



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en una  
Municipalidad de Abancay, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Flores Paredes, William (orcid.org/0000-0002-2129-3936)

**ASESORES:**

Mg. Pacherras Ruiz ,Angélica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA — PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

El presente trabajo de investigación, lo dedico en primer lugar a Dios por acompañarme en todo momento darme fortaleza y sabiduría, mi hija, quien es mi motivo de continuar y luchar por cumplir mis objetivos, para de esa manera poder ofrecerle a ella un mejor futuro. Del mismo modo también dedico esta tesis a mis Madre, quien gracias a su apoyo y motivación pude realizar esta Tesis.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, a Dios por darme salud y fuerzas para realizar este trabajo, a la Universidad César Vallejo, que me dio la oportunidad de continuar creciendo profesionalmente, a pesar de las circunstancias, del mismo modo agradezco a los docentes, quienes con esfuerzo y dedicación al transmitir sus conocimientos lograron que se concluya con éxito este trabajo y obtener un grado más en mi vida profesional, a mi Madre por su amor y apoyo incondicional, y a mi familia por su apoyo y empuje en todo momento.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
RESUMEN .....	vi
ABSTRACT .....	vii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	3
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.1.1. Tipo de Investigación:.....	14
3.1.2. Diseño de investigación:.....	14
3.2. Variables y operacionalizacion .....	15
3.3. Población Muestra y Muestreo:.....	15
3.3.1. Población:.....	15
3.3.2. Muestra: .....	16
3.3.3. Muestreo:.....	16
3.3.4. Unidad de análisis: .....	17
3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos .....	17
3.5. Procedimientos: .....	18
3.6. Método de análisis de datos: .....	19
3.7. Aspectos éticos:.....	19
IV. RESULTADOS .....	20
V. DISCUSIÓN.....	28
VI. CONCLUSIONES .....	34
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS.....	38
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Calidad del servicio y dimensiones.....	20
Tabla 2: Satisfacción del usuario y dimensiones.....	20
Tabla 3: Correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario .....	21
Tabla 4: Correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	23
Tabla 5: Correlación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario .....	24
Tabla 6: correspondencia entre la empatía y la satisfacción del usuario .....	25
Tabla 7: Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario .....	26
Tabla 8: Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario .....	27

## RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar la influencia entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Abancay, se realizó basándose en el enfoque cuantitativo fu de tipo aplicada y con el diseño no experimental correlacional; la muestra a utilizar fue conformada por 135 usuarios del CIAM de la ciudad de Abancay a quienes se le aplico dos instrumentos validados para medir la calidad de servicio y el nivel de satisfacción.

Los resultados obtenidos de la investigación desarrollada muestran el análisis correlacional entre las variables del presente estudio, como se visualiza, el p-valor=0,000 es inferior que la significancia  $\alpha=0,01$ , indicador de que, si hay una correlación con la variable calidad del servicio y satisfacción del usuario, por otro lado, la dimensión capacidad de respuesta con la variable satisfacción del usuario, como se observa el p-valor=0,000 es menor que la significancia  $\alpha=0,05$ , la dimensión fiabilidad con la variable satisfacción del usuario, como vemos el p-valor=0,004 es mínima que la significancia  $\alpha=0,01$ , la dimensión empatía con la variable referida a usuarios satisfechos, como se observa el p-valor=0,000 la dimensión aspectos tangibles con La variable de satisfacción del usuario puede ser resumida de la siguiente manera: se evidencia un p-valor de 0,008, La tabla 8 muestra la correlación entre la dimensión seguridad con La variable de satisfacción del usuario muestra un p-valor de 0,000, se relacionan significativamente con el nivel de satisfacción de los usuarios.

Se concluye que, en la calidad del servicio en una municipalidad de Abancay, existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del cual se afirma que la calidad de servicio si influye positivamente en la satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, si la calidad de los servicios mejora, será mayor el nivel de satisfacción.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, cliente, seguridad.

## ABSTRACT

The objective of this study was to determine the influence between the quality of service and user satisfaction in a municipality of Abancay. The research was carried out based on the quantitative approach of applied type and with the correlational non-experimental design; The sample to be used was made up of 135 CIAM users from the city of Abancay to whom two validated instruments were applied to measure the quality of service and the level of satisfaction.

The results obtained from the research carried out show the correlational analysis between the variables of the present study, as we can see, the  $p\text{-value}=0.000$  is lower than the significance  $\alpha=0.01$ , an indicator that, if there is a correlation with the quality variable of the service and user satisfaction, on the other hand, the responsiveness dimension with the user satisfaction variable, as observed, the  $p\text{-value}=0.000$  is less than the significance  $\alpha=0.05$ , the reliability dimension with the user satisfaction variable, as we can see the  $p\text{-value}=0.004$  is minimal than the significance  $\alpha=0.01$ , the empathy dimension with the variable referring to satisfied users, as the  $p\text{-value}=0.000$  can be observed the dimension tangible aspects with the user satisfaction variable can be summarized as follows: a  $p\text{-value}$  of 0.008 is evidenced, Table 8 shows the correlation between the security dimension with the user satisfaction variable shows a  $p\text{-value}$  of 0.000, it is significantly related to the level of user satisfaction.

It is concluded that, in the quality of service in a municipality of Abancay, there is a significant correlation between the quality of service and customer satisfaction, of which it is affirmed that the quality of service does positively influence user satisfaction. Therefore, if the quality of the services improves, the level of satisfaction will be higher.

Keywords: Quality of care, satisfaction, customer, security.

## I. INTRODUCCIÓN

La atención a la población con un servicio bueno en una organización es muy importante porque un cliente satisfecho es buen aliado para la continuidad de la institución. En un municipio el servicio excelente se refleja en la calidad de profesionales con las que cuenta la institución, esto demuestra el compromiso con el servicio a los clientes que es toda la ciudadanía de su jurisdicción, el servicio de calidad evidencia el compromiso de los funcionarios y la institución por brindar lo mejor (Álvarez, 2020).

En el ámbito internacional la atención de calidad al interesado se centra en aspectos y procesos de cambio muy importantes, tales como la arquitectura y la cultura político administrativa, el cambio institucional y la modernización administrativa, a nivel internacional es de mucha importancia para otorgar un beneficio de calidad y la respuesta de los interesados será favorable para la organización, es por ello que los servicios que brinda un municipio de nivel internacional carecen de calidad y es un problema que afecta mucho a los beneficiarios y también es un problema más a resolver con las políticas de estado adaptados a la gestión de calidad (Alvares y Delgado, 2020).

En el Perú las gestiones locales en su mayoría carecen de personal comprometido con la población al cual deben brindar calidad de servicio, esto se refleja en obras mal construidas, inconclusas, elevación de costos en compras y adquisiciones, a esto se suma el problema de personal no capacitados en brindar buena atención a los clientes es por ello las atenciones son deficientes y de baja calidad es por ello que generan desconfianza en los ciudadanos y descontento para la población (Castillo, 2022).

Desde la perspectiva local en el Municipio provincial los servicios brindados por la gestión actual no son los apropiados esto porque en su mayoría son personal nombrado y sin formación profesional, carecen de conocimientos en gerencia con calidad para mejorar los servicios y así poder satisfacer a la población usuaria, por otro lado se sabe que los gobiernos locales en el Perú son gestiones pasajeras y



esto lleva a contratar profesionales de todo tipo, sin conocer mucho de gestión local, quiere decir que no conocen las funciones de una municipalidad para con los usuarios o la población local, así mismo no se cuenta con programas de capacitación en tema de gestión de calidad, atención al usuario, etc. Por consiguiente lleva a que los servidores ofrezcan la atención de forma empírica y solo por compromiso sin esperar de la población su aceptación según estos problemas identificados se plantea el problema general ¿en qué medida calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Abancay, 2023?, y también se propone los problemas específicos, ¿en qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios en una municipalidad?, ¿Qué relación existe entre la fiabilidad con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad?, ¿Qué relación existe entre la empatía con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad?, ¿En qué medida los elementos tangibles se relacionan con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023?, ¿Qué, relación existe entre la seguridad con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023?.

En tal sentido este trabajo de investigación se realiza para conocer la realidad de una municipalidad en los servicios que otorga a los clientes y así se sabrá en que aspectos se podrá contribuir al cambio de esta gestión, también se aprenderá conceptos para reforzar los conocimientos sobre la administración y la misión que tiene una municipalidad, su importancia en otorgar atenciones de calidad a la población y corresponder a sus intereses como usuario.

En consecuencia se plantea el objetivo general, determinar la influencia entre la calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, así mismo se plantea como objetivos específicos, determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, determinar cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, describir la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, Identificar la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, determinar la

relación que existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad.

En tal sentido se plantea como hipótesis general, la calidad del servicio influye significativamente en la satisfacción de los usuarios de una en una Municipalidad Provincial, así mismo se plantea como hipótesis específicos, la capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, La fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, la empatía se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, Los elementos tangibles se relacionan inequívocamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, La seguridad se relaciona favorablemente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad.

## **II. MARCO TEÓRICO**

Los antecedentes considerados para este trabajo plasmada en esta tesis, se ha tenido como referencia los trabajos internacionales como los presentados por Silva et al. (2021) se observa que, un cliente leal o fiel a una institución dependerá mucho del nivel de importancia de los valores en las que la organización tiene enfocados a los clientes para compensar sus exigencias, la confianza puesta en sus trabajadores responsables de la atención a los clientes, la responsabilidad en cumplir sus funciones y estar aptos de poder identificar las exigencias de los clientes generara confiabilidad por parte de estos , también depende mucho de la comodidad del trabajador respecto a su ambiente laboral como la infraestructura adecuada dependerá mucho de cómo el funcionario se sienta en un clima favorable y cómodo para brindar una buen atención y de calidad.

Por su parte Oruna et al. (2023) señalan que la fidelidad también depende mucho de la empatía de personal que brinda la atención a los clientes, estos deben saber percibir la necesidad de los usuarios y convertirlos en una oportunidad de que este mantenga su fidelidad a la institución, y que este se mantenga firme y diferente de sus competencias, y que siempre los servicios que brinde a los clientes sean

ofrecidas con mucha atención y empatía y que expresen las necesidades que un usuario tenga al momento de solicitar un servicio. Solo así se podrá ofrecer a los interesados una buena atención y que complazcan sus necesidades.

El siguiente trabajo de investigación realizado por Foltalvo et al. (2020) se observó que toda institución y sus funcionarios deben tener muy claros el significado sobre buenas atenciones en los servicios y que esto genera el rendimiento bueno de los funcionarios y la medición de los clientes complacidos con la atención brindada y que esta atención sea valorada y al momento de prestar un servicio la entidad en cada área de atención a los clientes logren medir el desempeño de los trabajadores, y que las prestaciones de servicio sean aplicados y medidos constantemente para una buena atención de calidad en sus servicios que brinda a los usuarios, siempre mejorando las ideas de medición de la atención brindada por los servidores y así poder tomar mejores decisiones con miras a la complacencia de los usuarios y mejorar siempre el trabajo del personal dedicado a la atención de los servicios.

