuario	20	0.982	Muy alta
D1: Calidad funcional	4	0.935	Muy alta
D2: Calidad técnica	4	0.755	Alta
D3: Valor percibido	4	0.930	Muy alta
D4: Confianza	4	0,953	Muy alta
D5: Expectativa	4	0,960	Muy alta

En la Tabla 3, se observa que los datos de la variable de satisfacción del usuario y sus cinco dimensiones, de un grupo piloto de 30 usuarios, tienen un nivel de confiabilidad alta y muy alta; estableciéndose que el instrumento es confiable. (Tupanta et al., 2017).

### Resultados descriptivos

**Tabla 4**

Calidad de servicio

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Mala	6	2.9
Regular	93	45.1
Buena	107	51.9
Total	206	100

Se aprecia en la tabla 4 que de los usuarios encuestados, el 51.9% perciben un nivel bueno, el 45.1% un nivel regular y el 2.9% un nivel malo, con respecto a la calidad de servicio.

**Tabla 5**

Satisfacción del usuario

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
No satisfecho	4	1.9
Regularmente satisfecho	95	46.1
Satisfecho	107	51.9
Total	206	100

Se visualiza en la tabla 5, que de los encuestados el 51.9% se considera satisfecho, el 46.1% regularmente satisfecho y el 1.9% no satisfecho, con respecto a la satisfacción del usuario.

**Prueba de normalidad****Tabla 6***Prueba de normalidad*

Variable/Dimensión	Kolmogorov-Smirnova		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de servicio	0.230	206	0.000
Elementos tangibles	0.170	206	0.000
Fiabilidad	0.211	206	0.000
Capacidad de respuesta	0.227	206	0.000
Seguridad	0.184	206	0.000
Empatía	0.149	206	0.000
Satisfacción del usuario	0.133	206	0.000

En la tabla 6 se observa una Sig. 0.000 < 0,05 para las variables y dimensiones, indicando que los datos no tienen distribución normal; por lo que, para la contrastación de las hipótesis de investigación corresponde la prueba de Spearman. (Regla: Si la Sig. > 0,05 entonces los datos tienen distribución normal).



## Contrastación de hipótesis

### Hipótesis general

H<sub>0</sub>: No Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022

**Tabla 7**

Contrastación de hipótesis general

		Satisfacción del usuario	
Rho de	Calidad de	Coefficiente	0.364
Spearman	servicio	Sig. Bilateral	0.000
		N	206

Se aprecia en la Tabla 7 una Sig. Bilateral de  $0.00 < 0.05$  por lo cual se rechaza la H<sub>0</sub>, determinándose que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario.

## Hipótesis específicas

H<sub>0</sub>: No existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022.

H<sub>1</sub>: Existe relación significativa entre las dimensiones de calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022.

**Tabla 8**

Contrastación de hipótesis específicas

Dimensiones de calidad del servicio	Satisfacción del usuario		
	Coef.	Sig. Bilat.	n
Elementos tangibles	0.169	0.015	206
Fiabilidad	0.225	0.001	206
Capacidad de respuesta	0.285	0.000	206
Seguridad	0.255	0.000	206
Empatía	0.340	0.000	206

Se aprecia en la Tabla 8 una Sig. Bilateral  $< 0.05$ , por lo cual se rechaza la H<sub>0</sub> y se infiere que existe relación significativa entre las dimensiones de calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

## V. DISCUSIÓN

En el presente estudio se plantearon dos variables que se presentan dificultades en las personas que residen en una Municipalidad de Apurímac. Es así que, al aplicar los instrumentos y ejecutar el procesamiento estadístico se halló en los usuarios encuestados, que el 51.9% perciben un nivel bueno, pero el 45.1% percibe un nivel regular en la calidad de servicio que brinda la Unidad Local de Empadronamiento. Presentando semejanzas con Leonardo (2022), quien halló niveles regulares en la misma variable (45%) en la Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis. A diferencia de Torres (2020), quien halló en niveles altos (60%) en la Municipalidad Distrital de Yauya, De otro modo, es diferente a Muñoz (2021), que en el Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, encontró un nivel bueno (48.4%).

Por lo tanto, estas variaciones en los niveles de la calidad de servicio en diferentes ámbitos, puede explicarse con la conceptualización de Cuba (2022), quien sostiene que la calidad del servicio viene determinada por la atención personalizada que se brinda a los clientes y usuarios; los clientes que quieren usar un servicio deben verlo como una necesidad que tienen; una vez hecho esto, el servicio debe operar de la manera especificada y debe organizar y distribuirse para mantener la satisfacción del cliente en general.

Por otro lado, el 51.9% de los usuarios se sienten satisfechos, pero el 46.1% se encuentra regularmente satisfecho con el servicio de la Unidad Local de Empadronamiento. Del mismo modo, Zaquinaula (2022) encontró niveles regulares (43.8%) en la municipalidad distrital de San Martín de Porres. A diferencia de Vera (2021), quien encontró en la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, niveles bajos (46%). También es contrario a Naspiran (2021), pues encontró un nivel bueno (65.1%) en el Centro de Salud Guasmo.

Entonces, estas diferencias en los resultados pueden explicarse con ayuda la exposición de Carbajal (2017), quien señala que la satisfacción del usuario es la evaluación subjetiva de un individuo de la idoneidad de un producto o servicio a la

luz de tales expectativas. Además, Kumar y Goolaup (2021) argumentan que los usuarios experimentan emociones al evaluar qué tan bien un producto o servicio satisface sus necesidades y expectativas.

Considerando el objetivo general se evidenció que existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022; ya que en la contrastación de hipótesis de halló una Sig. Bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.364. Lo cual coincide con Gil et al. (2020) quienes encontraron relación baja entre variables, con un valor de coeficiente de correlación de 0.364; por lo que esta semejanza podría deberse a que ambos estudios fueron realizados en una oficina de la ULE en una Municipalidad del Perú

Por otro lado, también presenta semejanzas con Vera (2022), que encontró relación entre las mismas variables, pero en el Cuerpo de bomberos municipal del cantón Pueblo Viejo. Lo mismo sucede con Estupiñán (2021), quien halló lo mismo en un Centro de Salud Chongón. Igualmente Rodríguez (2021) encontró en el distrito Seis en Guayaquil un valor de  $r=0.487$ , demostrando que existía relación moderada entre las mismas variables. Entonces, a pesar de ser resultados diferentes países, los ámbitos y contextos de estudio son instituciones públicas y pertenecientes al Estado, por lo tanto, eso podría ser uno de los motivos de las semejanzas encontradas en sus hallazgos.

Por lo tanto, teniendo en cuenta que la calidad es el grado en que se satisfacen las expectativas del usuario ante la necesidad de brindar un beneficio, medida por el nivel de satisfacción del usuario con el servicio; es decir, es el grado en que el avance de la atención aumenta la probabilidad de que un paciente logre resultados deseables al tiempo que disminuye la probabilidad de consecuencias no deseadas, como lo discutió Suárez (2019). Mansano y Gorni, citados en Miranda et al. (2020), llegaron a una conclusión similar de que la satisfacción del cliente debe ser la máxima prioridad tanto en las organizaciones públicas como privadas porque los clientes insatisfechos se quejan constantemente, lo que es extremadamente perjudicial para el desarrollo y el éxito de las empresas o cualquier negocio.

Con relación al objetivo específico 1 se evidenció que existe relación significativa entre tangibilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022; ya que en la contrastación de hipótesis de halló una Sig. Bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.169. Presentando semejanzas con Leonardo (2022), quien halló relación en una Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis con un valor de  $r=0.833$ . Siendo similar a Muñoz (2021), quien encontró en el del Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, una relación entre variables con un valor de  $r=0.192$ . Estas semejanzas se explican en base a que los estudio poseen ámbitos de estudio similares, y que los individuos estudiados, son los que reciben los servicios de dichas instituciones.

Entonces, considerando que la tangibilidad se refiere a la apariencia externa y la infraestructura subyacente proporcionada al público, usuario o cliente; y que Zeithaml et al. (2009) argumenta que es esencial para la efectividad del servicio brindado a los usuarios, o son servicios complementarios que ayudan en el desarrollo de experiencias de usuario más placenteras y complacientes. Esto abarca no solo el estado físico de la infraestructura, sino también el comportamiento y el enfoque del usuario (Mora, 2011). En conclusión, si estos aspectos se mantienen o se intenta optimizar, la satisfacción de los usuarios permanecerá.

Tomando en cuenta el objetivo específico 2 se evidenció que existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022; ya que en la contrastación de hipótesis de halló una Sig. Bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.225. Del mismo modo, Zaquinaula (2022) encontró relación en la municipalidad distrital de San Martín de Porres con un valor de  $r=0.895$ . Igualmente, Vera (2021) encontró en la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, relación entre variables con un valor de  $r=0.977$ . Estas similitudes se explican por el hecho de que se poseen áreas de estudio comparables y que los usuarios son quienes brindaron su opinión sobre los servicios que recibieron de estas instituciones.

