



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad
Distrital de Imperial, Cañete 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Flores Ramirez, Enrique Guillermo (orcid.org/0009-0002-6342-7370)

ASESORES:

Mg Romani Allende, Freddy Gamaniel (orcid.org/0000-0002-1054-6715)

Mg Alza Salvatierra, Maria Soledad (orcid.org/0000-0001-7639-1886)

Mg Majo Marrufo, Alberto Evans (orcid.org/0000-0003-3339-8919)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia, que estuvo siempre presente en este arduo camino académico, brindándome aliento, apoyo y fueron mi mejor fuente de inspiración para superar los obstáculos y poder alcanzar esta meta de gran importancia para mi avance personal y profesional.

Agradecimiento

A mi asesor Mg. Freddy Romaní Allende por su ayuda, dedicación, paciencia a lo largo del proceso de investigación. A mi esposa, hijos por ser mi motivación constante y mi más grande inspiración y a todas las personas que generosamente compartieron sus conocimientos. Gracias por su contribución y disposición para que hoy pueda celebrar la culminación de esta tesis con orgullo y gratitud.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Imperial, Cañete 2023", cuyo autor es FLORES RAMIREZ ENRIQUE GUILLERMO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 21.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 02 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ROMANI ALLENDE FREDDY GAMANIEL DNI: 25495800 ORCID: 0000-0002-1054-6715	Firmado electrónicamente por: FROMANI5 el 02-08- 2023 23:14:00

Código documento Trilce: TRI - 0635861



**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, FLORES RAMIREZ ENRIQUE GUILLERMO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Imperial, Cañete 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
FLORES RAMIREZ ENRIQUE GUILLERMO DNI: 80081183 ORCID: (0009-0002-6342-7370)	Firmado electrónicamente por: EFLORESRA2 el 02- 08-2023 23:46:01

Código documento Trilce: INV - 1319147

Índice de contenidos

	Pág
CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
INDICE DE FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de Investigación	14
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	19
3.6 Método de análisis de datos	19
3.7 Aspecto éticos	19
IV. RESULTADOS	20
V. DISCUSIÓN	28
VI. CONCLUSIONES	34
VII. RECOMENDACIONES	36
REFERENCIAS	38
ANEXOS	45

Índice de tablas

	Pág
Tabla 1 Prueba piloto de la variable calidad de servicio	18
Tabla 2 Prueba Piloto de la variable satisfacción del usuario	18
Tabla 3 Distribución de frecuencias de la calidad de servicio	20
Tabla 4 Distribución de frecuencias según las dimensiones de la calidad de servicio	20
Tabla 5 Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario	21
Tabla 6 Distribución de frecuencias según las dimensiones de la satisfacción del usuario	22
Tabla 7 Correlación entre las variables de estudio	23
Tabla 8 Correlación entre las variables calidad de servicio y la calidad funcional	24
Tabla 9 Correlación entre las variables calidad de servicio y la calidad técnica percibida	25
Tabla 10 Correlación entre las variables calidad de servicio y la calidad técnica percibida	25
Tabla 11 Correlación entre las variables calidad de servicio y la confianza	26
Tabla 12 Correlación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción global	27

Índice de figuras

Figura 1	Diseño correlacional	Pág 14
----------	----------------------	-----------

Resumen

El estudio planteó como objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Imperial, Cañete 2023. En el aspecto metodológico se trató de una modalidad cuantitativa, básica, descriptiva, correlacional con diseño no experimental. En el estudio la población estuvo integrada de 200 personas, pero se trabajó con 132, los que fueron parte de la aplicación del cuestionario. El instrumento fue validado por juicio de expertos y la confiabilidad se realizó con 25 personas, se aplicó Alfa de Cronbach y en la primera variable fue 0,889 y en la segunda 0,888. Los resultados de la investigación fueron; en la calidad de servicio, nivel medio con el 40% y en la satisfacción nivel bajo del 53,8%. En las dimensiones de la satisfacción en la calidad funcional 47,7%, valor percibido 53,8% nivel bajo; en la calidad técnica percibida y confianza 53%, satisfacción global 50,8% nivel medio. Se concluyó que existe relación entre las variables con Rho de Spearman que obtuvo el valor de 0,639, que indica una relación positiva y significativa, comparado con el p-valor $<0,05$.

Palabras clave: Calidad de servicio, capacidad de respuesta, empatía, confianza, satisfacción del usuario.

Abstract

The objective of the study was to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction of the Imperial District Municipality, Cañete 2023. In the methodological aspect, it was a quantitative, basic, descriptive, correlational modality with a non-experimental design. In the study, the population consisted of 200 people, but 132 were worked with, who were part of the application of the questionnaire. The instrument was validated by expert judgment and the reliability was carried out with 25 people, the results were applied Cronbach's Alpha and in the first variable it was 0.889 and in the second 0.888. The results were; in the quality of service, medium level with 40% and in satisfaction low level of 53.8%. In the dimensions of satisfaction in functional quality 47.7%, perceived value 53.8% low level; in the perceived technical quality and confidence 53%, global satisfaction 50.8% medium level. It was concluded that there is a relationship between the variables with Spearman's Rho that obtained the value of 0.639, which indicates a positive and significant relationship, compared to the p-value <0.05.

Keywords: Quality of service, responsiveness, empathy, trust, user satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

En el ámbito global se ha descubierto que la satisfacción de los usuarios está directamente asociada con la calidad del servicio ofrecido, teniendo en cuenta sus necesidades y expectativas. Los diversos países han enfrentado deficiencias en los servicios municipales, lo que ha llevado a muchos a buscar soluciones innovadoras a través de la implementación de tecnologías, tal como lo están haciendo las entidades públicas en Europa y Estados Unidos. Por su parte, las naciones de Latinoamérica buscan tomar estos modelos como referencia para mejorar sus propios servicios (Mauro et al., 2019)

En las naciones que integran Latino América, se han identificado problemas en la prestación de servicios en las municipalidades debido a la falta de implementación de nuevas herramientas y enfoques en la gestión. A pesar de que se han establecido políticas de modernización con el objetivo de mejorar la atención, a través de gobiernos abiertos que utilizan plataformas digitales, estas deficiencias persisten (Zhao et al., 2020). Se llevó a cabo un examen de la calidad del servicio en las instituciones de gobierno, revelando una falta de innovación en los procedimientos y una ausencia de sistemas para mejorar la atención, lo cual resulta en la insatisfacción de los usuarios (Klein et al., 2019)

En el Perú, los ciudadanos expresan su descontento debido al pobre servicio que reciben de las entidades públicas. Esto se debe a demoras en los trámites, una comunicación ineficiente por parte de los funcionarios, instalaciones de espera inadecuadas, equipos e infraestructura obsoletos, lo que resulta en la insatisfacción de los usuarios. Un aproximado de 1500 gobiernos locales están buscando implementar cambios en el personal de las municipalidades, ya que se espera que su trabajo se centre en atender a los usuarios, quienes necesitan realizar trámites para ser responsables en los pagos de impuestos municipales, arbitrios y otros (Castillo et al., 2020)

En la Municipalidad de Imperial Cañete no existe una buena infraestructura, los equipos y mobiliarios están desfasados, el personal no está capacitado, los tramites que realizan los usuarios no son de forma breve, si una

persona tiene hacer un trámite implica ir varias veces, existe mucha burocracia, si no tienen un conocido dentro de la municipalidad no pueden resolver sus problemas. El personal que atiende lo hace de forma descortés, sin respeto, poca empatía y si el usuario hace un reclamo la atención inadecuada o con demora. No hay una buena selección de personal, ingresan por recomendación y no por sus competencias profesionales

Después de describir todas las dificultades que se observan en los gobiernos locales se formula el problema general: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023? En los problemas específicos: ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión calidad funcional, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza, satisfacción global de la municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023?

El estudio se fundamenta la justificación teórica, ya que ampliará los conocimientos científicos al analizar la comprensión de diversos conceptos relacionados con la mejora continua de las entidades públicas. Desde la justificación práctica, es crucial ofrecer un trato adecuado a los usuarios, ya que los pagos que realizan contribuyen a la mejora de los servicios y a su calidad de vida en general. En la justificación social el objetivo es enfrentar la negativa percepción de estas organizaciones y promover la comprensión acerca de la relevancia de proporcionar un servicio de calidad para hacer que los usuarios disfruten. En cuanto a la justificación metodológica, este estudio proporciona valiosas contribuciones a la investigación científica al utilizar instrumentos validados y confiables, los cuales pueden ser empleados en otros estudios similares.

Con respecto al objetivo general: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023. En los objetivos específicos: Establecer la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión calidad funcional, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza, satisfacción global de la municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023.

Se consideró en la hipótesis general: Existe relación significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023. En las hipótesis específicas: Existe relación significativa entre calidad de servicio y la dimensión calidad funcional, calidad técnica percibida, valor percibido, confianza, satisfacción global de la municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

En las investigaciones nacionales: Ccoicca (2023) llevó a cabo un estudio con el fin de analizar la conexión entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio. La muestra consistió en 123 participantes. Los resultados revelaron que el 50,4% de los colaboradores reportaron que fue baja la calidad del servicio, mientras que el 61,8% manifestó una satisfacción del usuario en un rango medio. La conclusión final del estudio demostró una asociación significativa entre estas variables, cuyo valor fue 0,793 al aplicar el Rho de Spearman, indicando una correlación positiva y fuerte. Estos hallazgos sugieren indican que la satisfacción del usuario se ve influenciada por la prestación de un servicio de alta calidad.

En su investigación, Montenegro (2021) consideró como fin examinar la el vínculo que hay entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la región de Lambayeque. Con relación a la calidad del servicio se situaron en un 40,6% en un nivel medio, mientras que la satisfacción del usuario alcanzó un 40,48% en el mismo nivel. Para evaluar la primera variable, se empleó el modelo SERVQUAL, el cual posee cinco dimensiones. Como conclusión, se encontró la vinculación significativa y alta lo planteado, evidenciada por un coeficiente de 0,742 al aplicar el Rho de Spearman. En otras palabras, se observó que si el usuario está satisfecho es porque se incrementó la calidad del servicio.

En este mismo orden, Concha et al. (2022) desarrollaron la investigación con el propósito de investigar la asociación entre la calidad y la satisfacción de los usuarios en Huarochirí. Fue de naturaleza básica, con una dirección cuantitativa, no experimental, correlacional y transversal. Los componentes del estudio fueron 250 personas del distrito. Se halló una asociación con las dimensiones de tipo moderada. Como conclusión, se determinó que las variables mencionadas están relacionadas, con un valor de 0,880 al aplicar el Rho de Spearman, que muestra relación alta. Estos resultados sugieren que existe una buena satisfacción entre aquellos que acuden a la municipalidad, lo que implica la presencia de usuarios satisfechos.

El propósito del estudio realizado por Verde et al. (2020) consistió en investigar la asociación presente entre la calidad del servicio y la satisfacción de los aportantes. Para lograr ello, utilizaron una dirección cuantitativa, descriptiva, correlacional, transversal no experimental. La población objetivo fue 3597 individuos, de los cuales se seleccionaron 373 participantes y se les administraron dos cuestionarios. Los resultados obtenidos revelaron que la calidad del servicio fue considerada en un 41,6% de los casos, mientras que la satisfacción alcanzó un nivel medio del 48%. Al analizar la relación con la segunda variable, se encontró una correlación moderada con las dimensiones, seguridad, capacidad de respuesta y los elementos tangibles, mientras que con las demás dimensiones la relación fue alta. En la conclusión las variables investigadas se relacionan entre sí y se empleó Rho de Spearman con 0,794, lo que permite sostener que se trata de una relación alta.

Así mismo en el artículo Caballero et al. (2022) consideraron como fin determinar si existe vínculo entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios en Piura. El artículo fue de dirección cuantitativa, descriptiva, no experimental, correlacional, transversal se aplicaron dos cuestionarios a 384 personas. En los resultados el nivel fue medio en las dimensiones de la calidad de servicio en el aspecto descriptivo. En la parte inferencial los elementos tangibles con la satisfacción fue 539,173, la confiabilidad fue 539,732, capacidad de respuesta 546,562. Se ultimó que las categorías de la pesquisa se relacionan en 721,167 con el empleo de Chi-cuadrado que indica una correlación alta. Se considera que cuando la calidad del servicio es buena ésta incide en la segunda variable.

En los estudios internacionales en el Ecuador realizaron el artículo Tenesaca y Rodríguez (2022) plantearon como fin examinar el vínculo de la calidad del servicio y la satisfacción. Para lograrlo llevaron a cabo el trabajo de naturaleza cuantitativa, no experimental, descriptiva y correlacional, que tuvo como población 13,066 de donde se seleccionó una muestra de 387 individuos. En los resultados hallados en las dimensiones de la calidad y la satisfacción revelaron una correlación alta. Se llegó a determinar como conclusión que la relación fue 0,638, correlación moderada según la medida de Rho de

Spearman. Al haber una relación moderada es necesario que analicen los puntos débiles para mejorar y garantizar que mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Silva et al. (2021) llevaron a cabo el artículo en México, cuyo fin fue establecer la asociación entre la calidad y la satisfacción y la lealtad del cliente. Se consideró una forma cuantitativa, no experimental, correlacional, se empleó el cuestionario en la recolección de los datos a 516 personas. Se relacionó las dimensiones de la calidad con la satisfacción y se halló que la relación es alta con casi todas las dimensiones excepto con la capacidad de respuesta que fue moderada en 0,684. Se obtuvo como conclusión que la calidad con la satisfacción fue 0,820 y con la lealtad 0,803 al usar Rho de Spearman se manifiesta que existe una alta correlación con ambas variables.

Por su parte Jaramillo et al. (2020) hicieron el artículo en el tuvieron como finalidad determinar el vínculo de la calidad y la satisfacción del usuario en un hospital de Ambato, Ecuador. En la metodología fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, colaboraron en el estudio 384 individuos, se recolectó la información con el cuestionario de SERVQUAL. En la conclusión final la relación de las variables fue 0,924 con el empleo de Rho de Spearman que indica relación alta. Es importante que los centros de salud brinden calidad en su servicio, puesto que el paciente al tener una enfermedad se siente desanimado y si encuentra un buen servicio se sentirá fortalecido

Del mismo modo en el artículo Zábala, et al. (2021) planteó como finalidad relacionar el desempeño de la institución con la calidad del servicio de una municipalidad. Investigación cuantitativa, descriptivo, correlacional, colaboraron en el estudio 202 personas, los que contestaron el instrumento cuestionario. Se encontró que calidad del servicio tuvo el 63,27% nivel satisfactorio, la satisfacción de los usuarios con respecto al desempeño institucional fue 72,5% nivel medio. Se encontró relación entre las variables cuyo valor fue 0,727. El desempeño de la institución ayuda a que se muestre calidad en el servicio. La imagen de la institución es importante.