Segun Rojas et al. (2020) en relación con este tema concluyen que las empresas ofrecen muchas opciones y elementos que les ayudan a mejorar a futuro la atención eficaz en los servicio que brinda a los clientes y que esto les ayuda a identificar las necesidades y expectativa de los usuarios siempre pensando en lograr la confianza entre trabajadores y con los clientes, también toman como referencia que la comodidad de los empleados implica en el cumplimiento de sus tareas y que cada trabajador se identifique con la institución conociendo desde sus funciones y planes para realizar sus actividades y brindar los servicios a los beneficiarios siempre pensando en cubrir con sus necesidades. También que realizan acciones para el personal con temas relacionados al cuidado del medio ambiente dentro y fuera de la institución. En toda institución es muy importante implementar la atención al cliente con un alto nivel de eficacia y empatía, es por ello que cuando llega un cliente a solicitar de sus servicios, llega con muchas necesidades y posibilidades de ser bien atendido y que sus problemas sean resueltos, esto también significa actuar con responsabilidad social. Finalmente, que toda empresa tiene que tener procesos internos de integrar y respetar a los trabajadores para así ellos generar

acciones positivas a los clientes y esto llevará a obtener una buena imagen ante la sociedad.

Uno de los trabajos realizados en Perú por Norabuena et al. (2021) se observó que toda institución que pretende ubicarse para ser reconocido dentro de los mejores es necesario que considere dentro de sus políticas prestar atenciones de calidad a sus usuarios, en ese sentido ponen más empeño en buscar la mejora de sus atenciones por ejemplo a personas mayores de edad y adultos solucionando sus dudas y logrando que estos salgan con buen concepto de la organización, según este estudio aplicado el modelo SERVQUAL el cual evalúa la atención de calidad, les sirvió como referencia para poder dar a conocer a los empleados los valores empresariales que determinen la solidez de la institución, del mismo modo este modelo les ayudo a reconocer que si efectivamente la lealtad de los clientes se muestra en el buen trato y la información con que un servidor brinda su atención.

El trabajo de investigación realizado por Inga y Arosquipa (2019) en relación a la idea anterior señala que las metas establecidas por la institución de salud que van desde la captación del personal y la distribución en las áreas respectivas según sus funciones, conlleva a una gestión de calidad y a mejorar las atenciones y servicios que brinda la institución mencionada, con personal capaz de responder a las demandas de los usuarios, sin embargo la contratación de personal idóneo para el sistema de salud en el Perú sigue siendo un reto para las instituciones de salud, con una dotación de personal con un modelo antiguo el cual no garantiza la buena prestación de servicio a los ciudadanos.

Otro estudio realizado por Del Carmen (2019) en relación con este tema enseña que cada institución debe tomar en cuenta en delinear las formas de atención tomado en cuenta los valores y promoviendo la participación de los usuarios en contribuir a una atención excelente en el sector salud, también menciona que la entidad compromete a sus empleados a no dejar de lado el cumplimiento de sus funciones y evitar ser amonestados por sus jefes y les invita a comprometerse e identificarse más con la institución para así poder dar buenas atenciones a los

usuarios, siempre pensando en la satisfacción de los usuarios y respetando sus derechos.

Según el estudio realizado por Ramos et al. (2019) por consiguiente mencionó que una institución brinda servicios en salud donde los interesados sienten que sus consultas fueron atendidas satisfaciendo sus necesidades, porque dicha institución cuenta con los ambientes tangibles adecuados y así poder satisfacer la necesidad de atención de los usuarios, concluyendo que la construcción de sus ambientes para sus atenciones influye mucho con el compromiso y entrega del personal, también menciona que la interacción al momento de ofrecer atención de calidad con la percepción de los interesados al ser bien atendidos es muy significativo para mejorar los servicios y la infraestructura, tomando como referencias las falencias encontradas al momento de brindar los servicios para mejorar las atenciones y seguir dando al público una buena atención satisfaciendo las urgencias de los ciudadanos

Según los estudios realizados por Febres y Mercado (2020) menciono que las atenciones que brindan a los usuarios debe ser adecuada y en su momento, y que también depende mucho los elementos tangibles como son la infraestructura, equipos y mobiliario con que tenga que contar la institución para ofrecer una atención de calidad, sabemos que el sistema nacional de salud no implementa estrategias para mejorar en sus servicios que brinda a la población aun así hacen lo posible para mejorar y lograr brindar a los usuarios un buen servicio excelente.

Una investigación de posgrado realizada por Quispe (2021) concluyo que la misión de una institución pública en captar personal talentoso dependerá mucho de cómo brinde sus servicios a los usuarios, esto quiere decir que mientras la institución se comprometa e captar buenos empleados y que estos sean comprometidos con las metas que deben cumplir en la institución, esta reconocerá todo su desempeño con actitudes motivacionales y profesionales, también dependerá de cómo la institución implemente programas de mejoras de las capacidades en la atención al público en general optimizando el buen trato sin discriminación. También menciona que fomentando el concurso para obtener un puesto laboral y así lograr captar

profesionales óptimos para el uso de los mecanismos de atender y satisfacer las exigencias de un usuario. De esta manera los empleados estarán comprometidos en mejorar sus aptitudes, habilidades y ser competitivos para lograr otros cargos más altos, de esto dependerá en que el personal se desempeñe en las atenciones y trámites que el público desea realizar.

Según en trabajo de posgrado realizado por Villafuerte (2021) sin duda mostró que la atención vía virtual a los usuarios también es fundamental para una buena gestión de calidad, satisfacer a los usuarios en sus trámites vía virtual demuestra que el personal está adaptado a las nuevas exigencias de la población y que demuestran que los servicios mejoran para atender a los usuarios y mediante este servicio virtual también brindar una atención de calidad y esto demuestra que los funcionarios están comprometidos en mejorar y utilizar los recursos financieros en mejorar las visas de atención al público, un empleado operativo es un empleado capaz de asumir sus funciones y adecuarse a distintas necesidades que la institución requiera para brindar servicios de atención y trámites de documentos de calidad.

Otro trabajo de posgrado de Pillaca (2021) por su parte mencionó que brindar un servicio de buena calidad en el programa cuna más, depende mucho de cómo el personal este tenga las facilidades de brindar los servicios, que se cuente con los materiales correspondientes y de cómo esté motivado y así brindar atención a la población que requiere que sus exigencias sean atendidas para satisfacer sus y cumplir sus expectativas, cuando las condiciones son deficientes jamás se logrará cumplir sus propósitos dentro de la institución, se tiene que lograr que el personal, infraestructura y materiales de trabajo estén siempre a disposición, de esto dependerá que las atenciones brindadas sean oportunas fiables y excelentes.

En el ámbito local (Setó, 2004, como se citó en Ballón y Torres, 2021) mencionaron que en lo esencial en su investigación resalta la importancia de que una empresa conozca las dimensiones o factores que los usuarios tienen en cuenta al percibir la calidad del servicio, ya que esto debe servir como una herramienta de gestión efectiva. Identificar estos elementos que los interesados experimentan durante su

interacción con el servicio permitiría a la empresa centrar sus esfuerzos en mejorarlos y por ende, aumentar la apreciación de los ciudadanos sobre la atención de calidad. Es por eso que resulta fundamental que la empresa comprenda los factores claves que los beneficiarios valoran al evaluar la excelencia del servicio, para poder concentrarse en los aspectos adecuados y mejorar la atención al usuario.

Un trabajo realizado por (Tapia, 2018, como se citó en Dávila, 2020) se ha verificado en su estudio, se buscó describir la buena atención y la complacencia de los beneficiarios externos en el establecimiento de salud Pueblo Joven de Abancay. El método utilizado fue correlacional no experimental y se recolectaron datos de 200 pacientes a través del cuestionario SERVQUAL. Los resultados de dicho trabajo realizado revelaron que, si existía una correlación entre el servicio recibido de calidad y la complacencia de los beneficiarios externos y también los pacientes consideran que la atención de calidad es mediana o mala. Los interesados expresaron una satisfacción habitual en general, y se identificaron algunas áreas en las cinco dimensiones de calidad en sus servicios. Los clientes se mostraron complacidos con la atención eficaz, la amabilidad y los servicios, mientras que la dimensión de fiabilidad recibió una satisfacción regular. En resumen, se concluyó que es urgente establecer un mecanismo de mejora en las dimensiones de confiabilidad y tangibilidad para mejorar la calidad de sus atenciones y aumentar usuarios externos complacidos.

el trabajo realizado por (Patrón, 2021, como se citó en Huillca, 2022) El estudio "Perspectiva de los estudiantes sobre los estudiantes y su complacencia al recibir una atención buena en una institución mexicana" se realizó con una muestra de 280 estudiantes, con un enfoque transversal y descriptivo, sin experimentación. Los resultados mostraron que los atendidos evaluaron el servicio como de calidad, aunque hubo una baja calificación en la atención rápida (3.48) y la que la confianza al recibir una atención (3.98). Por lo tanto, se concluyó que es importante que los encargados del establecimiento mejoren la capacidad de respuesta en la prestación de atenciones y generen confianza en los educandos.

Por otro lado, (Luvielmo et al, 2010, como citó en Valenzuela, 2021), Se realizó una investigación de forma cualitativo para evaluar la satisfacción de los grupos familiares beneficiarios de las atenciones que abordan situaciones de violencia intrafamiliar en instituciones sociales en el municipio de Río Grande, Brasil. El estudio contó con la participación de 48 familias y se recolectaron los datos mediante un cuestionario de complacencias de los interesados.

Según (Díaz, 2018, como se citó en Malpartida, 2021) en su trabajo realizado, La Inteligencia Emocional y el servicio al beneficiario en las Tiendas de Electrodomésticos de Abancay, Durante la época contemporánea, surgieron los "círculos de calidad" y los planes de servicio, que impulsaron el progreso de la preparación intelectual necesaria para realizar un trabajo efectivo. Como señala Fernández Díaz (2018), en 1946 se creó la Organización Internacional de Normalización (ISO) en la ciudad de Ginebra, la cual estableció las primeras normas sobre la atención al cliente y el servicio.

Según Deming (1986) El concepto de calidad está sujeto a la percepción del cliente. Según el autor, en una empresa los servicios o productos de baja calidad llevara a pérdidas económicas. Por lo tanto, la calidad es muy importante para que una empresa se mantenga en el tiempo en los sectores de producción y servicios. Para este autor, la calidad se refiere a cumplir con las especificaciones y números establecidos. Además, la mejora continua de la tarea de liderar y llevar bien los procesos son aspectos clave para alcanzar la excelencia en el servicio o producto ofrecido. Es importante destacar que la calidad es evaluada en diferentes escalas, y un servicio o producto debe tener una alta valoración en una escala y una baja valoración en otra.

Según Crosby (1988) menciona que la prevención en el trabajo es un elemento clave para lograr la calidad y que los obstáculos de la calidad se encuentran en los dirigentes los altos mandos son responsables de la calidad. La prevención es muy importante en el tema de costos al momento de evitar errores y corregirlos ocasionará un gasto a la institución. El primer paso para mejorar los niveles de eficacia consiste que los funcionarios tengan conocimientos de las necesidades de



calidad y sean los encargados de estos identificando sus necesidades. Para Crosby la única manera de conseguir la calidad en el trabajo es tomar las mejores decisiones para prevenir los errores. Desde este punto de vista será posible elaborar las políticas de calidad en el trabajo que llevarán al éxito de próximos trabajos a realizar. Conocer el camino que recorre una institución para llegar a la madurez es un proceso de optimizar las atenciones de calidad y una administración de calidad. Hacer las cosas una sola vez y correctamente entonces se sabrá que se desarrolló la productividad. Realizar un trabajo varias veces es porque se hizo mal y esto no lleva a la productividad. La productividad es una estrategia de lograr la calidad en el trabajo, es el resultado de un buen trabajo realizado.