Por lo que, considerando que fiabilidad se refiere a todos los procesos hasta el punto en que se entrega un servicio o producto a un cliente o usuario, incluida la resolución de problemas. Además, Ying et al. (2021) la definieron como la probabilidad de completar con éxito una tarea o prestar un servicio en condiciones inciertas dentro de un período de tiempo determinado. Por lo que, esto se debe a que está íntimamente relacionado con el elemento de control de calidad, y es ésta, la que puede ser vista o experimentada por lo usuarios asistentes a la Municipalidad.

Considerando el objetivo específico 3 se evidenció que existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022; ya que en la contrastación de hipótesis de halló una Sig. Bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.285. Asimismo, Torres (2020) halló relación entre variables en una Municipalidad Distrital de Yauya con un valor de  $r=0.507$ . Siendo similar a Muñoz (2021), quien encontró en el del Distrito de Educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, una relación entre variables con un valor de  $r=0.159$ .

Entonces, considerando que Raziiei et al. (2018), quienes exponen que la capacidad de respuesta es el medio por el cual se abordan los problemas de los usuarios y se brindan respuestas rápidas a las quejas e incertidumbres planteadas por los clientes. Sin embargo, Urriago (2014) muestra cómo los miembros de la organización demuestran su rapidez en la obtención de resultados a pesar de que cada cliente o usuario tuvo que esperar un cierto tiempo y, como consecuencia, se sintió insatisfecho. Es decir que si la manera de responder a diferentes dificultades o inconvenientes puede tener un impacto en la experiencia emocional que desarrollan los usuarios que reciben los servicios de la ULE.

En relación con el objetivo específico 4 se evidenció que existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022; ya que en la contrastación de hipótesis de halló una Sig. Bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.255. Igualmente, Vera (2021) encontró en la Municipalidad de La

Banda de Shilcayo, relación entre variables con un valor de  $r=0.905$ . Presentando semejanzas con Leonardo (2022), quien halló relación en una Municipalidad Distrital de San Juan de Licupis con un valor de  $r=0.704$ . Estas similitudes se explican por el hecho de que los predecesores ofrecen áreas de investigación comparables y que se estudiaron a sujetos que recibieron los servicios o bienes, en al menos una ocasión.

Siendo así que Maghsoodia (2019) describe la seguridad como la capacidad del personal de una empresa para brindar a los clientes la seguridad que necesitan e inspirar confianza en los bienes y servicios que se ofrecen. Por otro lado, Urriago (2014) argumenta que es una parte crucial del proceso de atención al cliente, donde la confianza y credibilidad en el servicio y la satisfacción de las expectativas de los clientes son fundamentales. De igual forma, la seguridad brindada en un servicio es un tema importante que se relaciona directamente con la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario, por lo que la satisfacción podría verse afectada, si es que el anterior componente llega a falla en alguna ocasión

Por último, en el objetivo específico 5 se evidenció que existe relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022; ya que en la contrastación de hipótesis se halló una Sig. Bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.340. Asimismo, Torres (2020) halló relación entre variables en una Municipalidad Distrital de Yauya con un valor de  $r=0.637$ . Del mismo modo, Zaquinaula (2022) encontró relación en la municipalidad distrital de San Martín de Porres con un valor de  $r=0.602$ . Estas semejanzas pueden explicarse por el hecho de que los estudios consideraron un contexto similar, y se analizaron datos de personas que realmente usaron los servicios o bienes en cuestión.

Por tanto, considerando a Urriago (2014), el usuario requerirá de una comprensión para entender y cumplir sus expectativas; por ello, la empatía se basa en tomar en cuenta las emociones del usuario. Por lo tanto, se deben priorizar las necesidades del usuario o cliente. Además, se notó que las habilidades relacionales incluyen la capacidad de relacionarse con otra persona, responder a sus

necesidades de manera adecuada, apoyarla emocional e intelectualmente para que quienes la rodean se sientan seguros y cómodos, y comprender lo que la otra persona está. atravesando desde una atalaya que no pierde de vista lo esencial (Carbajal, 2017). Es decir que, demostrar empatía con los usuarios, comprender sus dificultades e intentar ayudarlos en lo que se pueda, va a desenlazar una conexión diferente en ellos y por lo tanto, la satisfacción aumentará.

En este sentido, lograr la calidad del servicio es parte esencial del desarrollo de toda empresa, independientemente del sector o mercado en el que se establezca. Una de las cosas más importantes que una empresa puede hacer para expandirse es demostrar que puede proporcionar productos y servicios de alta calidad a sus clientes. Esto se debe a que lograr la satisfacción del cliente hace más probable que el usuario lo elija y fomenta la confianza entre las dos partes. Dado que muchas empresas solo abordan este problema parcialmente, es esencial un control exhaustivo de los componentes. Para lograrlo, primero se debe determinar la necesidad primaria del consumidor y tomar en cuenta el servicio o producto que se le ofrece para estructurar y organizar los procedimientos y estrategias más adecuadas. Dado lo anterior, no debería sorprender que la reputación de una empresa u organización juegue un papel importante en su crecimiento y éxito (Cruz, 2015).

Según Idelfonso (2005), los clientes juegan un papel activo en toda empresa u organización, por lo que su satisfacción es tan crucial. Si un cliente está satisfecho con los productos o servicios que recibe, será leal a la empresa y regresará para futuras compras. Si no lo son, se correrá la voz de que los productos de la compañía son inferiores. Además, hay varias formas de afectar la felicidad, algunas de las cuales son las siguientes:



## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000,  $r_s=0.364$ ).

**Segunda.** Existe relación significativa entre tangibilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.015,  $r_s=0.169$ ).

**Tercera.** Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.001,  $r_s=0.225$ ).

**Cuarta.** Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000,  $r_s=0.285$ ).

**Quinta.** Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000,  $r_s=0.255$ ).

**Sexta.** Existe relación significativa entre y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022 ( $\alpha=0.05$ , Sig. Bilateral=0.000,  $r_s=0.340$ ).

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Se recomienda a los directivos de una Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, brindar a sus empleados capacitación y orientación psicológica anual en temas como cortesía, amabilidad, respeto y tolerancia para responder mejor a las necesidades de sus clientes.

**Segunda.** Se sugiere que la administración de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac establezca un plan de manejo basado en las diferentes áreas del municipio para asegurar que los canales de atención de la ciudad estén de acuerdo con los requerimientos de los ciudadanos y establecer una ubicación específica. para recibir quejas y sugerencias.

**Tercera.** Se recomienda al área de recursos humanos de una Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, brinde capacitación a su personal administrativo en atención al cliente, habilidades interpersonales y trámites administrativos para que sus empleados sean conscientes de la importancia de brindar un servicio de calidad en tiempo y forma, y con coherencia.

**Cuarta.** Se recomienda al Gobierno Regional de Apurímac, ayude a financiar la modernización en curso de la infraestructura de los municipios distritales y cobre tarifas razonables para todos los residentes. Los empleados también deben ser evaluados con frecuencia para ver si cumplen con los objetivos de servicio y muestran interés en responder las consultas de los clientes.

**Quinta.** Se sugiere a las autoridades de la municipalidad y los trabajadores de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac que deben asegurarse de que el área de recepción esté impecable, bien organizada y acogedora para los invitados. Esto aumentará la probabilidad de que les guste su experiencia.

**Sexto.** Se sugiere a las diferentes áreas de una Municipalidad de Apurímac, implementar un sistema para monitorear y ajustar las horas de servicio en respuesta a los comentarios de los locales.

## REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R. & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. (1ra ed.). Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno\\_hc\\_2020.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/1/aceituno_hc_2020.pdf)
- Achu, A. (2020). *A study on customer satisfaction on google pay and phone pe: - with special reference to thiruvalla municipality* [Thesis Bachelor's Degree in Commerce of Mahatma Gandhi University] Pg Department of Commerce India. <http://202.88.229.59:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/3337/PROJECT%20pdf.pdf?sequence=1>
- Achulla, L. (2018). *Percepción del usuario sobre la calidad de atención que brinda el terapeuta ocupacional en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima 2018* [Tesis Para optar el Título Profesional de Licenciada en Tecnología Médica en el área de Terapia Ocupacional] Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9384/Achulla\\_ll.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/9384/Achulla_ll.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis, guía para la elaboración* (1ra ed.). Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T. & Vasquez, M. (2022). *Metodología de la investigación* (1ra ed.). Biblioteca Nacional del Perú. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022\\_Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_El\\_metodo\\_%20ARIAS.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/3109/1/2022_Metodologia_de_la_investigacion_El_metodo_%20ARIAS.pdf)
- Armetrics (2018). *Qué es Calidad Percibida*. <https://www.armetrics.com/glosariodigital/calidad-percibida>
- Barrón, L. (2012). *Satisfacción de los usuarios de consulta externa en una institución de seguridad social en Guadalupe*. Universidad Autonoma de Nueva Leon, Mexico.