Gemechu (2019) llevó a cabo el artículo en Etiopía fue ver la relación de la calidad de servicio en la satisfacción del usuario. La investigación tuvo un enfoque mixto, no experimental correlacional, contó con un total de 385 personas para el estudio, los que participaron en el cuestionario SERQUAL, en la relación de las dimensiones de la calidad se halló que los elementos tangibles, capacidad de respuesta y la empatía fueron de nivel moderado y la satisfacción estuvo en el nivel medio de 48%. En la relación de variables planteadas se concluye que hay correlación entre ellas igual a 0,812 al medir la correlación con Rho de Spearman. Se considera que existe influencia también del servicio que se brinda para mantener satisfecho al usuario.

Después de realizar los estudios previos se pasa a definir las variables de estudio y se comenzará con la variable calidad de servicio, que se define la palabra calidad que deriva de *qualitas* es una característica que hace un juicio de valor que es de nivel superior o excelente y la palabra *servitium* esto se asocia con las acciones para servir, ayudar (RAE, 2021)

Según Yeon y Cheon (2020) es una apreciación que tiene un usuario con relación a un determinado servicio, se asocia con la excelencia y debe ser compartida en los diferentes niveles de las instituciones desde la parte administrativa hasta los trabajadores que brindan los servicios. Para la Organización Internacional de Estandarización [ISO] (2018) se da la calidad cuando el usuario se siente satisfecho ya sea por una determinada marca que fue presagiada o no, en los que hay un valor que se puede percibir y tiene beneficios para los clientes. Según Calvopiña et al. (2019) se compone de distintos atributos cuyo rasgo principal es hacer que el usuario disfrute de un producto o servicio en función a sus requerimientos. Según Montenegro (2021) son el conjunto de rasgos que posee una institución, que destacan en los diversos entornos a través de los servicios o productos que brinda y que son de agrado de los usuarios

Para Izquierdo (2021) es el hecho de ir edificando ciertas características en el aspecto mental de las personas en función a sus necesidades en las expectativas deben ser mayores al proporcionar su servicio. Según Morales et

al. (2019) es uno de los aspectos esenciales de la gestión ya que incide en el crecimiento de las organizaciones, las instituciones actuales hacen uso de la tecnología puesto que es un mecanismo importante para estar en contacto con los usuarios.

Los componentes de la calidad del servicio son: requerimientos del usuario: existe un requerimiento que es posible satisfacer y según la forma de consumir se hace fuerte para estimular a la persona para la satisfacción de su requerimiento. Las instituciones que cobran mayor éxito son las que brindan al usuario lo esperado. Expectativas del usuario: en función a su vivencia anterior fundamentan su deseo, se da por un primer caso el servicio que se desea en la que se mezcla lo que el usuario cree que puede ser contrario a lo que se piensa acerca del servicio. Un segundo caso es cuando se da el servicio apropiado, es lo que desea el usuario y finalmente los servicios deseados en los que están los requerimientos de tipo personal y las que vienen por influencia de otras personas (Jiménez et al., 2018).

Las características que debe tener son: dar cumplimiento a sus fines, dar un servicio de acuerdo a lo que se diseñó, ser apropiado a su utilización, dar solución a los requerimientos de los usuarios, brindar resultados favorables (Aniorte, 2020)

Para potenciar la calidad del servicio se debe tener en cuenta cuatro aspectos: realizar la identificación de las destrezas requeridas, convocar a los individuos necesarios, promover de forma constante a la mejora continua que haga que las entidades cambien de manera dinámica y fortificar y promover las destrezas de los funcionarios (Cusma, 2020).

Así mismo Según Ajila y Aguirre (2022) la calidad se puede fortalecer teniendo en cuenta un proceso de comunicación eficaz, los requerimientos y las vivencias de tipo personal que se consideran como elementos tangibles que pueden tener notable repercusión, también hay otros aspectos como la forma de percibir a con relación a un servicio prestado, la que puede tener dos aristas la calidad que piensa que se va a recibir y la calidad recibida.

Como modelo de la calidad se tuvo el modelo Kano manifiesta que la calidad del servicio se da por la destreza que posee una institución para proporcionar un servicio, teniendo en cuenta que no todo tipo de servicio produce el mismo grado de satisfacción. De allí que existen ciertas características como son: necesidades básicas: son aquellas que se consideran indefectibles, estas no aumentan la satisfacción, pero si no se dan producen insatisfacción. De necesidades de desempeño: son rasgos que tiene el servicio que incrementa la satisfacción, ya que si hay más beneficios hay más satisfacción. De necesidades de agrado: son eventos que no se esperan pero que producen grado a usuario, ya que como no se esperan no producen insatisfacción (Haro et al., 2018).

Luego el modelo SERVQUAL que fue usado la pesquisa en la que la calidad se mide en función a las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía, fue creada por Parasuraman, Ziethaml y Berry en 1998 y se ha convertido en la mejor forma de hacer la medición de esta variable porque se puede saber sobre las expectativas que tienen los usuarios y cómo lo perciben (Miranda et al., 2021).

El modelo DINESERV que se deriva del modelo SERVQUAL cuyos creadores fueron Knutson, Stevens y Patton también tiene la dimensiones que son parte del modelo SERVQUAL, lo usaron tomar medidas de la calidad del servicio en los restaurants, en la que tuvo en cuenta las expectativas normadas, las predictivas y el servicio con calidad (Acosta, 2016)

De acuerdo a Basantes (2017) la calidad del servicio posee ciertos principios entre ellos están: liderazgo es el que orienta al usuario, en el que se integra el apoyo de los trabajadores. Enfoque de los sistemas: como esta estructurado el sistema de ventas o servicios. Enfoque de procesos: la orientación que se da a todos los procedimientos los que deben estar orientados a brindar un buen servicio. Mejora permanente en la que se van viendo los errores para ir mejorando de forma constante. Toma de decisiones en función a lo que se ve como son contacto con los usuarios y proveedores se

irán cambiando las formas y tomando decisiones. Involucramiento de los trabajadores, es decir la identificación con su institución.

Las teorías que se tomó en cuenta fueron: Teoría del control total en la que se apuesta por el producto con toda su calidad como componente esencial para lograr tener éxito y el desarrollo de la institución, es esencial la forma como gestiona la empresa o institución en la que el personal debe estar capacitado y que los servicios o los productos sean de excelente calidad. El eje fundamental de esta teoría es superar y estar por encima de otras organizaciones, ya que esto producirá la satisfacción del usuario (Quinde y Calvanapón, 2022). Por su parte Peña et al. (2022) está de acuerdo con esta teoría ya que considera importante que todos se involucren tratando de perfeccionar de forma constante con el grupo que apunta a la calidad y fomenta las actividades que llevan a corregir los errores encontrados, pero con el fin de mejora.

Del mismo modo Gómez et al. (2020) menciona la teoría de la calidad del servicio que parte de elementos que son visibles y que ven plasmados de manera subjetiva en la línea de producción y consumo que se van de manera sincronizada en la relación que tiene el usuario con el proveedor.

Por su parte Sánchez y Curahua (2022) cuando hablaba de la calidad se basó en la teoría de Joseph Durán quién afirmaba que para que exista calidad se debe planificar, tener el control y encontrando las fallas mejorar. Así mismo Anchundia et al. (2022) expresa con relación a la teoría de Deming en la que es relevante los procedimientos para lograr la calidad y se considera que la calidad cambia. De acuerdo a estos cambios se deben implantar sistemas que lleven a la prevención y al control de los eventos en función al cambio para apostar a los cambios y la efectividad de la institución.

En las dimensiones de la calidad según Montenegro (2021) se cuenta con cinco dimensiones: elementos tangibles: están los equipos, componentes físicos con los que cuenta la institución, lo objetos para comunicarse, dispositivos, es la parte que se puede usar para proporcionar un determinado servicio. Fiabilidad: es proporcionar un servicio formal y exacto, son las que cumplen las expectativas del usuario, tiene que ver con el cumplimiento de lo

que se ofrece. Capacidad de respuesta: es la respuesta rápida a los usuarios y la voluntad para hacer frente a las inquietudes de los usuarios con respecto a las dudas o a las quejas que se presenten. Seguridad: el usuario hace uso de sus requerimientos a la institución porque sabe que lo van solucionar a sus dificultades. Para ellos las instituciones deben tener los cimientos fuertes para brindar confianza entre los trabajadores y los usuarios. Empatía: es la forma como se tratan a los usuarios, en el que se da un trato cuidadoso, adecuado y personal, lo que produce en los usuarios un sentimiento especial para la institución, ya que los usuarios tratan de ser importantes y entendidos para las instituciones.

En la variable satisfacción del usuario, se verá que la palabra satisfacción se deriva del término latín *satisfactio* que tiene como significado acción y la manera de realizar lo que las personas desean. Así mismo *satis* significa bastante y *facere* realizar el ción es la acción. Es decir, es realizar alguna acción para alcanzar el agrado del usuario debe ser una necesidad esencial para lograr estar en la mente de los usuarios y de hecho en la meta del mercado (Thompson, 2019). Según la Organización Internacional de Estandarización (ISO) es el nivel en el que grupo de rasgos que son parte de un objeto que cuenta con ciertos requisitos (Febres y Mercado, 2020).

Según Lorca et al. (2018) es la que cuantifica el nivel de agrado que proporciona un producto o servicio siendo el agrado del indicador de satisfacción. Según Medina et al. (2020) es una clase de estado psicológico que produce beneficio y acciones positivas en vínculo al servicio o al producto. Para Roncal (2017) autor base de la categoría, la satisfacción del usuario es la complacencia que este experimenta, ante la presencia de un producto o servicio y alcanza todas sus perspectivas en los distintos aspectos, porque ya tiene cierta percepción sobre ello.

Según Zouri y Abdelhedi (2021) La satisfacción del usuario es la prueba interior que hace que cada persona sienta que sus requerimientos como usuario han sido cubiertas o no por un servicio eficiente. Esta enlazado a la calidad del servicio y es un augurio que el usuario regrese a la entidad a solicitar

nuevos servicios, para así determinar que la idea de calidad de servicio y satisfacción se vinculan entre sí, por lo que se sostiene que no puede existir una situación de agrado del cliente sino hay una buena calidad.

Para Hernández et al. (2021) el hecho de satisfacción del usuario debe ser un eje principal de las organizaciones para asistir y cubrir las perspectivas de los usuarios, debe ser compatible entre lo que brinda la institución y lo que desea el usuario. Esta se asocia con lo que necesita el usuario de forma personal y según los valores que tenga. Según Montalvo et al. (2020) los grados de satisfacción que logra cada individuo es diferente a pesar de ser igual los sucesos.

Por su parte Zabala et al. (2021) afirman que las organizaciones deben de tener ciertos elementos para satisfacer al usuario como son: la atención considerando un buen trato con una buena comunicación, el precio-beneficio que el precio implique los beneficios del producto o el servicio, el hecho de brindar un servicio implica que cumpla con ciertos estándares, es decir que mantengan diferenciación para que la gente regrese.

Los beneficios que tiene el medir la satisfacción es el fortalecimiento que proporciona la intencionalidad de consumir, el tener la fidelización de los usuarios, en la que estos hagan la diferenciación por el servicio brindado, que aporta a reducir los clientes insatisfechos y brinda un potencial posicionamiento en el mercado. Un usuario contento hace el efecto multiplicador y el llamado boca a boca es la mejor recomendación (Villanueva et al., 2022)

Respecto a las teorías está la teoría de las necesidades que tiene dos clases de necesidades las que sirven para crecer y las deficitarias. Estas necesidades a su vez están subdivididas en las personas, en la que consideran necesario satisfacer las más necesarias para seguir ascendiendo de forma sucesiva de acuerdo a sus requerimientos y sus estímulos y de acuerdo a Maslow existen los requerimientos fisiológicos, de proteger, estimar, aceptar, valorar o reconocer y lo relacionado con la autorrealización (Alcántara y Peña, 2021).

Del mismo modo según Díaz et al. (2022) consideró la teoría tradicional la que manifiesta la forma de atención puede derivar a que el usuario se sienta satisfecho o no, depende de la interrelación entre el usuario y el sujeto que otorga el servicio. Para León y Ábrego (2020) existe también la teoría de los dos factores, manifiesta que tanto los productos como los servicios son los que se asocian con el agrado de los usuarios, pero puede estar ligado a la no satisfacción, se toma en cuenta los elementos higiénicos en la que el criterio de valor puede producir insatisfacción, también existen los factores que llevan al desarrollo los que llevan a la inexistencia de la satisfacción y a la existencia de la satisfacción.

En la satisfacción existen ciertos modelos como el modelo Kano que de acuerdo a Díaz et al. (2022) este modelo aporta el hecho de satisfacer al usuario de forma profunda, en la que trata de clasificar y agrupar requerimientos y características que los usuarios valoran. Por su parte Campo y Silva (2021) sostiene que este modelo relaciona las funciones que se da con respecto a un producto o servicio y el agrado que genera en los usuarios las funciones que se brinda, lo que conduce a categorizar las diferentes funciones entre las que son relevantes los valores básicos, necesidades de unidimensionalidad y los que son atractivos al usuario.

De la misma forma Peña et al. (2022) expresa con relación al modelo Musa en la que la satisfacción es medida desde el aspecto personal llevado al grupal, lo que logra medir la satisfacción a nivel global. El criterio individual lleva al grupo de allí que es muy importante la forma de atención personalizada que sugiere al grupo tener una determinada percepción. Este modelo puede medir cuán estable es un cliente y reducir las posibles fallas en la atención.

Los indicadores de la satisfacción son: las expectativas: es la competencia que busca en todo momento agradar a los usuarios, si el servicio no satisface el usuario no tendrá una buena apreciación, si está supera sus expectativas la evaluación que exista será positiva. Percepción: es la apreciación que tiene cada persona con relación a un servicio está custodiado por factores psicológicos, la inteligencia emocional tiene un rol importante en la

que están incluidas las destrezas sociales, emocionales, el aspecto espontáneo, el compromiso, empatía, perseverancia. Fidelización: es la que trata de conservar al usuario, al cual se le debe dar un trato preferencial (Vargas, 2018).