Según Kotler (2001), complacer a los clientes se basa en cómo percibe el rendimiento de un producto, bien o servicio en la entrega de valor en comparación con sus exigencias. Si la prestación no cumple con las exigencias del comprador, este se sentirá que no fueron atendidas sus necesidades. Por otro lado, los clientes con buena atención retornan a comprar y comparten sus experiencias positivas con otros. Es importante sin duda hacer que los intereses del cliente se alineen con el desempeño de la organización y que complacer a los clientes y la calidad están estrechamente relacionadas. Por lo tanto, el enfoque principal de calidad total actual es el bienestar del cliente, comenzando por las exigencias del usuario y terminando con su satisfacción.

Maslow (1954). En su teoría de las Necesidades Humanas, se plantea que las personas son motivadas por necesidades básicas que, al ser satisfechas, dejan de ser una necesidad. Esta teoría se aplica en el ámbito laboral, donde un ambiente óptimo debe permitir el cumplimiento de las metas establecidas. Cada necesidad tiene diferentes niveles y estas van desde las más simples hasta las más complejas. Cada individuo busca satisfacer sus necesidades de acuerdo a sus posibilidades y motivaciones y estas varían según el desarrollo individual y las condiciones económicas, culturales y educativas de cada persona. Es importante mencionar que la satisfacción de las necesidades influye en el comportamiento del consumidor y que, aunque se busca satisfacer las necesidades para lograr la autorrealización, habrá limitaciones que impidan su cumplimiento. En resumen, esta teoría destaca

la importancia de entender las exigencias de las personas y cómo estas impactan en el comportamiento de las personas, tanto en el ámbito laboral como en el consumo para que un cliente o usuario esté motivado hay que satisfacer sus necesidades.

Con esta teoría es más fácil identificar los factores clave para que los empleados lleguen al mejor nivel de atención a los clientes o usuarios y brindar las mejores condiciones de trabajo. La motivación a los empleados debe ser un punto importante a trabajar con máximo esfuerzo, de esto dependerá que el empleado se identifique con la institución y sea más leal a ella. Con esta teoría se fortalece mejor la toma de decisiones estratégicas para lograr mejor ambiente laboral conseguir que los empleados motivados brinden una mejor atención a los clientes.

Según Izquierdo (2021). se observa que la calidad tiene una dependencia directa con el gusto de los usuarios entonces los clientes que obtiene servicios de calidad siempre quedan satisfechos con el deseo de volver a recibir un servicio y logrando persuadir a los demás con sus buenas experiencias, para las instituciones públicas de Perú es muy necesario complacer a los usuarios y brindar atenciones de calidad de acuerdo a las normas que impulsan la modernización del estado.

Por otro lado (Martínez y Zamudio, 2019, cómo se citó en Quispe y Nancy, 2022) El término “calidad de servicio” es ampliamente utilizado por académicos y expertos, pero su enunciado no está establecido y dificultara al momento de tomar decisiones por parte de los directivos sobre la calidad de servicio. A menudo se utiliza como una variable única en el lugar de reconocer que se compone de una variedad de características, recursos y actividades. En el entorno actual la calidad de atenciones se ha convertido en un factor crítico en un ambiente altamente cambiante y competitivo.

Por otro lado, Pincay y Parra (2020) plantean que la calidad de las atenciones se puede definir como la habilidad de ofrecer bienes y servicios que cumplir con las expectativas del cliente y crear oportunidades de venta.

Según Bustamante (2020) la calidad del servicio se enfoca en brindar una atención que aumente el bienestar del cliente y es un factor fundamental en el nivel de servicio proporcionado. Para evaluar y medir la calidad se utiliza un método de evaluación específico.

Las dimensiones de la variable independiente son: a) Capacidad de respuesta, (Rivas, 2018, como se citó en Costilla, 2021) La capacidad de respuesta de un equipo se relaciona con la eficacia de sus decisiones. Para maximizar el valor generado, es crucial tener una comprensión clara de las prioridades y las tareas necesarias y reducir el impacto de los problemas. b) Fiabilidad, Valenzuela et al. (2021) señalan que la confianza se destaca como un elemento esencial del servicio, caracterizada por la capacidad de cumplir de manera confiable, oportuna y precisa con lo que se promete en el servicio ofrecido. c) Empatía, Evalúa la capacidad del personal que ofrece una atención personalizada, adaptación a las necesidades individuales de los clientes y en horarios convenientes para todos (Rogel, 2018). D) Elementos tangibles. Según Cantillo et al. (2002), los elementos tangibles son aquellos productos palpables que pueden tocarse, ver, medir y evaluar de manera más sencilla en términos de sus características físicas. Estos elementos físicos incluyen aspectos como la ventilación, la iluminación, la decoración, entre otros, que desempeñan un papel en la prestación del servicio (Cottel, 2002). e) Seguridad, para Bustamante et al. (2019) señala que en el ámbito de la seguridad se examina el comportamiento de los proveedores de servicios al brindar un servicio, demostrando la habilidad de transmitir tranquilidad a las personas.

Por otro lado (Alfonso 2020, como citó en Sotomayor,2021) plantea entonces en su trabajo dice que cuando se habla de calidad de servicio, se está haciendo referencia a las exigencias del consumidor, ya que este último es el resultado de la calidad del servicio prestado. Para lograr las exigencias del cliente, es necesario brindar un producto o servicio de alta calidad y prestar un buen servicio, de manera que se puedan cumplir las expectativas del usuario final.

Asimismo, Ampaw. (2020) retomando la expresión de la empatía se considera como una dimensión crucial en la calidad de atención, ya que permite mostrar sentimientos y emociones durante la consulta. La actitud del profesional de salud

hacia el paciente, su capacidad para escuchar y entender sus problemas, y proporcionar la ayuda necesaria también juegan un papel importante. Diversas investigaciones sobre esta dimensión han demostrado que una buena empatía se correlaciona positivamente con una alta complacencia del cliente.

Según (Srivastra y Prakash.2019, cómo se citó en Trigos et al, 2022) menciono que la buena atención al público siempre se orientó a usuarios satisfechos, se destaca estrategias de marketing dentro de la institución dirigidas a los clientes y a la interacción con ellos.

Las dimensiones de satisfacción al usuario son a) Expectativa del Servicio, para Zeithaml et al. (2018) se refieren a las creencias, deseos y criterios que los clientes tienen sobre el nivel de servicio que esperan recibir. Estas expectativas pueden ser influenciadas por experiencias pasadas, recomendaciones de otros clientes, percepciones de la marca y factores individuales. b) Calidad Percibida, según Parasuraman et al. (1988) la calidad percibida describe el diagnóstico anímico que el cliente opina sobre la excelencia o el valor de un producto o servicio, basada en sus experiencias, expectativas y necesidades individuales. Es un concepto fundamental en la gestión de la calidad y la satisfacción del cliente. c) Valor Percibido, por otro lado, Zeithaml et al. (2018) se refiere a la evaluación subjetiva que realiza el cliente sobre los beneficios y la utilidad que obtiene de un producto o servicio en relación con los costos y esfuerzos asociados. Es la percepción de la relación entre los beneficios recibidos y los sacrificios realizados por el cliente.

### **III. METODOLOGÍA**

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

##### **3.1.1. Tipo de Investigación:**

Sampieri et al. (2014) menciona que un trabajo de tipo aplicada tendrá un alcance correlacional, ya que su objetivo es establecer la naturaleza y relación que existe entre las variables en cuestión en este trabajo y será de tipo aplicado, ya que se enfoca en un problema específico.

Por consiguiente, Ochoa et al. (2020) señalan que el enfoque cuantitativo se considera generalizable, ya que busca generalizar los resultados a una población más amplia. Se enfoca en responder preguntas específicas y se basa en una realidad estática. Sin embargo, las fuentes de validez interna en este enfoque pueden generar incertidumbre sobre si realmente están midiendo lo que se pretende medir. Por otro lado, las fuentes de validez externa indican que los hallazgos son generalizables a la población, lo que implica que todos los individuos tienen las mismas probabilidades de ser seleccionados como sujetos de estudio. Esto permite una medición precisa y una interpretación objetiva de nuestros resultados obtenidos.

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

El diseño optado por utilizar en este trabajo es de tipo no experimental, ya que no se manipularán ni asignarán sin ninguna intención las variables y se centrará en un enfoque transeccional exploratorio ya que se recopilaron datos para ofrecer una perspectiva nueva o poco conocida. (Sampieri et al., 2014).

Una investigación correlacional tiene un valor interpretativo y fácil de explicar, cuando dos conceptos están conectados no muestra una información que se manifestara, este modelo de investigación, su finalidad

es evaluar el nivel de con que se relacionan dos o más conceptos o también llamados variables. (Hernández, 1997, p. 73-74)

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente:** Calidad De Servicio

La definición de calidad se enfoca en cumplir las exigencias de los consumidores, intermediarios y clientes finales de los bienes y servicios económicos y se relaciona con la eficacia en la percepción del servicio. Mientras que los bienes tangibles se refieren a productos físicos y materiales, los bienes intangibles se refieren a los servicios, que son acciones que los usuarios experimentan y que les ayudan a resolver sus necesidades. (Larrea, 1991, p.59-62).

#### **Variable dependiente:** Satisfacción de los Usuarios

La complacencia de los clientes está directamente conectada con la entrega de un servicio de excelencia, lo que implica que aquellos clientes que reciben servicios de calidad tienen una experiencia más agradable y satisfactoria, lo que les da confianza para volver a hacer negocios con la entidad y por ende, recomendarla a otros. (Izquierdo, 2021, p. 426).

### **3.3. Población Muestra y Muestreo:**

#### **3.3.1. Población:**

En efecto, Tamayo y Tamayo (2014) se refieren a un total de elementos que se estudia, donde todas las unidades poblacionales comparten una característica común que es objeto de investigación y que da origen a los datos obtenidos. Por lo tanto, una población es el acumulado de elementos que cumplen con un conjunto específico de características.

Por ejemplo, un censo el recuento de los componentes que conforman una cantidad.

- **Criterios de Inclusión:** Se tomó en consideración a los beneficiarios que asisten al CIAM Centro Integral de Atención al Adulto Mayor, de un Municipalidad de Abancay, que reciben servicios y asistencia social, en Psicología, salud y recreación.
- **Criterios de Exclusión:** Se excluirá a los clientes externos que no requieran la atención social por parte de la Municipalidad

### **3.3.2. Muestra:**

Es una parte seleccionada de una población que es útil para recolectar datos y debe ser definida y delimitada con precisión de antemano. Además, debe ser representativa de la población en cuestión. (Hernández, 2014, p.174).

La muestra será los usuarios que asisten Centro Integral de Atención al Adulto Mayor CIAM, que asisten a recibir atenciones en servicios y asistencias sociales en Psicología, salud y recreación los cuales son un total de 135 usuarios.