- Beheshtinia, M. & Azad, M. (2019). A fuzzy QFD approach using SERVQUAL and Kano models under budget constraint for hotel services. *Total Quality Management and Business*, 30(7). <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1340830>
- Cabero, J. & Llorente, M. (2013), The experts judgment application as a technic evaluate information and communication technology (ICT). *Revista de Tecnología de Información y Comunicación en Educación*, 7 (2), 11-22. Disponible en <http://tecnologiaedu.us.es/tecnoedu/images/stories/jca107.pdf>
- Carbajal, C. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016* [Tesis de maestría en gestión pública, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal\\_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castillo, B. (2018). *Calidad Funcional*. Enciclopedia Jurídica Online Gratuita y Libre. <https://argentina.leyderecho.org/calidad-funcional/>
- Castillo, R., Cárdenas, M. & Palomino, G. (2019). Quality of municipal service from the perspective of the citizen. *Revista multidisciplinar Ciencia Latina*, 4(2), 898-913. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130>
- Cho, I., Jin, Y. & Kwak, C. (2016). Application of SERVQUAL and fuzzy quality function deployment to service improvement in service centres of 42 electronics companies. *Total Quality Management & Business Excellence*, 27(1). <https://doi.org/10.1080/14783363.2014.997111>
- Cruz, I. (2015). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Instituto Tecnológico de Sonora*, 82. <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- Cuba, J. (2022). The objective of this research is to determine the influence of the quality of service on customer satisfaction in the workers of the district municipality of Saylla -Cusco 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(4), 1264-1273. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i4.2659](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i4.2659)
- Cuevas, M. (2018). *Estrés laboral y autopercepción de la calidad de atención brindada por los profesionales de enfermería al paciente en el Hospital Traumatológico y Quirúrgico Profesor Juan Bosch, La Vega, el Pino, República Dominicana 2017* [Tesis presentada para obtener el grado

- académico de Maestra en Enfermería con mención en Administración y Gestión] Universidad Peruana Unión.  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/109/Mar%  
 %ada\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/109/Mar%c3%ada_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cumbal, H. & Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019* [Tesis para obtener el grado de Licenciado, Universidad Central del Ecuador]  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Donabedian A. (2006). *Garantía y Calidad de la Atención Médica*. Instituto Nacional de Salud Pública. México.
- Donabedian, A. (1995). Calidad de la atención a la salud. Continuidad y Cambio en la Búsqueda de la Calidad. *Revista ITAES*, 2.
- Dris, A. & cOthman, M. (2019). The Impact of Strategic Planning in Palestinian Municipalities on the Quality of Service Provided to Its Citizens. *International Business Research*, 12(5), 69-85.  
<https://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/0/39169>
- Estupiñán, M. (2021). *Calidad del servicio de medicina y la satisfacción del usuario externo en el Centro de salud Chongón - Guayaquil 2021* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78413/Estupi  
 %c3%b1%c3%a1n\\_ZMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78413/Estupi%<br/>
  %c3%b1%c3%a1n_ZMC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Fernández, G. (2018). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en la Gerencia de Desarrollo Social de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018* [Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28916/fernandez\\_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28916/fernandez_rg.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la Investigación: manual autoformativo interactivo*. Primera edición. Universidad Continental.  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_U  
 C\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_U<br/>
  C_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)

- Ganga, F., Alarcón, N. & Pedraja, L. (2019). Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Revista chilena de ingeniería*, 27(4), 668-681. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-33052019000400668>
- Gil, W., Cornelio, M., Guillermo, F. & Rodríguez, J. (2020). Perceived quality and Satisfaction with the attention service in office of the Local Registration Unit-Provincial of Huaura- 2019. *Big Bang*, 9(4), 27-34. <https://doi.org/10.51431/bbf.v9i4.651>.
- Gremler, V., Zeithaml, M. y Bitner, D. (2009). *Marketing de servicios*. México: Mc Graw Hill.
- Idelfonso, E. (2005). *Marketing de los servicios* (5ª ed.). Madrid, España: ESIC Editorial.
- Kumar, S. & Goolaup, S. (2021). Changing dynamics of hospitality and tourism servicescapes and the customer experiences in the 'new normal'. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 1(1). [https://www.researchgate.net/profile/Xiang-YingMei/publication/354721287\\_Call\\_for\\_papers\\_for\\_International\\_Journal\\_of\\_Culture\\_Tourism\\_and\\_Hospitality\\_Research\\_CHANGING\\_DYNAMICS\\_OF\\_HOSPITALITY\\_AND\\_TOURISM\\_SERVICESCAPES\\_AND\\_THE\\_CUSTOMER\\_EXPERIENCES\\_IN\\_THE\\_](https://www.researchgate.net/profile/Xiang-YingMei/publication/354721287_Call_for_papers_for_International_Journal_of_Culture_Tourism_and_Hospitality_Research_CHANGING_DYNAMICS_OF_HOSPITALITY_AND_TOURISM_SERVICESCAPES_AND_THE_CUSTOMER_EXPERIENCES_IN_THE_)
- Leonardo, C. (2022). *Calidad del Servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de San Juan de Licupis, año 2021* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82213/Leonardo\\_DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82213/Leonardo_DC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López-Roldán, P. & Fachelli, S. (2015). *metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua\\_a2016\\_cap1-2.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf)
- Maghsoodia, A. (2019). Service quality measurement model integrating an extended SERVQUAL model and a hybrid decision support system. *European Research on Management and Business Economics*, 25(3).

<https://doi.org/10.1016/j.iedeen.2019.04.004>

- Manterola, C., Quiróz, G., Salazar, P. & García, N. (2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*, 30(1) 36 - 49.
- Martins, S. (2016). Satisfacción del usuario bajo la Perspectiva de la responsabilidad: ¿Estrategia para análisis de sistemas universales? *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 220, 221, 222.
- Matsumoto, R. (2014). Development of Servqual Model for the measurement of the service quality in the publicity company Ayuda Experto. *Revista Perspectiva* (34), 30. [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005)
- Mejía, E. (2005). *Técnicas e instrumentos de investigación* (Primera ed.). Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Mejías, A. & Manrique, S. (2011). Dimensions of customer satisfaction at universities banks: an approach using factors Analysis. *Ingeniería Industrial*, 12(1), 43-47. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>
- Menacho, I., Mallqui, V., Ibarguen, F. & Córdova, U. (2020). Quality of service and corporate image in EsSalud, Peru. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(91), 1190-1204. <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85089128335&doi=10.37960%2frvg.v25i91.33198&origin=inward&txGid=55ce5343aa6505b9a0e912e8e27d360d>
- Mendoza, Y. (2019). Phenomenology and hermeneutics: epistemological perspectives for the interpretative-comprehensive production of managerial knowledge. *Sapienza Organizacional*, 6(12), 76-107. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553066097006/html/>
- Ministerio de Economía y Finanzas (2014). *Manuales para la mejora de la recaudación del impuesto predial*. Manual n°1: marco normativo. Cooperación Alemana implementada por la GIZ. Lima: Neva Studio SAC.
- Miranda C., Magueta D., Barbosa B. & Carvalho L. (2020). Measuring E-Service Quality, Satisfaction and Loyalty of Customer in the Online Channel of the Modern Retail. IBIMA Publishing, 15. DOI:10.5171/2020.5317



- Mora, C. (2011). La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing*, 10(2), 146-162. <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Muñoz, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el distrito de educación 12D02 Pueblo Viejo-Urdaneta, Los Ríos, Ecuador, 2018* [Tesis de maestría] Universidad Nacional de Tumbes. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2511/TE SIS%20-%20MU%c3%91OZ%20MORAN.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Naspiran, A. (2021). *Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65654/Naspiran\\_DAV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65654/Naspiran_DAV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- OCDE (2018). *Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública La Integridad Pública en América Latina y el Caribe 2018-2019 de gobiernos reactivos a estados proactivos.*
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Spring*. 64(1), 12-40. [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple\\_Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple_Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
- Ponce, M., y Pasco, M. (2015). *Guía de investigación* (1ra ed.). Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Quero Virla, Milton (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12 (2), 248-252: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Raziei, Z., Torabi, S., Tabrizian, S. & Zahir, B. (2018). A Hybrid GDM-SERVQUALQFD Approach for Service Quality Assessment in Hospitals. *Engineering Management Journal*, 30(3). <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10429247.2018.1443670>
- Reyes, M., Ceballos, O., Medina, R., Rojo, J. A. & López, L. (2022). Quality, satisfaction and perceived value in users of sports services in Mexico. *SPORT TK-Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 11, 17. <https://doi.org/10.6018/sportk.475801>