Las dimensiones de la variable son: calidad funcional: relacionada con la labor de los empleados, como rinden es el aspecto laboral. Calidad técnica percibida: el usuario da su apreciación en función al servicio que le han brindado. Valor percibido: es la valoración al servicio consumado recibido. Confianza: es la confiabilidad con respecto a los servicios, cuando el servicio cumple sus fines. Satisfacción global: es el grado de complacencia por el servicio obtenido, se hace una comparación de lo que se recibe y las experiencias que se tiene (Roncal, 2017)

Así mismo Martínez (2018) consideró las mismas dimensiones y tiene la calidad funcional y técnica en la que asocia con la forma de brindar el servicio y se indaga por todas las cualidades para gestionar ciertas características que agraden al cliente. Valor percibido se vincula el aspecto monetario al otorgar el servicio y la manera de percepción del servicio. Confianza: es la garantía y confiabilidad al otorgar un servicio. Satisfacción global: es el conglomerado de todo el servicio proporcionado y es determinante para recomendar y seguir haciendo uso del servicio.

III. METODOLOGÍA

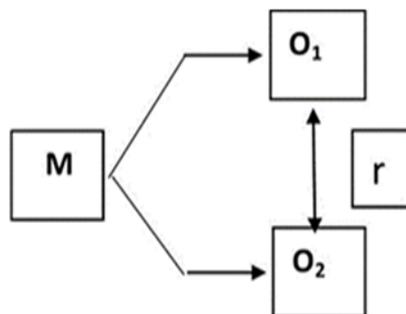
3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación: Fue tipo básica. Se define como básica puesto que su propósito es complementar con conocimientos el aspecto científico de la investigación y no posee finalidad aplicativa (Sánchez et al., 2018). Así mismo es descriptiva porque relata sucesos que se producen en un entorno real. Es correlacional ya que vincula dos variables para el estudio y es de corte transversal porque los eventos se dan en un momento específico (Ñaupis et al., 2018).

3.1.2 Diseño: La presente pesquisa es no experimental, puesto que con las categorías no se maniobraron bajo ninguna circunstancia solamente servirán para relacionar (Aceituno et al., 2020)

La figura de una investigación correlacional es:

Figura 1
Estudio de Nivel Relacional



O₁=Calidad del servicio

O₂=satisfacción del usuario

R= Relación de variables

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de servicio

- **Definición conceptual:** Según Montenegro (2021) son el conjunto de rasgos que posee una institución, que destacan en los diversos entornos a través de los servicios o productos que brinda y que son de agrado de los usuarios
- **Definición operacional:** La variable será medida en base al modelo SERVQUAL, con un cuestionario, la misma que cuenta con las dimensiones: elementos tangibles, que se ha considerado cuatro preguntas, fiabilidad cinco, capacidad de respuesta cuatro, seguridad cuatro y empatía cinco, que hacen un total de veinte y dos preguntas, las que ayudaron a la construcción del instrumento ya que cuenta con sus indicadores y se consideró la escala ordinal de Likert.

Variable 2: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Según Roncal (2017) es la complacencia que este experimenta, ante la presencia de un producto o servicio y alcanza todas sus perspectivas en los distintos factores, porque ya tiene cierta percepción sobre ello.
- **Definición operacional:** Esta variable para la medición se hará con un cuestionario que cuenta con las siguientes dimensiones: calidad funcional con cuatro preguntas, calidad técnica percibida con cuatro, valor percibido dos, confianza tres, satisfacción global cuatro, con ello se elaboró un cuestionario de 15 ítems, en la que cada cuentan con sus indicadores y se aplicó la escala ordinal y trabajó con la escala ordinal de Likert

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población: Son un aglomerado que tienen características iguales a los se les llama también universo que están en un mismo espacio físico (Arias y Covinos, 2021). En el estudio se considerará 200 usuarios que son los que mayormente son atendidos al mes en la Municipalidad de Cañete.

- **Criterios de inclusión**

- Los usuarios que hacen trámites en la municipalidad de Imperial
- Los usuarios dan su consentimiento informado de forma voluntaria
- Los que estuvieran en la municipalidad cuando se aplique el cuestionario

- **Criterios de exclusión**

- Los individuos que no hacen gestiones en la Municipalidad de Imperial
- Los sujetos que no desean participar
- Los individuos que no están en la municipalidad cuando se aplica el cuestionario

3.3.2 Muestra: Es un número más chico que fue parte de la población, que posee las mismas particularidades que posee en universo (Arias y Covinos, 2021). La muestra fue encontrada con la fórmula y se obtuvo 132 personas (Ver anexo)

3.3.3 Muestreo: El tipo fue probabilístico aleatorio simple. Es aquel en la que al aplicar la fórmula cualquiera de ellos puede pasar a forma parte del estudio, todos tienen las mismas posibilidades (Aceituno et al., 2020)

3.3.4 Unidad de Análisis: Fueron todos los sujetos que asistieron a la Municipalidad de Imperial Cañete durante un mes.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos: Se tuvo en cuenta en la técnica la encuesta. Es la que tiene que ver con las estrategias que emplea el investigador en el proceso de estudio para recopilar los datos. El instrumento que se tomará en cuenta será el cuestionario. Éste agrupa un conglomerado de preguntas, cuya construcción es en función a las dimensiones, así como indicadores que buscan la forma de dar explicación a la variable escogida (Hernández y Mendoza, 2018).

En el estudio para la calidad de servicio se construyó un cuestionario que estuvo conformada por 22 ítems con las dimensiones: elementos tangibles

con cuatro, fiabilidad con cinco, capacidad de respuesta con cuatro, seguridad con cuatro y empatía con cinco, que tuvo 20 indicadores y se empleó la escala de Likert.

La satisfacción del usuario se realizó con un cuestionario de 15 preguntas, que se construyó con las dimensiones: calidad funcional con 4 preguntas, calidad percibida con 4, valor percibido 2, confianza 3 y satisfacción global 2, se empleó la Escala de Likert y cuenta con 11 indicadores.

Ficha técnica de la variable 1: Calidad de servicio

Instrumento	: Cuestionario de Calidad de servicio
Autor	: Montenegro (2021)
Adaptado	: Por el investigador
Nº de preguntas	: 22
Aplicación	: individual/grupal
Duración	: 25 minutos
Participantes	: 132
Objetivo	: Examinar la calidad del servicio
Dimensiones	: 5
Escala	: Likert
Rangos	: Alta (82-110); Medio (52-81); Bajo (22-51)

Ficha técnica de la variable 2: Satisfacción del usuario

Instrumento	: Cuestionario de satisfacción del usuario
Autor	: Roncal (2017)
Adaptado	: Por el investigador
Nº de preguntas	: 15
Aplicación	: Individual/grupal
Duración	: 15 minutos
Participantes	: 132
Objetivo	: Ver la satisfacción del usuario
Dimensiones	: 5
Escala	: Likert
Rangos	: Alto (56-75), Medio (36-55), malo (15-35)

Validez: Esto se asocia con ciertos rasgos que posee el instrumento que toma medidas enfocado a la finalidad de medir (Sánchez et al., 2018). La validación tomará en cuenta a expertos para la revisión en su elaboración interna del instrumento, el mismo que debe ser claro, relevante y pertinente para que cuente con la suficiencia.

Confiabilidad: Cuando un instrumento al ser aplicado de forma reiterada a una persona o grupo de personas proporcione los mismos resultados (Arias y Covinos, 2021). El estudio considerará a un aproximado de 20 usuarios los que formarán parte del grupo piloto, a los que, una vez aplicados el instrumento, los resultados serán procesados con Alfa de Cronbach. Se determinará su confiabilidad si el valor está entre 0 y 1 y el valor obtenido se acerca a 1

Tabla 1

Prueba piloto de la variable calidad de servicio

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,889	25

De acuerdo a la tabla 1 se obtuvo la confiabilidad con Alfa de Cronbach a 25 personas y se obtuvo el valor de 0,889, según el baremo de George Mallery se puede ver una alta confiabilidad que equivale al 88,9%

Tabla 2

Prueba Piloto de la variable satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,888	25

Según la tabla 2 se puede ver que se realizó la confiabilidad con Alfa de Cronbach a 25 personas y se tuvo como resultado 0,888, de acuerdo al baremo George Mallery, lo que indica que existe una alta confiabilidad del 88,8%.

- 3.5 Procedimientos:** Para llevar a cabo la aplicación se debe tener una solicitud brindado por la universidad, este será presentado en la Municipalidad de Cañete para que sea otorgado el permiso. Una vez que se cuenta con dicho permiso y con el consentimiento de los colaboradores con la decisión voluntaria se podrá aplicar el instrumento, cuyos datos se colocará en Excel para llevar al programa estadístico SPSS 26.
- 3.6 Método de análisis de datos:** La información recolectada fueron tratados con el programa nombrado anteriormente en el aspecto descriptivo de las variables con sus dimensiones y en la parte inferencial se tratará las hipótesis para comprobarlas haciendo la contrastación de ellas, las que se colocarán en tablas y figuras. La investigación al ser correlacional se trabajará con Rho de Spearman.
- 3.7 Aspectos éticos:** La pesquisa en todo el proceso se rige de normas éticas, ya que la información que se presenta es verdadera, es original, si se encuentra un documento parecido ha servido de referencia, pero no ha sido copiado y se corroborará con el turnitin. En relación a los participantes se tuvo en cuenta el respeto en todo momento, se empleó el principio de justicia y todos fueron tratados de la misma manera. La autonomía se tomó en cuenta al dejarles su decisión de participación. Se consideró el principio de no maleficencia al no usar la información vertida en los cuestionarios para hacer daño. Las referencias son todas las que se emplearon y fueron tratadas con el APA 7.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la calidad de servicio

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	63	47,7	47,7	47,7
Medio	53	40,2	40,2	87,9
Alto	16	12,1	12,1	100,0
Total	132	100,0	100,0	

De la tabla 3, el 47.7% de las personas manifiestan que la calidad de servicio es bajo; el 40.2% nivel medio. Pero el 12.1% de los elementos afirma que la calidad de servicio es alto.

La calidad de servicio muestra una tendencia negativa según la percepción de los encuestados.

Tabla 4

Distribución de frecuencias según las dimensiones de la calidad de servicio

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Elementos tangibles	Bajo	58	43.9
	Medio	54	40.9
	Alto	20	15.2
Fiabilidad	Bajo	61	46.2
	Medio	52	39.4
	Alto	19	14.4
Capacidad de respuesta	Bajo	54	40.9
	Medio	61	46.2
	Alto	17	12.9
Seguridad	Bajo	60	45.5
	Medio	55	41.7
	Alto	17	12.9
Empatía	Bajo	76	57.6
	Medio	38	28.8
	Alto	18	13.6

De la tabla 4 se sostiene que la dimensión elementos tangibles el 43.9% es nivel bajo; el 40.9% nivel medio; el 15.2% nivel alto; hay tendencia negativa

con la dimensión descrita. En la dimensión fiabilidad el 46.2% nivel bajo, el 39.4% nivel medio, y solo el 14.4% señala que esta dimensión es de nivel alto. De tal manera, la tendencia es negativa con la dimensión evaluada.

Del mismo modo, la capacidad de respuesta de la calidad de servicio el 40.9% afirma que el nivel es bajo; el 46.2% el nivel es medio; pero el 12.9% dice que el nivel es alto, se asegura la tendencia negativa de la capacidad de respuesta. En la seguridad el 45.5% sostiene que el nivel es bajo, el 41.7% nivel medio, y solo el 12.9% es alto. De la misma manera, con relación a la empatía el 57.6% afirma nivel bajo, el 28.8% nivel medio, y 13.6% expresa que es alto, con ello se observa una tendencia negativa en lo relacionado a la colocación de los datos.

Tabla 5

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	71	53,8	53,8	53,8
Medio	51	38,6	38,6	92,4
Alto	10	7,6	7,6	100,0
Total	132	100,0	100,0	

De la tabla 5, el 53.8% sostiene que la satisfacción del usuario es bajo; el 38.6% nivel medio. Sin embargo, 7.6% considera nivel alto. Es decir, existe tendencia negativa de los elementos muestrales.

Tabla 6

Distribución de frecuencias según las dimensiones de la satisfacción del usuario

Dimensiones	Niveles	Frecuencia (fi)	Porcentaje (%)
Calidad funcional	Bajo	63	47.7
	Medio	62	47
	Alto	7	5.3
Calidad técnica percibida	Bajo	51	38.6
	Medio	70	53
	Alto	11	8.3
Valor percibido	Bajo	71	53.8
	Medio	56	42.4
	Alto	5	3.8
Confianza	Bajo	47	35.6
	Medio	70	53
	Alto	15	11.4
Satisfacción global	Bajo	53	40.2
	Medio	67	50.8
	Alto	12	9.1

De la tabla 6 en la calidad funcional el 47.7% es nivel bajo; mientras que el 47.0% señala que el nivel es medio; el 5.3% nivel alto; por tanto, hay una tendencia negativa con relación a la dimensión descrita. En la calidad técnica percibida el 38.6% expresa que el nivel es bajo, el 53.0% nivel medio, y 8.3% nivel alto. Hay una tendencia negativa con relación a los encuestados.

Por otro lado, en el valor percibido de la satisfacción del usuario el 53.8% sostiene que es bajo; el 42.4% medio; sin embargo, el 3.8% nivel alto, por lo que se puede manifestar la tendencia negativa en función a la dimensión trabajada. En la confianza el 35.2% nivel es bajo, el 53.0% nivel medio, y 11.4% nivel alto. Así mismo, en la satisfacción global el 40.2% nivel es bajo, el 50.8% nivel medio, y 9.1% nivel alto, se manifiesta la presencia de una tendencia negativa en la forma como se distribuyen los datos.

4.2. Resultados inferenciales

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete en el año 2023.

Las hipótesis son:

H₀: Las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario son independientes.

H₁: Las variables calidad de servicio y la satisfacción del usuario presentan correlación.