### **3.3.3. Muestreo:**

Según Tamara (2017) una muestra se obtiene en base a dos técnicas: probabilístico y no probabilístico, el muestreo Probabilístico permite comprobar que cada individuo a ser estudiado tiene que ser integrado a la muestra mediante una selección al azar. En cambio, cuando usamos la técnica de muestreo no probabilístico las selecciones de los objetos de estudios serán a través de ciertos rasgos o criterios, etc. Que el que investiga los pueda considerar en su momento, y estos carecen de validez

y confiabilidad o reproducibles, este tipo de muestra no dan mucha confianza que cada individuo de estudio represente a la población.

#### **3.3.4. Unidad de análisis:**

El modelo a utilizar para examinar los datos fue la Cuantitativa.

Al analizar datos cuantitativos debemos saber dos puntos: primero que los modelos estadísticos representan el contexto real y que los resultados numéricos siempre se explican en la realidad, se realizan mediante programas informáticos como el SPSS. Y se realizan considerando las variables. (Hernández, 2014, p.271-272).

#### **3.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Pardinas (1991) por consiguiente explica que la encuesta es un medio de recolección de información que se utiliza para adquirir datos con fines investigativos y también servirá como complemento eficaz a la observación científica. Al uniformizar el proceso de observación, esta técnica ayuda a aislar los problemas específicos que se quieren analizar. (Tecla 1974).

Utilizamos la encuesta para recopilar datos y un cuadernillo de cuestionario de preguntas.

Para evaluar las variables de investigación, se utilizaron dos instrumentos: el formulario de evaluación de calidad de servicio y el Cuestionario de evaluación de satisfacción del usuario. El primer cuestionario consta de 20 ítems y puede ser aplicado tanto individual como colectivamente. Su objetivo es recopilar la percepción de los participantes sobre la calidad de la asistencia que reciben en un área específica de la entidad de gestión local.

El balotario de preguntas sobre Satisfacción del Usuario consta de 10 ítems y es de aplicación individual y colectiva y su objetivo fue de conocer el nivel



de satisfacción de los beneficiarios en cuanto a la asistencia que perciben en la Municipalidad.

En cuanto a la validez de los instrumentos, se refiere al nivel de un instrumento, prueba o cuestionario utilizado para medir una variable específica, efectivamente mide esa variable y no otra variable diferente (Hernández et al 2014).

Por otro lado (Barrazas, como se citó en Urrutia, 2014) mencionó que la aprobación de las pruebas de medición se plasmó mediante el juicio de tres expertos, lo que se conoce como validez de contenido. Estos expertos evaluaron si los elementos utilizados en los instrumentos fueron apropiados para recopilar los datos, considerando la pertinencia, relevancia y claridad de los elementos. Es de suma importancia destacar que la validez de contenido es un enfoque que permite determinar la validez de una prueba o instrumento mediante la evaluación de un grupo de expertos (llamados jueces) en cada una de las dimensiones de la variable tomadas en cuenta en el instrumento de medición. Los jueces analizan la coherencia y la complejidad de los elementos. Además, se requiere que los jueces tengan capacitación y experiencia en técnicas de clasificación de preguntas.

### **3.5. Procedimientos:**

Se realizará a través de un cuestionario de preguntas donde el usuario responderá según a su criterio después del momento de la atención. Para la determinación de la confianza se usó la prueba de Alfa de Cronbach mediante el SPSS según corresponda a la naturaleza de las variables.

Según un estudio realizado por Ventura y Peña (2021) explica que el coeficiente alfa ( $\alpha$ ) se utiliza ampliamente para evaluar la confiabilidad y se considera una medida de consistencia interna (Cotrina, 1993) sin embargo también se ha utilizado como una medida de homogeneidad, que indica la unidimensionalidad de los artículos. Sin embargo, esta confusión surgió

originalmente por el propio Cronbach en su artículo seminal de 1951, donde obtuvo estos términos de manera indistinta.

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

Los resultados estadísticos alcanzados serán trasladados y desarrollados al final de ser aplicada la encuesta en el software estadístico SPSS V.25 para que estos sean calculados. Así mismo la prueba de hipótesis se utilizará a Spearman o R. Person dependiendo del análisis que se necesite.

### **3.7. Aspectos éticos:**

Este trabajo a investigar se enmarca con las pautas morales necesarias, tales como: originalidad y ausencia de plagio total o parcial, adecuada citación de autores y respeto a los derechos de propiedad intelectual, uso de referencias bibliográficas y citados de acuerdo con las Normas APA (7a edición, 2018), la investigación se llevará a cabo con fines académicos y los productos hallados serán veraces y no sesgados. Además, se analizarán y describirán objetivamente las fuentes de información relacionadas con la excelencia en atenciones y las complacencias de los clientes.

#### IV. RESULTADOS

**Tabla 1 Calidad del servicio y dimensiones**

Calidad del servicio y dimensiones en una municipalidad de la ciudad de Abancay 2023.

	Calidad del servicio		Capacidad de respuesta		Fiabilidad		Aspectos tangibles		Empatía		Seguridad	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Malo	7	5%	9	7%	7	5%	34	25%	3	2%	4	3%
Regular	93	69%	76	56%	80	59%	59	44%	97	72%	80	59%
Bueno	35	26%	50	37%	48	36%	42	31%	35	26%	51	38%
TOTAL	135	100%	135	100%	135	100%	135	100%	135	100%	135	100%

Fuente: Datos de cuestionario.

En la Tabla 1 se presentan las percepciones de los clientes sobre la calidad de la prestación y sus dimensiones correspondientes. Según los resultados, se observa que el 69% de los encuestados califica la calidad del servicio en el municipio de Abancay como regular. Un 26% considera que es bueno, mientras que solo un 5% manifiesta su insatisfacción con la calidad de atención en esta municipalidad, calificándola como mala. En el análisis descriptivo de las dimensiones como observamos en la tabla, en todas las dimensiones se califica como regular por más del 50%, excepto la dimensión aspectos tangibles; así, en la dimensión capacidad de respuesta, el 56% indica que es regular y el 37% indica que es buena; en la dimensión fiabilidad, el 59% de los cuestionados considera que esta dimensión es regular, el 36% expresa que es buena. Lo propio, en las dimensiones de aspectos tangibles, el 44% de los participantes indica que esta dimensión es regular, si hay un porcentaje significativo del 25% que expresa que es malo en esta municipalidad; en la empatía, el 72% de los usuarios considera que es regular y el 26% manifiesta que es buena; de igual modo en la seguridad, el 59% de los encuestados expresa que la garantía en la atención de calidad es regular, hay un 38% indica que es bueno. Como se observa en todos los casos, a excepción de los aspectos tangibles, menos del 10% expresa que tanto en la calidad del servicio como sus dimensiones es mala, esto es un indicador de que en una municipalidad de Abancay la calidad de la atención es de regular a buena con referencia a la percepción de la mayoría de los clientes.

**Tabla 2 Satisfacción del usuario y dimensiones**

Satisfacción del usuario y dimensiones en una municipalidad de Abancay 2023.

	Satisfacción del usuario		Expectativas del servicio		Calidad percibida		Valor percibido	
	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%	Frec.	%
Malo	4	3%	5	4%	3	2%	5	4%
Regular	85	63%	71	53%	60	44%	87	64%
Bueno	46	34%	59	44%	72	53%	43	32%
TOTAL	135	100%	135	100%	135	100%	135	100%

Fuente: Aplicación de cuestionario.

El análisis descriptivo de la variable satisfacción del usuario y sus dimensiones, se muestra en la tabla 2, como se observa, en el caso del usuario satisfecho, el 63% manifiesta que su satisfacción es regular respecto del servicio y atención que se brinda en una municipalidad de Abancay, el 34% manifiesta que la satisfacción es buena es decir se encuentran satisfechos por la atención. En cuanto a las dimensiones se observa en la tabla 2, que, en las expectativas del servicio, hay un 53% que consideran que se cubre estas expectativas de manera regular, mientras que el 44% considera que sus expectativas son buenamente satisfechas; respecto de la percepción que tienen de la calidad, el 53% de los usuarios perciben que esta calidad es buena, el 44% manifiesta que es regular; finalmente en el valor percibido del servicio que se brinda en una municipalidad de Abancay, el 64% considera que el este valor percibido es regular, el 32% identifica que esta dimensión es buena.

Como en el anterior caso, se observa que son reducidos los porcentajes de usuarios que consideran que esta variable es mala, así en la satisfacción del usuario, solo el 3% indica que esta variable es mala en esta municipalidad, de igual manera en las dimensiones, menos del 5% de los usuarios valoran como mala las dimensiones expectativas del servicio, calidad percibida y valor percibido. En síntesis, podemos afirmar que los usuarios satisfechos es de regular a buena, de acuerdo a la percepción de los usuarios que participaron de la encuesta.

### Tabla 3 Correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario

Correlación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario en una municipalidad de Abancay 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	,523**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	135

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

El análisis correlacional entre las variables del trabajo realizado se muestra en el tercer cuadro de información. Según los resultados, se observa que el p-valor de 0,000 es menor que el nivel de significancia  $\alpha=0,01$ , lo cual indica que existe una relación entre la variable de calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de conexión de Spearman obtenido, que es de 0,523, revela que la conexión es de moderada a fuerte, por consiguiente, se afirma que la calidad del servicio si influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de una en una municipalidad de Abancay, 2023, de lo cual se infiere que, si se mejora el servicio de calidad, la satisfacción del usuario será mayor respecto de la atención que se brinda en la mencionada institución.

**Tabla 4: Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario**

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en una municipalidad de Abancay 2023.

		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)
		,480* ,037
		N
		135

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

La Tabla 4 presenta las conexiones entre la dimensión de la capacidad de respuesta y la variable de satisfacción del usuario. Se observa que el p-valor de 0,000 es menor que el nivel de significancia establecido de  $\alpha=0,05$ . Esto indica que existe una conexión entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula ya la aceptación de la hipótesis alternativa. El coeficiente de consecuencias de Spearman obtenido, que es de 0,480, indica una asociación positiva débil entre estas variables. Por lo tanto, se puede afirmar que la capacidad de respuesta en términos de las atenciones brindadas por la municipalidad se relaciona de manera positiva con las expectativas y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Abancay en el año 2023; de los resultados mostrados se infiere que cuando la capacidad de respuesta mejora, la complacencia del usuario también será mayor.

**Tabla 5: Correlación entre la fiabilidad y satisfacción del usuario**

Correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario en una municipalidad de Abancay 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,344**
		Sig. (bilateral)	,004
		N	135

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

La tabla 5 muestra la correlación entre la dimensión fiabilidad con la variable satisfacción del usuario, como se puede ver el p-valor=0,004 es mínima que la significancia  $\alpha=0,01$ , este valor obtenido expresa que si existe similitud entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, por lo tanto rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna; el nivel de asociación de las variables representado por el coeficiente Rho de Spearman de 0,344 indica que la asociación es positiva débil, por lo tanto se puede aseverar que la confiabilidad de los usuarios se relaciona positivamente con la satisfacción en las atenciones en una Municipalidad De Abancay, 2023; de los resultados mostrados se infiere que cuando la fiabilidad mejora, los usuarios satisfechos también serán de mayor magnitud.