- Rodríguez, D. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios en el distrito Seis, Guayaquil, Ecuador* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74063/Rodr%C3%adguez\\_BDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74063/Rodr%C3%adguez_BDC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sánchez López, F. (2019). *Calidad Total en las organizaciones*. Elearning S.L.a
- Sousa, V., Driessnack, M. & Costa, I. (2007). Revisión de diseños de investigación resaltantes para enfermería parte 1: Diseños de investigación cuantitativa. *Revista Latinoamericana Enfermagem*, 15(3).
- Suarez, G., Robles, R., Serrano, G., Serrano, H., Armijo, A. & Anchundia, R. (2019). Perceived quality of care in CAI III health center. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 38, 153–169.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres\\_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Urriago, M. (2014). *Calidad de la atención. Percepción de los usuarios*. Hospital Universitario del Valle. <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
- Valera, J. (2020). *La política de gestión de recursos humanos y su relación con la calidad de servicio que brinda la municipalidad distrital de Manantay, año 2019'* [Tesis de maestría] Universidad Nacional de Ucayali.  
[http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4616/UNU\\_MAESTRIA\\_2020\\_TM\\_JEAN-VALERA-GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4616/UNU_MAESTRIA_2020_TM_JEAN-VALERA-GARCIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vargas, M. y De Vega, L. (2014). *Calidad y Servicio* (3ª ed.). Bogotá, Colombia: Eco ediciones.
- Velasco, V. (2019). *Análisis de la calidad de atención al paciente en el área de admisión de la comunidad Local Administración de Salud (CLAS) – Los Algarrobos – Piura -2017* [Tesis para optar el título profesional de Licenciado en Ciencias Administrativas] Universidad Nacional de Piura.

- <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/2886/FCAD-VEL-CUM-2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vera, J. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Cuerpo de Bomberos Municipal del Cantón Pueblo Viejo, Provincia de los Ríos-Ecuador, 2021* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera\\_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82548/Vera_IJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Vera, M. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de La Banda de Shilcayo, 2021* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66817/Vera\\_VMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/66817/Vera_VMJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Villasís-Keever M, Márquez-González H, Zurita-Cruz J, Miranda-Novales G & Escamilla-Núñez A. (2018) El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Rev Alerg Mex*, 65(4):414-42
- Wokekoro, E. (2015). Neighbourhood Quality Satisfaction in Planned Areas in Port Harcourt Municipality. *International Journal of Science and Research (IJSR)*, 6(1). DOI: 10.21275/7011702
- Yadollahia, S., Kazemi, A. & Ranjbarian, B. (2018). Identifying and prioritizing the factors of service experience in banks: A BestWorst method. *Decision Science Letters*, 7(1). doi: 10.5267/j.dsl.2018.1.002
- Ying, F., Dartey, S., Ahakwa, I., Afotey, L. & Bright, D. (2021). Ascertaining the Perceived Risks and Benefits of Social Media Usage on the Behavioural Intent of Employees: Study of the Banking Sectors in Ga-West Municipality: Mediating Role of User Satisfaction. *International Research Journal of Advanced Engineering and Science*, 6(1). 109 -116. <http://irjaes.com/wpcontent/uploads/2021/01/IRJAES-V6N1P92Y21.pdf>
- Zaquinaula, E. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021* [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula\\_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Zeithaml, V. & Parasuraman, A. (2004). *Relevant knowledge series: Service Quality*. Cambridge, Mass.: Marketing Science Institute.
- Zeithaml, V., Berry, L. & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52, 35-48
- Zeithaml, V., Bitner, M. & Gremler, J. (2009). *Marketing de servicios*. (5 ed.). Mc Graw Hill.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**TÍTULO:** Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022

**APELLIDOS Y NOMBRES:** Br. Andia Chipana, Rufilda

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES: Dimensiones e Indicadores				
			Variable 1: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles
<b>PG:</b> ¿Existe relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022?  <b>PE1:</b> ¿Existe relación entre tangibilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022?  <b>PE2:</b> ¿Existe relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022?	<b>OG:</b> Determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022  <b>OE1:</b> Determinar la relación entre tangibilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022  <b>OE2:</b> Determinar la relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022	<b>HG:</b> Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022  <b>HE1:</b> Existe relación significativa entre tangibilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022  <b>HE2:</b> Existe relación significativa entre fiabilidad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Presentación del Personal</li> </ul>	25	Ordinal tipo Likert	Mala (25-58) Regular (59-92) Buena (93-125)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillez de trámites</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Respeto</li> </ul>			
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad</li> <li>• Disposición</li> <li>• Tiempo de atención</li> </ul>			
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Servicio</li> </ul>			
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención individualizada</li> <li>• Tolerancia</li> </ul>			
<b>Variable 2: Satisfacción del usuario</b>							

	Local de	Local de	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala	Niveles
Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022?	Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 20222	Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022	Calidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades</li> <li>• Soluciones</li> </ul>			
<b>PE3:</b> ¿Existe relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022?	<b>OE3:</b> Determinar la relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022	<b>HE3:</b> Existe relación significativa entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022	Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfeccionamiento</li> <li>• Automatización</li> </ul>			
			Confianza	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Desempeño</li> </ul>			
			Valor percibido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoración</li> <li>• Calidad</li> </ul>		Ordinal tipo Likert	
			Expectativas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Percepción</li> <li>• Información</li> <li>• Atención</li> <li>• Promesas</li> </ul>	20	Sumamente insatisfecho (1) Bien insatisfecho (2) NI insatisfecho, ni satisfecho (3) Bien satisfecho (4) Sumamente satisfecho (5)	No satisfecho (20-46) Regularmente satisfecho (47-73) Satisfecho (74-100)1
<b>PE4:</b> ¿Existe relación entre seguridad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022?	<b>OE4:</b> Determinar la relación entre seguridad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022	<b>HE4:</b> Existe relación significativa entre seguridad y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022					
<b>PE5:</b> ¿Existe relación entre empatía y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de	<b>OE5:</b> Determinar la relación entre empatía y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de	<b>HE5:</b> Existe relación significativa entre empatía y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de					

una Municipalidad de Apurímac, 2022?	una Municipalidad de Apurímac, 2022	una Municipalidad de Apurímac, 2022					
Tipo y diseño de investigación		Población y Muestra		Técnicas e instrumentos		Estadística utilizada	
<b>Enfoque:</b> Cuantitativa <b>Tipo:</b> Básica <b>Diseño:</b> No experimental <b>Método:</b> Hipotético-Deductivo <b>Alcance:</b> Descriptivo-correlacional <b>Corte:</b> Transversal		<b>Población:</b> Conformada por 42.268 habitantes que residen en un Distrito de Apurímac y que probablemente asistan a la oficina de ULE. <b>Muestra:</b> Se conformó por 206 usuarios		<b>Técnica</b> Encuesta  <b>Instrumentos:</b> Cuestionario para calidad de servicio Cuestionarios para satisfacción del usuario		<b>Normalidad:</b> Kolmogorov-Smirnov <b>Contrastación de hipótesis:</b> Spearman <b>Confiabilidad:</b> Alpha de Cronbach <b>Validez:</b> Juicio de expertos	

## Anexo 2. Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Calidad de servicio	La calidad de servicio es el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio, que deriva de una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que las empresas de servicios deberían proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio influenciados por la motivación, permitiendo un ambiente de trabajo efectivo (Parasurama et al., 1998).	Se empleó un instrumento compuesto por 5 dimensiones, que engloban 15 indicadores. Además, se constituye por 25 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Infraestructura</li> <li>• Limpieza</li> <li>• Presentación del Personal</li> </ul>	1-5	Ordinal tipo Likert  Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Mala (25-58) Regular (59-92) Buena (93-125)
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sencillez de trámites</li> <li>• Continuidad</li> <li>• Respeto</li> </ul>	6-10		
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad</li> <li>• Disposición</li> <li>• Tiempo de atención</li> </ul>	11-15		
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> <li>• Honestidad</li> <li>• Servicio</li> </ul>	16-20		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amabilidad</li> <li>• Atención individualizada</li> <li>✓ Tolerancia</li> </ul>	21-25		
Satisfacción del usuario	Según Mejías y Manrique (2011), la satisfacción es la valoración que hace un usuario de un	Se empleó un instrumento compuesto por 5 dimensiones, que engloban 12	Calidad funcional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necesidades</li> <li>• Soluciones</li> </ul>	1-4	Ordinal tipo Likert  Sumamente insatisfecho (1)	No satisfecho (20-46) Regularmente satisfecho (47-73)
			Calidad técnica	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfeccionamiento</li> <li>• Automatización</li> </ul>	5-6		



	<p>servicio y está determinada por qué tan bien el servicio satisfizo sus expectativas y necesidades</p>	<p>indicadores. Además, se constituye por 20 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.</p>	<p>Confianza</p> <p>Valor percibido</p> <p>Expectativas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Desempeño</li>   <li>• Valoración</li> <li>• Calidad</li>   <li>• Percepción</li> <li>• Información</li> <li>• Atención</li> <li>• Promesas</li> </ul>	<p>7-10</p> <p>11-16</p> <p>17-20</p>	<p>Bien insatisfecho (2)</p> <p>NI insatisfecho, ni satisfecho (3)</p> <p>Bien satisfecho (4)</p> <p>Sumamente satisfecho (5)</p>	<p>Satisfecho (74-100)1</p>
--	--	--	---	---	---	---	-----------------------------

### Anexo 3: Fichas técnicas

#### FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

---

Denominación	Cuestionario de calidad de servicio (SERVQUAL)
Autor:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)
Procedencia:	Estados Unidos
Aplicado por:	Br. Andia Chipana, Rufilda (2022)
Modificado por:	Br. Andia Chipana, Rufilda (2022)
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción de la calidad de servicio
Aplicación:	Usuarios de la Oficina de la Unidad Local de Empadronamiento
Estructura:	El cuestionario estuvo conformado por 5 dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Cuenta con 25 ítems con 5 alternativas: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), NI de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5)

---

## FICHA TÉCNICA DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

---

Denominación	Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor:	Mejías y Manrique (2011)
Procedencia:	Perú
Aplicado por:	Br. Andia Chipana, Rufilda (2022)
Modificado por:	Br. Andia Chipana, Rufilda (2022)
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la satisfacción del usuario
Aplicación:	Usuarios de la Oficina de la Unidad Local de Empadronamiento
Estructura:	El cuestionario estuvo conformado por 5 dimensiones (calidad funcional, calidad técnica, confianza, valor percibido y expectativas). Cuenta con 20 ítems con 5 alternativas: Sumamente insatisfecho (1), Bien insatisfecho (2), NI insatisfecho, ni satisfecho (3), Bien satisfecho (4) y Sumamente satisfecho (5)

---

## Anexo 4: Cuestionarios de evaluación

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

El siguiente instrumento permitirá evaluar la percepción sobre la calidad de servicio. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

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

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
	<b>TANGIBILIDAD</b>					
1	Las instalaciones de la ULE son atractivas para el usuario.					
2	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad					
3	Los trabajadores de la ULE se presentan correctamente uniformados.					
4	La ULE cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano					
5	En las instalaciones de la ULE utilizan equipos informáticos modernos para la atención					
	<b>FIABILIDAD</b>					
6	La atención entregada por el personal fue la adecuada.					
7	El personal de la ULE siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés.					
8	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes.					
9	El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada					
10	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
11	El personal muestra habilidad en su trabajo.					
12	El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos.					
13	El personal muestra predisposición para atender a sus consultas.					
14	El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas					
15	Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta					
	<b>SEGURIDAD</b>					
16	Los trabajadores de la ULE le transmiten confianza y seguridad					

17	Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la ULE.					
18	Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado.					
19	Las respuestas recibidas por los empleados fueron confiables y seguras.					
20	Considera que la ULE cumple con las medidas de seguridad apropiadas					
	<b>EMPATÍA</b>					
21	Considera que la ULE atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.					
22	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.					
23	El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas.					
24	Considera que los horarios de atención de la ULE son pensados en las necesidades de los usuarios.					
25	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.					

**Autor:** Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)

**Modificado por:** Br. Andia Chipana, Rufilda (2022)

**Enlace:**

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula\\_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

El siguiente instrumento permitirá evaluar la satisfacción del usuario. Por lo tanto, contiene interrogantes, las cuales tendrá que leer detenidamente y marcar con un aspa (X) la respuesta que considere conveniente. Teniendo en cuenta la siguiente escala:

Sumamente satisfecho	5
Bien satisfecho	4
Ni insatisfecho ni satisfecho	3
Bien insatisfecho	2
Sumamente insatisfecho	1

Agradeciendo la sinceridad para responder, ya que los datos recaudados serán confidenciales y con fines académicos.

N°	Interrogante	1	2	3	4	5
	<b>CALIDAD FUNCIONAL</b>					
1	¿Cuán satisfecho está con atención a sus consultas por parte de los empleados de la ULE?					
2	¿Se siente satisfecho con la manera en la que su requerimiento fue solucionado?					
3	¿Cuán satisfecho está con el conocimiento de los empleados sobre los intereses y necesidades de los usuarios?					
4	¿Qué tan satisfecho esta con la disposición de los empleados para atender sus quejas y reclamos?					
	<b>CALIDAD TÉCNICA</b>					
5	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?					
6	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?					
	<b>CONFIANZA</b>					
7	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?					
8	¿Qué tan satisfecho esta con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?					
9	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?					
10	¿Qué tanto confía en la privacidad de su información por el personal de la ULE?					
	<b>VALOR PERCIBIDO</b>					
11	¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación que tiene la ULE para la comunidad?					
12	¿Qué tan satisfecho está con la atención entregada por los empleados al momento de darle alguna respuesta?					
13	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal cuando lo atienden?					

14	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera que se toma al momento de ser atendido?					
15	¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad a la información ante una inquietud o consulta que la ULE le brinda?					
16	¿Qué tan satisfecho está con el esfuerzo que realizan los empleados por brindar un buen servicio al usuario?					
	EXPECTATIVAS					
17	Que los usuarios tengan respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.					
18	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la ULE					
19	Que los horarios de atención de la ULE estén acordes a las necesidades del usuario.					
20	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.					

**Autor:** Mejías y Manrique (2011)

**Modificado por:** Br. Andia Chipana, Rufilda (2022)

**Enlace:**

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula\\_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## **Anexo 5: Consentimiento informado**

### **CONSENTIMIENTO INFORMADO**

#### **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE UNA MUNICIPALIDAD DE APURÍMAC, 2022**

Estimado/a participante, mi nombre es Andia Chipana, Rufilda, y me encuentro cursando la maestría en Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, por ello estoy ejecutando una investigación con el objetivo de establecer la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022.

Su participación es voluntaria y anónima, los datos entregados serán tratados confidencialmente, no se comunicarán a terceras personas, y la información recogida se utilizará únicamente para los propósitos de este estudio.

El proceso completo consiste en completar dos cuestionarios, con una duración aproximada de 5 a 10 minutos cada uno.

He leído y entiendo el objetivo del presente estudio.

Por lo tanto, acepto y estoy de acuerdo en participar, en pleno uso de mis facultades, libre y voluntariamente.

Si ( )

No ( )

Ciudad, día, mes



## Anexo 6. Carta de presentación

 <b>MUNICIPALIDAD DE ANDAHUAYLAS</b> A paso firme, gestión 2019 - 2022 MESA DE PARTES CENTRAL Jr. Ricardo Palma N° 441	Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"
<b>FECHA IMPRESO</b> : 21/12/2022 10:06 am	Lima, 15 de Noviembre del 2022
<b>N° REGISTRO</b> : 14234	a Tello
<b>FOLIOS</b> : 01	<b>AL DE ANDAHUAYLAS</b>
<b>TIPO DOC.</b> : SOLICITUD	- UCV - VA - EPG - F05L03/J
<b>ESTADO</b> : EN TRÁMITE	rización para realizar investigación interesado de fecha: 15 de noviembre del 2022
	me a usted para saludarlo cordialmente y al mismo tiempo n de la institución a la cual usted representa.
<b>CÓDIGO</b> : 44036	arle que la Unidad de Posgrado de la Universidad César Vallejo ogramas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, orman para obtener el Grados Académico de Maestro o de
<b>DOC. USUARIO</b> : DNI 44425625	rado Académico correspondiente, los estudiantes deben ar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).
Consulta su estado de trámite en: <a href="http://www.mesadepartes.muniandahuaylas.gob.pe">www.mesadepartes.muniandahuaylas.gob.pe</a> Desarrollado por la unidad de informática	
Por tal motivo alcanzo la siguiente información:	
<ol style="list-style-type: none"><li>1) Apellidos y nombres de estudiante: <b>ANDÍA CHIPANA RUFILDA</b></li><li>2) Programa de estudios : Maestría</li><li>3) Mención : Gestión Pública</li><li>4) Título de la investigación : <b>"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE UNA MUNICIPALIDAD DE APURÍMAC, 2022"</b>.</li></ol>	
Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.	
Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.	
Atentamente,	
 Dra. Helga Ruth Majo Marrofo Jefa de la Escuela de Posgrado Campus Lima Ate	
	

## Anexo 7. Carta de aceptación



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS**  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"



---

Andahuaylas, 21 de diciembre de 2022.

**CARTA N°000-2022-AL/MPA.**

**Dra. Helga Ruth MAJO MARRUJO**  
JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO-CAMPUS LIMA ATE

**ASUNTO : AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE LA INVESTIGACIÓN "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE UNA MUNICIPALIDAD DE APURÍMAC, 2022"**

**REF : CARTA 262 – 2022-UCV-VA-EPG-F05L03/1**

De mi consideración.

Mediante el presente, tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi atento saludo y referirme en relación al documento de la referencia lo siguiente:

Que con fecha 09 de diciembre del año en curso, su distinguida entidad solicita AUTORIZACION para la Lic. ANDÍA CHIPANA, Ruffida realice la investigación CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE UNA MUNICIPALIDAD DE APURÍMAC, 2022" dentro de la municipalidad de provincial de Andahuaylas – Apurímac; nuestra municipalidad es una entidad que siempre permite este tipo de investigaciones para el beneficio de algún estudiante el cual busca superar y desarrollar su profesional.

En ese sentido, el que suscribe AUTORIZA que la mencionada estudiante de la universidad que usted dignamente dirige, realice su respectiva investigación por el plazo que se determine en coordinación con su Universidad.

Para ello, se brindará las facilidades del caso para un buen desarrollo en su investigación.

Sin otro particular es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente;



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ANDAHUAYLAS

Med. Adier Wylliam Malpartida Tello  
ALCALDE

ANDAHUAYLAS

Jr. Ricardo Palma N° 441-Plaza de Armas    ☎Telf.:949 479 331

www.muniandahuaylas.gob.pe    ✉mesadepartes@muniandahuaylas.gob.pe

## Anexo 8. Validez de expertos



### CARTA DE PRESENTACIÓN

**SEÑOR: DR. GARAY FLORES, GERMÁN VICENTE**

**PRESENTE**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado - Maestría en Gestión Pública de la UCV - Ate, mediante el presente se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas gestión pública y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Rufilda Andía Chipana', on a light-colored rectangular background.

---

Rufilda Andía Chipana  
D.N.I: N°44425625



ESCUELA DE POSTGRADO

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

### **Variable 1: Calidad de Servicio**

Es el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio, que deriva de una comparación de las perspectivas del consumidor y sus percepciones de los resultados del servicio influenciada por la motivación, que permite un entorno de trabajo eficaz. (Parasuraman et al., 1988, p.15)

#### **Dimensión 1 Tangibilidad**

Los elementos tangibles es la parte visible de la oferta del servicio. Se trata de la apariencia física y la infraestructura que se brindó al público en general, usuario o cliente. Son esenciales para la eficacia del servicio prestado que ayudan a crear experiencias para los usuarios, que sean más agradables y cómodas. Esto incluye las condiciones físicas de la infraestructura, así como el comportamiento y atención del usuario (Hernández, 2017, p. 134).

#### **Dimensión 2 Fiabilidad**

Se refiere a todos los procesos hasta la entrega del servicio prometido al cliente o usuario de forma consistente y precisa, lo que incluye la resolución de problemas (Prado y Pascual, 2018, p. 93).

#### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

Es la capacidad de abordar los problemas planteados por los usuarios y proporcionar soluciones rápidas a sus quejas o ambigüedades. Esta dimensión también mide la reacción de la entidad ante el surgimiento de imprevistos durante la prestación del servicio que puedan afectar a la satisfacción del usuario (Prado y Pascual, 2018, p. 93).

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Es la profesionalidad y competencia en la prestación del servicio que poseen los miembros de la organización para brindar la confianza que el cliente requiere, así como para generar credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece. De igual forma, la seguridad brindada en un servicio es un tema importante que se relaciona directamente con la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario (Cumbal y Arias, 2019, p. 70).

#### **Dimensión de 5: Empatía**

Se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades particulares de los usuarios y

satisface sus necesidades ofreciendo un servicio personalizado. Además, se observó que las habilidades relacionales incluyen la capacidad de relacionarse con otra persona, responder a sus necesidades de manera adecuada, apoyarla con sus sentimientos e ideas para que se sienta cómoda a su alrededor y comprender lo que la otra persona está atravesando desde una perspectiva que no pierde de vista lo esencial (Carbajal, 2017, p. 7).



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>TANGIBILIDAD</b>								
1	¿Las instalaciones de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) son atractivas para el usuario?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad?	X		X		X		
3	Los trabajadores de la ULE se presentan correctamente uniformados.?	X		X		X		
4	¿La ULE cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano?	X		X		X		
5	¿En las instalaciones de la ULE utilizan equipos informáticos modernos para la atención?	X		X		X		
<b>FIABILIDAD</b>								
6	¿La atención entregada por el personal fue la adecuada?	X		X		X		
7	¿El personal de la ULE siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés?	X		X		X		
8	¿Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes?	X		X		X		
9	¿El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada?	X		X		X		
10	¿Los empleados respetan el horario de atención que está establecido?	X		X		X		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>								
11	¿El personal muestra habilidad en su trabajo?	X	No	X	No	X	No	
12	¿El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos?	X		X		X		
13	¿El personal muestra predisposición para atender a sus consultas?	X		X		X		
14	¿El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas?	X		X		X		
15	¿Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta?	X		X		X		

	<b>SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Los trabajadores de la ULE le transmiten confianza y seguridad?	X		X		X	
17	¿Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la ULE?	X		X		X	
18	¿Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado?	X		X		X	
19	¿Las respuestas recibidas por los empleados fueron confiables y seguras?	X		X		X	
20	¿Considera que la ULE cumple con las medidas de seguridad apropiadas	X		X		X	
	<b>EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No
21	¿Considera que la ULE atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada?	X		X		X	
22	¿Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta?	X		X		X	
23	¿El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas?	X		X		X	
24	¿Considera que los horarios de atención de la ULE son pensados en las necesidades de los usuarios?	X		X		X	
25	¿Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita?	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay**

**suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Garay Flores, Germán Vicente        **DNI: 10790283**

**Especialidad del validador:** Estadística e investigación científica.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, 23 de noviembre del 2022.**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción del Usuario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>CALIDAD FUNCIONAL</b>								
1	¿Cuán satisfecho está con atención a sus consultas por parte de los empleados de la ULE?	X		X		X		
2	¿Se siente satisfecho con la manera en la que su requerimiento fue solucionado?	X		X		X		
3	¿Cuán satisfecho está con el conocimiento de los empleados sobre los intereses y necesidades de los usuarios?	x		x		X		
4	¿Qué tan satisfecho esta con la disposición de los empleados para atender sus quejas y reclamos?	x		x		X		
<b>CALIDAD TÉCNICA</b>								
5	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?	X		X		X		
<b>CONFIANZA</b>								
7	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho esta con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?	X		X		X		
9	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?	X		X		X		
10	¿Qué tanto confía en la privacidad de su información por el personal de la ULE?	X		X		X		
<b>VALOR PERCIBIDO</b>								
11	¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación que tiene la ULE para la comunidad?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho está con la atención entregada por los empleados al momento de darle alguna respuesta?	X		X		X		
13	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal cuando lo atienden?	X		X		X		
14	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera que se toma al momento de ser atendido?	X		X		X		



15	¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad a la información ante una inquietud o consulta que la ULE le brinda?	X		X		X	
16	¿Qué tan satisfecho está con el esfuerzo que realizan los empleados por brindar un buen servicio al usuario?	X		X		X	
<b>EXPECTATIVAS</b>		Si	No	Si	No	Si	No
17	Que los usuarios tengan respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.	X		X		X	
18	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la ULE	X		X		X	
19	Que los horarios de atención de la ULE estén acordes a las necesidades del usuario.	X		X		X	
20	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.	X		X		X	

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Garay Flores, Germán Vicente    **DNI: 10790283**

**Especialidad del validador:** Estadística e investigación científica.....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, 23 de noviembre del 2022.**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

## **CARTA DE PRESENTACIÓN**

**SEÑORA: MAG.ORTIZ MONTEZ MARICARMEN**

**PRESENTE**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado - Maestría en Gestión Pública de la UCV - Ate, mediante el presente se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas gestión pública y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



---

Rufilda Andía Chipana  
D.N.I: N°44425625

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

### **Variable 1: Calidad de Servicio**

Es el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio, que deriva de una comparación de las perspectivas del consumidor y sus percepciones de los resultados del servicio influenciada por la motivación, que permite un entorno de trabajo eficaz (Parasuraman et al., 1988, p.15).

#### **Dimensión 1 Tangibilidad**

Los elementos tangibles es la parte visible de la oferta del servicio. Se trata de la apariencia física y la infraestructura que se brindó al público en general, usuario o cliente. Son esenciales para la eficacia del servicio prestado que ayudan a crear experiencias para los usuarios, que sean más agradables y cómodas. Esto incluye las condiciones físicas de la infraestructura, así como el comportamiento y atención del usuario (Hernández, 2017, p. 134).

#### **Dimensión 2 Fiabilidad**

“Se refiere a todos los procesos hasta la entrega del servicio prometido al cliente o usuario de forma consistente y precisa, lo que incluye la resolución de problemas” (Villasís-Keever M, et al., 2018, p. 416).

#### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

Es la capacidad de abordar los problemas planteados por los usuarios y proporcionar soluciones rápidas y oportuna a sus quejas o ambigüedades. Esta dimensión también mide la reacción de la entidad ante el surgimiento de imprevistos durante la prestación del servicio que puedan afectar a la satisfacción del usuario (Prado y Pascual, 2018, p. 94).

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Es la profesionalidad y competencia en la prestación del servicio que poseen los miembros de la organización para brindar la confianza que el cliente requiere, así como para generar credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece. De igual forma, la seguridad brindada en un servicio es un tema importante que se relaciona directamente con la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario (Cumbal y Arias, 2019, p. 70).

#### **Dimensión de 5: Empatía**

Se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades particulares de los usuarios y

satisface sus necesidades ofreciendo un servicio personalizado. Además, se observó que las habilidades relacionales incluyen la capacidad de relacionarse con otra persona, responder a sus necesidades de manera adecuada, apoyarla con sus sentimientos e ideas para que se sienta cómoda a su alrededor y comprender lo que la otra persona está atravesando desde una perspectiva que no pierde de vista lo esencial (Carbajal, 2017, p. 7).



ESCUELA DE POSTGRADO

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBILIDAD</b>							
1	¿Las instalaciones de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) son atractivas para el usuario?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad?	X		X		X		
3	Los trabajadores de la ULE se presentan correctamente uniformados.?	X		X		X		
4	¿La ULE cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano?	X		X		X		
5	¿En las instalaciones de la ULE utilizan equipos informáticos modernos para la atención?	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención entregada por el personal fue la adecuada?	X		X		X		
7	¿El personal de la ULE siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés?	X		X		X		
8	¿Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes?	X		X		X		
9	¿El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada?	X		X		X		
10	¿Los empleados respetan el horario de atención que está establecido?	X		X		X		
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El personal muestra habilidad en su trabajo?	X		X		X		
12	¿El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos?	X		X		X		
13	¿El personal muestra predisposición para atender a sus consultas?	X		X		X		
14	¿El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas?	X		X		X		
15	¿Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta?	X		X		X		

10	¿Los empleados respetan el horario de atención que está establecido?	X		X		X		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El personal muestra habilidad en su trabajo?	X		X		X		
12	¿El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos?	X		X		X		
13	¿El personal muestra predisposición para atender a sus consultas?	X		X		X		
14	¿El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas?	X		X		X		
15	¿Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta?	X		X		X		
<b>SEGURIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Los trabajadores de la ULE le transmiten confianza y seguridad?	X		X		X		
17	¿Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la ULE?	X		X		X		
18	¿Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado?	X		X		X		
19	¿Las respuestas recibidas por los empleados fueron confiables y seguras?	X		X		X		
20	¿Considera que la ULE cumple con las medidas de seguridad apropiadas	X		X		X		
<b>EMPATÍA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	

21	¿Considera que la ULE atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada?	X		X		X	
22	¿Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta?	X		X		X	
23	¿El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas?	X		X		X	
24	¿Considera que los horarios de atención de la ULE son pensados en las necesidades de los usuarios?	X		X		X	
25	¿Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita?	X		X		X	

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia):

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mag. Ortiz Montes Maricarmen      **DNI:** 47086063

**Especialidad del validador:** Contador Público .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados abarcan la dimensión



**02 de diciembre de 2022.**

**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción del Usuario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CALIDAD FUNCIONAL</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cuán satisfecho está con atención a sus consultas por parte de los empleados de la ULE?	X		X		X		
2	¿Se siente satisfecho con la manera en la que su requerimiento fue solucionado?	X		X		X		
3	¿Cuán satisfecho está con el conocimiento de los empleados sobre los intereses y necesidades de los usuarios?	x		x		X		
4	¿Qué tan satisfecho esta con la disposición de los empleados para atender sus quejas y reclamos?	x		x		X		
	<b>CALIDAD TÉCNICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?	X		X		X		
	<b>CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho esta con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?	X		X		X		
9	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?	X		X		X		



10	¿Qué tanto confía en la privacidad de su información por el personal de la ULE?	X		X		X		
<b>VALOR PERCIBIDO</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación que tiene la ULE para la comunidad?	X		X		X		
12	¿Qué tan satisfecho está con la atención entregada por los empleados al momento de darle alguna respuesta?	X		X		X		
13	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal cuando lo atienden?	X		X		X		
14	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera que se toma al momento de ser atendido?	X		X		X		
15	¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad a la información ante una inquietud o consulta que la ULE le brinda?	X		X		X		
16	¿Qué tan satisfecho está con el esfuerzo que realizan los empleados por brindar un buen servicio al usuario?	X		X		X		
<b>EXPECTATIVAS</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Que los usuarios tengan respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.	X		X		X		
18	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la ULE	X		X		X		

19	Que los horarios de atención de la ULE estén acordes a las necesidades del usuario.	X		X		X		
20	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.	X		X		X		

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

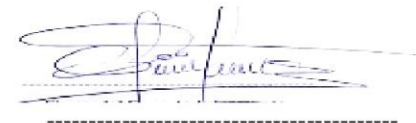
**Apellidos y nombres del juez validador** Mag. Ortiz Montes Maricarmen      **DNI:** 47086063

**Especialidad del validador:** Contador Público .....

**02 de diciembre de 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CARTA DE PRESENTACIÓN**

**SEÑOR: MAG. VALDARRAGO LIMACHI LYANNEE IMELDA**

**PRESENTE**

**ASUNTO: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que siendo estudiante de la Escuela de Posgrado - Maestría en Gestión Pública de la UCV - Ate, mediante el presente se requiere validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información para el desarrollo de la investigación, la cual conducirá a la obtención del grado de Maestra.

El título del proyecto de investigación es: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022; y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas gestión pública y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

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

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

Atentamente.



---

Rufilda Andía Chipana



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

### **Variable 1: Calidad de Servicio**

Es el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio, que deriva de una comparación de las perspectivas del consumidor y sus percepciones de los resultados del servicio influenciada por la motivación, que permite un entorno de trabajo eficaz (Parasuraman et al., 1988, p.15).

#### **Dimensión 1 Tangibilidad**

Los elementos tangibles es la parte visible de la oferta del servicio. Se trata de la apariencia física y la infraestructura que se brindó al público en general, usuario o cliente. Son esenciales para la eficacia del servicio prestado que ayudan a crear experiencias para los usuarios, que sean más agradables y cómodas. Esto incluye las condiciones físicas de la infraestructura, así como el comportamiento y atención del usuario (Hernández, 2017, p. 134).

#### **Dimensión 2 Fiabilidad**

“Se refiere a todos los procesos hasta la entrega del servicio prometido al cliente o usuario de forma consistente y precisa, lo que incluye la resolución de problemas” (Villasís-Keever M, et al., 2018, p. 416).

#### **Dimensión 3: Capacidad de Respuesta**

Es la capacidad de abordar los problemas planteados por los usuarios y proporcionar soluciones rápidas y oportuna a sus quejas o ambigüedades. Esta dimensión también mide la reacción de la entidad ante el surgimiento de imprevistos durante la prestación del servicio que puedan afectar a la satisfacción del usuario (Prado y Pascual, 2018, p. 94).

#### **Dimensión 4: Seguridad**

Es la profesionalidad y competencia en la prestación del servicio que poseen los miembros de la organización para brindar la confianza que el cliente requiere, así como para generar credibilidad sobre la calidad de lo que se ofrece. De igual forma, la seguridad brindada en un servicio es un tema importante que se relaciona directamente con la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario (Cumbal y Arias, 2019, p. 70).

#### **Dimensión de 5: Empatía**

Se desarrolla teniendo en cuenta las necesidades particulares de los usuarios y satisface sus necesidades ofreciendo un servicio personalizado. Además, se observó que las habilidades relacionales incluyen la capacidad de relacionarse con otra persona, responder a sus necesidades de manera adecuada, apoyarla con sus sentimientos e ideas para que se sienta cómoda a su alrededor y comprender lo que la otra persona está atravesando desde una perspectiva que no pierde de vista lo esencial (Carbajal, 2017, p. 7).

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Calidad de Servicio**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>TANGIBILIDAD</b>							
1	¿Las instalaciones de la Unidad Local de Empadronamiento (ULE) son atractivas para el usuario?	X		X		X		
2	¿Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad?	X		X		X		
3	Los trabajadores de la ULE se presentan correctamente uniformados.?	X		X		X		
4	¿La ULE cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano?	X		X		X		
5	¿En las instalaciones de la ULE utilizan equipos informáticos modernos para la atención?	X		X		X		
	<b>FIABILIDAD</b>							
6	¿La atención entregada por el personal fue la adecuada?	X		X		X		
7	¿El personal de la ULE siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés?	X		X		X		
8	¿Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes?	X		X		X		
9	¿El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada?	X		X		X		

10	¿Los empleados respetan el horario de atención que está establecido?	X		X		X		
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿El personal muestra habilidad en su trabajo?	X		X		X		
12	¿El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos?	X		X		X		
13	¿El personal muestra predisposición para atender a sus consultas?	X		X		X		
14	¿El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas?	X		X		X		
15	¿Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta?	X		X		X		
<b>SEGURIDAD</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Los trabajadores de la ULE le transmiten confianza y seguridad?	X		X		X		
17	¿Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la ULE?	X		X		X		
18	¿Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado?	X		X		X		
19	¿Las respuestas recibidas por los empleados fueron confiables y seguras?	X		X		X		
20	¿Considera que la ULE cumple con las medidas de seguridad apropiadas	X		X		X		
<b>EMPATÍA</b>		Si	No	Si	No	Si	No	

21	¿Considera que la ULE atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada?	X		X		X	
22	¿Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta?	X		X		X	
23	¿El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas?	X		X		X	
24	¿Considera que los horarios de atención de la ULE son pensados en las necesidades de los usuarios?	X		X		X	
25	¿Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita?	X		X		X	

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador.** Mag. Valdarrago Limachi, Lyannee Imelda .      **DNI:71269248**

**Especialidad del validador:** Contador Público .....

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**02 de diciembre de 2022.**



-----  
**Firma del Experto Informante.**



**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: Satisfacción del Usuario**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Observaciones
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>CALIDAD FUNCIONAL</b>							
1	¿Cuán satisfecho está con atención a sus consultas por parte de los empleados de la ULE?	X		X		X		
2	¿Se siente satisfecho con la manera en la que su requerimiento fue solucionado?	X		X		X		
3	¿Cuán satisfecho está con el conocimiento de los empleados sobre los intereses y necesidades de los usuarios?	x		x		X		
4	¿Qué tan satisfecho esta con la disposición de los empleados para atender sus quejas y reclamos?	x		x		X		
	<b>CALIDAD TÉCNICA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?	X		X		X		
6	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?	X		X		X		
	<b>CONFIANZA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?	X		X		X		
8	¿Qué tan satisfecho esta con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?	X		X		X		
9	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?	X		X		X		

18	¿NFE accesibilizado por los interesados de la que los límites recibidos sean con manera oportuna?	X		X		X		
17	¿La solicitud realizada de que los usuarios tengan respuestas	X		X		X		
<b>EXPECTATIVAS</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
16	¿El personal por el que no piden servicio al cliente que realizan los empleados ¿que tan satisfecho está con el trabajo?	X		X		X		
12	¿NFE accesibilizado o consultado de la NFE ¿que tan satisfecho está con la momento de ser atendido?	X		X		X		
14	¿El tiempo de espera que se toma al ¿que tan satisfecho está con el trabajo?	X		X		X		
13	¿El comportamiento del personal cuando ¿que tan satisfecho está con el trabajo?	X		X		X		
15	¿El personal al momento de dar atención entienda por los ¿que tan satisfecho está con la atención?	X		X		X		
11	¿NFE medios de comunicación que tiene la ¿que tan satisfecho está con los medios de comunicación?	X		X		X		
<b>VALOR PERCIBIDO</b>		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
10	¿NFE en información por el personal de la ¿que tanto confía en la privacidad de la información?	X		X		X		

19	Que los horarios de atención de la ULE estén acordes a las necesidades del usuario.	X		X		X		
20	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.	X		X		X		

**Observaciones** (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

**Apellidos y nombres del juez validador** Mag. Valdarrago Limachi Lyannee Imelda      **DNI: 71269248**

**Especialidad del validador:** Contador Público.....

**02 de diciembre de 2022.**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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



-----  
**Firma del Experto Informante.**

### **Anexo 9. Niveles de confiabilidad**

Rangos	Magnitud/nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tupanta et al.(2017)



### nexo 11. Base de datos

SUJETO	CALIDAD DE SERVICIO																									SATISFACCIÓN DEL USUARIO																														
	Tangibilidad					Fiabilidad					Capacidad de respuesta					Seguridad					Empatía					Calidad funcional		Calidad técnica		Confianza			Valor percibido				Expectativas																			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20											
1	4	3	4	5	5	3	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	4	3	4	5	4	3	5	3	5	4	3	4	4	3	4	5	4									
2	2	3	3	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	2	3	4	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	4								
3	2	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	2	3	4	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4							
4	3	2	3	2	4	3	4	2	2	4	2	4	3	4	3	2	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	4	4	3	5	4					
5	3	4	5	5	5	3	3	3	4	5	3	4	2	4	5	2	3	2	3	3	4	4	3	4	3	2	3	2	3	4	2	3	2	4	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4							
6	2	4	3	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	3	5	3	2	4	4	4	5	3	4	3	5	3	4	5	3	5	3	5	3	5	3	3	4	4	3	4						
7	2	1	2	3	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	3	1	2	2	3	3	3	1	4	2	3	2	3	1	3	4	1	3	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4							
8	3	2	4	3	3	3	4	2	4	2	3	4	2	3	3	2	4	3	2	4	2	4	2	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	3	4	3						
9	3	4	3	5	5	3	4	4	3	4	4	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	2	4	3	2	4	4	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3						
10	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	3	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	3	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5						
11	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4					
12	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4					
13	3	2	4	5	5	4	3	5	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	5	3	4	5	3	5	4	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4				
14	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	5	5	4	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	4	5	3	5	3	4	4	4					
14	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4				
16	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4		
17	4	3	4	5	5	3	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	5	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	3	4	5	3	5	3	4	4	4	4	4				
18	2	2	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3	5	4	5	3	4	5	3	4	5	4	5	4	4	4	3	3	4	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	5	3	4	5	4	5	4				
19	3	4	3	4	3	4	4	3	5	5	5	3	4	3	5	3	5	4	3	4	3	4	5	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5				
20	3	3	2	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	5	3	3	5	5	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5					
21	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
22	5	4	5	5	4	5	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	5	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	5	2	4	3	5	2	4	3	4	3	4	4	3	4				
23	2	3	2	4	2	4	3	2	4	3	2	3	4	4	3	5	4	5	3	4	4	3	4	4	5	2	4	5	5	3	4	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	5	3	4	5	3	4	5	3				
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
25	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	2	3	2	3	2	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	2	5	3	4	4	3	5	3	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	5	4	5			
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			
27	5	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	3	5	5	3	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	5	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	4			
28	4	4	5	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	4	4	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4			
29	3	2	4	3	4	4	3	5	5	3	4	3	4	5	4	5	4	5	4	3	5	3	4	5	4	5	2	3	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4			
30	2	3	2	4	4	3	4	3	2	4	2	3	4	3	4	2	3	4	2	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	5	4	3	5	
31	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
32	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	3	5	4	2	5	2	4	5	3	5	3	2	4	3	5	4	2	4	3	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4
33	3	2	2	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	4	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5		
34	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	2	3	2	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	3	5	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3
36	4	3	2	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	5	4	5	4	5	4	3	3	4	3	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	5	5	3	4	3	5	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
37	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4																																								









196	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4									
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	2	2	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4						
198	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	3	4	3	5	5	3	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4		
199	3	2	4	2	5	2	4	3	5	3	4	3	5	4	3	4	3	5	4	3	5	4	3	3	5	4	2	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	3	4	5	4	4					
200	2	3	4	3	2	4	2	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	5	4	5	4	3	4	3	5	3	2	2	3	3	5	5	4	3	4	5	3	3	4	5	4		
201	3	2	4	3	4	3	2	4	3	2	3	4	3	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	5	4	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	2	3	4	2	4	3	4	3		
202	3	4	3	4	5	4	3	4	5	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	2	4	3	2	3	3	4	3	2	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4		
203	4	3	2	3	2	3	4	2	4	2	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	2	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	3	2	4	3	4	2	4	3	3	4	2	4		
204	3	2	4	3	3	2	4	3	3	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	4	3	2	3	4	4	3	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	3	2	4	2	4	3	4	
205	4	3	2	3	2	3	2	4	2	3	3	4	2	4	3	3	5	2	5	3	4	5	3	5	4	3	2	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4	3	2	4	4	2	3	4	3	4	3
206	3	4	3	2	3	3	4	2	4	3	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	4	2	2	3	2	4	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de Apurímac, 2022", cuyo autor es ANDIA CHIPANA RUFILDA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, 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, 02 de Enero del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
GARAY FLORES GERMAN VICENTE <b>DNI:</b> 10790283 <b>ORCID:</b> 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 02- 01-2023 15:18:58

Código documento Trilce: TRI - 0506797