Tabla 7

Correlación entre las variables de estudio

		Satisfacción del usuario
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Spearman	,639**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

De la tabla 7 se puede expresar que se demostró el objetivo general, al hacer verificación de la hipótesis nula que fue rechazada, pues el valor de la significancia bilateral es $<$ que el punto crítico (0.05) que se establece en las investigaciones. Por ello, la calidad de servicio se asocia de forma positiva, significativa (p -valor= .000) y moderada (ρ = .639) con la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023.

La información que se refiere al objetivo general, se presentó y analizó los resultados viene de procesar los datos de la presente pesquisa.

Primer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión calidad funcional de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023.

Las hipótesis son:

H₀: Las variables calidad de servicio y la calidad funcional son independientes.

H₁: Las variables calidad de servicio y la calidad funcional presentan correlación.

Tabla 8

Correlación entre las variables calidad de servicio y la calidad funcional

		Calidad funcional
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Spearman	,616**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

De la tabla 8 con relación al primer objetivo específico se pudo verificar que, el valor de significancia bilateral calculado $<$ que el punto crítico (0.05), es lo que llevó a rechazar la hipótesis nula. Por ello, la calidad de servicio se relaciona de forma positiva, significativa (p -valor= .000) y moderada (ρ = .616) con la calidad funcional de la satisfacción del usuario.

Segundo objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión calidad técnica percibida de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Cañete en el año 2023.

Se formularon las hipótesis:

H₀: Las variables calidad de servicio y la calidad técnica percibida son independientes.

H₁: Las variables calidad de servicio y la calidad técnica percibida presentan correlación.

Tabla 9

Correlación entre las variables calidad de servicio y la calidad técnica percibida

		Calidad técnica percibida
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Spearman	,544**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

Con relación al segundo objetivo específico se verificó que, al haber tenido como valor de significancia bilateral $<$ que el punto crítico (0.05) hubo rechazo de la hipótesis nula. Por ello, la calidad de servicio se relaciona de forma positiva, significativa (p -valor= .000) y moderada (ρ = .544) con la calidad técnica percibida de la satisfacción del usuario.

Tercer objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión valor percibido de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete en el año 2023.

En base a ello se formula las hipótesis:

H₀: Las variables calidad de servicio y el valor percibido son independientes.

H₁: Las variables calidad de servicio y el valor percibido presentan correlación.

Tabla 10

Correlación entre las variables calidad de servicio y el valor percibido

		Valor percibido
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Spearman	,570**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	304

En el tercer objetivo específico se constató que, al ser el valor de significancia bilateral $<$ que el punto crítico (0.05), se rechazó la hipótesis nula. Por ello se

puede afirmar, que la calidad de servicio se relaciona de forma positiva, significativa (p -valor= .000) y moderada (ρ = .570) con el valor percibido de la satisfacción del usuario.

Cuarto objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión confianza de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete, en el año 2023.

Se formuló las siguientes hipótesis:

H₀: Las variables calidad de servicio y la confianza son independientes.

H₁: Las variables calidad de servicio y la confianza presentan correlación.

Tabla 11

Correlación entre las variables calidad de servicio y la confianza

		Confianza
Calidad de servicio	Coeficiente de correlación Spearman	,579**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

Con relación del cuarto objetivo específico se pudo comprobar que, al tener el valor de significancia bilateral $<$ que el punto crítico (0.05) se rechazó la hipótesis nula. Para tal caso, la calidad de servicio se relaciona de forma positiva, significativa (p -valor= .000) y moderado (ρ = .132) con la confianza de la satisfacción del usuario

Quinto objetivo específico

Determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión satisfacción global de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete en el año 2023.

Se estableció las hipótesis:

H₀: Las variables calidad de servicio y la satisfacción global son independientes.

H₁: Las variables calidad de servicio y la satisfacción global presentan correlación.

Tabla 12

Correlación entre las variables calidad de servicio y la satisfacción global

		Empatía
Calidad de servicio	Coefficiente de correlación Spearman	,519**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	132

En el quinto objetivo específico se pudo corroborar que, al ser el valor de significancia bilateral $<$ que el punto crítico (0.05), se rechazó la hipótesis nula. Por tal motivo, la calidad de servicio se relaciona de forma positiva, significativa (p -valor= .000) y moderada (ρ = .519) con la satisfacción global.

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo tuvo en cuenta la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, se desarrolló en la Municipalidad de Cañete, y contó con la colaboración 200 usuarios, de los cuales se obtuvo una muestra que fue calculada de forma aleatoria y se obtuvo un total de 132. Para ver la asociación que tienen las variables se tomó en cuenta Rho de Spearman y el procedimiento se realizó con la aplicación del SPSS se llevó a cabo en un primer momento de forma descriptiva y luego de tipo inferencial para comprobar las hipótesis planteadas.

En la parte descriptiva se tuvo que la calidad del servicio mostró rango medio del 40%, que coincide con Montenegro (2021) cuyo nivel es el mismo y obtuvo el 40,6% e hicieron uso del modelo SERQUAL empleado en el presente estudio. Esto lleva a sostener que se debe manejar mejor la atención a los usuarios para que la percepción de ellos sea mejor y se pueda ver de que existe calidad. Por su parte Ccoicca (2023) encontró que el nivel fue bajo del 50,4%, lo que indica preocupación, porque al no haber una buena calidad, se incrementa la no satisfacción de los usuarios. Para las organizaciones, debe ser esencial la percepción que tienen los clientes, porque esto se vincula con la excelencia y se debe considerar que se de en todos los espacios y todos los estamentos (Yeon y Cheon, 2020).

De la misma manera, Verde et al. (2020) estuvo en esta variable en nivel regular del 41,6% y Zábala, et al. (2021) se consideró como satisfactorio en 63,27%. La percepción de la calidad está dada de acuerdo a diferentes formas de valoración, en la que se debe considerar como un aspecto fundamental el agrado del cliente, frente a un producto o un servicio (Calvopiña et al. 2019).

En los resultados de las dimensiones en la fiabilidad, seguridad y empatía el nivel fue bajo en 46,2%, 45,5% y 57,6% respectivamente. Lo que indica que la institución no brinda una adecuada seguridad a los usuarios, no da la confianza con el servicio que presta y no tienen un trato cortés con los usuarios, lo que repercute en la calidad. En los elementos tangibles y en la

capacidad de respuesta fue medio en 40,9% 46,2%. Este nivel nos lleva a afirmar que se debe mejorar la infraestructura, los equipos para brindar una buena atención y en cuanto a la capacidad de respuesta es necesario que se tome en cuenta las quejas de los usuarios dando una respuesta rápida a sus inquietudes y dudas.

Por su parte Montenegro (2021) al evaluar la calidad encontró que los elementos tangibles y la empatía estuvieron en el nivel medio con 49,06% y 40,7%, mientras que en la fiabilidad fue 57,06% 49,9% en la capacidad de respuesta, pero el rango fue bajo, pero en la seguridad el nivel fue alto en 50,7%. Si se considera a Caballero et al. (2022) en todas las dimensiones de la calidad se consideró nivel medio. Es importante recalcar que dicha calidad se puede mejorar, en la medida que todos trabajen de forma coordinada y tengan en cuenta que para toda organización debe ser importante los clientes satisfechos, ya que ellos son la razón de ser de todas las organizaciones. Si todos los trabajadores se enfocan a la calidad se promoverá acciones para tomar medidas correctivas ante las fallas encontradas y se apuntará a la mejora continua (Peña et al., 2022).

En la satisfacción del usuario el rango fue bajo en 53,8%, esto lleva a afirmar que la calidad del servicio no es inadecuada por lo tanto los usuarios muestran insatisfacción. Se debe tener en cuenta que cada usuario hace una evaluación interna del servicio que recibe y que éste tiene expectativas, si el producto o servicio no va de acuerdo a ello, se genera un cliente insatisfecho (Zouri y Abdelhedi, 2021)

Así mismo Ccoicca (2023) en la satisfacción tuvo un rango medio que equivale al 61,8%, al igual que Montenegro (2021) con el 40,48%, Verde et al. (2020) con 48%, Caballero et al. (2022) con 87,5%, Zavala et al. (2021) con 72,5% y Gemechu (2019) con el 48%. Los niveles de satisfacción que pueda tener un usuario son distintos para cada uno, no es fácil que exista una satisfacción total (Montalvo et al., 2020). Para ello las instituciones deben tomar en cuenta ciertos aspectos como la atención, la buena comunicación,

los precios y que el servicio tenga todos los estándares, para que el cliente retorne y pueda recomendar el producto o servicio (Zabala et al., 2021).

En las dimensiones de la satisfacción en la calidad funcional y valor percibido el nivel fue bajo en 47,7% y 53,8%, mientras que, en la calidad técnica percibida, confianza 53% y satisfacción global 50,8% en el nivel medio. La satisfacción permite que el cliente se fidelice y pueda hacer las diferencias para preferir un servicio brindado o un producto y realizar los efectos multiplicadores. Esta es la mejor propaganda a través de un cliente satisfecho (Villanueva et al., 2022).

Por su parte Ccoicca (2023) estuvo en el nivel medio en las dimensiones de la satisfacción. En la calidad funcional 76,4%, 68,3% valor percibido, 51,2% calidad técnica percibida, 52,8% satisfacción global, 71,5%, confianza. Es importante tener en cuenta lo que dice el modelo Kano que para lograr la satisfacción se debe hacer una clasificación de las necesidades, para que estas sean agrupadas de acuerdo a sus rasgos particulares y a sus jerarquías desde las más importantes hasta las menos importantes (Díaz et al., 2022).

En lo que se refiere al tema inferencial se tomó en cuenta el vínculo de la calidad con la satisfacción a través del objetivo general y aplicación de la hipótesis general, para ello para corroborar dicha hipótesis se consideró Rho de Spearman que tuvo como resultado 0,639, con lo cual se demostró dicha hipótesis y el resultado muestra una relación significativa y positiva, se refutó la hipótesis nula al comparar con el p-valor <0.05 ya que el nivel de la significancia fue 0.0000, lo que se explica que al tener una buena calidad la satisfacción del usuario aumenta.

Este resultado comparado con el Ccoicca (2023) al vincular dichas variables la relación fue de 0,793, que se consideró como alta y positiva, al igual que en Montenegro (2021) al buscar dicha relación fue de 0,742 tiene concordancia con el estudio. Del mismo modo Concha et al. (2022) al vincular dichas variables el valor fue 0,880, que es de tipo alta, que muestra que la

calidad se ve evidenciada en la atención la misma que lleva a la satisfacción. Si se desea clientes satisfechos se debe enfocar a la calidad de la atención.

Lo mismo sucede con Verde et al. (2020) que obtuvieron el valor de 0,794 todas fueron relacionadas con Rho de Spearman. Por su parte en el estudio de Caballero et al. (2022) al hacer la relación con Chi-cuadrado fue 721,167, en la que se tomó en cuenta que al brindar buena calidad ésta tiene influencia en la satisfacción. Si se quiere tener mayor cantidad de usuarios satisfechos se debe brindar lo que el cliente espera, otorgando la confianza de lo que se brinda y que cumplan las expectativas (Jiménez et al., 2018)

Así mismo, en la pesquisa de Tenesaca y Rodríguez (2022) al relacionar dichas variables el valor de la correlación fue moderada de 0,638, mientras que en Silva et al. (2021) fue alta con el valor de 0,803, así como en Gemechu (2019) con 0,802. Lo que lleva a sostener que la calidad que se brinda es muy importante para lograr la satisfacción y que las variables están altamente relacionadas. La calidad tiene muchos atributos, pero uno de los más esenciales debe ser el agrado de los usuarios, que las organizaciones cumplan las expectativas de los usuarios, ya que un cliente satisfecho será pieza clave para publicitar un producto o servicio, es importante lo que se llama la propaganda de boca a boca (Calvopiña et al., 2019).

El objetivo 1 se encaminó a determinar la relación de la calidad del servicio con la calidad funcional y al contrastar la hipótesis 1 con Rho de Spearman se determinó la relación que es equivalente a 0,616 que indica que la relación es moderada, que coincide con la encontrada en Ccoica (2023) cuyo valor fue 0,576. Este tipo de calidad es esencial, porque tiene que ver con el trabajo que desarrollan los empleados y este es realizado responsablemente los clientes estarán satisfechos. Del mismo modo Martínez (2018) con respecto a esta dimensión que se consideran las diferentes cualidades para agradar al usuario.

El objetivo 2 se orientó a buscar la asociación de la calidad del servicio con la calidad técnica percibida y la comprobación de la hipótesis 2, con el empleo de Rho de Spearman que tuvo el valor 0,544, lo que lleva a afirmar

que la correlación es moderada, que difiere con Ccoicca (2023) cuyo valor es alto de 0,744. Esta dimensión tiene que ver con lo que percibe el cliente en el proceso de atención, que debe ser tomado en cuenta, si se quiere que este se sienta satisfecho.

El objetivo 3 tuvo planteado ver el vínculo de la calidad del servicio con el valor percibido y este fue corroborado al tratar la hipótesis 3, que al utilizar Rho de Spearman halló el valor de 0,570, que coincide con el resultado encontrado por Ccoicca (2023), ya que obtuvo 0,548. En la medida que se otorgue una buena calidad el valor de la percepción será mayor. En esta dimensión se considera el servicio recibido, pero ya consumado que se da al usuario, es decir ya una visión general de la calidad y en base a ello se brinda el dinero (Martínez, 2018).

El objetivo 4 determinó la vinculación de la calidad de atención con la confianza, la misma que fue confirmada a través del planteamiento de la hipótesis 4, que al buscar la correlación con Rho de Spearman obtuvo 0,579 que se puede catalogar como moderada, resultado que está acorde al lado por Ccoicca (2023) que consiguió 0,585. Si la atención que se da al usuario es de la mejor entonces se logra la confianza en él. Es importante ofrecer un servicio y cumplir con ello, ya que todos los usuarios tienen perspectivas con respecto a los productos o servicios y si no se cumple se pierde la fiabilidad, se debe dar al usuario la seguridad de lo que se ofrece y lo que se brinda (Martínez, 2018).

El objetivo 5 consideró la asociación de la calidad de la atención y la satisfacción global para ello esto se confirmó con la hipótesis 5 con la aplicación de Rho de Spearman, que tuvo el valor de 0,519 que se consideró como un valor positivo y moderado. A diferencia de ello Ccoicca (2023) encontró un valor alto que representa al 0,793. Cuando la calidad de la atención es buena también mejora la satisfacción global. En la dimensión se tiene en cuenta en conjunto el servicio brindado, lo que beneficia si el servicio fue bueno porque será sugerido a otros usuarios. En esta fase el usuario compara sus vivencias con lo que esperaba (Martínez, 2018).