**Tabla 6: correspondencia entre la empatía y la satisfacción del usuario**

La correspondencia entre la empatía y la variable satisfacción del usuario en una municipalidad Abancay 2023.

		Satisfacción del usuario
Rho de	Empatía	Coefficiente de correlación
		,415**
Spearman		Sig. (bilateral)
		,000
		N
		135

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

En la tabla 6 se presenta la relación entre la dimensión de empatía y la variable que indica la satisfacción de los usuarios. Se observa que el p-valor, que es 0,000, es menor que el nivel de significancia  $\alpha$ , que es 0,01. Este resultado indica que hay una conexión entre la empatía y la satisfacción del usuario. Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. El coeficiente Rho de Spearman, que es 0,415, indica que la asociación entre estas variables es débil pero positiva. En conclusión, se puede asegurar que la comprensión del servidor se relaciona efectivamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023; de los resultados mostrados se infiere que cuando la empatía mejora, los usuarios satisfechos serán en mayor dimensión.



### Tabla 7: Relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario

La relación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario en una municipalidad de Abancay 2023.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,427**
		Sig. (bilateral)	,008
		N	135

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

La tabla 7 muestra la correlación entre la dimensión aspectos tangibles, se puede resumir la variable de satisfacción del usuario de la siguiente manera: se observa un p-valor de 0,008, el cual es inferior al nivel de significancia establecido en  $\alpha=0,01$ . Este resultado demuestra una relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de conexiones de Spearman, representado por el valor indica que esta asociación es positiva débil, por lo tanto, se puede afirmar que los aspectos tangibles si se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023; de los resultados mostrados se infiere que cuando los aspectos tangibles mejora, la satisfacción del usuario también será mayor.

### Tabla 8: Correlación entre la seguridad y la satisfacción del usuario

Correlación entre la dimensión aspectos seguridad y satisfacción del usuario en una municipalidad de Abancay 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	,457**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	135

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

La tabla 8 muestra la correlación entre la dimensión seguridad con La variable de satisfacción del usuario muestra un p-valor de 0,000, el cual es menor que el nivel de significancia establecido en  $\alpha=0,01$ . Esto implica que existe una conexión significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Como resultado, la hipótesis nula es rechazada y se acepta la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de coincidencias de Spearman, con un valor de 0,457, indica que esta asociación es positiva, lo que significa que a medida que aumenta la seguridad, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar. débil, por lo tanto se puede afirmar que la seguridad si se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023; de los resultados mostrados se infiere que cuando la seguridad mejora, la satisfacción del usuario también será mayor.

## V. DISCUSIÓN

Según el resultado que obtuvimos de la hipótesis general, donde muestra que según el coeficiente Rho de Spearman obtenido de 0,523, indica que la correspondencia es de moderada a fuerte, este resultado se asimila al trabajo de investigación realizado por Silva et al. (2021) donde menciona que, un cliente leal o fiel a una institución dependerá mucho del nivel de importancia de los valores que la organización tiene enfocados a los clientes para compensar sus expectativas, la confianza puesta en sus trabajadores responsables de la atención a los clientes, la responsabilidad en cumplir sus funciones y la capacidad de poder identificar las necesidades de los usuarios generará confiabilidad por parte de estos, también depende mucho de la comodidad del trabajador respecto a su ambiente laboral como la infraestructura adecuada dependerá mucho de cómo el funcionario se sienta en un clima favorable y cómodo para brindar una buena atención y de calidad. Del mismo modo (Tapia, 2018, como se citó en Dávila, 2020) En el estudio realizado en el centro de salud Pueblo Joven de Abancay. Se obtuvo un enfoque correlacional no experimental y se recopilaron datos de 200 pacientes mediante el formulario SERVQUAL. Los resultados obtenidos revelan una alteración entre la calidad de la atención y la complacencia de los beneficiarios externos. Además, los pacientes perciben que la calidad del servicio proporcionado es regular o deficiente. En general, los beneficiarios expresan una satisfacción regular, y se identifican áreas de mejora en las cinco dimensiones de calidad del servicio. Los atendidos manifestaron estar satisfechos con la prestación eficaz que recibieron, la amabilidad y los servicios, mientras que la dimensión de fiabilidad recibió una satisfacción regular. En resumen, se concluyó que es necesario establecer un mecanismo de mejora en las dimensiones de confiabilidad y tangibilidad para optimizar los servicios y aumentar el beneficio de los pacientes externos.

En relación a la hipótesis específica que establece una conexión positiva entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, los resultados indican que efectivamente existe una relación entre estas dos variables. Los resultados demostraron que cuando se mejora la capacidad de respuesta, la satisfacción del usuario también aumenta. De esta manera, se puede inferir que existe una

asociación directa entre ambos factores el cual se asemeja al trabajo realizado por Norabuena et al. (2021) se observa que toda institución que pretende ubicarse y ser reconocido dentro de los mejores es necesario que considere dentro de sus políticas prestar atenciones de calidad a sus usuarios, en ese sentido ponen más empeño en buscar la mejora de sus atenciones por ejemplo a personas mayores de edad y adultos solucionando sus dudas y logrando que estos salgan con buen concepto de la institución, según este estudio aplicado el modelo SERVQUAL el cual mide la calidad de atención les sirvió como referencia para poder dar a conocer a los empleados los valores empresariales que determinen la solidez de la institución, del mismo modo este modelo les ayudo a reconocer que si efectivamente la lealtad de los clientes se muestra en el buen trato y la información con que un servidor brinda su atención, se llega a la conclusión que cuando la capacidad de respuesta es buena la satisfacción del usuario será mayor.

Con respecto a la hipótesis específica fiabilidad se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en los resultados obtenidos de demuestra que si existe relación entre estos, este estudio tiene similitud con el trabajo realizado por Oruna et al. (2023) señalan que la fidelidad del usuario también depende mucho de la empatía de personal que brinda la atención a los clientes, estos deben saber percibir la necesidad de los usuarios y convertirlos en una oportunidad de que este mantenga su fidelidad a la institución, y que este se mantenga firme y diferencia de sus competencias, y que siempre los servicios que brinde a los clientes sean ofrecidas con mucha atención y empatía y que expresen las necesidades que un usuario tenga al momento de solicitar un servicio. Solo así se podrá ofrecer a los interesados una buena atención y que complazcan sus necesidades.

En cuanto a la hipótesis específica que abarca la empatía y la satisfacción del usuario, la medida de asociación entre estas variables, representada por el coeficiente de influencia Rho de Spearman de 0,415, muestra una influencia positiva débil. En consecuencia, se puede concluir que existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, aunque dicha relación es de magnitud moderada, coincide con el estudio realizado por Quispe (2021) concluye que la misión de una institución pública en captar personal talentoso dependerá

mucho de cómo brinde sus servicios a los usuarios, esto quiere decir que mientras la institución se comprometa e captar buenos empleados y que estos sean comprometidos con las metas que deben cumplir en la institución, esta reconocerá todo su desempeño con actitudes motivacionales, y profesionales, también dependerá de cómo la institución implemente programas de mejoras de las capacidades en la atención al público en general, optimizando el buen trato sin discriminación. También menciona que fomentando el concurso para obtener un puesto laboral y así lograr captar profesionales óptimos para el uso de los mecanismos de atender y satisfacer las expectativas de un usuario. De esta manera los empleados estarán comprometidos en mejorar sus aptitudes, habilidades y ser competitivos para lograr otros cargos más altos, de esto dependerá en que el personal se desempeñe en las atenciones y trámites que el público desea realizar.

Con respecto a los elementos tangibles la correlación entre la dimensión aspectos tangibles con la variable satisfacción del usuario, como se observa el  $p$ -valor=0,008, este indica según Ramos et al. (2019) por consiguiente menciona que una institución brinda servicios en salud y que los interesados se sienten satisfechos, que la atención recibida en sus consultas, porque dicha institución cuenta con los ambientes tangibles adecuados y así poder satisfacer la necesidad de atención de los usuarios, concluyendo que la construcción de sus ambientes para sus atenciones influye mucho con el compromiso y entrega del personal, también menciona que la interacción entre calidad de brindar un servicio con la percepción de los usuarios al ser bien atendidos es muy significativo para mejorar los servicios y la infraestructura, tomando como referencias las falencias encontradas al momento de brindar los servicios y tomarlos como referencia para mejorar las atenciones y seguir dando al público una buena atención y seguir satisfaciendo las necesidades de los usuarios.

Con respecto a la hipótesis específica seguridad y la variable satisfacción del usuario, como se observa el  $p$ -valor=0,000 es menor que la significancia  $\alpha=0,01$ , el nivel de asociación de las variables representado por el coeficiente Rho de Spearman de 0,457 indica que esta asociación es positiva débil, por lo tanto se

puede afirmar que la seguridad si se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios esto se asimila con el estudio realizado por (Patrón, 2021, como se citó en Huillca, 2022) El estudio "Perspectiva de los estudiantes sobre los estudiantes y su complacencia al recibir una atención buena en una institución mexicana" fue llevado a cabo con una muestra de 280 estudiantes, con un enfoque transversal y descriptivo, sin experimentación. Los resultados mostraron que los atendidos evaluaron el servicio como de calidad, aunque hubo una baja calificación en la atención rápida (3.48) y la que la confianza al recibir una atención (3.98). Por lo tanto, se concluyó que es importante que los encargados de la institución mejoren las atenciones rápidas en la prestación del servicio y generen confianza en los estudiantes. Del mismo modo coincide con el trabajo de (Luvielmo et al, 2010, como citó en Valenzuela, 2021), Se realizó un estudio de carácter cualitativo con el objetivo de evaluar la satisfacción de las familias que utilizan los servicios que abordan situaciones de violencia intrafamiliar en instituciones sociales en el municipio de Río Grande, Brasil. El estudio contó con la participación de 48 familias y se recolectaron los datos mediante un cuestionario de satisfacción del usuario.

Con respecto al objetivo donde se determinó la relación excelente entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el cual se asemeja con el resultado obtenido en el estudio realizado por (Díaz, 2018, como se citó en Malpartida, 2021) en su investigación, La Inteligencia Emocional Y La Atención Al Cliente En Las Tiendas De Electrodomésticos De Abancay, Durante la época contemporánea, surgieron los "círculos de calidad" y los programas de servicio, que impulsaron el desarrollo de la preparación intelectual necesaria para realizar un trabajo efectivo. Como señala Fernández Díaz (2018), en 1946 se creó la Organización Internacional de Normalización (ISO) en la ciudad de Ginebra, la cual estableció las primeras normas sobre la asistencia al cliente y la prestación.

En cuanto al objetivo específico donde obtuvimos la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, coincide con un estudio realizado por Foltalvo et al. (2020) se observa que toda institución y sus funcionarios deben tener muy claros el significado sobre buenas atención en los servicios y que esto genera el rendimiento bueno de los funcionarios y la medición

de los usuarios satisfechos con la atención brindada, y que esta atención sea valorada por los clientes y así al momento de prestar un servicio la entidad en cada área de atención a los clientes sea medible el desempeño de los trabajadores, y que estas prestaciones de servicio sean aplicados y medidos constantemente para una buena atención de calidad en sus servicios que brinda a los usuarios, siempre mejorando las ideas de medición de la atención brindada por los servidores y así poder tomar mejores decisiones con miras a la complacencia de los usuarios y mejorar siempre el trabajo del personal dedicado a la atención de los servicios.