El presente estudio al tener una calidad media y una satisfacción baja, lleva a afirmar que se deben implementar estrategias que mejoren la percepción del cliente, ya que éste es cada vez más exigente, puesto que los aspectos económicos por los que atraviesa el país, a las personas les cuesta ganarse su dinero para satisfacer una necesidad, por lo tanto, es importante que sin invertir en una compra sea con un servicio de calidad que satisfaga sus necesidades. Las instituciones se encuentran en la obligación de brindar confianza, seguridad en lo que brindan, para que estos mismos usuarios sean los que hagan la publicidad.

En la búsqueda de la calidad se debe tener en cuenta que todo debe ir de la mano, contar con una buena infraestructura, equipos, brindar la confianza de los productos que se vende, que los empleados estén atentos a dar un servicio oportuno y rápido, proporcionando la garantía y además, que la comunicación debe ser empática, cortés, afectiva, para que el cliente se sienta bien. En la medida que se encuentre esa interrelación institución-usuario éste regresará y recomendará a otros clientes.

El estudio aporta a través de los resultados datos interesantes que pueden llevar a la reflexión a las instituciones que solo les interesan vender y no piensan en la satisfacción que debe ser la meta. Se espera que la presente pesquisa sirva de base a otras investigaciones para ver la calidad de la atención como pieza clave si se quiere que los usuarios tengan un sentimiento de agrado y que exista una buena percepción como para poder recomendar. Del mismo modo que consideren realizar encuestas de manera permanente a los usuarios del servicio para poder tomar medidas y corregir las acciones que están fallando.

VI. CONCLUSIONES

Primera:

En cuanto al objetivo general se demostró la presencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y moderada (ρ = 0.639) entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023.

Segunda:

Con relación al primer objetivo específico se demostró la presencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y moderada (ρ = 0.616) entre la calidad de servicio y la dimensión calidad funcional de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023.

Tercera:

A través del segundo objetivo específico se demostró la presencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y moderada (ρ = 0.544) entre la calidad de servicio y la dimensión calidad técnica percibida de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023.

Cuarta:

Teniendo en consideración el tercer objetivo específico se demostró la presencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y moderada (ρ = 0.570) entre la calidad de servicio y la dimensión valor percibido de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023.

Quinta:

Considerando el cuarto objetivo específico se demostró la presencia de una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y moderada (ρ = 0.579) entre

la calidad de servicio y la dimensión confianza de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023.

Sexta:

Respecto al quinto objetivo específico se demostró que existe una relación positiva, significativa (p -valor = 0.000) y moderada (ρ = 0.519) entre la calidad de servicio y la dimensión satisfacción global de la satisfacción del usuario de una municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023.

VII. RECOMENDACIONES

Primera:

A los gerentes municipales realicen coordinaciones en relación a la capacitación del personal para potenciar sus destrezas de servicio al usuario y conocimiento de los servicios municipales, en los que se incluya brindarles herramientas y recursos adecuados para cumplir sus responsabilidades y garantizar que los trabajadores estén bien informados y brinden una buena atención para lograr usuarios satisfechos

Segunda:

Al alcalde y los gerentes municipales para lograr la calidad funcional simplifiquen los procesos, para reducir la burocracia y facilitar la interacción en la municipalidad, eliminando requisitos innecesarios, simplificando formularios y usando la tecnología para automatizar las tareas repetitivas, poder agilizar los servicios y que el usuario salga satisfecho.

Tercera:

Para los trabajadores que tienen relación directa con el usuario para lograr la calidad técnica percibida, establecer mecanismos para recopilar constantemente el feedback de los ciudadanos, a través de encuestas de satisfacción, comentarios en línea o buzones de sugerencias, para que con dicha información realicen mejoras y ajustes en los servicios y procesos municipales.

Cuarta:

A los gerentes municipales para mejorar el valor percibido instituir canales de comunicación con claridad y acceso fácil para que los pobladores tengan contacto con la Municipalidad, incluyendo líneas telefónicas, correos electrónicos, formularios en línea y redes sociales, para que los usuarios puedan hacer sus consultas rápidas y precisas.

Quinta:

Al alcalde y gerentes municipales para lograr la confianza proporcionar acceso fácil y transparente a la información relevante sobre los servicios y decisiones municipales, así como mantener un sitio Web actualizado con información clara sobre los servicios ofrecidos, horarios, requisitos y trámites, considerando además publicación de informes periódicos sobre el desempeño de la municipalidad para fomentar la transparencia y confianza.

Sexta:

Al alcalde y gerentes municipales para lograr la satisfacción global mantener una comunicación efectiva con los habitantes, fomentando la participación ciudadana y colaboración en la toma de decisiones de la municipalidad. Además, organizar reuniones públicas, consultas y foros donde los ciudadanos puedan expresar sus opiniones, plantear inquietudes y contribuir a la mejora de los servicios.

REFERENCIAS

- Aceituno, C., Silva, R. & Cruz, R. (2020). *Mitos y realidades de la investigación científica*. Biblioteca Nacional del Perú N° 2020-00723. https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2179/aceituno_hc_2020.pdf
- Acosta, A. (2016). *Metodología y herramienta para la medición de percepción en los atributos de calidad entre el cliente y el empleado de un restaurante*. [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey]. <https://repositorio.tec.mx/bitstream/handle/11285/619526/Tesis%20Angel%20Aguirre%20Percep.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ajila, M. y Aguirre, L. (2022). Perception of service quality and consumer satisfaction in the Guayaquil chamber of commerce. *Revista Ecotec*, 12(1), 90-106. <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i1.677>
- Alcántara, L. y Peña, J. (2021). *Motivación laboral y Resiliencia de las egresadas de educación inicial del distrito de Trujillo, año 2021*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/9386/1/REP_SHARON.ALCANTARA_SARAH%C3%8D.PE%C3%91A_MOTIVACION.LABORAL.pdf
- Anchundia, M., Carrillo, D., Bravo, J. y Yanque, E. (2022). Análisis de la descentralización de la competencia de tránsito, transporte terrestre y seguridad vial y la calidad del servicio en el gobierno autónomo descentralizado de Santo Domingo. *Revista Ciencia Latina* 6(3), 759- 780. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i3.2246
- Aniorte, N. (2020). *Servicios de calidad*. http://www.aniortenic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm.
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la Investigación*. Enfoques consulting EIRL. <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Basantes, A. (2017). *Modelo ServQual Académico como factor de desarrollo de la calidad de los servicios educativos y su influencia en la satisfacción de*

los estudiantes de las carreras profesionales de la Universidad Nacional de Chimborazo Riobamba-Ecuador. [Tesis doctoral, Universidad Nacional mayor de San Marcos]

https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/6132/Basantes_ar.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Caballero, E. J., Choquehuanca, C. A., Gonzales, S. H., & Valenzuela, A. (2022). Calidad del servicio municipal y satisfacción de los ciudadanos de Piura 2021. *Revista Llamkasun*, 3(1), 90–103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>

Calvopiña, D., Guerrero, D., Avalos, N., Machado, A. y Alarcón, J. (2019). Proposal for assuring in recreational establishments administrative services during the human talent, cause study. *Revista espacios*, 40(27), 16-48.

Campo, M. y Silva, A. (2021). Satisfacción usuaria asociada a la atención fonoaudiológica en organizaciones de Salud Familiar y Comunitaria. *Revista de Investigación en Logopedia*, 12(1), 36-47. <https://dx.doi.org/10.5209/rlog.73677>

Castillo, R., Cárdenas, M. y Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Ccoicca, N. (2023). Calidad de servicio y la satisfacción del usuario en un distrito fiscal de Lima, 2022. [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].

Concha, C., Farfán, J., Bernales, M., Morales, J. & Farfán, D. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Huarochirí, Perú. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(5). DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3218

Cusma, H. (2022). Modernización de la Gestión Pública: *Tendencias internacionales recientes en modernización de la gestión pública*, 5. <https://escuela.pucp.edu.pe/gobierno/wpcontent/uploads/2022/02/Articulo-Modernizacion-de-la-Gestion-Publica.pdf>

Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., Reátegui, J. y Pizzán, S. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Revista Sapienza*, 3(1), 728- 744. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>

Febres, R.J. y Mercado, M.R., (2020). Satisfacción del usuario y calidad de

atención del servicio de Medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. DOI: <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>.

Gemechu, A. (2019). The impact of service quality on Customer satisfaction: A case study on Nekemte Municipality, Oromia Region, Ethiopia. *Annals of social sciences & management studies*, 4(1).

DOI: 10.19080/ASM.2019.04.555629

Gómez, M., Jaramillo, F., Estrella, C. y Nuñez, J. (2020). Analysis of the administrative management and quality of the emergency service of the San Rafael de Esmeraldas Type C Center 2020. *Revista Sapienza*, 3 (5), 75-97. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i5.446>

Haro, F.; Córdova, N. & Chong, T. (2016). *Modelos de Satisfacción: Fundamentación teórica y criterios de aplicación*. Gaceta Sansana. <http://publicaciones.usm.edu.ec/index.php/GS/article/view/59>

Hernández, L., León, C., Miranda, A. y Hernández, L. (2021). User satisfaction and quality of nursing services, Central Cira García Clinic. *Revista Cubana de Enfermería*, 37 (4), 51-66. https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.es_ES

Hernández, R y Mendoza, C. (2018). *Las rutas cuantitativa y cualitativa y mixta*. México. Editorial McGraw Hill Education. ISBN: 978-14562-6096-5 <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

Izquierdo, J. (2021). The quality of service in public administration. *Revista Horizonte empresarial*, 8 (1), 427-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>

Jaramillo, C., Fabara, G. y Falcón, R. (2020). Evaluation of quality of care and user satisfaction in Outpatient Consultation (General teaching Hospital Ambato). *Digital Publisher Magazine*, 5(6-1), 4-23. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324>

Jiménez, J., Mojica, J., Hernández, H., y Cardona, D. (2018). Diagnóstico de la innovación y desarrollo tecnológico en el sector hotelero de la región caribe colombiana. *Revista Información Tecnológica*, 29(5), 157-164

- doi: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642018000500157>, Información Tecnológica, 29(5), 157-164 (2018)
- Klein, L., Pereira, B. & Lemos, R. (2019). Quality of working life: parameters and evaluation in the public service. *Revista de Administracao Mackenzie*, 20(3), 3-33. [10.1590/1678-6971/eRAMG190134](https://doi.org/10.1590/1678-6971/eRAMG190134)
- Lorca, L., Ribeiro, I., Torres, R. y Pizarro, M. (2018). Effectiveness of a telerehabilitation program on the functionality and user satisfaction of COVID-19 survivors in times of pandemic. *Revista Retos*, 45(3), 210-218. <file:///C:/Users/DELL/Downloads/5186-19767-1-PB.pdf>
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguina, Ica, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?s
- Mauro, S. G., Cinquini, L., & Pianezzi, D. (2019). New Public Management between reality and illusion: Analysing the validity of performance-based budgeting. *British Accounting Review*, Elsevier, 53(6). <https://doi.org/10.1016/j.bar.2019.02.007>
- Medina, J., Ábrego, D. & Echevarría, O. (2020). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Revista Redalyc*, 2 (3), 2-47. <https://www.redalyc.org/journal/4560/456065109004/>
- Miranda, M., Chiriboga, P., Romero, M., Tapia, L. y Fuentes, L. (2021). The quality of services and customer satisfaction, digital marketing strategies. Case study of the tourist farm rancho los emilio's. Alausi. *Revista Ciencias Técnicas y aplicadas*, 7(4), 1430-1446. DOI: <https://dx.doi.org/10.23857/dc.v7i4>
- Montalvo, S., Estrada, E. & Mamani, H. (2020). Quality of service and user satisfaction at Santa Rosa Hospital in Puerto Maldonado. *Science and Development Magazine*, 1, 1-6. [file:///D:/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230%20\(1\).pdf](file:///D:/Downloads/Dialnet-CalidadDeServicioYSatisfaccionDelUsuarioEnElHospit-7437230%20(1).pdf)
- Montenegro, K. (2021). *La calidad del servicio de la Sede Central del Distrito Fiscal de Lambayeque, Ministerio Público y lineamientos de mejora*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Pedro Luis Gallo].

file:///C:/Users/DELL/Downloads/Montenegro%20dimensiones%20de%20la%20calidad%20del%20servicio.pdf

Morales, F., Terranova, G. y Sandoya, L. (2019). La calidad en el servicio al cliente: factor de éxito de las empresas. *Revista Opuntia Brava*, 11(4), 268-278.

file:///D:/Downloads/871-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1860-1-10-20191024.pdf

Ñaupis, H., Valdivia, M., Palacios, J. y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa*. Ediciones de la U.com. México.

Organización Internacional de Estandarización [ISO] (2018) *Norma técnica Peruana*. ISO 21001:2018. Lima: ISO

Peña, K. (2022). Management and integration of educational polices according to the perception of the users of the UGEL-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 3(2), 71-81. <http://socialinnovasciences.org/ojs/index.php/sis/article/view/92>

Quinde, S. y Calvanapón, F. (2022). Management of human talent and quality of service at Caja Piura -2022. *Sapienza Magazine*, 3 (2), 802-815. <https://doi.org/10.51798/sijis.v3i2.407>

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.5 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [20 de septiembre de 2022].

Sánchez, H. Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Perú.

Sánchez, J. y Curahua, S. (2022). *Calidad de servicios educativos de la Escuela Profesional de Medicina Humana desde la percepción estudiantil en la Universidad Continental de Huancayo, 2019*. [Tesis de Maestría, UniversidadContinental].

<https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/10764?locale=es>

Silva, J., Macías, B., Tello, E. & Delgado, J. (2021). The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: A case study of trading company in Mexico. *Revista Ciencia UAT*, 15(2). <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>.

- Tenesaca, B. y Rodríguez, R. (2021). Quality of service and user satisfaction in financial institutions. *Revista Cienciamatría*, 2 (2), 115-135. 10.35381/cm.v8i2.701
- Thompson, I. (2019). [promonegocios.net. https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html](https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html)
- Vargas, S. (2018). *Nivel de satisfacción del usuario de una Municipalidad de la Región Lambayeque-2018*. [Tesis de Bachiller, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5572/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Verde, H., Castañeda, J., Meléndez, J., Gómez, R. & Tapia, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del contribuyente de la Municipalidad Distrital de Salaverry. *Revista de investigación estadística*, 1. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/REDIES/article/view/2788>
- Villanueva, G., Pérez, N., Flores, J. (2022). Administrative simplification for user satisfaction in the municipality. *Revista Ñeque*, 5 (11), 60-68. <https://doi.org/10.33996/revistaneque.v5i11.62>
- Yeon, Y. y Cheon, K. (2020). A Qualitative Review of Cruise Service Quality: Case Studies from Asia. *Sustainability* 2020, 12(19), 8073; <https://doi.org/10.3390/su12198073>
- Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. y Velastegui, L. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Revista Información Tecnológica*, 32 (5). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
- Zouari, G. y Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(9). <https://innovationentrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-021-00151-x>

Zhao, Y., Liu, L., Qi, Y., Lou, F., Zhang, J., & Ma, W. (2020). Evaluation and design of public health information management system for primary health care units based on medical and health information. *Journal of Infection and Public Health*, 13(4), 491–496. <https://doi.org/10.1016/j.jiph.2019>

ANEXOS

Tabla 5
Matriz de consistencia

Anexo 1: Matriz de consistencia							
Título: La calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023							
Autor: Flores, Enrique							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p>Problema General ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión calidad funcional de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión calidad técnica percibida de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023? ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión valor percibido de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p> <p>Objetivos específicos Establecer la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión calidad funcional de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p> <p>Identificar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión calidad técnica percibida de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p> <p>Explicar la relación que existe entre la calidad de servicio y la dimensión valor recibido de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p> <p>Hipótesis específicas Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión calidad funcional de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión calidad técnica percibida de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p> <p>Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la dimensión valor recibido de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p> <p>Existe relación significativa entre</p>	Variable 1: Calidad del servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Elementos tangibles	-Equipos de aspecto moderno -Instalaciones físicas atractivas -Empleados pulcros -Materiales asociados al servicio	1-4	Ordinal Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto (82-110) Medio (52-81) Bajo (22-51)
			Fiabilidad	-Promesa de cumplir en el tiempo establecido -Interés por resolver los problemas del usuario -Desempeñar bien el servicio -Proporcionar el servicio en el momento -Registro libre de errores	5-9		
			Capacidad de respuesta	-Información de la ejecución del servicio -Servicio, expedido y rápido -Disposición de ayudar a los usuarios -Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios	10-13		
Seguridad	-Comportamiento de los usuarios que infunden confianza -Seguridad en los trámites -Cortesía de los empleados	14-17					

<p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión confianza de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión satisfacción global de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023?</p>	<p>Examinar la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión confianza de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p> <p>Demostrar la relación que existe entre calidad de servicio y la dimensión satisfacción global de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p>	<p>calidad de servicio y la dimensión confianza de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023?</p> <p>Existe relación significativa entre calidad de servicio y la dimensión satisfacción global de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete 2023</p>	Empatía	<p>-Conocimiento de los empleados para responder a los usuarios</p> <p>-Atención individualizada a los usuarios</p> <p>-Preocupación de los intereses de los usuarios</p> <p>-Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios</p> <p>- Horarios de atención conveniente</p>	18-22					
			Variable 2: Satisfacción del usuario							
			Dimensiones	Indicadores				Ítems	Escala de medición	Niveles y rangos
			Calidad funcional	-Capacitación del personal de obligaciones y deberes laborales				1-4	Escala de Likert Siempre (5) Casi siempre(4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)	Alto (56-75) Medio (36-55) Bajo (15-35)
Calidad técnica Percibida	-Mejora de los servicios que brinda a los usuarios -Observa mejoras de los servicios de la municipalidad	5-8								
Valor percibido	-Utilidad con respecto a las consultas sobre sustrámites realizados	9-10								

		<p>Confianza</p> <p>Satisfacción global</p>	<p>-Utilidad de las consultas sobre su proceso realizadas con el personal administrativo</p> <p>-Confianza en la Institución</p> <p>-Confianza en el respeto de los plazos establecidos</p> <p>-Confianza en el respeto de los plazos legales establecidos del personal administrativo</p> <p>-Resolución de su consulta o reclamo</p> <p>-Satisfacción por la atención recibida</p>	<p>11-13</p> <p>14-15</p>
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar	
<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Tipo: Básico.</p> <p>Nivel: Correlacional</p> <p>Diseño:</p> <p>o experimental</p>	<p>Población: 200</p> <p>Muestra: 132</p> <p>Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio simple.</p>	<p>Variable 1: Calidad de servicio</p> <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionarios de encuesta.</p> <p>Autor: Montenegro</p> <p>Año: (2021)</p> <p>Forma de administración: Colectiva e individual.</p>	<p>Descriptiva: En la estadística descriptiva se analizará resultados obtenidos en tablas de frecuencias y valores absolutos se presentará en tablas y figuras</p> <p>Inferencial: La estadística inferencial en la comprobación de las hipótesis tanto general como específicas, se hará uso del coeficiente de correlación Rho de Spearman.</p>	

Método: Hipotético-deductivo.		Variable 2: Satisfacción del usuario Técnica: Encuesta. Instrumentos: Cuestionario Autor: Coica Nancy Año: 2022 Forma de administración: Colectiva e individual.	
--------------------------------------	--	---	--

Anexo 2: Instrumentos de investigación

Cuestionario de calidad de servicio

Instrucciones

El presente instrumento tiene como propósito recolectar sobre la calidad de servicio, para ello debe marcar los ítems con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas son de manera anónima y solo son de interés del investigador. Agradezco por anticipado su participación.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
5	4	3	2	1

Nº	Dimensión 1: Elementos tangibles	1	2	3	4	5
1	Los equipos de la municipalidad son modernos					
2	Las instalaciones de la municipalidad son visualmente atractivos					
3	La presentación del personal de la municipalidad es la adecuada					
4	Los elementos materiales que se distribuyen en la municipalidad son visualmente atractivos					
Dimensión 2: Fiabilidad		1	2	3	4	5
5	El área de atención de la municipalidad cumple con el tiempo establecido para los trámites					
6	El personal de la municipalidad soluciona los problemas					
7	El personal de la municipalidad ofrece un buen servicio desde la primera atención					
8	La atención del personal de la municipalidad concluye en el tiempo estimado					
9	El área de atención de la municipalidad mantiene informado a los usuarios cuando realiza el servicio					
Dimensión 3: Capacidad de respuesta		1	2	3	4	5
10	El personal del área de atención de la municipalidad comunica con exactitud con relación a los servicios que brindan					
11	El personal de la municipalidad apoya en las consultas					
12	El personal de la municipalidad está demasiado ocupado como para atender a todos					
13	El personal de la municipalidad le inspira confianza					
Dimensión 4: Seguridad		1	2	3	4	5
14	Existe seguridad al realizar trámites en la municipalidad					
15	Los colaboradores de la municipalidad le atienden amablemente					
16	El personal de la municipalidad tiene los conocimientos suficientes para responder las preguntas que usted realiza					
17	El personal de la municipalidad le brinda una atención especializada					
Dimensión 5: Empatía		1	2	3	4	5

18	El horario de atención de la municipalidad es adecuado					
19	El personal de la municipalidad le brinda una atención personalizada					
20	La municipalidad se preocupa por sus intereses					
21	El personal de la municipalidad comprende las necesidades específicas que usted tiene					
22	El personal administrativo entiende sus necesidades específicas					

Cuestionario de satisfacción del usuario

Instrucciones

El presente instrumento tiene como propósito recolectar acerca de la satisfacción del usuario, para ello debe marcar los ítems con la mayor sinceridad posible. Sus respuestas son de manera anónima y solo son de interés del investigador. Agradezco por anticipado su participación.

Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
5	4	3	2	1

N°	Dimensión 1: Calidad funcional	1	2	3	4	5
1	El personal de la municipalidad esta capacitado para realizar su trabajo					
2	El personal administrativo esta capacitado para realizar sus labores					
3	El personal de la municipalidad cumple sus obligaciones					
4	El personal administrativo de la municipalidad se preocupa por cumplir bien sus funciones					
Dimensión 2: Calidad técnica percibida		1	2	3	4	5
5	Los servicios de la municipalidad están en constante renovación de sus servicios					
6	El personal de la municipalidad es evaluado de manera permanente para brindar un buen servicio					
7	La municipalidad se preocupa por mejorar el servicio					
8	El público percibe que existe cambios para brindar un mejor servicio					
Dimensión 3: Valor percibida		1	2	3	4	5
9	El público se siente contento con las consultas que hace en la municipalidad					
10	Ha sido de utilidad las consultas que hizo en la municipalidad					
Dimensión 4: Confianza		1	2	3	4	5
11	Le da confianza el personal de la municipalidad					
12	Confía en la objetividad del personal de la municipalidad					
13	Siente confianza con respecto a los plazos establecidos en la municipalidad					
Dimensión 5: Satisfacción global		1	2	3	4	5
14	Le resolvieron su consulta o reclamo al momento de atención					
15	En términos generales siente satisfacción por la atención recibida					

Anexo 3: Confiabilidad de los instrumentos

Variable 1: Calidad de servicio

Elementos muestrales	Variable 1: Calidad de servicio																						$\sum_{i=1}^{22} It_i$
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	It 16	It 17	It 18	It 19	It 20	It 21	It 22	
Encuestado 1	4	2	4	4	2	2	1	1	3	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	
Encuestado 2	4	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	
Encuestado 3	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	3	3	1	1	
Encuestado 4	5	2	2	2	2	3	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	
Encuestado 5	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	
Encuestado 6	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	
Encuestado 7	3	1	3	3	5	5	2	2	5	5	3	5	3	5	3	5		3	5	5	1	2	
Encuestado 8	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	1	3	2	2	3	
Encuestado 9	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	3	4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
Encuestado 10	4	2	3	4	2	2	2	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	1	2	2	
Encuestado 11	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	
Encuestado 12	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	1	2	
Encuestado 13	5	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	
Encuestado 14	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	
Encuestado 15	5	3	3	4	1	5	1	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	1	1	3	
Encuestado 16	3	1	2	1	1	3	1	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	
Encuestado 17	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	
Encuestado 18	5	2	1	1	1	5	1	1	1	1	3	5	1	1	2	1	2	1	1	3	5	1	
Encuestado 19	2	1	1	3	4	3	2	2	3	4	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	1	
Encuestado 20	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	1	1	
Encuestado 21	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	1	3	
Encuestado 22	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3	
Encuestado 23	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	
Encuestado 24	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	5	2	2	
Encuestado 25	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	
	1.34	0.83	0.57	0.72	0.99	1.72	1.16	0.69	1.05	0.95	0.7	1.09	0.59	0.88	0.7	0.89	0.64	0.56	0.98	1.11	0.8	0.56	

Sumatoria de las varianzas de los items $\sum Si^2$: 19.5
 La varianza de la suma de los items S_T^2 : 129
 Número de items **K**: 22

Coefficiente de Alfa de Cronbach α : **0.889**

$\sum_{i=1}^{22} It_i$
47
46
56
52
59
38
74
67
35
53
75
52
58
45
59
32
43
45
54
34
64
60
49
64
58
128.982



Variable 2: Satisfacción del usuario

Elementos muestrales	Variable 2: Satisfacción del usuario															$\sum_{i=1}^{15} It_i$
	It 1	It 2	It 3	It 4	It 5	It 6	It 7	It 8	It 9	It 10	It 11	It 12	It 13	It 14	It 15	
Encuestado 1	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	47
Encuestado 2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	3	3	43
Encuestado 3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	37
Encuestado 4	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	3	2	45
Encuestado 5	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	40
Encuestado 6	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	32
Encuestado 7	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	30
Encuestado 8	5	4	4	5	5	1	5	4	5	2	5	5	3	5	4	62
Encuestado 9	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	50
Encuestado 10	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	5	48
Encuestado 11	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	42
Encuestado 12	3	3	2	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	40
Encuestado 13	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	27
Encuestado 14	5	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	4	1	3	2	36
Encuestado 15	2	1	3	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	1	29
Encuestado 16	4	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	32
Encuestado 17	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	1	3	3	41
Encuestado 18	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	2	3	2	45
Encuestado 19	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	28
Encuestado 20	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	4	3	3	2	3	50
Encuestado 21	3	1	2	2	1	3	1	1	2	3	3	4	3	1	1	31
Encuestado 22	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	2	5	3	4	4	55
Encuestado 23	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	37
Encuestado 24	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	31
Encuestado 25	5	3	3	4	1	5	3	1	3	2	2	4	3	2	1	42
	1.04	0.8	0.57	0.76	0.82	1.56	1.21	0.96	0.88	0.54	0.82	0.76	0.64	0.87	1.13	77.92

Sumatoria de las varianzas de los items
 La varianza de la suma de los items
 Número de items

ΣSi^2 : 13.4
 S_T^2 : 77.9
 K: 15

Coefficiente de Alfa de Cronbach

α : **0.888**

Anexo 4: Validación de los instrumentos

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Walter Manuel Vásquez Mondragón		
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor	(x)
Área de formación académica:	Cfínica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(x)
Áreas de experiencia profesional:	Gestión Pública		
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	
	Más de 5 años	(X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajos de investigación		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autor:	Montenegro (2021)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Grupal/individual
Tiempo de aplicación:	22
Ámbito de aplicación:	Instituciones públicas o privadas



Significación:	<ul style="list-style-type: none"> -La primera variable contiene 5 dimensiones, de 16 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 11 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.
----------------	---

4. Soporte teórico

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	Según Montenegro (2021) son el conjunto de rasgos que posee una institución, que destacan en los diversos entornos a través de los servicios o productos.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo sostenible - Espacios de participación - Modalidades de participación 	Según Ccoicca (2022) es la complacencia que este experimenta, ante la presencia de un producto o servicio y alcanza todas sus expectativas en los distintos factores, porque ya tiene cierta percepción sobre ello.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Calidad de servicio** elaborado por Montenegro en el año 2021 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.



dimensión o indicador que está midiendo.	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

Primera dimensión: Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como equipos de aspecto moderno, instalaciones físicas atractivas, empleados pulcros, materiales asociados al servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de aspecto moderno	1	4	4	4	Procede su aplicación
Instalaciones físicas atractivas	2	4	4	4	Procede su aplicación
Empleados pulcros	3	4	4	4	Procede su aplicación
Materiales asociados al servicio	4	4	4	4	Procede a su aplicación