En relación al objetivo de determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad. se puede concluir que la seguridad se relaciona de manera positiva con la satisfacción de los usuarios, aunque dicha relación es de intensidad moderada, así mismo se relaciona con el estudio realizado por En el ámbito local (Setó, 2004, cómo se citó en Ballón y Torres, 2021) en lo esencial en la investigación se destaca la importancia de que una empresa conozca las dimensiones o factores que los clientes tienen en cuenta al evaluar la calidad del servicio, ya que esto debe servir como una herramienta de gestión efectiva. Identificar estos elementos que los clientes experimentan durante su interacción con el servicio permitiría a la empresa centrar sus esfuerzos en mejorarlos y, por ende, mejorar la percepción que los clientes tienen sobre la calidad del servicio. Es por eso que resulta fundamental que la empresa comprenda los factores claves que los clientes valoran al evaluar la calidad del servicio, para poder concentrarse en los aspectos adecuados y mejorar la atención al usuario.

La teoría que se utilizó en este trabajo de investigación denominada teoría de las Necesidades Humanas, se plantea que las personas son motivadas por necesidades básicas que, al ser satisfechas, dejan de ser una necesidad. Esta teoría se aplica en el ámbito laboral, donde un ambiente óptimo debe permitir el cumplimiento de las metas establecidas. Cada necesidad tiene diferentes niveles, y estas van desde las más simples hasta las más complejas. Cada individuo busca satisfacer sus necesidades de acuerdo a sus posibilidades y motivaciones, y estas varían según el desarrollo individual y las condiciones económicas, culturales y educativas de cada persona. Es importante mencionar que la satisfacción de las

necesidades influye en el comportamiento del consumidor y que, aunque busca satisfacer las necesidades para lograr la autorrealización, habrá limitaciones que impidan su cumplimiento. En resumen, dicha teoría de Maslow (1954) destaca la importancia de entender las necesidades humanas y cómo estas influyen en el comportamiento de las personas, tanto en el ámbito laboral como en el consumo. Para que un cliente o usuario esté motivado hay que satisfacer sus necesidades.

Por consiguiente, este trabajo de investigación es muy significativo porque se tomó teorías sobre la importancia en brindar calidad de servicios y las respuestas de los usuarios o clientes, lo cuales demuestran la fidelidad con la empresa u organización, y del mismo modo es un aporte para la gestión pública porque describe las falencias que puede tener una institución pública y los recursos limitados, los cuales se deben tomar en cuenta y mejorar.



## VI. CONCLUSIONES

1. Según el objetivo general, de acuerdo al análisis y resultados obtenidos de cómo perciben los usuarios la calidad del servicio se concluye, de los encuestados la calidad del servicio en una municipalidad de Abancay es regular, existe correlación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del cual se afirma que la calidad de servicio si influye positivamente en la satisfacción de los usuarios. Lo cual infiere que, si la calidad de las atenciones en la institución se mejora, la satisfacción de los beneficiarios será mayor respecto de la atención que se brinda en la mencionada municipalidad.
2. En relación al primero de los objetivos específicos, según el análisis de los resultados se concluye la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los clientes es significativa. por lo tanto, se puede afirmar que la capacidad de respuesta si se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad, de los resultados mostrados se infiere que cuando la capacidad de respuesta mejora, la satisfacción del usuario también será mayor.
3. Con relación al objetivo específico segundo, y según los resultados obtenidos se muestra que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios es significativa, por lo tanto, se puede afirmar que la fiabilidad si se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023; de los resultados mostrados se infiere que cuando la fiabilidad se incrementa, la satisfacción del usuario también será mayor.
4. El análisis de los resultados en relación al tercer objetivo específico revela que hay una conexión significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la institución mencionada. Por consiguiente, se confirma que existe una relación positiva entre la empatía y la satisfacción de los usuarios en dicha institución. A partir de los resultados presentados, se puede inferir que cuando la empatía se incrementa, la satisfacción del usuario también experimenta un aumento.

5. Referente al cuarto objetivo según los resultados obtenidos se llegó a la conclusión que si existe también existe relación positiva débil entre los elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad mencionada, de los resultados mostrados se infiere que cuando los aspectos tangibles de la institución mejoran, la satisfacción del usuario también será mayor.
  
6. Tras el análisis de los resultados en relación al quinto objetivo, se ha concluido que existe una relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios en la institución mencionada. Los datos obtenidos revelan que esta asociación es positiva pero débil. Por lo tanto, se afirma que la seguridad se complementan de manera positiva con la satisfacción de los usuarios en dicha institución. A partir de los resultados mostrados, se puede inferir que cuando la seguridad se mejora, la satisfacción del usuario también tiende a aumentar.

## VII. RECOMENDACIONES

1. Según lo descrito en las conclusiones se recomienda realizar otro estudio en los temas calidad de servicio y satisfacción del usuario, con otra población más extensa y en todas las áreas de una institución pública ya que esto permitirá obtener un análisis más alto sobre los servicios y la calidad con que se brindan y conocer si los usuarios están complacidos con lo que les brinda la institución, para así mejorar en todo sentido dentro y fuera con los servicios.
2. Es recomendable que, para tener una capacidad de respuesta más óptima hacia los clientes, se debe implementar programas de capacitación relacionados con la atención al usuario, equipar con los recursos necesarios al personal para así poder brindar una respuesta rápida a las exigencias, según los resultados muestran que si la capacidad de respuesta mejora, se incrementará más usuarios complacidos y esto siempre será beneficiario para la institución.
3. Se recomienda contar con personal profesional éticamente responsable de sus acciones al momento de brindar una asesoría hacia un usuario, la fidelidad es un factor importante entre la interacción del servidor con el usuario, de esta dependerá la confianza en regresar y realizar un trámite, solicitar un servicio o una consulta, y esto llevará por buena gestión de la institución.
4. Según los resultados obtenidos, al ponerse en el lugar de otro lleva a comprender mejor que es lo que quiere el ó la recurrente, en tal sentido es recomendable que los servidores continúen con las buenas prácticas de las habilidades sociales para entender bien y darles las mejores soluciones a los clientes y seguir mejorando la buena administración como entidad dedicada al servicio del ciudadano.
5. Se recomienda mejorar e implementar espacios, equipos, y mobiliarios que permitirán que el servidor se sienta motivado al realizar sus actividades y

cumplir sus funciones con compromiso e identificación institucional lo que llevara a que la ciudadanía se lleve o se sienta complacido de recibir una atención apropiada y digna.

6. Se recomienda mejorar e implementar un programa de formación dirigido a los empleados, abarcando aspectos relacionados con el desempeño de sus responsabilidades y la atención al usuario. Esto contribuirá a fortalecer la confianza entre los ciudadanos y la institución, descubriendo una mayor aceptación y confianza por parte de los usuarios satisfechos

## REFERENCIAS

- Albrecht, K., & Zemke, R. (1988). Gerencia del Servicio. Bogota: Legis editores.
- Álvarez, N. Delgado, J. M. (2020). Desarrollo Organizacional en la Gestion Municipal. Ciencia Latina Revista Multidisciplinar.
- Ampaw, E. M., Chai, J., Liang, B., Tsai, S. B., & Frempong, J. (2020). Assessment on health care service quality and patients' satisfaction in Ghana. Kybernetes, 49(12), 3047-3068. <https://doi.org/10.1108/K-06-2019-0409>.
- Aniorte, N. (20 de agosto de 2013). Servicios de Calidad. Recuperado el 28 de julio de 2015, de [http://www.aniorte-nic.net/apunt\\_gest\\_serv\\_sanit\\_4.htm](http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm).
- Ballón, V. y Torres, J. (2021). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en las empresas de telecomunicaciones en la ciudad de Abancay año 2021.UCV.
- Barrazas, A. (2007). La consulta a expertos como estrategia para la recolección de evidencias de validez basadas en contenido. Investigación Educativa Duranguense. 2007; 7:5-13. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2358908>.
- Bustamante M., Zerda E. y Obando F. (2020) Fundamentals of quality of service, the SERVQUAL model. Revista Empresarial, 13 (2), 1-13. [https://www.researchgate.net/publication/340903187\\_Fundamentos\\_de\\_calidad\\_servicio\\_el\\_modelo\\_Servqual](https://www.researchgate.net/publication/340903187_Fundamentos_de_calidad_servicio_el_modelo_Servqual)
- Cantillo, N., Pedraza, C., Paz, A., Garcia, J. (2019). Dimensiones del servicio como ventaja competitiva en el sector farmacéutico del distrito especial turístico y cultural de Riohacha, Colombia. <https://www.revistaespacios.com/a19v40n01/19400109.html>.
- Castillo, D. R. (2022). Innovacion de la Calidad de los Servicios Municipales. ucv.

Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. Rev. Peru Med Exp Salud Pública. 2019;36(2):288-95. doi:<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.

Costilla, N. (2021). Mejorar la eficiencia de la toma de decisiones para incrementar la capacidad de respuesta del área de mesa de servicios de una entidad pública. Universidad Tecnológica del Perú. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4418/Nidia\\_Rodriguez\\_Trabajo\\_de\\_Suficiencia\\_Profesional\\_Titulo\\_Profesional\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/4418/Nidia_Rodriguez_Trabajo_de_Suficiencia_Profesional_Titulo_Profesional_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Cortina, J. M. (1993). What is coefficient alpha? An examination of theory and applications. Journal of Applied Psychology, 78, 98-104. doi:10.1037/0021-9010.78.1.98.

Cronbach, L. J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. Psychometrika, 16, 297-334. doi:10.1007/BF02310555.

Crosby, P. (1986 ). Calidad al Estilo de Crosby (A.Serralde S, ed. y trad.). Cámara Nacional de la Industria Editorial México. (Original publicado en 1988). <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48048072/Calidad-al-Estilo-Crosby-libre>.

Dávila, E. (2020). Calidad de Servicio y Nivel de Satisfacción en los Usuarios Externos del Centro de Salud Pueblo Joven. UCV, Tesis para optar el grado de Maestría en Gestion Publica.

Deming, E. (2004). Calidad, Productividad y Competitividad (La salida de la crisis). Cambridge University Press; Díaz Santos.(Original publicado en 1986).

Duque Oliva, E. J. (2005). Revista Innovar journal.

Febres Ramos, R. J., Mercado Rey M.R.(2020) Satisfacción Del Usuario Y Calidad De Atención Del Servicio De Medicina Interna Del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana,402.

Fontalvo, T. J., De la Hoz Dominguez , E. J., & De la Hoz, E. (2020). Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia. Informacion Tecnologica, 33.

Garcia Dominguez, A. A., Gamarra Rivera, M. D., & Cruzado Portalanza, Á. I. (2022). Calidad de Servicio en Educacion Superior. Horizontes Revista de Investigacion de Ciencias de la Educacion, 3-4.

Hernández, R.(1997). Metodología de la Investigación. McGRAW-HILL INTERAMERICANA DE MEXICO S.A. (Original publicado en 1997). [https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf).

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P.(2014). Metodología de la investigación 6ª ed. McGRAW-HILL. [http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf).

Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P.(2014). Metodología de la investigación 6ª ed. McGRAW-HILL. [http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506\\_6.pdf](http://metabase.uaem.mx/xmlui/bitstream/handle/123456789/2776/506_6.pdf).

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. (6ta ed.). México, McGraw Hill Interamericana.

Huillca, M. (2022). Calidad de servicio y satisfacción desde la percepción de estudiantes de secundaria programa Qali Warma, Institución Educativa Saywite, Abancay 2022. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÊMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA. UCV

Inga Berrospi, F., Arosquipa Rodriguez, C. (2019) Avances en el Desarrollo de los Recursos Humanos en Salud en el Perú y su Importancia en la Calidad de Atención . Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019;36(2):312-8. doi: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.

Izquierdo, J.R. (2021). La Calidad de Servicio en la Administración pública, Perú. Horizonte empresarial. <https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/1648/2355>.

Kotler, P. (2001). Marketing (R.L. Escalona, ed. y trad.). Planeta; Revista Management Today. (Original publicado en 1988). <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/48048072/Calidad-al-Estilo-Crosby-libre>.

Larrea, P. (1991). Calidad de Servicio del marketing a la estrategia. Ediciones Díaz de Santos S.A. (Original publicado en 2017). [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-hJVcH5nSp0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=calidad+de+servicio&ots=tCSK5qg\\_9h&sig=JLOOymNlioiFqsZ0Pb8IRbpd7R4#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=-hJVcH5nSp0C&oi=fnd&pg=PA7&dq=calidad+de+servicio&ots=tCSK5qg_9h&sig=JLOOymNlioiFqsZ0Pb8IRbpd7R4#v=onepage&q&f=false).

Malpartida, N. (2021). La Inteligencia Emocional y la Atención al Cliente en las Tiendas de Electrodomésticos De Abancay. Investigación para optar el grado académico de Maestro en Ejecutiva en Administración de Negocios. Universidad Inca Garcilazo. Escuela de posgrado. <http://168.121.45.179/bitstream/handle/20.500.11818/6328/Tesis-%20Nilton%20Malpartida%20Guti%c3%a9rrez.pdf?sequence=1&isAllowed=V>.

Mamani, D. (2019). La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019. Universidad Peruana Unión.

Maslow, A. (1987). Motivación y Personalidad (Haper y Row. ed. y trad.). Ediciones



Díaz de Santos S.A.(Original publicado en 1991).

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang\\_es&id=8wPdj2Jzqg0C&oi=fnd&pg=PR13&dq=maslow&ots=F0i\\_WrOhhi&sig=nAfBb3ChkOHNdzzX3ii4O0InlDo#v=onepage&q=maslow&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=lang_es&id=8wPdj2Jzqg0C&oi=fnd&pg=PR13&dq=maslow&ots=F0i_WrOhhi&sig=nAfBb3ChkOHNdzzX3ii4O0InlDo#v=onepage&q=maslow&f=false).

Moliner Cantos, C. (2001). Calidad de Servicio Y satisfaccion del Cliente. Revista de Psicologia del Trabajo y de las Organizaciones, 233-235.

Norabuena Mendoza , C., Huaman Osorio , A., & Ramirez Asis, E. (2021). Modelo de Educaciones Estructurales Basados en calidad de servicios y Lealtad del Cliente de las cajas Rurales Peruanas. Ciencias Administrativas, 5.

Ochoa, R., Nava, N., Fusil, D. (2020) Comprension Epistemologica del Tesista sobre Investigaciones cuantitativas, cualitativas y mixtas. Orbis:Revistas de Ciencias Humanas.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7407375>.

Oruna Rodriguez, A. M., Oruna Rodriguez , M. Á., Aranguren Reyes, P. E., & Sánchez Ortega , J. A. (2023). Calidad de Servicio de la Banca Movil y Lealtad del Consumidor. Revista Venezolana de Gerencia, 868.

Parasuraman, A., Zeithaml, VA, & Berry, LL (1988). SERVQUAL: Una escala de ítems múltiples para medir las percepciones de los consumidores sobre la calidad del servicio. Revista de venta al por menor, 64(1), 12-40

Pardinas, F. (1991) Metodología y Técnicas de Investigación en Ciencias Sociales. 32'. Edición. Editorial Siglo XXI. Bogotá.  
<http://www.scielo.org.bo/pdf/rts/n21/n21a03.pdf>.

Pillaca Vilca L.A. (2021) Calidad de servicio brindado por el Programa Nacional Cuna Más en el distrito de Abancay, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78044/Pillaca\\_VLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78044/Pillaca_VLA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Pincay Y. y Parra C. (2020) Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. *Ciencias Económicas y Empresariales*, 6 (3), 1118-1142.

<file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAICIenteDeLasPYMES-7539747.pdf>

Quispe Sauñe, W. (2021) Gestión del talento humano y calidad de servicios públicos en la Municipalidad Provincial de Abancay-Apurímac, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74091/Quispe\\_SW.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74091/Quispe_SW.pdf?sequence=2&isAllowed=y).

Quispe, L., Nancy, B. (2022). *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(Especial 7).  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8890693>

Miranda, K.L, Podesta Gaviliano, L.E., Ruiz Arias, R.A.(2019) Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. 2019. *Horizonte Medico*,6.

Rogel L. (2018). Quality of service and customer satisfaction: key binomial in travel agencies in Ecuador. *MEMORIALIA*, 15 (15) 142-154.  
<http://www.postgrado.50webs.com/archivos/memorialia/2018I/ARTICULO1.pdf>.

Rojas Martinez, C., Niebles Nuñez, W., & Hernandez Palma , H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 4.

Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, C. (2014). Tipos de investigación. Según:

Ander-Egg, Hernández y otros.

Silva Triveño, J. G., Macias Hernandez, B. A., Tello Leal, E., & Delgado Rivas, J. G. (2021). Calidad en el servicio, satisfacción y Lealtad del cliente. Ciencias Sociales, 99.

Sotomayor, Reyna. (2021). Gestión Logística y Calidad de Servicio en la Empresa Factoría Alvarado SAC, Chimbote, 2021. Tesis de Posgrado. Universidad cesar vallejo.

Tamara, O. Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo Sobre una Población a Estudio. Int.J.Morphol. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.

Tamayo y Tamayo, M. (1997). El proceso de la Investigación Científica. Editorial Lumisa S.A. Mexico. <http://shilyinfinity.blogspot.com/2014/09/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>.

Tecla, A. y Gaeta, A (1974). Teoría y métodos y técnicas de investigación social. Ediciones de Cultura Popular. México. <http://www.scielo.org.bo/pdf/rts/n21/n21a03.pdf>.

Trigoso Vergaray, J., Huamán Espejo, M., Bernedo Moreira, D. H., Romero Carazas, R. (2022). Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rehuso/v8n1/2550-6587-rehuso-8-01-00146.pdf>.

Valenzuela, K., Carrera, M., Gomez, G. 2021. La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8292899>.

Valenzuela, V. (2021). Calidad de atención y nivel de satisfacción en usuarios de un CEM de la ciudad de Abancay, 2021. TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE: Maestra en Gestión Pública. Ucv.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86395/Valenzuela\\_LV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86395/Valenzuela_LV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Vargas, M.E. Aldana, L. (2014). Calidad y Servicio Conceptos y Herramientas. ECOE Ediciones. (Original publicado en 2017).  
[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=calidad+de+servicio&ots=eye2tIPagC&sig=FuSXIUNENBN2TJAw-xxH5\\_2Gq2o#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=cM-iDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=calidad+de+servicio&ots=eye2tIPagC&sig=FuSXIUNENBN2TJAw-xxH5_2Gq2o#v=onepage&q&f=false).

Ventura, J. y Peña, B. (2021) El Mundo no debería girar alrededor del alfa de Cronbach  $\geq$  ,70. Adicciones Revista versión Online.  
<https://www.adicciones.es/index.php/adicciones/article/view/1576>.

Villafuerte Ccasani, L. (2021) Gestión pública y calidad de servicio virtual del personal operativo en la UGEL de Abancay - Apurímac, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83666/Villafuerte\\_CL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/83666/Villafuerte_CL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y).

Zeithaml, VA, Bitner, MJ, & Gremler, DD (2018). Marketing de servicios: integración del enfoque en el cliente en toda la empresa. Educación McGraw-Hill.

## ANEXOS

### ANEXO 1: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Calidad</b>	El concepto de calidad apunta hacia la satisfacción de los clientes (consumidores, intermedios y finales de bienes económicos) y supone la calidad de servicio. Los bienes capaces de satisfacer las necesidades económicas son de acuerdo a su contenido, de dos clases: tangibles e intangibles. (Larrea, 1991, p.59-62).	Para definir la calidad entre los involucrados se tomara en cuenta el desempeño laboral y los resultados obtenidos según los objetivos trazados.	- Capacidad de Respuesta	- Atención rápida, Consultas absueltas, Orientaciones oportunas.	Nominal
			- Fiabilidad	- Información clara, respeto de horario, comunicación fluida.	
			- Empatía	- cortesía, tiempo para atender, cuidado, atención individual	
			- Elementos tangibles	- personal instruido, espacios adecuados, salubridad en espacios de trabajo, señales indicativas, equipamiento tecnológico y suficiente para la atención.	
			Seguridad	- Noción del tema, Amabilidad, habilidad para generar confianza.	
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	La calidad de servicio tiene una relación directa con la satisfacción del cliente (Gaffar, Pervin, Mamut, 2018), en esta lógica los usuarios que están expuestos a servicios de calidad encuentra una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, y ocasionando en ellos la convicción de volver a generar transacciones con la organización, así como también realizar acciones de recomendación de la entidad prestadora de servicios. (Izquierdo, 2021, p. 426).	La satisfacción de los usuarios se podrá percibir según la necesidad atendida en el tiempo mas breve esto determinara la calidad del servicio al usuario y personal capacitado en sus funciones.	Expectativas de servicio	- Motivación - experiencias	Nominal
			- Calidad percibida	- Accesibilidad - Atención a su reclamos	
			- Valor percibido	- Resultados - Percepción - desempeño	

## Anexo 2: Instrumentos de medición

### CUESTIONARIO

**Instrucciones:** previo un saludo, comunicamos a usted, que el presente instrumento tiene el propósito de recabar información para determinar la relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en una municipalidad de abancay 2023.

Esperando contar con su valiosa colaboración, solicitamos su autorización y consentimiento para obtener la información correspondiente.

Lea detenidamente las preguntas formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Malo	Regular	Bueno
1	2	3

ITEMS			
Variable 1: Calidad de servicio.			
Dimensión: Capacidad de Respuesta	Bueno	Regular	Malo
1. ¿Cómo percibe Ud. que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades dentro de la Municipalidad?			
2. ¿Cómo percibe Ud. el tiempo que le brinda el personal para contestar sus dudas o preguntas sobre los procedimientos que se realizarán de la Municipalidad?			
3. ¿Cómo percibe Ud., que se realizan los trámites dentro de la municipalidad?			
4. ¿Cómo percibe Ud. que la orientación de los trámites sea oportuna por parte del personal de la Municipalidad?			
Dimensión: Fiabilidad	Bueno	Regular	Malo
5. ¿Cómo percibe Ud. que es la comunicación fluida dentro de la Municipalidad?			
6. ¿Cómo percibe Ud. que es la atención inmediata y el tiempo de espera de la Municipalidad?			
7. ¿Cómo percibe Ud. al personal de atención si le brinda una información clara y precisa sobre el proceso a llevarse a cabo dentro de la Municipalidad?			
8. ¿Cómo percibe Ud. que se siente satisfecho después de haberse informado por el personal sobre los procedimientos que se debe continuar dentro de la Municipalidad?			
Dimensión: Aspectos Tangibles	Bueno	Regular	Malo
9. ¿Cómo considera Ud. las instalaciones físicas (edificio en general – paredes, puertas, ventana de salas de espera, áreas, pasillos, etc.) de la Municipalidad?			
10. ¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén limpios y disponibles para ser utilizados por el personal y los usuarios dentro de la Municipalidad?			
11. ¿Cómo considera Ud. que los ambientes estén señalizados adecuadamente para las diferentes atenciones de la Municipalidad?			

12. ¿Cómo considera Ud. que los equipos sean suficientes para las diversas atenciones de la Municipalidad?			
<b>Dimensión: Empatía</b>			
13. ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre el interés que mostró para solucionarle su problema dentro de la Municipalidad?			
14. ¿Cómo percibe Ud. el uso del lenguaje por parte del personal que labora en la Municipalidad?			
15. ¿Cómo percibe Ud. al trato o cortesía del personal del Municipalidad?			
16. ¿Cómo percibe Ud. la amabilidad de todo el personal que labora dentro de la Municipalidad?			
<b>Dimensión: Seguridad</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
17. ¿Cómo percibe Ud. que el personal de la Municipalidad le transmite confianza?			
18. ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención respecto a su privacidad en la Municipalidad?			
19. ¿Cómo percibe Ud. al personal durante su atención sobre la confidencialidad de su denuncia en la Municipalidad?			
20. ¿Cómo percibe Ud. que la atención que se le brinda es en un lugar seguro y apropiado dentro de la municipalidad?			
<b>Variable 2: Satisfacción de los Usuarios.</b>			
<b>Dimensión: Expectativas del Servicio</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
21. ¿En general cómo calificaría el servicio brindado por la Municipalidad.?			
22. ¿Cómo calificaría la atención en los servicios de la Municipalidad?			
23. ¿Son suficientes los servicios que brinda la Municipalidad.?			
<b>Dimensión: Calidad Percibida</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
24. ¿El personal de la Municipalidad le explica con sencillez y claridad las consultas que usted realiza.?			
25. ¿Las respuestas ofrecidas por el personal de la Municipalidad son suficientes.?			
26. ¿El personal de la Municipalidad le brinda la confianza necesaria para sentirse segura/o en su proceso?.			
<b>Dimensión: Valor Percibida</b>	<b>Bueno</b>	<b>Regular</b>	<b>Malo</b>
27. ¿De acuerdo con la particularidad de su caso, el personal de la Municipalidad le explica el proceso que seguirá su caso.?			
28. ¿El personal de la Municipalidad se muestra dispuesto a ayudar a los usuarios.?			
29. ¿Al acudir usted la Municipalidad, el personal de atención se encuentra en su puesto de trabajo.?			
30. ¿En todo momento el personal de la Municipalidad muestra interés para que usted tenga acceso a los servicios?			

### Anexo 3:

#### Consentimiento informado

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

*El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Calidad de Atención.*

---

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Luis Toribio Hirata Tejada**

DNI 15749357

**Especialidad del validador**

Doctor En Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo –  
Docente de la Universidad Cesar Vallejo

<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**

**18 de octubre del 2021**



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

*El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Nivel de Satisfacción*

---

Opinión de aplicabilidad:      **Aplicable [X]**

Aplicable después de corregir [ ]      **No aplicable [ ]**

**Apellidos y nombres del juez validador. Luis Toribio Hirata Tejada**

DNI 15749357

**Especialidad del validador**

Doctor En Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Cesar Vallejo –  
Docente de la Universidad Cesar Vallejo

<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**

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Nivel de Satisfacción*

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]

Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Eloyza Pérez Ccasa

DNI: 40175465

Especialidad del validador:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo –  
Asesora de Tesis

<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

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

*El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Calidad de Atención*

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable [X]                      Aplicable después de  
corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Eloyza Perez Ccasa

DNI: 40175465

Especialidad del validador:

Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad César Vallejo –  
Asesora de Tesis

<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

18 de octubre del 2021



-----  
Firma del Experto Informante.

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

*El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Nivel de Satisfacción.*

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable                       Aplicable después de  
corregir               No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Herbert Edson Paredes Aliaga**  
**DNI: 02449871**

**Especialidad del validador:**

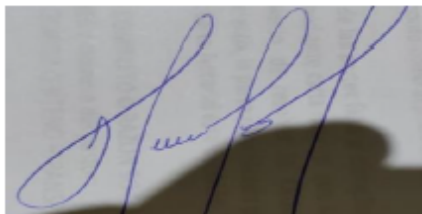
Magíster en Investigación y docencia en Educación Superior - docente en Metodología en Investigación en la Universidad Tecnológica de los Andes Apurímac.

<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.**

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

*El instrumento cuenta con la suficiencia necesaria para medir la variable Calidad de Atención.*

---

Opinión de aplicabilidad:      Aplicable                       Aplicable después de  
corregir               No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador. Mag. Herbert Edson Paredes Aliaga**  
**DNI: 02449871**

**Especialidad del validador:**

Magíster en Investigación y Docencia en Educación Superior - docente en Metodología en Investigación en la Universidad Tecnológica de los Andes Apurímac.

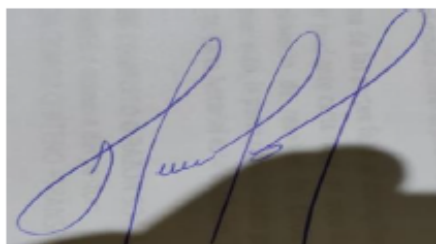
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

18

<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 6  
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: “Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023”**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES Y DIMENSIONES</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>General:</b></p> <p>¿En qué medida la calidad de servicio influye en la satisfacción de los usuarios de una en una Municipalidad De Abancay, 2023?</p>	<p><b>General:</b></p> <p>Determinar la influencia entre la Calidad del Servicio en la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023</p>	<p><b>General:</b></p> <p>La Calidad del Servicio influye positivamente en la satisfacción de los usuarios de una en una Municipalidad De Abancay, 2023</p>	<p><b>VARIABLE INDEPENDIENTE</b> <b>Gestión de calidad: Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Capacidad de respuesta:</b> Atención rápida, Consultas absueltas, Orientaciones oportunas</li> <li>- <b>Fiabilidad:</b> Información clara, respeto de horario, comunicación fluida.</li> <li>- <b>Empatía:</b> cortesía, tiempo para atender, cuidado, atención individual</li> <li>- <b>Elementos tangibles (aspectos tangibles):</b> personal instruido, espacios adecuados, salubridad en espacios de trabajo, señales indicativas, equipamiento tecnológico y suficiente para la atención.</li> <li>- <b>Seguridad:</b> Noción del tema, Amabilidad, habilidad para generar confianza.</li> </ul>	<p><b>Población</b></p> <p>Usuarios del Centro Integral de Atención al Adulto Mayor CIAM, de la Municipalidad Provincial de Abancay, un total de 135</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>Un porcentaje de la población</p>	<p><b>Enfoque</b> cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> Aplicada</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Técnicas:</b> Encuesta</p> <p><b>Método:</b> cuestionario</p>
<p><b>Específicos</b></p> <p>1) ¿En qué medida la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023?</p> <p>2) ¿Qué relación existe entre la <b>fiabilidad</b> con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad Provincial De Abancay, 2023?</p> <p>3) ¿Qué relación existe entre la <b>empatía</b> con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023?</p> <p>4) ¿En qué medida los <b>elementos tangibles</b> se relacionan con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023?.</p> <p>5) ¿Qué, relación existe entre la <b>seguridad</b> con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>Establecer la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023.</p> <p>Determinar cuál es la relación entre la <b>fiabilidad</b> y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad Provincial De Abancay, 2023.</p> <p>Describir la relación entre la <b>empatía</b> y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023.</p> <p>Identificar la relación que existe entre los <b>elementos tangibles</b> y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023.</p> <p>determinar la relación que existe entre la <b>seguridad</b> y la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023.</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>la <b>capacidad de respuesta</b> se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023.</p> <p>La <b>fiabilidad</b> se relaciona positivamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023.</p> <p>La <b>empatía</b> se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad De Abancay, 2023.</p> <p>Los <b>elementos tangibles</b> se relacionan inequívocamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023.</p> <p>La <b>seguridad</b> se relaciona favorablemente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023.</p>	<p><b>VARIABLE DEPENDIENTE</b></p> <p><b>satisfacción del Usuario:</b></p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Expectativas del servicio.</li> <li>- Calidad percibida.</li> <li>- Valor percibido.</li> </ul>		

## Prueba de Kolmogorov

*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario*

		Calidad del servicio	Satisfacción del usuario
N		135	135
Parámetros normales <sup>a,b</sup>	Media	2,2074	2,3111
	Desv. Desviación	,51971	,52500
Máximas diferencias extremas	Absoluto	,396	,383
	Positivo	,396	,383
	Negativo	-,293	-,247
Estadístico de prueba		,396	,383
Sig. asintótica(bilateral)		,000 <sup>c</sup>	,000 <sup>c</sup>

- a. La distribución de prueba es normal.
- b. Se calcula a partir de datos.
- c. Corrección de significación de Lilliefors.

El p-valor obtenido es de 0,000 es menor que la significancia de 0,05 esto indica que la distribución de datos no responde al comportamiento de una distribución normal, por lo tanto, el análisis inferencial corresponde a estadísticos no paramétricos y en el caso de la correlación se realizará con el coeficiente Rho de Spearman o Tau B de Kendall.

## Prueba de fiabilidad de instrumentos

Fiabilidad de cuestionario de calidad de servicio

*Resumen de procesamiento de casos*

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

- a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,903	20

El valor Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento cuestionario de calidad del servicio es de 0,903 se encuentra entre 0,9 y 1, de acuerdo con Tupanta et al. (2017) significa que el instrumento es excelente para su implementación.

### Fiabilidad de cuestionario de satisfacción del usuario

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	12	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	12	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	10

El valor Alfa de Cronbach obtenido para el instrumento satisfacción del usuario es de 0,856 se encuentra entre 0,7 y 0,9, de acuerdo con Tupanta et al. (2017) significa que el instrumento es muy bueno para su implementación.

### **Referencias**

Martínez, R. M.; Tuya, L. C.; Martínez, M.; Pérez, A.; Cánovas, A.M. (2009). El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman caracterización. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 8(2), 1-20. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180414044017>

Tuapanta, J. V.; Duque, M.A.; Mena, A. P. (2017). Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. Revista mkt Descubre - Epoch Fade, 10(1), 37 – 48. <http://dspace.epoch.edu.ec/handle/123456789/9807>





**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Servicio y la Satisfacción de los Usuarios en una Municipalidad de Abancay, 2023", cuyo autor es FLORES PAREDES WILLIAM, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, 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, 28 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA <b>DNI:</b> 43550877 <b>ORCID:</b> 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 31-07-2023 11:32:14

Código documento Trilce: TRI - 0625533