Segunda dimensión: Fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como Promesa de cumplir en el tiempo establecido, interés por resolver los problemas del usuario, proporcionar el servicio en el momento, registro libre de errores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa de cumplir en el tiempo	5	4	4	4	Procede su aplicación
Interés por resolver los problemas del	6	4	4	4	Procede su aplicación
Desempeñar bien el servicio	7	4	4	4	Procede su aplicación
Proporcionar el servicio en el momento	8	4	4	4	Procede su aplicación
Registro libre de errores	9	4	4	4	Procede su aplicación

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como información de la ejecución del servicio, servicio expedito y rápido, disposición de ayudar a los usuarios, empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Información de la ejecución del servicio	10	4	4	4	Procede su aplicación
Servicio, expedito y rápido	11	4	4	4	Procede su aplicación
Disposición de ayudar a los usuarios	12	4	4	4	Procede su aplicación
-Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios	13	4	4	4	Procede su aplicación

Cuarta dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como comportamientos de los usuarios que infunden confianza, seguridad de los trámites, conocimiento de los empleados para responder a los usuarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento de los usuarios que infunden confianza	14	4	4	4	Procede su aplicación
Seguridad en los trámites	15	4	4	4	Procede su aplicación
Cortesía de los empleados	16	4	4	4	Procede su aplicación
Conocimiento de los empleados para responder a los	17	4	4	4	Procede su aplicación

Quinta dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como horarios de atención conveniente, atención individualizada a los usuarios, preocupación de los intereses de los usuarios, empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios de atención conveniente	18	4	4	4	Procede su aplicación
Atención individualizada a los usuarios	19	4	4	4	Procede su aplicación
Preocupación de los intereses de los usuarios	20	4	4	4	Procede su aplicación
Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios	21, 22	4	4	4	Procede su aplicación



Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI N° 40769191
Telf. 966905999
Docente de la Escuela de Posgrado UCV

.....
Firma del evaluador
Nombre: Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI: 40769191

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral

- Primera dimensión: Calidad funcional
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como capacitación del personal, cumplimiento de obligaciones y deberes laborales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación del personal	1 y 2	4	4	4	Procede su aplicación
Cumplimiento de obligaciones y deberes laborales	3 y 4	4	4	4	Procede su aplicación

- Segunda dimensión: Calidad técnica percibida
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como mejora de los servicios que brindan los usuarios, observa mejoras de los servicios de la municipalidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora de los servicios que brindan a los usuarios	5 y 6	4	4	4	Procede su aplicación
Observa mejoras de los servicios de la municipalidad	7 y 8	4	4	4	Procede su aplicación

- Tercera dimensión: Valor percibido
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como utilidad con respecto a las consultas sobre sustrámites realizados, utilidad de las consultas sobre su proceso realizadas con el personal administrativo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Utilidad con respecto a las consultas sobre sus trámites	9	4	4	4	Procede su aplicación
Utilidad de las consultas sobre su proceso realizadas con el personal administrativo	10	4	4	4	Procede su aplicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuarta dimensión: Confianza
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como confianza en la institución, confianza en el respeto de los plazos establecidos del personal administrativo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en la Institución	11	4	4	4	Procede su aplicación
Confianza en el respeto de los plazos establecidos	12	4	4	4	Procede su aplicación
Confianza en el respeto de los plazos legales establecidos del personal administrativo	13	4	4	4	Procede su aplicación

- Quinta dimensión: Satisfacción global
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como resolución de su consulta o reclamo, satisfacción por la atención recibida

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución de su consulta o reclamo	9	4	4	4	Procede su aplicación
Satisfacción por la atención recibida	10	4	4	4	Procede su aplicación

Dr. Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI N° 40769191
Telf. 966905999
Docente de la Escuela de Posgrado UCV

.....
Firma del evaluador
Nombre: Walter Manuel Vásquez Mondragón
DNI: 40769191



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

4. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Bethy de Jesús Quintana Tenorio	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria- Investigación	
Institución donde labora:	Universidad Autónoma del Perú	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajos de investigación	

5. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

6. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autor:	Montenegro (2021)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Grupal/individual
Tiempo de aplicación:	22
Ámbito de aplicación:	Instituciones públicas o privadas
Significación:	-La primera variable contiene 5 dimensiones, de 16 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 11 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.



4. Soporte teórico

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	Según Montenegro (2021) son el conjunto de rasgos que posee una institución, que destacan en los diversos entornos a través de los servicios o productos.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo sostenible - Espacios de participación - Modalidades de participación 	Según Ccoicca (2022) es la complacencia que este experimenta, ante la presencia de un producto o servicio y alcanza todas sus expectativas en los distintos factores, porque ya tiene cierta percepción sobre ello.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Calidad de servicio** elaborado por Montenegro en el año 2021 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.



RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

Primera dimensión: Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como equipos de aspecto moderno, instalaciones físicas atractivas, empleados pulcros, materiales asociados al servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de aspecto moderno	1	4	4	4	Procede su aplicación
Instalaciones físicas atractivas	2	4	4	4	Procede su aplicación
Empleados pulcros	3	4	4	4	Procede su aplicación
Materiales asociados al servicio	4	4	4	4	Procede a su aplicación

Segunda dimensión: Fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como Promesa de cumplir en el tiempo establecido, interés por resolver los problemas del usuario, proporcionar el servicio en el momento, registro libre de errores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa de cumplir en el tiempo	5	4	4	4	Procede su aplicación
Interés por resolver los problemas del	6	4	4	4	Procede su aplicación
Desempeñar bien el servicio	7	4	4	4	Procede su aplicación
Proporcionar el servicio en el momento	8	4	4	4	Procede su aplicación
Registro libre de errores	9	4	4	4	Procede su aplicación

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como información de la ejecución del servicio, servicio expedito y rápido, disposición de ayudar a los usuarios, empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Información de la ejecución del servicio	10	4	4	4	Procede su aplicación
Servicio, expedito y rápido	11	4	4	4	Procede su aplicación
Disposición de ayudar a los usuarios	12	4	4	4	Procede su aplicación
-Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios	13	4	4	4	Procede su aplicación



Cuarta dimensión: Seguridad

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como comportamientos de los usuarios que infunden confianza, seguridad de los trámites, conocimiento de los empleados para responder a los usuarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento de los usuarios que infunden confianza	14	4	4	4	Procede su aplicación
Seguridad en los trámites	15	4	4	4	Procede su aplicación
Cortesía de los empleados	16	4	4	4	Procede su aplicación
Conocimiento de los empleados para responder a los	17	4	4	4	Procede su aplicación

Quinta dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como horarios de atención conveniente, atención individualizada a los usuarios, preocupación de los intereses de los usuarios, empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios de atención conveniente	18	4	4	4	Procede su aplicación
Atención individualizada a los usuarios	19	4	4	4	Procede su aplicación
Preocupación de los intereses de los usuarios	20	4	4	4	Procede su aplicación
Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios	21, 22	4	4	4	Procede su aplicación



BETHY QUINTANA TENORIO
DOCTORA EN EDUCACIÓN

.....
Firma del evaluador
Nombre: Bethy de Jesús Quintana Tenorio
DNI: 07778139

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral

- Primera dimensión: Calidad funcional
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como capacitación del personal, cumplimiento de obligaciones y deberes laborales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación del personal	1 y 2	4	4	4	Procede su aplicación
Cumplimiento de obligaciones y deberes laborales	3 y 4	4	4	4	Procede su aplicación

- Segunda dimensión: Calidad técnica percibida
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como mejora de los servicios que brindan los usuarios, observa mejoras de los servicios de la municipalidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora de los servicios que brindan a los usuarios	5 y 6	4	4	4	Procede su aplicación
Observa mejoras de los servicios de la municipalidad	7 y 8	4	4	4	Procede su aplicación

- Tercera dimensión: Valor percibido
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como utilidad con respecto a las consultas sobre sustrámites realizados, utilidad de las consultas sobre su proceso realizadas con el personal administrativo

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Utilidad con respecto a las consultas sobre sus trámites	9	4	4	4	Procede su aplicación
Utilidad de las consultas sobre su proceso realizadas con el personal administrativo	10	4	4	4	Procede su aplicación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Cuarta dimensión: Confianza
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como confianza en la institución, confianza en el respeto de los plazos establecidos del personal administrativo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en la Institución	11	4	4	4	Procede su aplicación
Confianza en el respeto de los plazos establecidos	12	4	4	4	Procede su aplicación
Confianza en el respeto de los plazos legales establecidos del personal administrativo	13	4	4	4	Procede su aplicación

- Quinta dimensión: Satisfacción global
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como resolución de su consulta o reclamo, satisfacción por la atención recibida

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución de su consulta o reclamo	9	4	4	4	Procede su aplicación
Satisfacción por la atención recibida	10	4	4	4	Procede su aplicación



BETHY QUINTANA TENORIO
DOCTORA EN EDUCACIÓN

.....
Firma del evaluador
Nombre: Bethy de Jesús Quintana Tenorio
DNI: 07778139



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad distrital de Imperial Cañete, 2023”. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

7. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edgar Alvizuri Gómez	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (x)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (x)
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria- Investigación	
Institución donde labora:	Universidad Norbert Wiener	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajos de investigación	

8. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

9. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de calidad de servicio
Autor:	Montenegro (2021)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Grupal/individual
Tiempo de aplicación:	22
Ámbito de aplicación:	Instituciones públicas o privadas



Significación:	<p>-La primera variable contiene 5 dimensiones, de 16 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p> <p>- La segunda variable contiene 5 dimensiones, de 11 indicadores y 15 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.</p>
----------------	--

4. Soporte teórico

Variable 1: Calidad de servicio

Variable 2: Satisfacción del usuario

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Calidad del servicio	<ul style="list-style-type: none"> - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía 	Según Montenegro (2021) son el conjunto de rasgos que posee una institución, que destacan en los diversos entornos a través de los servicios o productos.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollo sostenible - Espacios de participación - Modalidades de participación 	Según Ccoicca (2022) es la complacencia que este experimenta, ante la presencia de un producto o servicio y alcanza todas sus expectativas en los distintos factores, porque ya tiene cierta percepción sobre ello.

5. Presentación de instrucciones para el íuez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de **Calidad de Servicio** elaborado por Montenegro en el año 2021 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.



COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de servicio

Primera dimensión: Elementos tangibles

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como equipos de aspecto moderno, instalaciones físicas atractivas, empleados pulcros, materiales asociados al servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos de aspecto moderno	1	4	4	4	Procede su aplicación
Instalaciones físicas atractivas	2	4	4	4	Procede su aplicación
Empleados pulcros	3	4	4	4	Procede su aplicación
Materiales asociados al servicio	4	4	4	4	Procede a su aplicación

Segunda dimensión: Fiabilidad

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como Promesa de cumplir en el tiempo establecido, interés por resolver los problemas del usuario, proporcionar el servicio en el momento, registro libre de errores

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Promesa de cumplir en el tiempo	5	4	4	4	Procede su aplicación
Interés por resolver los problemas del	6	4	4	4	Procede su aplicación
Desempeñar bien el servicio	7	4	4	4	Procede su aplicación
Proporcionar el servicio en el momento	8	4	4	4	Procede su aplicación
Registro libre de errores	9	4	4	4	Procede su aplicación

Tercera dimensión: Capacidad de respuesta

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como información de la ejecución del servicio, servicio expedito y rápido, disposición de ayudar a los usuarios, empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
-Información de la ejecución del servicio	10	4	4	4	Procede su aplicación
Servicio, expedito y rápido	11	4	4	4	Procede su aplicación
Disposición de ayudar a los usuarios	12	4	4	4	Procede su aplicación
-Empleados que no están ocupados y ayudan a los usuarios	13	4	4	4	Procede su aplicación

Cuarta dimensión: Seguridad

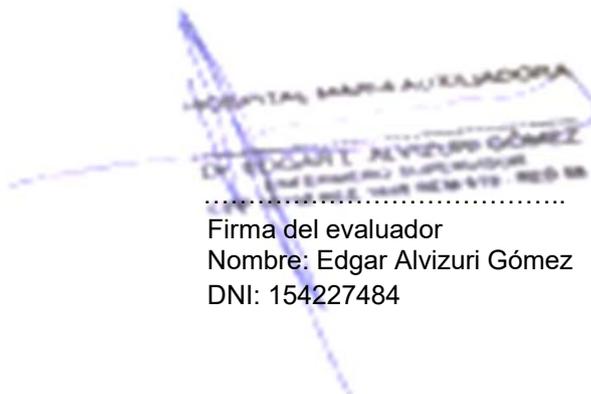
- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como comportamientos de los usuarios que infunden confianza, seguridad de los trámites, conocimiento de los empleados para responder a los usuarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Comportamiento de los usuarios que infunden confianza	14	4	4	4	Procede su aplicación
Seguridad en los trámites	15	4	4	4	Procede su aplicación
Cortesía de los empleados	16	4	4	4	Procede su aplicación
Conocimiento de los empleados para responder a los usuarios	17	4	4	4	Procede su aplicación

Quinta dimensión: Empatía

- Objetivos de la Dimensión: se mide mediante indicadores como horarios de atención conveniente, atención individualizada a los usuarios, preocupación de los intereses de los usuarios, empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horarios de atención conveniente	18	4	4	4	Procede su aplicación
Atención individualizada a los usuarios	19	4	4	4	Procede su aplicación
Preocupación de los intereses de los usuarios	20	4	4	4	Procede su aplicación
Empleados que entienden las necesidades específicas de los usuarios	21, 22	4	4	4	Procede su aplicación



FIRMA DEL EVALUADOR
 Nombre: Edgar Alvizuri Gómez
 DNI: 154227484

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción laboral

- Primera dimensión: Calidad funcional
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como capacitación del personal, cumplimiento de obligaciones y deberes laborales.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Capacitación del personal	1 y 2	4	4	4	Procede su aplicación
Cumplimiento de obligaciones y deberes laborales	3 y 4	4	4	4	Procede su aplicación

- Segunda dimensión: Calidad técnica percibida
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como mejora de los servicios que brindan los usuarios, observa mejoras de los servicios de la municipalidad

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Mejora de los servicios que brindan a los usuarios	5 y 6	4	4	4	Procede su aplicación
Observa mejoras de los servicios de la municipalidad	7 y 8	4	4	4	Procede su aplicación

- Tercera dimensión: Valor percibido
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como utilidad con respecto a las consultas sobre sustrámites realizados, utilidad de las consultas sobre su proceso realizadas con el personal administrativo

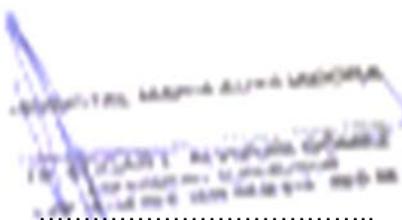
INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Utilidad con respecto a las consultas sobre sus trámites	9	4	4	4	Procede su aplicación
Utilidad de las consultas sobre su proceso realizadas con el personal administrativo	10	4	4	4	Procede su aplicación

- Cuarta dimensión: Confianza
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como confianza en la institución, confianza en el respeto de los plazos establecidos del personal administrativo.

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Confianza en la Institución	11	4	4	4	Procede su aplicación
Confianza en el respeto de los plazos establecidos	12	4	4	4	Procede su aplicación
Confianza en el respeto de los plazos legales establecidos del personal administrativo	13	4	4	4	Procede su aplicación

- Quinta dimensión: Satisfacción global
- Objetivos de la dimensión: se mide mediante indicadores como resolución de su consulta o reclamo, satisfacción por la atención recibida

INDICADORES	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Resolución de su consulta o reclamo	9	4	4	4	Procede su aplicación
Satisfacción por la atención recibida	10	4	4	4	Procede su aplicación



Firma del evaluador
 Nombre: Edgar Alvizuri Gómez
 DNI: 154227484

Anexo 5: Cálculo de la muestra:

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

Dónde:

n: Muestra.

Z: Nivel de confianza (95%=1.96)

N: Población conocida o finita.

E: Error estándar (5%)

p: Tasa de acierto o éxito (50%)

q: Tasa de fracaso o error (50%)

Según ello:

N= ?

Z: 1.96

N: 200

E: 0.5

p: 0.5

q: 0.05

$$n = \frac{200 \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}{(200-1) \cdot (0.05)^2 + (1.96)^2 \cdot (0.5 \cdot 0.5)}$$

$$n=132$$

Anexo 6: Base de datos

Variable 1: Calidad de servicio

N°	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	It16	It17	It18	It19	It20	It21	It22	Total	D1	D2	D3	D4	D5	V1		
1	5	3	3	3	2	3	3	2	2	3	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	60	14	12	12	10	12	60	40	
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	15	
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	31	
4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	49	11	14	8	7	9	49	47	
5	3	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	5	2	2	64	12	16	12	10	14	64	40
6	3	3	2	2	2	5	2	2	2	2	4	3	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	58	10	13	11	11	13	58	33	
7	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	5	3	51	10	7	10	9	15	51	44	
8	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	44	10	8	9	7	10	44	41	
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	29	
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	27	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	25	20	20	25	110	63	
12	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	60	12	13	11	12	12	60	47	
13	3	3	2	3	2	5	3	1	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	59	11	13	11	10	14	59	60	
14	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	3	1	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	40	9	8	8	6	9	40	45	
15	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	26	5	7	5	4	5	26	26	
16	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	26	5	6	5	5	5	26	30	
17	4	2	3	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	47	11	8	8	10	10	47	34	
18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	29	
19	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	28	
20	2	3	2	2	2	1	1	1	2	1	3	4	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	40	9	7	9	6	9	40	33	
21	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	17	
22	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	26	
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	25	
24	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	1	2	53	10	10	11	11	11	53	39	
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	28	
26	5	3	3	4	1	5	3	1	3	2	2	4	3	2	1	3	3	4	4	2	1	3	62	15	13	11	9	14	62	53	
27	4	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	3	1	2	2	2	2	2	43	9	8	7	9	10	43	42	
28	5	2	1	3	1	5	1	1	1	1	3	5	2	1	2	1	2	1	1	3	5	1	48	11	9	11	6	11	48	33	
29	1	1	3	2	1	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	2	3	1	1	2	1	39	7	8	8	8	8	39	32	
30	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	3	5	1	3	3	3	4	2	3	1	2	3	65	13	16	12	13	11	65	36	

31	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	20
32	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	17
33	1	2	3	3	2	3	2	5	5	1	2	3	3	2	3	3	3	3	2	1	57	9	17	9	10	12	57	47	
34	2	5	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	5	2	2	3	2	3	2	57	12	12	9	11	13	57	34
35	2	5	3	1	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	2	3	3	71	11	19	13	14	14	71	38
36	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	5	2	2	2	2	60	11	14	11	12	12	60	28
37	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	2	4	3	3	3	4	77	15	17	14	13	18	77	39
38	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	45	6	13	10	7	9	45	45
39	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	1	4	1	2	3	2	1	2	1	2	2	45	9	12	7	8	9	45	40
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	25	20	20	25	110	57
41	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	104	18	24	19	19	24	104	29
42	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	71	12	16	12	14	17	71	30
43	1	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	5	4	2	3	3	5	4	2	4	3	73	13	17	14	13	16	73	30
44	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	5	4	2	3	3	3	2	2	3	3	62	12	13	13	11	13	62	58
45	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	61	12	14	12	10	13	61	68
46	3	2	2	2	3	3	3	2	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	58	9	15	10	11	13	58	48
47	3	3	4	1	1	3	1	4	4	2	2	3	3	1	3	2	5	3	1	2	3	56	11	13	10	11	11	56	46
48	2	2	1	1	2	1	2	4	2	1	1	4	2	1	2	1	3	1	1	2	3	42	6	11	8	7	10	42	52
49	1	1	2	2	2	2	2	4	4	2	3	5	3	4	4	2	3	3	2	2	3	57	6	14	13	13	11	57	45
50	2	2	2	2	3	2	2	4	2	3	3	5	2	2	2	2	3	2	1	1	2	51	8	13	13	9	8	51	45
51	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	24
52	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	32
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	27
54	2	2	1	3	2	2	2	5	5	2	1	5	3	3	3	2	3	2	1	3	3	58	8	16	11	11	12	58	36
55	1	1	1	2	1	2	2	4	3	3	3	5	2	2	2	2	3	1	2	3	3	51	5	12	13	9	12	51	31
56	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	4	62	9	14	12	11	16	62	39
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	31
58	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	31
59	3	2	2	1	3	3	3	4	3	2	2	5	2	4	4	2	3	5	3	4	3	67	8	16	11	13	19	67	34
60	2	1	1	1	3	1	1	3	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	1	2	3	41	5	11	9	6	10	41	31

61	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	19
62	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	25	20	20	25	110	55
63	2	3	2	3	2	2	3	4	4	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	3	55	10	15	11	9	10	55	39	
64	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	26
65	1	1	2	1	1	2	1	2	1	3	1	2	1	2	3	1	2	1	2	2	35	5	7	7	8	8	35	31	
66	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	25	20	20	25	110	49	
67	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	3	1	2	1	3	1	1	1	3	32	5	7	6	7	7	32	36	
68	2	3	3	3	3	3	3	5	4	3	1	4	1	2	2	1	2	2	2	2	54	11	18	9	7	9	54	38	
69	2	2	3	1	1	1	1	5	5	1	1	5	2	1	1	1	5	1	1	1	45	8	13	9	8	7	45	32	
70	1	3	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	3	4	3	2	2	3	43	8	7	5	11	12	43	33	
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	24	
72	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	5	3	3	2	3	5	3	1	4	3	64	12	12	13	13	14	64	42
73	3	3	3	3	2	2	4	4	3	3	2	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	64	12	15	12	11	14	64	30
74	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	17	
75	2	5	3	2	3	5	4	3	4	3	4	3	3	3	3	5	3	3	2	3	72	12	19	13	14	14	72	31	
76	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	5	2	2	2	4	59	11	14	11	11	12	59	15
77	2	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	4	2	2	2	1	2	1	1	2	3	45	6	13	10	7	9	45	44
78	2	3	2	2	1	1	2	4	4	1	1	4	1	2	3	2	1	2	1	2	45	9	12	7	8	9	45	38	
79	5	5	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	5	5	1	5	4	5	94	18	22	18	15	21	94	29	
80	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	71	12	16	12	14	17	71	45	
81	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	5	4	2	3	3	3	2	2	3	63	12	13	14	11	13	63	40	
82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22	4	5	4	4	5	22	30	
83	3	3	4	1	3	3	1	4	4	2	2	3	3	2	3	2	5	3	1	2	59	11	15	10	12	11	59	30	
84	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	25	20	20	25	110	61	
85	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	25	20	20	25	110	48	
86	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	20	25	20	20	25	110	52	
87	3	2	3	1	2	3	1	4	4	1	1	4	2	3	2	1	2	2	2	1	47	9	14	8	8	8	47	45	
88	2	2	1	3	2	2	2	5	5	2	2	5	3	3	3	2	3	2	1	3	59	8	16	12	11	12	59	24	
89	2	2	3	2	2	2	2	4	4	3	1	5	3	3	3	3	2	3	3	3	62	9	14	12	11	16	62	33	
90	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	41	8	10	8	7	8	41	36	

Variable 2: Satisfacción del usuario

N°	It1	It2	It3	It4	It5	It6	It7	It8	It9	It10	It11	It12	It13	It14	It15	Total	D1	D2	D3	D4	D5	V2	V1
1	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	11	11	5	8	5	40	60
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	15	4	4	2	3	2	15	22
3	1	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	31	8	10	4	6	3	31	22
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	47	14	14	6	5	8	47	49
5	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	40	11	11	5	8	5	40	64
6	2	3	2	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	1	2	33	9	9	5	7	3	33	58
7	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	44	11	13	6	9	5	44	51
8	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	5	41	11	11	6	6	7	41	44
9	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	8	7	4	6	4	29	22
10	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	27	7	5	4	7	4	27	22
11	4	5	4	5	5	3	5	3	4	4	4	4	5	4	4	63	18	16	8	13	8	63	110
12	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	47	14	11	6	10	6	47	60
13	4	4	4	3	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	60	15	17	7	14	7	60	59
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	12	12	6	9	6	45	40
15	2	1	3	1	3	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	26	7	8	2	7	2	26	26
16	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	30	7	6	4	8	5	30	26
17	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	34	8	9	4	8	5	34	47
18	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	7	8	4	6	4	29	22
19	3	2	1	2	1	1	3	2	2	2	2	1	3	1	2	28	8	7	4	6	3	28	22
20	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	33	9	9	4	7	4	33	40
21	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	17	5	5	2	3	2	17	22
22	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	26	7	6	4	6	3	26	22
23	1	1	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	25	7	6	3	5	4	25	22
24	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	4	39	10	11	5	7	6	39	53
25	1	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	3	2	3	2	28	7	6	3	7	5	28	22
26	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	53	13	15	6	12	7	53	62
27	3	3	3	1	5	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	42	10	13	6	7	6	42	43
28	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	33	9	9	4	7	4	33	48
29	3	2	1	2	3	5	1	2	1	1	2	1	3	2	3	32	8	11	2	6	5	32	39
30	4	1	4	1	4	3	1	1	3	1	3	1	4	2	3	36	10	9	4	8	5	36	65

31	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	20	5	6	2	5	2	20	22
32	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	17	5	5	2	3	2	17	22
33	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	1	2	5	3	47	14	14	6	5	8	47	57
34	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	2	3	3	4	1	34	8	9	4	8	5	34	57
35	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	38	9	11	5	8	5	38	71
36	2	2	2	1	1	1	3	2	2	3	2	2	3	1	1	28	7	7	5	7	2	28	60
37	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	39	10	10	6	8	5	39	77
38	3	3	3	4	4	2	2	4	3	3	3	3	3	2	3	45	13	12	6	9	5	45	45
39	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	5	40	11	10	6	6	7	40	45
40	3	4	3	4	3	5	5	4	3	4	3	3	4	4	5	57	14	17	7	10	9	57	110
41	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	29	7	8	4	6	4	29	104
42	2	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	30	8	7	4	7	4	30	71
43	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	30	7	6	4	8	5	30	73
44	4	3	3	3	3	4	5	3	4	4	5	4	4	4	5	58	13	15	8	13	9	58	62
45	5	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	68	19	20	8	13	8	68	61
46	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	48	13	13	6	10	6	48	58
47	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	46	13	11	6	10	6	46	56
48	4	3	2	3	3	3	3	3	3	4	5	4	5	3	4	52	12	12	7	14	7	52	42
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	12	12	6	9	6	45	57
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	12	12	6	9	6	45	51
51	1	3	2	1	1	3	1	1	1	1	2	2	3	1	1	24	7	6	2	7	2	24	22
52	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	2	3	32	8	7	4	8	5	32	22
53	2	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	2	27	6	7	4	6	4	27	22
54	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	3	3	4	1	36	8	11	4	8	5	36	58
55	3	1	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	31	8	9	4	6	4	31	51
56	2	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3	39	9	12	5	7	6	39	62
57	1	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	31	8	10	4	6	3	31	22
58	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	31	8	8	4	7	4	31	22
59	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	34	8	9	5	8	4	34	67
60	1	3	1	3	3	2	3	2	2	2	2	1	3	1	2	31	8	10	4	6	3	31	41

Anexo 4: Consentimiento por parte de entidad



MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE IMPERIAL

Imperial, 02 de agosto del 2022.

CARTA N°280-2023-OGRRHH-MDI

Señor
Enrique Guillermo Flores Ramirez
Estudiante de la Unidad de Posgrado
Universidad Cesar Vallejo
Presente.-

**Asunto : Permiso para elaboración de
trabajo de Investigación**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para hacerle llegar el saludo cordial a nombre de la Oficina de Gestión de Recursos Humanos.

Así mismo en atención al Expediente Administrativo N°7747 presentado por la Universidad Cesar Vallejo, de fecha 20 de julio del 2023, en el cual solicita Autorización para realizar Investigación a cargo del Sr. FLORES RAMÍREZ ENRIQUE GUILLERMO quien realiza estudios de Maestría, cuyo título de investigación es "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMPERIAL, CAÑETE 2023".

Al respecto le informo, que se OTORGA LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE, para que pueda realizar la investigación y aplicación de la Ficha de Cuestionarios de CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMPERIAL, CAÑETE 2023", en esta entidad edil.

Sin otro particular al respecto. Me despido, expresándole las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE IMPERIAL

Abog. Fiana Mayte Luyo Sánchez
JEFE DE OFICINA DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS