



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 Ate, 2022**

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

AUTORA:

Alarcon Sanchez, Isabel Delmy (orcid.org/0000-0002-1201-2733)

ASESOR:

Dr. Humberto Bejar, Luis (orcid.org/0000-0002-9579-8785)

CO-ASESORA:

Dra. Gonzales Huaytahuilca, Roxana Beatriz (orcid.org/0000-0001-7273-9275)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis padres Luis Alarcón y Delma Sánchez, a quienes les debo tanto, por su infinito amor, por creer siempre en mí, ellos son mi motor y mi motivo, a mi segunda familia Omar y Lucy que son mi apoyo incondicional, a mis niños Mateo, Abdiel y Valentina que son mi vida, mi soporte y mi inspiración a no rendirme.

AGRADECIMIENTO

A los docentes del Programa de Maestría en Gestión Pública por estar detrás de este proceso, especialmente quiero dirigirme al Dr. Luis Humberto Bejar, quien con su peculiar forma de ser logro que no me rinda, por su desbordante paciencia y por su gran trayectoria que motivan a seguir aprendiendo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

| | Pág. |
|---|------|
| CARÁTULA | i |
| DEDICATORIA..... | ii |
| AGRADECIMIENTO..... | iii |
| ÍNDICE DE CONTENIDOS | iv |
| ÍNDICE DE TABLAS | v |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | v |
| RESUMEN | vi |
| ABSTRACT | vii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 15 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación | 15 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 16 |
| 3.3. Población, muestra y muestreo..... | 16 |
| 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 17 |
| 3.5. Procedimientos | 18 |
| 3.6. Método de análisis de datos..... | 18 |
| 3.7. Aspectos éticos | 18 |
| IV. RESULTADOS | 20 |
| V. DISCUSIÓN..... | 24 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 31 |
| VII. RECOMENDACIONES | 32 |
| REFERENCIAS..... | 33 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | Pág. |
|---|------|
| Tabla 1 Nivel de calidad de servicio..... | 20 |
| Tabla 2 Nivel de Satisfacción de los usuarios..... | 21 |
| Tabla 3 Prueba de normalidad..... | 22 |
| Tabla 4 Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios .. | 23 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | Pág. |
|---|------|
| Gráfico 1 Nivel de calidad de servicio..... | 20 |
| Gráfico 2 Nivel de Satisfacción de los usuarios..... | 21 |

RESUMEN

El presente estudio titulado Calidad de servicio y satisfacción de usuario de la Municipalidad de Ate, 2022. Tuvo como objetivo analizar cómo la municipalidad siendo promotor de desarrollo social no genera servicios de calidad y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022. Por lo cual se consideró orientar la investigación bajo un enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel descriptivo-correlacional, empleando un diseño no experimental, tipo transversal. Asimismo, la población tomada en cuenta fue de 346,557 usuarios, mientras que, para seleccionar la muestra se determinó por muestreo probabilístico simple, quedando conformada por 163 usuarios a quienes se les aplicó como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento de recojo de información. Los resultados evidenciaron que los niveles de calidad de servicio y satisfacción fueron en cada caso un nivel bajo (59,5% y 64,4%) predominantemente, se demostró también que existe relación entre las variables, siendo significativa ($p=,000$) y de grado de correlación alta ($r=,746$), de igual manera, se evidenció la existencia de relación entre la variable calidad de servicio y las dimensiones de la satisfacción del usuario, obteniéndose que fueron significativas y de grado de correlación moderada. Se concluyó que, un nivel bajo de calidad de calidad de servicios públicos se relacionó con la satisfacción por parte de los conciudadanos en la Municipalidad Distrital de Ate.

Palabras clave: Calidad de servicio, Satisfacción del usuario, tangibilidad, capacidad de respuesta, fiabilidad.

ABSTRACT

The present study entitled Quality of service and user satisfaction of the Municipality of Ate, 2022. Its objective was to analyze how the municipality, being a promoter of social development, does not generate quality services and its relationship with user satisfaction in the District Municipality of Ate, 2022. Therefore, it was considered to orient the research under a quantitative, basic, descriptive-correlational approach, using a non-experimental, cross-sectional design. Likewise, the population taken into account was 346,557 users, while the sample was selected by simple probabilistic sampling, consisting of 163 users to whom the survey and the questionnaire were applied as a technique and as an instrument for collecting information. The results showed that the levels of quality of service and satisfaction were predominantly low in each case (59.5% and 64.4%). It was also demonstrated that there is a relationship between the variables, being significant ($p = ,000$) and highly correlated ($r = ,746$), likewise, the existence of a relationship between the quality of service variable and the dimensions of user satisfaction was also demonstrated, obtaining that they were significant and moderately correlated. It was concluded that a low level of quality of public service quality was related to satisfaction on the part of fellow citizens in the District Municipality of Ate.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, tangibility, responsiveness, reliability.

I. INTRODUCCIÓN

Los municipios tienen el rol de atender las necesidades de la población, sin embargo, han sido cuestionados y desaprobados por ellos, conllevando a una insatisfacción, por ser entidades que manejan un sistema organizacional deficiente llevando a cabo una prestación de servicios públicos inadecuados. Es así que, a pesar de las reformas nacionales a fin de reducir esta problemática, aún persisten diversas deficiencias, y esto se debe a que la mayoría de los funcionarios y servidores públicos no tienen claro lo que es la gestión basada en resultados, siendo este un enfoque que está orientado a resultados e impacto social (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO], 2022).

Por otro lado, aquellos países de América Latina que no son ajenos a esta problemática, en particular, el municipio de Huejutla de Reyes, México, no responde a las necesidades centrales en cuanto a los servicios públicos como la carencia de infraestructura de carreteras y de servicios básicos, así como la falta de fomentación de actividades agropecuarias, ocasionando pobreza en las familias (Terrones et al., 2019), de la misma manera se presencia en el Estado Aragua, México, donde el 30,99% de la población se siente insatisfecho en torno a la concesión de servicios, viéndose reflejada en el mínimo nivel de confianza a la gestión (Casiano & Cueva, 2020), siendo este un conjunto de factores que interactúan de diversas formas, a la cual se necesita un abordaje integral y sistémico para su solución (Rojas, 2020).

A nivel nacional, a pesar que los municipios son llamados a promover el desarrollo social de su localidad, como la prestación de servicios administrativos, públicos, económicos y culturales, entre otras (Defensoría del pueblo, 2022), se demuestra una situación que refleja la necesidad de reforzar las reformas institucionales, ya que diversos organismos no disponen de una adecuada gestión que salvaguarde la correcta administración (COMEXPERÚ, 2021). Del mismo modo, es imprescindible que la población participe con el sentido de identificarse con las entidades municipales y así salvaguardar la gobernabilidad mediante la eficacia en la ejecución de servicios (López et al., 2021).

A nivel local, la Municipalidad Distrital de Ate, presenta una diversidad de actividades, la cual el servidor o funcionario público desarrolla de manera constante

en atender a las necesidades de la población, sin embargo, estas actividades genera una mínima capacidad de ejecutar eficientemente los servicios, sumando los requerimientos y con frecuencia el malestar del usuario; o sea, la entidad demuestra una gestión que no está basado en resultados, modo que la capacidad de intervención, la fiabilidad y la tangibilidad de los servicios por parte de la ciudadanía genera una insatisfacción. Sumado a ello, los ciudadanos del distrito de Ate se encuentran pocos satisfechos con los servicios prestados, es decir, las exigencias sociales sobre una respuesta integral a la seguridad ciudadana, así como el agua y alcantarillado, luz, parques, áreas verdes y limpieza pública; pese a ello, dicho municipio ha marcado un precedente en cuanto a temas de corrupción perjudicando al poblador en condición de desprotección o vulnerabilidad ante la emergencia sanitaria (Lima Cómo vamos, 2022; Ojo Público, 2020).

Ante la problemática expuesta, la población tiene derecho a servicios públicos de calidad, pero estos presentan diversas falencias, por tal razón se estableció como problema general ¿Por qué la municipalidad como promotor de desarrollo social no genera de alguna manera efectiva los servicios en la localidad para que el usuario se encuentre satisfecho con ello? como primer problema específico: a) ¿Por qué no se genera de alguna manera efectiva y oportuna los servicios prestados por dicha municipalidad? Del mismo modo, se plantea el segundo problema específico que está relacionado con la satisfacción del usuario, es decir, b) ¿Debido a qué los usuarios se sienten insatisfechos por los servicios prestados por la municipalidad?.

En razón a la problemática, el estudio se justificó a nivel teórico, ya que la calidad de servicio municipal en el Perú, se orienta al grado en que la atención y los servicios supera las expectativas del ciudadano, empero, la entidad pública manifiesta un ligero interés en promover las reformas institucionales a fin de mejorar, el desinterés o ausencia de iniciativa política en función a mejorar el desempeño institucional para una calidad de servicio es considerada como un factor que no permite reducir la problemática.

Por otro lado, el estudio se justificó a nivel metodológico, ya que se aplicó el enfoque cuantitativo, con el propósito de medir en qué grado se encuentra el servicio y cuánto se encuentran satisfechos desde la percepción ciudadana, permitiendo al municipio realizar cambios o iniciativas de mejora para el beneficio

de la población. Finalmente, a nivel social, porque se encontró en correspondencia a los beneficios que el propio estudio brinda, es decir, partiendo de la problemática que expone la institución a las acciones que debe de ejecutar para mejorar la capacidad institucional, además, demostrando la necesidad de realizar valoraciones desde la percepción ciudadana.

Por ende, el estudio tuvo como propósito contribuir a mejorar las actividades institucionales partiendo de los datos estadísticos que se demostrarán, en cuanto a la buena atención administrativa y a los servicios públicos. Ahora bien, en función al objetivo general, se propuso, analizar como la municipalidad siendo promotor de desarrollo social no genera servicios de calidad y su relación con la satisfacción del usuario, a su vez se consideró como primer objetivo específico a) Describir en qué nivel se encuentra la municipalidad referente a la efectividad de los servicios desde la percepción de los conciudadanos, de la misma manera, se planteó el segundo objetivo específico que será b) Describir cuán satisfecho se encuentra los conciudadanos del distrito de Ate referente a la efectividad institucional.

En relación a la hipótesis general, un correcto servicio público de calidad que se brinda desde el municipio a los usuarios de manera efectiva ayudará a que la gestión sea más confiable, legítima y mejora la gobernabilidad. Como primera hipótesis específica, a) un correcto desarrollo de capacidades para el personal administrativo, generará mayor efectividad para la entrega de servicios públicos de calidad. Además, se plantea la segunda hipótesis, b) una correcta ejecución de servicios públicos de calidad que se brinda en la localidad, brindará mayor seguridad generando satisfacción por parte de los ciudadanos.

Desde una mirada epistemológica no se pretendió solucionar la problemática de la deficiencia de los servicios públicos o no mejora la gestión institucional con fines de incrementar la legitimidad de los ciudadanos, empero, se agudizó el enfoque teórico para comprender cómo la entidad pública pueda abordar este tipo de reflexiones, partiendo desde la presentación de estudios que preceden a la presente pesquisa, de la misma manera, se detallaron modelos teóricos que permite al órgano estatal a reflexionar de forma crítica y abordar decisiones que sostenga una evaluación desde el modelo teórico SERVQUAL generando un índice de satisfacción para cada servicio desde la óptica de los conciudadanos del distrito.

II. MARCO TEÓRICO

Con sustento científico acerca de la problemática expuesta, se precisan varios estudios tanto a nivel, nacional e internacional que mantiene una vinculación con las variables, por lo que permite tomar en consideración para la realización de la presente pesquisa. A nivel internacional abordaremos varios estudios científicos:

Dejen (2020) realizó un estudio en la ciudad de Ginbot, Etiopia, África, con el propósito de evaluar el impacto de los servicios de calidad en la satisfacción de los usuarios de dicha localidad. Empleó un método de nivel correlacional – no experimental, cuantitativo - básico, su muestra fue de 88 sujetos, la cual les aplicó cuestionarios. En sus resultados demostró que cuando hay una buena capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía y confiabilidad, las probabilidades de satisfacción son mayores. A pesar que el gobierno promulgue políticas y directivas para la mejora de los servicios, no se logró la esencia de lo mencionado, por lo que reduce la satisfacción de los ciudadanos, es decir, la capacidad de respuesta es ineficaz, por lo que se considera que sigue siendo un desafío, sumado a ello, las reformas institucionales en dicho país han fracasado por el factor de falta de interés de los funcionarios, precisando en un fracaso de la reforma, finalmente, el autor revela que la prestación y satisfacción se entrelazan, es decir, si se entrega un buen servicio mejorará la satisfacción del cliente ($Rho = ,84$).

Carpio (2020) realizó un estudio en el municipio Cantón Baba, Ecuador, con el sentido de cuantificar la correlatividad de las variables gestión y satisfacción de los ciudadanos. Empleó un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo - básico, su muestra fue de 284 sujetos, la cual les aplicó cuestionarios. Sus resultados demostraron que el nivel de gestión local se encuentra en promedio de lo normal, de la misma manera la satisfacción, empero las dimensiones de los servicios municipales tanto la empatía y la aptitud en relación a la respuesta institucional fue calificado a un nivel bajo. Concluyó que la prestación de servicios no se entrelaza con la satisfacción, sosteniendo que la gestión pública exterioriza un plan operativo pero la población expresa una baja percepción de satisfacción por lo que aceptó que no existe correlatividad entre dichas variables de estudio, siendo una superación de su significancia del 1%; así mismo, la necesidad de implementar un plan de desarrollo a fin que sus trabajadores mejoren en la atención de los servicios ofrecidos.

Bostanci y Erdem (2020) llevaron a cabo un estudio acerca de la satisfacción ciudadana en los servicios municipales de Turquía, con el propósito de proporcionar un enfoque de evaluación de calidad. Emplearon un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo - básico, su muestra fue de 510 sujetos, la cual les aplicó cuestionarios. Concluyó que los factores causantes de la insatisfacción por los servicios dados por la entidad pública son las promesas incumplidas, percepciones de desigualdad y privación, ausencia de accesibilidad a los servicios y altos niveles de pobreza. A pesar que las necesidades sociales son diversificadas tanto por la estructura sociocultural y economía revelan la obligatoriedad de las entidades públicas a satisfacer con servicios más efectivos, es decir, los tomadores de decisiones evalúen internamente la institución a fin de desarrollar propuestas de solución para aumentar la calidad y satisfacción de los servicios municipales.

Mosimanegape et al. (2020) emplearon un estudio en Botsuana, África, con la intención de relacionar la calidad de servicio y la satisfacción. Emplearon un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo - básico, su muestra fue de 135 sujetos, la cual les aplicó cuestionarios. Entre sus resultados demostraron que la prestación y satisfacción se entrelazan, es decir, si se entrega un buen servicio mejorará la satisfacción del cliente. Concluyeron que los resultados empíricos dan respuesta a los impactos positivos para la satisfacción del cliente, por lo que no se brindó la puntuación de expectativa más alta de los departamentos de educación y vivienda. Además, las percepciones de los usuarios acerca del servicio afectan la satisfacción del cliente de modo que es necesario desarrollar evaluaciones integrales que incluya las dimensiones de la calidad de servicio.

Collins et al. (2019) llevaron a cabo una pesquisa en la ciudad de Texas, con la intención de cuantificar la calidad de servicio centrado en el ciudadano y la gestión profesional. Emplearon un método de nivel descriptivo - no experimental, mixto - básico, su muestra fue de 829 sujetos, la cual les aplicó dos cuestionarios. Concluyó que las evaluaciones de calidad inciden en la satisfacción de los usuarios con los servicios y bienes brindados. Propuso un modelo teórico donde los administradores pueden beneficiarse tras reconocer los superpuestos del público, además, estos funcionarios deben involucrarse con la población de forma cooperativa para la gestión de necesidades de la población con el propósito de

generar satisfacción. Además, el modelo se centra en las evaluaciones de calidad y cantidad que son importantes hasta cierto punto de los bienes y servicios públicos.

Claude et al. (2019) llevaron a cabo una investigación en la localidad de Camerún, con la intención de cuantificar la influencia de la calidad en la satisfacción del usuario. Emplearon un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo – básico, su muestra fue de 1 427 sujetos, la cual les aplicó cuestionarios. Sus resultados demostraron que las dimensiones se relacionan con la calidad: Tangibilidad (0,821); Garantía (0,966); Fiabilidad (0,609); Empatía (0,935); Accesibilidad (0,991); Transparencia (0,889); Participación (0,906) e Igualdad de trato (0,018). Concluyó que la relación entre ambas variables es de $Rho = 0.89$.

Zivkovic et al. (2019) emplearon un estudio en Bosnia y Herzegovina con la intención de determinar la calidad de servicios municipales a través del modelo SERVQUAL. Emplearon un método de nivel descriptivo - no experimental, cuantitativo – básico, su muestra fue de 157 sujetos, la cual les aplicó cuestionarios. Concluyó que persisten problemas sociales, es decir, la brecha entre las expectativas y la percepción ciudadana que determina la calidad del servicio, es deficiente. Sus resultados demostraron que las dimensiones se relacionan con la calidad: Tangibilidad (2,14813); Garantía (1,92); Fiabilidad (2,045); Empatía (2,08); Responsabilidad (0,991) y Seguridad (0,889). Concluyó que existe una relación entre las variables de estudio, además, las entidades de dichas ciudades han asumido recientemente una gama de servicios, limitando la medición interna del servicio como una retroalimentación externa acerca de su productividad.

En el panorama nacional, Zaquinaula (2022) empleó una investigación en San Martín, con la finalidad de relacionar las variables: calidad y satisfacción. Utilizó un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo – básico y su muestra fue de 1500 usuarios, a la cual les aplicó cuestionarios. En sus resultados demostró que los encuestados califican de nivel regular a la calidad (41.5%) y satisfacción (43.8%). Concluyó que las variables en cuestión se relacionan ($Rho = ,694$). Sumado a ello, la entidad en cuestión debe desarrollar programas de capacitaciones para el mejoramiento de aptitudes e incrementar el desempeño de sus colaboradores, con el propósito de mejorar la capacidad de respuesta y alternativas de solución para los usuarios de la entidad.

Saavedra (2021) empleó un estudio en el distrito de Abancay, con el propósito de relacionar las variables: servicios públicos y satisfacción. Utilizó un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo – básico y su muestra fue de 379 sujetos, a la cual les aplicó cuestionarios. En sus resultados demostró que la población encuestada califica de nivel regular los servicios públicos (36.65%) y el 37.85% se sienten regularmente satisfechos. Además, para las dimensiones de servicios públicos, el 35.7%, 30.4% y el 33.6%, de la población califican deficiente a los servicios de la salubridad, circulación y seguridad, respectivamente. Concluyó que ambas variables se relacionan con un coeficiente de Rho = .663. Sumado a ello, lo que se observó es el desbalance en la entrega de los servicios, conllevando a una necesidad de mejorar en el aspecto de los procesos administrativos, por lo que las autoridades competentes deben de tomar en cuenta.

Zavaleta (2021) realizó un estudio en el municipio de Huarmaca, con la intención de cuantificar la relación de calidad y satisfacción en el registro civil. Utilizó un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo – básico y su muestra fue de 80 sujetos, a la cual les aplicó cuestionarios. En sus resultados demostró que los encuestados califican en un nivel alto a las dimensiones. Concluyó que las variables en cuestión no se relacionan de forma directa con una sig. = ,237. y un valor de Rho = ,134, empero, difiere con respecto a la teoría de la calidad, ya que de acuerdo con el constructo teórico, contempla que existe una relación con las expectativas del usuarios, por lo que se comprende que si la entidad emplea o refuerza el desempeño institucional llegará a un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios.

Ibarra (2021) empleó una investigación en el distrito de Chorrillos con la intención de evidenciar la correlatividad entre calidad y satisfacción. Utilizó un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo – básico y su muestra fue de 60 sujetos, a la cual les aplicó cuestionarios. En sus resultados demostró que los componentes de la calidad se relacionan con la satisfacción, es decir, tienen una correlatividad de elementos tangibles (0.959), fiabilidad (0,964), capacidad institucional (0,809), seguridad (0.699) y empatía (0.465). Concluyó que ambas variables se relacionan, o sea, mejor servicio será mejor los resultados de niveles de satisfacción del usuario; además, realza la entrega de servicios públicos como una estrategia con el propósito de transformar y obtener un valor público, es decir,

se traduce en la legitimidad y confianza hacia la entidad pública en términos de la población.

Castillo et al. (2020) llevaron a cabo un estudio en el distrito de Morales, San Martín, con la intención de cuantificar la calidad de servicios desde la percepción ciudadana. Utilizaron un método de nivel descriptivo - no experimental, cuantitativo – básico, su muestra fue de 157 sujetos, a la cual les aplicó cuestionarios. En sus resultados demostraron que las dimensiones tales como tangibilidad, fiabilidad, respuesta, seguridad y empatía se encuentran en nivel promedio de 40 a 50 puntos porcentuales, es decir, la población se encuentra algo de acuerdo con los servicios que la entidad presta. Concluyeron que la entidad pública tiene la necesidad de innovar y mejorar la gestión, partiendo desde los puntos críticos, es decir, la entidad pública en cuestión debe de integrarse a los procesos de escucha para la identificación de las necesidades sociales modo que elabora y desarrolla servicios acordes para el crecimiento de la localidad, finalmente, conlleva a la necesidad de afianzar las aptitudes de los servidores para el logro de los objetivos y metas institucionales.

Torres (2020) llevaron a cabo un estudio en el municipio Yauya, Ancash, con la intención de cuantificar la calidad y satisfacción de los usuarios de dicha localidad. Utilizó un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo – básico y su muestra fue de 80 sujetos, a la cual les aplicó cuestionarios. Entre sus resultados demostraron que el 63.7% y el 60% califica de nivel alto en calidad de servicio y satisfacción del usuario, además, las dimensiones de la calidad se relacionan con la satisfacción, por otra parte, es importante que la entidad pública mejore la prestación de servicios, fundamentalmente en la dimensión empática con el propósito de brindar información o solucionar problemas desde un trato amable, sumado a ello, es menester que las áreas de dicha entidad mejore sus instalaciones a pesar que la ciudadanía lo califica de nivel medio, a pesar de la era digital, es mejor que la institución dote de nuevos sistemas informáticos para un buen proceso administrativo.

López (2020) empleó un estudio en el municipio de Tingo María con el propósito de relacionar las variables de estudio: gestión y satisfacción del usuario. Utilizó un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo – básico y su muestra fue de 382 sujetos, a la cual les aplicó cuestionarios. En sus resultados

demostró que el 35% y 31% calificaron de regular para la gestión y calidad de servicio, respectivamente. Concluyó que ambas variables se relacionan ($Rho = ,488$). Sumado a ello, la gestión de dicha localidad no cumple con diversos procesos administrativos que orienta a intensificar la calidad de los servicios sociales, por lo cual, las demandas sociales no son cumplidas, a pesar de las obligaciones que fueron emitidas por la ley orgánica de municipios, para tal, es menester que la entidad priorice el desarrollo de aptitudes competenciales de los servidores públicos para el uso óptimo de los recursos públicos con el propósito de generar seguridad, fiabilidad y satisfacer las expectativas y necesidades sociales de los conciudadanos, generando una gobernabilidad democrática.

Herrera (2020) ejecutó una investigación en el municipio de Cañete con la finalidad de cuantificar la incidencia de las variables de estudio: calidad y satisfacción. Utilizó un método de nivel correlacional - no experimental, cuantitativo – básico y su muestra fue de 80 sujetos, a la cual les aplicó cuestionarios. Los resultados demostraron que los encuestados califican regularmente a la satisfacción (65.7%) y calidad (55.2%). Concluyó que la calidad no incide en la satisfacción del usuario que tributan en dicha entidad. Empero, de acuerdo con los postulados teóricos se demostró que se relacionan, por lo que apuntó a la necesidad de mejorar el servicio en tanto a la flexibilidad, la cual es la capacidad de respuesta de los servidores públicos ante las necesidades sociales.

Con posterioridad de una búsqueda de autores antes mencionados, se plantean concepciones e ideas que contribuyen como un soporte epistemológico y crítico-reflexivo. Por lo que se describe a continuación conceptos transversales:

Modelo Servqual: Esta técnica permite evaluar y analizar aspectos o factores cualitativos o cuantitativos de los usuarios, por lo que proporciona datos informativos con el propósito de conocer las expectativas, además, esta técnica facilita mejorar los servicios, del mismo modo comparar con diferentes organizaciones (Haming et al., 2019). Dicho modelo, presentan indicadores que permite caracterizar e interpretar la percepción de los usuarios desde cinco indicativos como la tangibilidad de los servicios públicos, que son aspectos materiales relacionados con los servicios prestados y la modernidad de la institución pública; seguidamente se precisa la capacidad institucional que es la disposición y capacidad de las autoridades para resolver los problemas sociales.

Además, es dar respuesta de forma inmediata, significando que la institución debe estar disponible de proveer servicios públicos eficazmente; por consiguiente está la seguridad y credibilidad institucional, que está relacionado con la capacidad, conocimiento y credibilidad de los funcionarios para lograr la confianza de los ciudadanos, además, es el comportamiento, conocimiento local y seguridad de los servicios municipales que se contemplan en la localidad para el aseguramiento de la confianza; finalmente, la seguridad y credibilidad institucional es el logro de confianza por parte de los ciudadanos, además, es el comportamiento, conocimiento local y seguridad de los servicios municipales (Afroj et al., 2021; Idayati et al., 2020; Bungatang & Reynel, 2021).

Modelo de brechas de Servqual: Esta técnica permite diferenciar aspectos relevantes de los servicios públicos, como las expectativas y lo imprescindible, experiencias y percepciones que tienen los usuarios de alguna entidad pública; para ello, se identifica 5 brechas: primero, Los directivos no entienden las necesidades de la población (expectativa del usuario \neq percepciones de los directivos); segundo, los directivos no traducen las expectativas de la población, de acuerdo con las especificaciones normativas de calidad (percepciones de los directivos \neq especificaciones normativas); tercero, la calidad no será oportuno si los procedimientos normativos no se cumplen (especificaciones \neq prestación); cuarto, las promesas institucionales no cumplen afectando las expectativas del usuario (prestación \neq comunicación); y cinco son expectativas del ciudadano que entidades no cumplen (expectativa \neq percepciones) (Matsumoto, 2014).

Calidad de servicio público: Se trata de la optimización de los servicios que brinda una entidad pública, con el sentido de cumplir con las necesidades de la población, es decir, es la objetividad de la gestión pública para satisfacer las previsiones de los ciudadanos, con eficiencia, equidad y justicia en la utilización de los recursos públicos. En la misma línea, Luna y Torres (2022) precisa que la calidad de servicio es una diversidad de estrategias que permite mejorar la interrelación tripartita (población-empresa-municipio), y la clave es crear indicadores de evaluación, a fin de comparar con los servicios de otras entidades públicas. Del mismo modo, Ruíz y Delgado (2020) precisa que para superar las previsiones de la ciudadanía deben ser eficientes en sus cinco componentes tales

como la tangibilidad del municipio, capacidad institucional de los servicios, empatía laboral, seguridad que brinda la entidad pública y fiabilidad o confianza prestada.

Teoría de la Nueva gestión pública: La cual se enmarca en principios de gobernanza pública en cuanto a la prestación de servicios públicos, y permite el involucramiento de los pobladores para la expresión de sus necesidades y la satisfacción en cuanto al servicio brindado, además, esta teoría hace énfasis a la inclusión de los pobladores en el proceso evaluativo de las políticas públicas y el mejoramiento de los servicios administrativos y públicos. Por lo que, los órganos estatales deben gestionar de forma integral, e involucrar a las coordinaciones tanto horizontal y vertical, es decir, es la capacidad técnica y de dirección para la gestión operativo de la institución permitiendo una buena ejecución de los servicios administrativos y públicos, segundo hace énfasis a la coordinación de la institución con los ciudadanos para un buen desarrollo integral de las políticas y servicios públicos. Además, la capacidad de dirección y gestión, es una de las formas que se emplea en las instituciones, es decir, el gerencialismo, hace énfasis al desempeño técnico de los servidores públicos, y el control fiscal de los recursos públicos que emplea la institución municipal (Funck & Karlsson, 2019; De la Garza et al., 2018).

Es menester mencionar que la variable calidad de servicio, se sustenta en el marco legal peruano Resolución de SGP N°006-2019-PCM/SGP por lo que, la Secretaría de la Gestión Pública (2019) estandariza la evaluación de la calidad de servicios mediante una norma técnica para el sector público, que tiene como propósito orientar la mejora continua de los servicios prestados y de esta manera contribuye con la calidad de vida de los conciudadanos. Además, el estado ha empleado modelos de gestión como la norma internacional ISO 9001 que es el sistema de gestión de calidad que está direccionado a alcanzar objetivos y aumentar la competitividad de la institución mediante la mejora continua en el desarrollo de los servicios y productos bajo puntos establecidos por el usuario. Para que haya efectividad en sus procesos, la institución debe de tener una óptica sistémica desde sus características de la gestión hasta sus procesos, por lo que permite una adecuada ejecución de las actividades municipales (Pereda, 159).

Teoría de la satisfacción del cliente/usuario: Es propuesto por Philip Kotler que relaciona con el consentimiento del usuario que previene de la comparación de

desempeño real con el esperado de diversas instituciones públicas, por lo que, la teoría proponer acerca de la satisfacción o insatisfacción de los sujetos, y esto puede generar tanto el cumplimiento de las expectativas o discrepancias del desempeño real del servicio público (Pakurar et al., 2019; Gao, 2018; Prasilowati et al., 2020). Es menester mencionar que esta teoría se relaciona con la teoría propuesto por Herzberg que analiza la repercusión de los servicios en la satisfacción e insatisfacción del usuario. Por lo que, precisan que el modelo tiene cinco grupos de tributos de servicio: i) unidimensionales, ii) atributos atractivos, iii) indiferentes, iv) imprescindibles y v) inversos; estos cinco ajusta la relación entre la satisfacción y atributos de bienestar (Hyekyung et al., 2020).

En relación a la satisfacción se hace énfasis a que las instituciones públicas que brindan servicios a la población debe estar orientado a las necesidades o brechas sociales, con el propósito de generar legitimidad y lealtad hacia lo que se ofrece e institución, por consiguiente, la institución tiene la facultad de mejorar sus procesos en cuanto al ofrecimiento de los servicios públicos, por lo que debe de implementar indicadores que permita medir la satisfacción de los ciudadanos, y es así que sean mayor beneficiadas. En cuanto a la relevancia satisfactoria del usuario se menciona que en la actualidad las organizaciones, instituciones o empresas que brinden a la ciudadanía un tipo de producto o servicio deben orientar sus esfuerzos en priorizar como objetivo el logro de que cada usuario pueda satisfacer sus necesidades, expectativas y a su vez genere la lealtad hacia lo que se ofrece, por ende, mejorar la calidad del bien o servicio que se ofrezca debe ser un indicador para que la satisfacción del usuario sea la mayor beneficiada (Palmieri & Sánchez, 2020).

Teoría de la desconfirmación de expectativa: Esta teoría se relaciona con la satisfacción del usuario y el rendimiento percibido, dado que su relación es el valor público del bien o servicio prestado de la entidad; además, es menester mencionar que las expectativas y necesidades sociales son dinámicas y esto es prescindible para la entidad pública, dado que su valoración es cambiante, así mismo la teoría aporta acerca de la comparación de lo que se espera y no, y esto se da mediante un proceso cognitivo del sujeto a través de un proceso que incluye la expectativa y la experiencia adquirida del servicio, por la cual permite determinar el nivel de satisfacción. Es relevante mencionar los niveles de satisfacción en función a la

teoría mencionada, por lo que son cuatro niveles: contentamiento, placer, encantamiento y alivio; en relación al primero hace relación a los beneficios que produce el servicio o el bien, por lo que el poblador percibe y genera satisfacción; segundo al placer es el exceso del contentamiento del poblador y se comprende como única de la satisfacción; tercero, se encuentra relacionado al cumplimiento de las expectativas del poblador; finalmente, hace hincapié a que el ciudadano deja de estar satisfecho (Aguilar, 2017; Aparicio et al., 2021).

Satisfacción del usuario: Es un indicador que faculta conocer el grado de satisfacción con el propósito de mejorar las deficiencias y fortalecerlas con el objetivo de desarrollar un excelente sistema integral de B. y S. municipales que brindan a la población, en la misma línea, Velarde et al. (2017) precisan que es un conjunto de indicadores de calidad de servicio prestado en las instituciones públicas, que faculta medir las percepciones ciudadanas con el propósito de mejorar las deficiencias y fortalecer los servicios prestados. En relación a la metodología del acápite mencionado, plantea tres indicativos que permite medir el grado de satisfacción, en función a ello, se considera el rendimiento percibido, que es la medida de rendimiento de la cadena de servicios públicos, la cual son medidas cualitativas (como la calidad del servicio/producto como la satisfacción) y la medidas cuantitativa (flexibilidad, rendimiento de la entrega, tiempo de respuesta, flexibilidad, entre otros; ahora bien, las expectativas de los usuarios son la deliberación acerca de la necesidad de comprender y definir mejor las necesidades y expectativas de la población, es decir, son las percepciones que tienen los usuarios sobre un servicio; finalmente, el nivel de satisfacción es el indicador de actitud y percepción de varios servicios sociales que el ciudadano tiene, y esto representa un aspecto esencial para mejorar la calidad de los servicios públicos (Kant & Genale, 2021; Jaber, 2019; Asamrew et al., 2020).

Referente al análisis teórico y explicación de diversos términos acerca de la calidad de servicio y satisfacción de los conciudadanos, es importante la comprensión del constructo teórico del modelo de SERVQUAL y sus brechas, siendo una técnica que faculta a la entidad pública evaluar y mejorar sus servicios, servicios que debe estar orientado a las brechas sociales, con el propósito de generar legitimidad y lealtad tanto a los funcionarios y a la institución, del mismo modo, la entidad pública tiene la facultad de implementar indicadores que permita

medir la satisfacción de los ciudadanos, y es así que sean mayor beneficiadas, es decir, mejorar la calidad del bien o servicio que se ofrezca debe ser un indicador para que la satisfacción, obviamente, con el propósito de mejorar las deficiencias y fortalecerlas con el objetivo de desarrollar un excelente sistema integral de bienes y servicios municipales que brindan a la población. A pesar de la literatura acerca de términos del modelo mencionado, se dispone el desarrollo de la metodología que será relativo para el desarrollo del estudio y recopilación de información, con el propósito de demostrar la penuria de la experiencia de los conciudadanos acerca del impacto de las intervenciones sociales basadas en estrategias institucionales que no son acordes a las necesidades de la población.

III. METODOLOGÍA

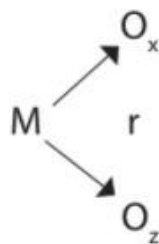
3.1. Tipo y diseño de investigación

En base al enfoque empleado fue cuantitativo y estuvo orientado a medir las variables por medio del análisis estadístico, con la intención de establecer el nivel y la correlación de los constructos de estudio (Ñaupás et al., 2018).

Con respecto a la tipología de la investigación, y de acuerdo con Arias (2020) esta se basa en profundizar el conocimiento respecto al tema abordado, por lo tanto, en este caso en particular, se buscó ahondar teóricamente y comprender un problema en particular, como fue la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en una municipalidad distrital.

Ahora bien, el diseño para la presente investigación fue no experimental, ya que no existió ninguna alteración o tratamiento a las variables en cuestión, por otra parte, fue de tipo transversal, porque, la información que se recabó por única vez y en un solo momento (Cabezas et al., 2018).

Finalmente, el nivel de estudio fue descriptivo de carácter correlacional, es decir, trató un estudio acerca de las especificaciones y cualidades de las variables en cuestión (Gallardo, 2017). Es así que, de acuerdo con los fines de esta investigación, se midió el comportamiento social desde su percepción acerca de la calidad y satisfacción; y fue correlacional, porque tiene como finalidad establecer la correlatividad de ambas variables. A continuación, se presenta el esquema respectivo.



Dónde:

M = Muestra

Ox = Variable 1: Calidad de servicio

Oy = Variable 2: Satisfacción de los usuarios

r = Correlación (prueba estadística inferencial)

3.2. Variables y operacionalización

Calidad de servicio

Definición conceptual: De acuerdo con Luna y Torres (2022) precisa que la calidad de servicio es una diversidad de estrategias que permite mejorar la relación entre el usuario y la entidad, y la clave es crear indicadores de evaluación, a fin de comparar con los servicios de otras entidades públicas.

Definición operacional: Para Luna y Torres (2022) la variable se mide mediante 5 dimensiones, partiendo desde el modelo SERVQUAL, la cual son las siguientes: tangibilidad, capacidad percibida, seguridad, empatía y fiabilidad.

Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: De acuerdo con Velarde et al. (2017) precisan que es un conjunto de indicadores de calidad de servicio prestado en las instituciones públicas, que permite medir las percepciones ciudadanas con el propósito de mejorar las deficiencias y fortalecer los servicios prestados.

Definición operacional: Para la medición de la satisfacción de los usuarios se tendrán en consideración las dimensiones propuestas por Velarde et al. (2017), la cual son las siguientes: rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción.

3.3. Población, muestra y muestreo

Citando a Carhuacho et al. (2019) refieren que es la totalidad de sujetos u objetos que cumplen con las mismas cualidades o características y que son parte de la pesquisa. En ese sentido, se consideró como población a 346,557 usuarios que asisten a la Municipalidad Distrital de Ate.

Ahora bien, la muestra se define como la porción o pequeña cantidad extraída de la población, la cual fue como objeto de análisis para la presente pesquisa, por tal motivo, la muestra será de 167 usuarios de dicha municipalidad.

En antelación al párrafo descrito, se determinó la muestra mediante la técnica de muestreo aleatorio simple, el cual según Hernández y Carpio (2019) otorga a cada individuo de interés, la misma posibilidad de ser elegido, ello porque el cálculo para la selección de los participantes se realiza a través de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

n = Muestra

Z = 1.810 (93%)

p = probabilidad de éxito 50% (0.674)

q = probabilidad de fracaso 50% (0.674)

e = Margen de error (7%)

Para el estudio, se consideró solo 163 usuarios y con el propósito de sustentar la reducción de los 4 sujetos, se estableció criterios de exclusión, las cuales fueron: Los usuarios restantes llenaron de forma incorrecta la encuesta, modo que, se estableció como datos perdidos en la base de datos del programa estadístico del SPSS.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con los autores Pimienta y De la Orden (2017) toda técnica se define como el alcance de observar y analizar el punto de vista del grupo de análisis, por tal razón, la técnica que se empleó fue la encuesta, permite recabar de forma precisa los datos.

En relación al instrumento, se define como herramienta que permite a los participantes a manifestar su opinión acerca del problema o fenómeno de estudio (Bernal, 2016), para ello, se utilizó como instrumento el cuestionario, uno para cada variable. Para la variable calidad de servicio estuvo compuesto por 31 ítems, divididas en cinco dimensiones, además la escala de medición fue ordinal con una valoración de: 1 = Nunca, 2 = Casi nunca, 3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre; para la interpretación y análisis de la presente pesquisa se hizo el proceso de baremación a tres niveles de acuerdo a los mínimos y máximos de la variable, siendo así los intervalos será: Pésimo (31-72), Regular (73-115) y Excelente (116-155).

El cuestionario para la variable de satisfacción del usuario, estuvo conformada por 18 ítems que estuvo compuesto por tres dimensiones, además la escala de medición fue ordinal con una valoración de: : 1 = Nunca, 2 = Casi nunca,

3 = Algunas veces, 4 = Casi siempre, 5 = Siempre. Por otro lado, la interpretación y análisis de la presente pesquisa, en la baremación se consideraron tres niveles: Bajo (18-42), Regular (43-67) y Alto (68-90).

Ahora bien, en función a la validación del instrumento, se verificó mediante el validez de contenido a través del proceso de juicio de expertos; finalmente, en relación a la confiabilidad, se aplicó la prueba piloto contando con la participación de 100 usuarios de otra entidad pública, posteriormente se realizó el cálculo a través del coeficiente Alfa de Cronbach, el cual permitió constatar la fiabilidad de los instrumentos.

3.5. Procedimientos

De acuerdo con la investigación, se realizó un trámite dirigido a la entidad pública involucrada con el propósito que conozca los objetivos del estudio, y así permitió obtener su aprobación y permiso para poder efectuar la aplicación de los instrumentos en sus instalaciones. Seguidamente, se solicitó el consentimiento a los participantes y que expresen voluntariamente su participación. Después de ello, se acordó una fecha para poder realizar la ejecución de los instrumentos.

3.6. Método de análisis de datos

Después del recojo de información, se realizó el análisis de la base de datos generados, de tal manera, se procedió a codificar las respuestas en el programa Microsoft Excel, para ser trasladadas al programa estadístico SPSS v25, donde se realizó un procesamiento estadístico descriptivo e inferencial de las variables en cuestión.

Finalmente, se procedió a realizar la prueba de normalidad, la cual sirvió para determinar la cómo difiere la distribución de los datos y de ese modo seleccionar la prueba estadística de relación correspondiente.

3.7. Aspectos éticos

La presente investigación se orientó a los principios éticos señalados en el Código de Ética en Investigación, Capítulo II, art. 3 por la Universidad César Vallejo (2017) y la ley del reglamento de investigación N° 30309, la cual el autor respeta las normas internacionales al momento de citar las referencias APA 7 edición evitando el plagio, adicionalmente, para el recojo de información fue realizado con profesionalismo, respetando la autonomía de los participantes al momento de elegir ser parte o no de la investigación, mismo modo, no maleficencia la cual comprende

una examinación del riesgo o beneficio que involucra la realización del estudio para los participantes de la misma, respetando su integridad e intereses por sobre todo interés científico. Finalmente, se garantiza la rigurosidad de estudio por la cual no se manipuló los datos, con el propósito de divulgar los resultados, modo que exista la posibilidad de ser replicados para su comprobación y verificación de la validez de resultados, y comprender las variables de estudio para su uso presente y futuro por otros investigadores.

IV. RESULTADOS

Con posterioridad de los datos recogidos, este apartado pretende analizar de forma descriptiva e inferencial desde los niveles de calidad de servicio y satisfacción hasta la correlatividad de las mismas, siempre teniendo en cuenta lo que los encuestados mencionan, por lo que permite tomar en consideración para la realización de la presente pesquisa, a fin de profundizar y ofrecer un mayor análisis.

Análisis descriptivo según para el objetivo específico 1

Tabla 1

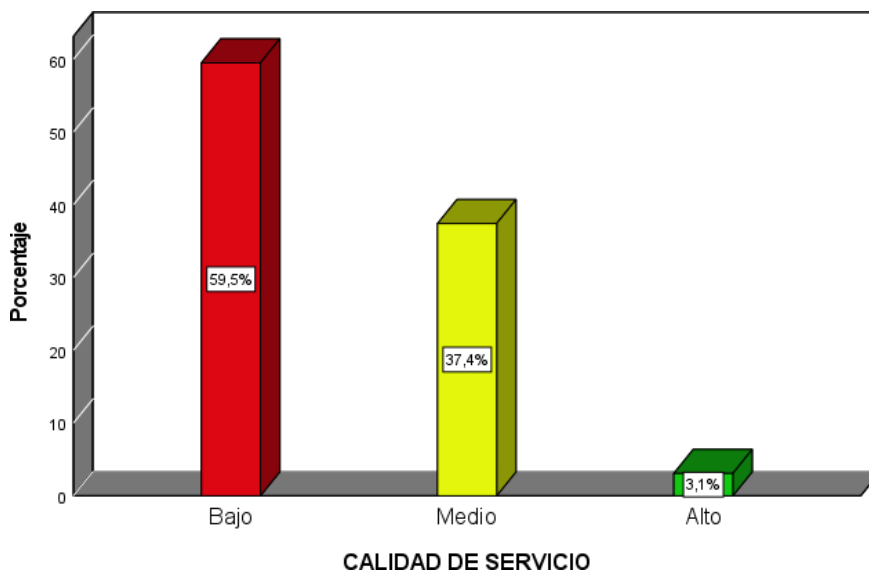
Nivel de calidad de servicio

| Categorías | f | % |
|-------------------|----------|----------|
| Bajo | 97 | 59,5% |
| Medio | 61 | 37,4% |
| Alto | 5 | 3,1% |
| Total | 163 | 100,0% |

Nota: Elaboración propia desde el cuestionario aplicado a los usuarios

Gráfico 1

Nivel de calidad de servicio



Nota: Gráfico de la primera tabla de frecuencia de la variable.

Se puede observar que, el 59,5%, equivalente a 97 usuarios manifestaron que la calidad de servicios de la institución pública se encuentra en un nivel bajo;

por otra parte, un total de 61 usuarios (37,4%) del total declaran que la calidad se encuentra en un nivel medio, por lo que, los encuestados restantes refieren que se encuentran en un nivel alto (3,1%).

Análisis descriptivo para el objetivo específico 2

Tabla 2

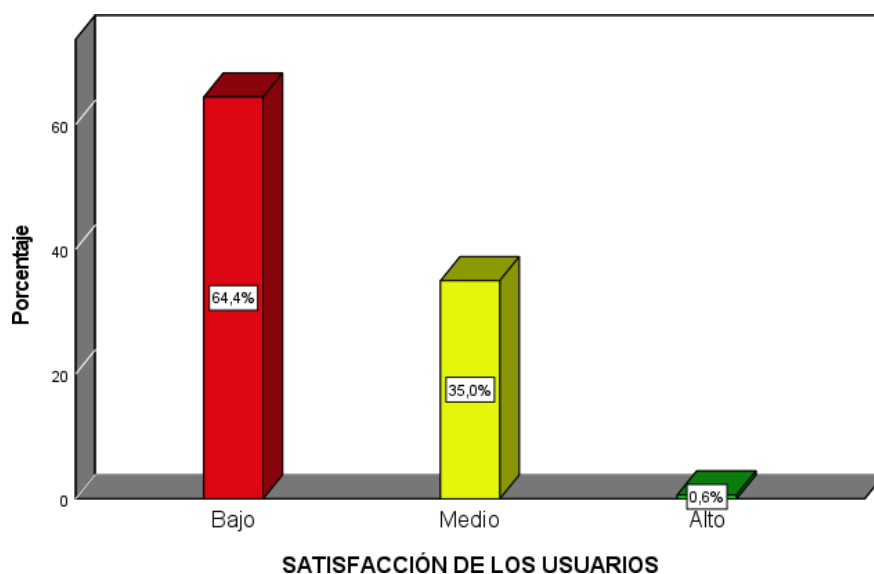
Nivel de Satisfacción de los usuarios

| Categorías | f | % |
|-------------------|----------|----------|
| Bajo | 105 | 64,4% |
| Medio | 57 | 35,0% |
| Alto | 1 | 0,6% |
| Total | 163 | 100,0% |

Nota: Elaboración propia desde el cuestionario aplicado a los usuarios

Gráfico 2

Nivel de Satisfacción de los usuarios



Nota: Gráfico de la primera tabla de frecuencia de la variable.

Se aprecia que, el 64,4% que equivale a 105 usuarios manifestaron que no se encuentran satisfecho por los servicios prestados de la institución pública, por lo que se encuentra en un nivel bajo; por otra parte, un total de 57 usuarios (35,0%) del total declaran que su satisfacción se encuentra en un nivel medio, y solo un

usuario refieren que se encuentran satisfecho con la calidad de servicios prestados (0,6%).

Prueba de normalidad

En función al propósito de la presente indagación, se desarrolla la prueba de normalidad con la finalidad de determinar cuánto difiere la distribución de los datos.

Tabla 3

Prueba de normalidad

| Variable y dimensiones | Kolmogorov-Smirnov | | |
|------------------------------|--------------------|-----|------|
| | Estadístico | gl | Sig. |
| Calidad de servicio | ,065 | 163 | ,093 |
| Satisfacción de los usuarios | ,103 | 163 | ,000 |

Nota: Elaboración propia desde el cuestionario aplicado a los usuarios

De acuerdo a la tabla 3 se ha seleccionado el estadístico de normalidad Kolmogorov – Smirnov, puesto que la muestra es mayor a los 50 individuos ($n > 50$), en ese sentido, se observa que al correlacionar ambos constructos sus significancias siguen una distribución no paramétrica, por lo cual, la prueba estadística que se emplea para encontrar la correlatividad de ambas variables es Spearman.

Análisis inferencial

Tabla 4

Correlación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios

| | | Correlación | | |
|--------------------|-----------------|-------------------------------|------------------------|------------------------------------|
| | | | Calidad de servicio | Satisfacción de los usuarios |
| Rho de Spearman | Calidad de | Coeficiente de correlación | 1,000 | ,746** |
| | servicio | Sig. (bilateral) | . | ,000 |
| | | N | 163 | 163 |
| | Satisfacción de | Coeficiente de correlación | ,746** | 1,000 |
| | los usuarios | Sig. (bilateral) | ,000 | . |
| | | N | 163 | 163 |

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

Nota: Elaboración propia desde el cuestionario aplicado a los usuarios

Según la tabla 4, existe una correlación significativa entre la variable de Calidad de servicio y variable Satisfacción de los usuarios de acuerdo al P valor de $0,000 < a 0,05$ donde además se puede comprobar el grado de correlación al observar el coeficiente $Rho = 0,746^{**}$, lo cual quiere decir que el grado de relación es alto.

V. DISCUSIÓN

Con posterioridad al análisis cuantitativo, este apartado pretende realizar un análisis desde los resultados obtenidos, estudios científicos previos y teorías epistemológicas (metodología de la triangulación), manteniendo una vinculación con las variables, por lo que permite tomar una posición desde los resultados con los conceptos epistemológicos, bajo la dirección posible de recomendar a la mejora de la satisfacción y calidad de los servicios que ofrece la institución pública en cuestión.

En función con el presente estudio tuvo como finalidad analizar cómo la municipalidad siendo promotor de desarrollo social no genera servicios de calidad y su relación con la satisfacción del usuario, por la cual se identificó regularmente la prestación de servicios en cuanto a su calidad para los usuarios. En esa línea, los resultados permitieron demostrar que las variables en cuestión se relacionan de forma directa y significativa ($Rho = ,746$), de esa forma se aceptó la hipótesis general, que explicaría que si habría un correcto servicio público de calidad que se brinda desde el municipio a los usuarios de manera efectiva ayudará a que la gestión sea más confiable, legítimo y mejora la gobernabilidad, empero, en función a los resultados no se brinda adecuadamente los servicios públicos, entonces la satisfacción disminuyó, es así que la entidad presenta una diversidad de actividades que no genera una mayor capacidad de ejecutar efectivamente los servicios, aunado a ello, demostrando que la entidad no trabaja en base a resultados, modo que la capacidad de intervención, tangibilidad y fiabilidad de los servicios por parte de la ciudadanía genera una insatisfacción.

Es así que se coincide con el estudio de Dejen (2020) quien en su estudio demostró que cuando hay una buena capacidad de respuesta, tangibilidad, empatía y confiabilidad, las probabilidades de satisfacción son mayores, es decir, el autor revela que la prestación y satisfacción se entrelazan, es decir, si se entrega un buen servicio mejorará la satisfacción del cliente ($Rho = ,84$). Del mismo modo, Carpio (2020) también encontró que el nivel de gestión del municipio Cantón Baba, Ecuador se encuentra en promedio de lo normal, de la misma manera la satisfacción, sosteniendo la necesidad que las entidades públicas exteriorice un plan operativo y/o plan de desarrollo de capacidades a fin que los colaboradores

públicos mejoren en la atención de los servicios ofrecidos. Igualmente, Mosimanegape et al. (2020) demostraron la necesidad de desarrollar evaluaciones integrales que incluya las dimensiones de la calidad de servicio.

Además, tal como menciona Zaquinaula (2022) que las entidades públicas deben de considerar programas de capacitaciones para el mejoramiento de aptitudes e incrementar el desempeño de sus colaboradores, con el propósito de mejorar la capacidad de respuesta y alternativas de solución para los usuarios de la entidad. Porque se afirma del investigador Castillo et al. (2020) que las entidades públicas deben de mejorar mediante la innovación de la gestión desde los puntos críticos con la finalidad para el crecimiento de la localidad y afianzar las aptitudes de los servidores para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por lo que este tipo de relaciones se considera a la necesidad que la entidad diseñe políticas institucionales y directivas de desarrollo de capacidades y la complementariedad de las percepciones del servicio, a pesar de la complejidad y la naturaleza que el gobierno operacionalice, es decir, la capacidad de respuesta inefectiva, por lo que se considera que sigue siendo un desafío, aunado a ello, las reformas institucionales no se implementan adecuadamente por el factor de falta de interés y voluntad política de los funcionarios, precisando en un fracaso de la reforma de la gestión pública.

Es menester mencionar que es necesario optimizar la capacidad técnica para brindar servicios públicos acordes y satisfaciendo las necesidades de la población mediante la efectividad, eficiencia y equidad social en el manejo de los recursos públicos. Entonces, Ruíz y Delgado (2020) precisa que para superar las previsiones de la ciudadanía deben ser eficientes en sus cinco componentes tales como la tangibilidad del municipio, capacidad institucional de los servicios, empatía laboral, seguridad que brinda la entidad pública y fiabilidad o confianza prestada. Y para ello, Luna y Torres (2022) precisa que la calidad de servicio es una diversidad de estrategias que permite mejorar la interrelación tripartita (población-empresa-municipio), y la clave es crear indicadores de evaluación, a fin de comparar con los servicios de otras entidades públicas, es decir, plantear la perspectiva de la mejora continua y las buenas prácticas públicas.

Por otro lado, con respecto al primer objetivo específico que fue *describir en qué nivel se encuentra la municipalidad referente a la efectividad de los servicios*

desde la percepción de los conciudadanos, se da como resultados que el 59,5% que equivale a 97 usuarios manifestaron que la calidad de servicios de la institución pública se encuentra en un nivel bajo, a pesar de lo destacable que tiene los ciudadanos a realizar actividades administrativas y percibir los servicios públicos tangibles en la localidad, se acepta la hipótesis de estudio, ya que un correcto desarrollo de capacidades para el personal administrativo, generará mayor efectividad para la entrega de servicios públicos de calidad, empero, esta afirmación no se concreta con los resultados demostrando una ineficacia de los servicios.

Y esto guarda relación con lo que precisa Collins et al. (2019) que las evaluaciones de calidad inciden en la satisfacción de los usuarios con los servicios y bienes brindados, de la misma manera, Claude et al. (2019) precisa que las variables se relacionan, por lo que es de $Rho = 0.89$. Finalmente, se relaciona con el estudio de Zivkovic et al. (2019) que hacen referencia a la necesidad de las entidades públicas para medir de forma interna del servicio como una retroalimentación externa acerca de su productividad.

Entonces, la necesidad del modelo teórico donde los administradores pueden beneficiarse tras reconocer los superpuestos del público, además, estos funcionarios deben involucrarse con la población de forma cooperativa para la gestión de necesidades de la población con el propósito de generar satisfacción. Además, el modelo se centra en las evaluaciones de calidad y cantidad que son importantes hasta cierto punto de los bienes y servicios públicos. Para ello, se detalla el modelo teórico SERVQUAL que permite al órgano estatal a reflexionar de forma crítica y abordar decisiones que sostenga una evaluación desde dicho modelo con el propósito de generar un mayor índice de satisfacción para cada servicio desde la óptica de los conciudadanos del distrito.

Además, desde la óptica de Bostanci y Erdem (2020) que precisan las necesidades diversificadas de los conciudadanos por su estructura socio estructural y económica, la cual se revela la obligatoriedad de las entidades públicas que consideren la evaluación internamente a fin de desarrollar propuestas de solución para aumentar la calidad y satisfacción de los servicios municipales. Para ello, el Modelo Servqual proporciona datos informativos con el propósito de conocer las expectativas, además, esta técnica facilita mejorar los servicios, asimismo comparar con diversas instituciones públicas (Haming et al., 2019). El

modelo mencionado, se caracteriza por indicadores como la tangibilidad, aspectos materiales que están relacionados con los servicios prestados, de la misma forma la capacidad institucional significando la disponibilidad de proveer servicios eficazmente, la seguridad y credibilidad institucional, es la capacidad, conocimiento y credibilidad de los funcionarios y servidores para lograr la confianza de los servicios, finalmente, es el comportamiento, conocimiento local y seguridad de los servicios municipales (Afroj et al., 2021; Idayati et al., 2020; Bungatang & Reynel, 2021).

Ahora, en referencia a la calidad de servicio se relaciona con la teoría de la nueva gestión pública, donde se enmarca en principios de gobernanza pública en cuanto a la prestación de servicios públicos, la cual, permite el involucramiento de los pobladores para la expresión de sus necesidades y la satisfacción en cuanto al servicio brindado. Esta teoría se relaciona con el gerencialismo, donde se hace énfasis al desempeño técnico de los servidores públicos, y el control fiscal de los recursos públicos que emplea la institución municipal (Funck & Karlsson, 2019; De la Garza et al., 2018).

Entonces la calidad de servicio público es la optimización de los servicios que brinda una institución pública, y es la objetividad de la gestión para satisfacer las previsiones de los ciudadanos; además, para una calidad de servicio es importante resaltar la interrelación tripartita (población-empresa-municipio), y la clave es crear indicadores de evaluación, a fin de comparar con los servicios de otras entidades públicas (Luna & Torres, 2022). Del mismo modo, Ruíz y Delgado (2020) precisa que para superar las previsiones de la ciudadanía deben ser eficientes en sus cinco componentes tales como la tangibilidad del municipio, capacidad institucional de los servicios, empatía laboral, seguridad que brinda la entidad pública y fiabilidad o confianza prestada.

Ahora bien, en función al último objetivo específico *describir cuán satisfecho se encuentra los conciudadanos del distrito de Ate referente a la efectividad institucional*, y en función a los resultados, los encuestados manifiestan un nivel bajo de satisfacción, entonces, si existe una mala ejecución o prestación de servicios públicos, bajará la calificación en cuanto a la satisfacción, por lo que la hipótesis de estudio se acepta, ya que una correcta ejecución de servicios públicos de calidad que se brinda en la localidad, brindará mayor seguridad generando

satisfacción por parte de los ciudadanos. Estos resultados se relacionan con los estudios de Herrera (2020) que precisa la necesidad de mejorar el servicio en tanto a la flexibilidad, la cual es la capacidad de respuesta de los servidores públicos ante las necesidades sociales. En la misma línea, López (2020) hace referencia que las entidades nacionales priorice el desarrollo de aptitudes competenciales de los servidores públicos para el uso óptimo de los recursos públicos con el propósito de generar seguridad, fiabilidad y satisfacer las expectativas y necesidades sociales de los conciudadanos, generando una gobernabilidad democrática. Finalmente, Torres (2020) plantea la importancia que la entidad para que mejore la satisfacción de la ciudadanía en función a su capacidad de respuesta, tiene que mejorar sus instalaciones traspasando a la era digital, es mejor que la institución dote de nuevos sistemas informáticos para un buen proceso administrativo.

Entonces, se resalta que la satisfacción del usuario es un indicador que permite conocer el nivel o grado satisfacción y para ello, es necesario mejorar las capacidades técnicas de los servidores públicos con el propósito de desarrollar un excelente sistema integral de bienes y servicios municipales. Es menester mencionar que las instituciones públicas consideren la teoría de la satisfacción del usuario, la cual plantea tres indicativos, como el rendimiento percibido que son medidas cualitativas como la calidad del servicio/producto como la satisfacción y las medidas cuantitativas como el rendimiento de la entrega, tiempo de respuesta, flexibilidad, entre otros; la expectativa se considera como la deliberación acerca de la necesidad de comprender y definir las necesidades y expectativas de la población; finalmente, el nivel de satisfacción es el indicador de actitud y percepción de varios servicios sociales que el ciudadano tiene, y esto representa un aspecto esencial para mejorar la calidad de los servicios públicos (Kant & Genale, 2021; Jaber, 2019; Asamrew et al., 2020).

Por el contrario, si no existe una calidad en la prestación de servicios, disminuye la satisfacción, por lo que afirmaba la teoría de la desconfirmación de expectativa, que hace referencia a la satisfacción y el rendimiento percibido, dado que su relación es el valor público del bien o servicio prestado de la entidad; además, es menester mencionar que las expectativas y necesidades sociales son dinámicas y esto es prescindible para la entidad pública, dado que su valoración es cambiante, así mismo la teoría aporta acerca de la comparación de lo que se espera

y no, y esto se da mediante un proceso cognitivo del sujeto a través de un proceso que incluye la expectativa y la experiencia adquirida del servicio, por la cual permite determinar el nivel de satisfacción. (Aguilar, 2017; Aparicio et al., 2021).

Con referencia a los resultados obtenidos, es necesario que las instituciones públicas de la nación deben medir la satisfacción para mejorar los servicios públicos, es decir, lo que no se cuantifica no se puede mejorar, y para ello, se debe de especificar o decretar el modelo de medición de satisfacción a nivel institucional, la cual debe de estar enmarcado en la modernización de la gestión pública, permitiendo analizar los principales servicios públicos que la institución ofrece a miles de pobladores que viven en dicho distrito. Además, dentro de la modernización, debe de existir criterios de medición de satisfacción, la cual se requiere una adaptación eficaz al entorno administrativo, a fin que las áreas mejoren, para ello, es importante una metodología.

Entonces, se precisa la necesidad a nivel institucional una metodología del modelo SERVQUAL y sus brechas de forma integral desde la medición cualitativas (como la calidad del servicio/producto como la satisfacción) hasta la medidas cuantitativa (flexibilidad, rendimiento de la entrega, tiempo de respuesta, flexibilidad, entre otros); a fin que los funcionarios tomen decisiones encaminadas a mejorar y estandarizar la calidad de servicios, la cual se debe articularse a la norma técnica de la SGP y a la norma internacional ISO 9001 que es el sistema de gestión de calidad que está direccionado a alcanzar objetivos y aumentar la competitividad de la institución mediante la mejora continua en el desarrollo de los servicios y productos bajo puntos establecidos por los ciudadanos del distrito.

Por ello, es fundamental mencionar que las expectativas de los usuarios son la deliberación acerca de la necesidad de comprender y definir mejor las necesidades y expectativas de la población, por lo tanto, conlleva a la necesidad de contemplar parámetros que dedique criterios exclusivos, con el propósito de demostrar la penuria de la experiencia de los conciudadanos acerca del impacto de las intervenciones sociales basadas en estrategias institucionales que no son acordes a las necesidades de la población.

En la organización analizada, no está suficientemente arraigada la idea de mejorar las capacidades técnicas administrativas para mejorar los servicios públicos, comprendiendo que no agrupan las buenas prácticas implantadas por la

SGP e instituciones públicas tanto nacionales e internacionales por excelencia, entonces, no resulta fácil en contraposición a lo que se encuentra los resultados con otros criterios del mencionado modelo, encontrando la necesidad de iniciativas concretas que reflejen la medición de la satisfacción de los ciudadanos/as.

VI. CONCLUSIONES

En función al objetivo general, se determinó como conclusión que las variables se relacionan entre sí. Además, se demuestra que la entidad pública no genera servicios de calidad, por lo que no trabaja en base a resultados, de modo que la capacidad de intervención, tangibilidad y fiabilidad de los servicios por parte de la ciudadanía genera una insatisfacción.

En cuanto al primer objetivo específico, se concluyó que el nivel de calidad de servicios del Municipio Distrital de Ate es bajo, puesto que el 59,5% de los encuestados lo manifestaron de esa forma, que equivale a 97 usuarios manifestaron que la calidad de servicios de la institución pública se encuentra en un nivel bajo, y desde la percepción de los conciudadanos se afirma que no se desarrolla un plan de desarrollo de capacidades para el personal administrativo, por la cual no se genera mayor efectividad para la entrega de servicios públicos.

En relación con el segundo objetivo específico, se determinó que, desde la percepción de los encuestados, el 64,4% manifiestan que no se encuentran satisfecho referente a la efectividad institucional del municipio de Ate, es decir, el nivel de satisfacción es bajo por los servicios prestados. Se resalta que la satisfacción del usuario es un indicador que permite conocer el nivel o grado satisfacción y para ello, es necesario mejorar las capacidades técnicas de los servidores públicos con el propósito de desarrollar un excelente sistema integral de bienes y servicios municipales.

VII. RECOMENDACIONES

Sosteniendo la necesidad que la entidad pública exteriorice un plan operativo y/o plan de desarrollo de capacidades a fin que los colaboradores públicos mejoren en la atención de los servicios ofrecidos. Es decir, que la entidad diseñe políticas institucionales y directivas de desarrollo de capacidades y la complementariedad de las percepciones del servicio.

Se recomienda mejorar urgentemente las dimensiones de la variable calidad de servicio, forma que debe mantener y reforzar los indicadores, además, trabajar articuladamente con la SGP y con otras instituciones para una correcta implementación de las reformas de la gestión pública, forma que se priorice las capacitaciones técnicas y las evaluaciones periódicas de la calidad de servicio.

Finalmente, se recomienda a la entidad pública a difundir o comunicar de forma interna acerca de la importancia de los indicadores de la variable satisfacción del usuario, ya que facilitará medir las percepciones ciudadanas con el propósito de reflexionar de forma crítica y abordar decisiones políticas y cambios institucionales que sostenga una evaluación de mejorar las deficiencias y fortalecer los servicios prestados, con el objetivo de generar un mayor índice de satisfacción para cada servicio desde la óptica de los conciudadanos del distrito.

REFERENCIAS

- Afroj, S., Hanif, F., Bin, M., Fuad, N., Islam, I., Sharmin, N., & Siddiq, F. (2021). Assessing the municipal service quality of residential neighborhoods based on SERVQUAL, AHP and Citizen's Score Card: A case study of Dhaka North City Corporation area, Bangladesh. *Journal of Urban Management*, 10(3), 179-191.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2226585621000194>
- Aguilar, A. (2017). Calidad del servicio y satisfacción del usuario del Programa de crecimiento y desarrollo del niño en un Centro de Salud estatal de la provincia de Trujillo. *Revista Ex Cathedra en negocios*, 2(2), 7-27.
<http://revistas.ucv.edu.pe/index.php/excathedraennegocios/article/view/1961>
- Aparicio, P., Elasri, A., & Triadó, X. (2021). Perfil de los usuarios de centros deportivos según sus expectativas. *Revista EuroAmericana de Ciencias del Deporte*, 10(2), 91-106. <https://doi.org/10.6018/sportk.438371>
- Arias, J. (2020). *Proyecto de tesis: Guía para la elaboración*. Arequipa .
http://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf
- Asamrew, N., Endris, A., & Tadesse. (2020). Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *Hindawi*, 1(1), 1-12. <https://doi.org/10.1155/2020/2473469>
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Bogotá: Pearson.
https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edici%C3%B3n
- Bostanci, B., & Erdem, N. (2020). Investigating the satisfaction of citizens in municipality services using fuzzy modelling. *Socio-Economic Planning Sciences*, 69(15), 1-13.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0038012119300175>

- Bungatang, B., & Reynel, R. (2021). The Effect of Service Quality Elements on Customer Satisfaction. *Golden Ratio of Marketing and Applied Psychology of Business*, 1(2), 107-118.
<https://www.goldenratio.id/index.php/grmapb/article/view/102>
- Cabezas, E., Andrade, D., & Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. (D. A. Aguirre, Ed.) Ecuador: Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Retrieved 2021, from
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Carhuancho, I., Nolazco, F., Sicheri, L., Guerrero, M., & Casana, K. (2019). *Metodología para la investigación holística*. Comité editorial Universidad Internacional del Ecuador.
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%C3%ADa%20para%20la%20investigaci%C3%B3n%20hol%C3%ADstica.pdf>
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Casiano, D., & Cueva, E. (2020). Gestión municipal, niveles de percepción y confianza: el caso para el distrito de Chachapoyas, Amazonas (Perú) 2019. *Academo*, 7(2), 157-165.
<https://revistacientifica.uamericana.edu.py/index.php/academo/article/view/403>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 898-913.
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/download/130/108/>
- Claude, J., Dieudonné, A., & Nkene, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing*

Development and Competitiveness, 13(3), 110-123. http://www.m.www.na-businesspress.com/JMDC/JMDC13-3/7_MbassiJC_13_3_.pdf

Collins, B., Joon, H., & Tao, J. (2019). Managing for Citizen Satisfaction: Is Good Not Enough? *Journal of Public and Nonprofit Affairs*, 5(1), 21-38. <https://jpna.org/index.php/jpna/article/view/163/257>

COMEXPERÚ. (17 de Septiembre de 2021). *Servicios públicos deficientes: ¿Qué más falta para atender el verdadero rol estatal?* <https://www.comexperu.org.pe/en/articulo/servicios-publicos-deficientes-que-mas-hace-falta-para-entender-el-verdadero-rol-estatal>

De la Garza, D., Yllán, E., & Barredo, D. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. *Revista Venezolana de Gerencia*, 81, 23. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055767003/29055767003.pdf>

Defensoría del pueblo. (14 de Septiembre de 2022). *Un buen servicio ciudadano*. https://www.defensoria.gob.pe/areas_tematicas/un-buen-servicio-ciudadano/

Dejen, B. (2020). The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. *International Journal of Public Administration*, 43(7), 644-654. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/01900692.2019.1644520>

Funck, E., & Karlsson, T. (2019). Twenty-five years of studying new public management in public administration: Accomplishments and limitations. *Financial Accountability & Management*, 36(4), 347-375. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/faam.12214>

Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación: manual autoformativo interactivo*. Huancayo: Universidad Continental. https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf

Gao, S. (2018). A Research on the Marketing Strategy of Artificial Intelligent Robot :Based on the Perspective of Customer Delivered Value Theory. *Atlantis*

Press, 83(1), 847-850. <https://www.atlantis-press.com/proceedings/snce-18/25895358>

- Haming, M., Murdifin, I., Syaiful, Z., & Kusuma, A. (2019). The Application of SERVQUAL Distribution In Measuring Customer Satisfaction of Retails Company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-31. <https://koreascience.kr/article/JAKO201915658236448.page>
- Hernández, C., & Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Revista Alerta*, 2(1), 76-81. <https://doi.org/https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>
- Herrera, E. (2020). *Calidad de servicio en la satisfacción del usuario que tributa en la Municipalidad Provincial de Cañete, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/48537/Herrera_OEV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hyekyung, P., Minwoo, L., & Ki-Joon, B. (2020). Exploring the roles of hotel wellness attributes in customer satisfaction and dissatisfaction: application of Kano model through mixed methods. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 263-285. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM-05-2020-0442/full/html>
- Ibarra, L. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario en la Municipalidad de Chorrillos, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/71300/Ibarra_ZLP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Idayati, I., Mara, I., & Aprianto, R. (2020). The Effect of Service Quality on Citizen's Expectation Through Dimension of Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance (TERRA). *SRIWIJAYA International Journal of Dynamic Economics and Business*, 4(3), 241-252. <http://sijdeb.unsri.ac.id/index.php/SIJDEB/article/view/213/148>

- Jaber, M. (2019). Redefining Expectancy Disconfirmation Theory using LIS SERVQUAL+: An Integrated Framework for evaluating Library Service Quality and User Satisfaction. *International Information & Library Review*, 51(3), 1-15.
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/10572317.2018.1496316?scroll=top&needAccess=true>
- Kant, S., & Genale, M. (2021). The Effect of E-Supply Chain Management Perceived Performance On End User Satisfaction: The Case Of Heineken Brewery Company Share Addis Ababa Branch. *Innovations*, 1(66), 850-867. <https://acortar.link/9h8iHS>
- Lima Cómo vamos. (14 de Septiembre de 2022). *Promovemos el uso de evidencia y la ciudadanía activa para mejorar calidad de vida urbana en las ciudades del Perú*. <http://www.limacomovamos.org/>
- López, A. (2020). Gestión municipal y calidad del servicio público de Tingo María. *Revista Desafíos*, 11(1), 25-31.
<http://revistas.udh.edu.pe/index.php/udh/article/view/138e>
- López, H., Aquije, L., Garay, L., Guzmán, M., Vásquez, J., & Mavila, J. (2021). La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, 2021. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(5), 1-24.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845>
- Luna, I., & Torres, J. (2022). Análisis de la calidad de servicios públicos de salud con el modelo SERVPERF. *Contaduría y Administración*, 67(1), 90-118.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8387461>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad. *Revista Perspectivas*, 1(34), 181-209. <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
- Mosimanegape, P., Jaiyeoba, O., Gervase, C., & Chekula, C. (2020). Examining the relationship between service quality and customer satisfaction in the public service. The case of Botswana. *WSEAS Transactions on Business*

and Economics, 17(1), 579-593.

<https://wseas.com/journals/bae/2020/b165107-956.pdf>

Ñaupas, H., Valdivia, M., Palacios, J., & Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la tesis*. Bogotá: Ediciones de la U. <https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>

Ojo Público. (26 de Mayo de 2020). *Municipios contrataron por S/1,2 millones a empresa de alimentos sentenciada por corrupción*. <https://ojo-publico.com/1819/alcaldias-contrataron-empresa-de-alimentos-sentenciada-por-corrupcion>

Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura [UNESCO]. (2022). *Results-based programming, budgeting, management, monitoring and reporting (RBM) approach as applied at UNESCO: guiding principles*. <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000177568>

Pakurar, M., Haddad, H., Nagy, J., Popp, J., & Olah, J. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4). <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113>

Palmieri, M., & Sánchez, D. (2020). Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada de la Facultad de Odontología. *Revista de la Facultad de Odontología*, 30(1), 26-35. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/download/28015/29269/84071>

Pereda, F. (1999). El sistema de gestión de la calidad y su influencia en la Gestión por Procesos de la Administración Pública. *Gestión en el Tercer Milenio*, 24(48), 153-159. <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/articulo/view/21828/17420>

- Pimienta, J., & De la Orden, A. (2017). *Metodología de la investigación*. México: Pearson.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1268/1/Pimienta-Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%203ra%20ed.pdf>
- Prasilowati, S., Suyanto, S., Safitri, J., & Wardani, M. (2020). The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: The Role of Price. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(1), 451-455.
<https://koreascience.kr/article/JAKO202100569418315.page>
- Rojas, M. (28 de Septiembre de 2020). *Deficiencia de servicios públicos atenta contra la calidad de vida de los Aragueños*.
<https://www.amnistia.org/ve/blog/2020/09/16702/deficiencia-de-servicios-publicos>
- Ruíz, R., & Delgado, J. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región San Martín. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.
<https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/158/195>
- Saavedra, T. (2021). *Servicios Públicos de la Municipalidad y Satisfacción de los Ciudadanos del Distrito de Abancay, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/75954/Saavedra_CT-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Secretaría de la Gestión Pública. (2019). *R.SGP N° 006-2019-PCM/SGP. Que precisa la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público*.
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/296186/RSGP_N_006-2019-PCM-SGP.pdf
- Terrones, A., Sánchez, Y., & Vásquez, A. (2019). Estrategias de desarrollo participativas para Huejutla de Reyes Hidalgo, México. *Revista CIMEXUS*, 14(2), 213-234.
<https://cimexus.umich.mx/index.php/cim1/article/view/328/262>

- Torres, A. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Yauya - Ancash 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49356/Torres_RAV%20-%20SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Universidad César Vallejo. (2017). *Resolución de Consejo Universitario N° 0126-2017/UCV*. <https://www.ucv.edu.pe/wp-content/uploads/2020/09/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-1.pdf>
- Velarde, C., Medina, D., De la Cruz, A., & Apaza, E. (2017). Calidad del servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016. *Revista Científica Valor Agregado*, 4(1), 43-60. https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_va/article/view/1272
- Zaquinaula, E. (2022). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres - Lima 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zavaleta, M. (2021). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en el Registro Civil de la Municipalidad Distrital de Huarmaca*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio digital Universidad César Vallejo. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/68552/Zavaleta_IMS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Zivkovic, N., Glogovac, M., & Kovacevic, B. (2019). Determining the quality of municipal services using SERVQUAL model. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 108(1), 16-21. <https://www.atlantispress.com/proceedings/senet-19/125925955>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de las variables

| Variable | Definición conceptual | Definición operacional | Dimensiones | Indicadores | Instrumento |
|---------------------|--|--|------------------------|--|--------------|
| Calidad de servicio | De acuerdo con Luna y Torres (2022) precisa que la calidad de servicio es una diversidad de estrategias que permite mejorar la relación entre el usuario y la entidad, y la clave es crear indicadores de evaluación, a fin de comparar con los servicios de otras entidades públicas. | Para Luna y Torres (2022) la variable se mide mediante 5 dimensiones, partiendo desde el modelo SERVQUAL | Tangibilidad | Modernidad del municipio | Cuestionario |
| | | | | Servidores especialistas | |
| | | | | Materiales de calidad | |
| | | | | Información del uso de los equipos | |
| | | | Capacidad de respuesta | Mejora de calidad de servicios | |
| | | | | Trabajo colaborativo | |
| | | | | Servicios públicos de calidad | |
| | | | Seguridad | Solución de quejas | |
| | | | | Seguridad de servicios | |
| | | | | Comportamiento y conocimiento de los servidores y funcionarios | |
| Empatía | Calidad individual | | | | |
| | Servicios convenientes | | | | |
| Fiabilidad | Buen servicio | | | | |
| | Interés y preocupación | | | | |
| | | | | Conocimientos adecuados | |
| | | | | Información pública | |

| | | | | | |
|-------------------------------------|---|---|-----------------------|--|--------------|
| Satisfacción de los usuarios | De acuerdo con Velarde et al. (2017) precisan que es un conjunto de indicadores de calidad de servicio prestado en las instituciones públicas, que permite medir las percepciones ciudadanas con el propósito de mejorar las deficiencias y fortalecer los servicios prestados. | Para la medición de la satisfacción de los usuarios se tendrán en consideración las dimensiones propuestas por Velarde et al. (2017). | Rendimiento percibido | Identificación y desempeño laboral | Cuestionario |
| | | | | Requerimientos de la población | |
| | | | | Ambiente laboral | |
| | | | Expectativas | Servicio público y administrativo Experiencia del servicio | |
| | | | Nivel de satisfacción | Satisfacción de los trámites y servicios Horarios y tiempos de entrega Cumplimiento de entrega de servicio | |

Anexo 02: Matriz de consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variable | Dimensiones | Metodología |
|--|--|---|------------------------------|--|--|
| Problema Principal | Objetivo general | Hipótesis general | | | DISEÑO No experimental |
| ¿Por qué la municipalidad como promotor de desarrollo social no genera de alguna manera efectiva los servicios en la localidad para que el usuario se encuentre satisfecho con ello? | Analizar como la municipalidad siendo promotor de desarrollo social no genera servicios de calidad y su relación con la satisfacción del usuario | Un correcto servicio público de calidad que se brinda desde el municipio a los usuarios de manera efectiva ayudará a que la gestión sea más confiable, legítimo y mejora la gobernabilidad. | | Tangibilidad Capacidad percibida Seguridad Empatía Fiabilidad | ENFOQUE Cuantitativo TIPO Básica |
| Problemas específicos | Objetivos específicos | Hipótesis específicos | | | NIVEL POBLACIÓN 346,557 usuarios de la Municipalidad Distrital de Ate MUESTRA 167 usuarios de la |
| ¿Por qué no se genera de alguna manera efectivo y oportuno los servicios prestados de dicha municipalidad? | Describir en qué nivel se encuentra la municipalidad referente a la efectividad de los servicios desde la percepción de los conciudadanos. | Un correcto desarrollo de capacidades para el personal administrativo, generará mayor efectiva para la entrega de servicios públicos de calidad. | | | Descriptivo - Correlacional |
| ¿Debido a qué los usuarios se sienten insatisfechos por los servicios prestados de la municipalidad? | Describir cuán satisfecho se encuentra los conciudadanos del distrito de Ate referente a la efectividad institucional. | Una correcta ejecución de servicios públicos de calidad que se brinda en la localidad, brindará mayor seguridad generando satisfacción por parte de los ciudadanos. | Satisfacción de los usuarios | Rendimiento percibido Expectativas Satisfacción del usuario Nivel de satisfacción | MUESTRA TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS: Encuesta y cuestionario MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS Estadística descriptiva e inferencial |

ANEXO 3: Instrumento de la variable Calidad de servicio

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Título de la investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022.

Fecha : / / 2023

Objetivo general: Analizar como la municipalidad siendo promotor de desarrollo social no genera servicios de calidad y su relación con la satisfacción del usuario.

Indicaciones: Se les presenta una serie de preguntas a la cual usted deberá responder marcando con una aspa (X) la alternativa que considere correcta:

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. Nunca | 4. Casi Siempre |
| 2. Casi Nunca | 5. Siempre |
| 3. A veces | |

| N° | Calidad de servicio | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión : Fiabilidad | | | | | | |
| 1 | Los pobladores del distrito de Ate están contentos con la calidad de los servicios públicos y administrativos que brinda la Municipalidad Distrital de Ate en la localidad. | | | | | |
| 2 | La Municipalidad Distrital de Ate muestra voluntad, interés y preocupación en la solución de las quejas y problemas de los ciudadanos y ofrece soluciones para brindar un mejor servicio | | | | | |
| 3 | La Municipalidad Distrital de Ate mediante sus funcionarios y servidores públicos cuentan con un nivel adecuado de conocimientos técnicos para brindar una mejor calidad de servicios a los ciudadanos. | | | | | |
| 4 | La Municipalidad Distrital de Ate otorga soluciones para las necesidades de la población. | | | | | |
| 5 | La Municipalidad Distrital de Ate otorga datos de información pública cuando el ciudadano lo requiere. | | | | | |
| Dimensión: Capacidad de respuesta | | | | | | |
| 6 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de agua, alcantarillado o desagüe. | | | | | |

| | | | | | | |
|-----------------------------|--|--|--|--|--|--|
| 7 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de luz y alumbrado público. | | | | | |
| 8 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de pistas y veredas, así como parques y áreas verdes. | | | | | |
| 9 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de seguridad ciudadana y limpieza pública. | | | | | |
| 10 | La entidad pública trabaja de manera colaborativa con la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios públicos. | | | | | |
| 11 | La entidad pública realiza servicios públicos de calidad ante los requerimientos de la ciudadanía. | | | | | |
| 12 | El municipio soluciona las quejas que llevan a diarios los ciudadanos de la localidad acerca de los malos servicios públicos. | | | | | |
| 13 | El municipio accede a solucionar la problemática de los pobladores para un servicio de calidad. | | | | | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | | |
| 14 | Los ciudadanos se sienten seguros con los servicios públicos que presta el municipio. | | | | | |
| 15 | El comportamiento de los funcionarios y servidores públicos del municipio les inspira confianza a los ciudadanos. | | | | | |
| 16 | Los funcionarios y servidores públicos del municipio tienen los conocimientos técnicos y suficientes para responder a las necesidades de la población. | | | | | |
| 17 | Los trabajadores del municipio de la entidad son amables con los usuarios. | | | | | |
| 18 | La municipalidad accede a poner seguridad de sus servicios públicos brindados. | | | | | |
| 19 | Los pobladores de Ate están seguros de los servicios públicos y administrativos que brinda la entidad pública | | | | | |
| Dimensión: Empatía | | | | | | |

| | | | | | | |
|--------------------------------------|---|--|--|--|--|--|
| 20 | El municipio brinda una atención de calidad individual para los servicios administrativos a cada ciudadano. | | | | | |
| 21 | El municipio tiene horarios de servicio convenientes para los ciudadanos. | | | | | |
| 22 | El municipio está dispuesta a brindar una mejor calidad de atención administrativa. | | | | | |
| 23 | El municipio cumple con los reclamos de los pobladores para mejorar los servicios públicos y administrativos. | | | | | |
| 24 | El municipio realiza buen servicio a los ciudadanos para tener una buena comunicación y realizar un trabajo de calidad. | | | | | |
| Dimensión: Aspectos tangibles | | | | | | |
| 25 | El municipio cuenta con equipos modernos y funcionales para la realización de atenciones administrativos. | | | | | |
| 26 | El municipio cuenta con servidores públicos especialistas que están dispuestos a resolver cualquier duda de los ciudadanos. | | | | | |
| 27 | La municipalidad utiliza materiales de calidad en los servicios públicos. | | | | | |
| 28 | La municipalidad cuenta con material informativo, para facilitar mejor comprensión de los servicios públicos como corresponde. | | | | | |
| 29 | Los ciudadanos están conforme con el equipamiento y la infraestructura que cuenta la municipalidad. | | | | | |
| 30 | La municipalidad informa acerca de sus equipos y así los ciudadanos puedan tener un servicio administrativo de calidad. | | | | | |
| 31 | La municipalidad informa acerca de los materiales que se utilizan para los servicios públicos y así los pobladores puedan tener un servicio de calidad. | | | | | |

ANEXO 4: Instrumento de la variable Satisfacción de los usuarios

CUESTIONARIO DE PREGUNTAS

Título de la investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Ate, 2022.

Fecha : / / 2023

Objetivo general: Analizar como la municipalidad siendo promotor de desarrollo social no genera servicios de calidad y su relación con la satisfacción del usuario.

Indicaciones: Se les presenta una serie de preguntas a la cual usted deberá responder marcando con una aspa (X) la alternativa que considere correcta:

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. Nunca | 4. Casi siempre |
| 2. Casi Nunca | 5. Siempre |
| 3. A veces | |

| N° | Satisfacción de los usuarios | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|--|---|---|---|---|---|
| Dimensión : Rendimiento percibido | | | | | | |
| 1 | Siente que la Municipalidad Distrital de Ate está identificado con usted. | | | | | |
| 2 | Se siente conforme con el desempeño de los trabajadores de la municipalidad. | | | | | |
| 3 | Los servicios públicos que solicito son según los requerimientos de la población. | | | | | |
| 4 | Se siente cómo con el ambiente que ofrece la Municipalidad al momento de realizar un trámite administrativo. | | | | | |
| 5 | Le gusta la forma de trabajo de la Municipalidad. | | | | | |
| 6 | El desempeño de los servidores públicos de dicha entidad lo percibo como algo sin importancia. | | | | | |
| Dimensión: Expectativas | | | | | | |
| 7 | Valoro el esfuerzo que brindan los trabajadores de la municipalidad. | | | | | |
| 8 | Se recepciona el servicio de manera conforme. | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|
| 9 | Los servicios públicos y administrativos que brinda la municipalidad es el esperado. | | | | | |
| 10 | En la municipalidad existen facilidades para una buena experiencia en el servicio. | | | | | |
| 11 | La municipalidad se responsabiliza por cualquier inconveniente en el servicio prestado. | | | | | |
| Dimensión: Nivel de satisfacción | | | | | | |
| 12 | Se siente insatisfecho con los precios para los trámites que establece la municipalidad. | | | | | |
| 13 | Siente que recibe un buen servicio público por la municipalidad. | | | | | |
| 14 | Siente que recibe un buen servicio administrativo por la municipalidad. | | | | | |
| 15 | Le satisface los horarios y tiempos de entrega de servicio por parte de los servidores de la municipalidad. | | | | | |
| 16 | Le complace la cortesía de los trabajadores de la municipalidad. | | | | | |
| 17 | Está satisfecho con las facilidades para realizar un trámite que brinda la entidad. | | | | | |
| 18 | Le satisface el cumplimiento de la entrega del servicio público según sus necesidades específicas. | | | | | |

ANEXO 5: Ficha de validación por juicio de expertos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO – POR EL VALIDADOR Dr. LUIS HUMBERTO BEJAR

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Los pobladores del distrito de Ate están contentos con la calidad de los servicios públicos y administrativos que brinda la Municipalidad Distrital de Ate en la localidad. | X | | X | | X | | |
| 2 | La Municipalidad Distrital de Ate muestra voluntad, interés y preocupación en la solución de las quejas y problemas de los ciudadanos y ofrece soluciones para brindar un mejor servicio | X | | X | | X | | |
| 3 | La Municipalidad Distrital de Ate mediante sus funcionarios y servidores públicos cuentan con un nivel adecuado de conocimientos técnicos para brindar una mejor calidad de servicios a los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 4 | La Municipalidad Distrital de Ate otorga soluciones para las necesidades de la población. | X | | X | | X | | |
| 5 | La Municipalidad Distrital de Ate otorga datos de información pública cuando el ciudadano lo requiere. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | | | | | | | |
| 6 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de agua, alcantarillado o desagüe. | X | | X | | X | | |
| 7 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de luz y alumbrado público. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 8 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de pistas y veredas, así como parques y áreas verdes. | X | | X | | X | | |
| 9 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de seguridad ciudadana y limpieza pública. | X | | X | | X | | |
| 10 | La entidad pública trabaja de manera colaborativa con la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios públicos. | X | | X | | X | | |
| 11 | La entidad pública realiza servicios públicos de calidad ante los requerimientos de la ciudadanía. | X | | X | | X | | |
| 12 | El municipio soluciona las quejas que llevan a diarios los ciudadanos de la localidad acerca de los malos servicios públicos. | X | | X | | X | | |
| 13 | El municipio accede a solucionar la problemática de los pobladores para un servicio de calidad. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | Los ciudadanos se sienten seguros con los servicios públicos que presta el municipio. | X | | X | | X | | |
| 15 | El comportamiento de los funcionarios y servidores públicos del municipio les inspira confianza a los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 16 | Los funcionarios y servidores públicos del municipio tienen los conocimientos técnicos y suficientes para responder a las necesidades de la población. | X | | X | | X | | |
| 17 | Los trabajadores del municipio de la entidad son amables con los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 18 | La municipalidad accede a poner seguridad de sus servicios públicos brindados. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 19 | Los pobladores de Ate están seguros de los servicios públicos y administrativos que brinda la entidad pública. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 20 | El municipio brinda una atención de calidad individual para los servicios administrativos a cada ciudadano. | X | | X | | X | | |
| 21 | El municipio tiene horarios de servicio convenientes para los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 22 | El municipio está dispuesta a brindar una mejor calidad de atención administrativa. | X | | X | | X | | |
| 23 | El municipio cumple con los reclamos de los pobladores para mejorar los servicios públicos y administrativos. | X | | X | | X | | |
| 24 | El municipio realiza buen servicio a los ciudadanos para tener una buena comunicación y realizar un trabajo de calidad. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5 | SÍ | NO | SÍ | NO | SÍ | NO | |
| 25 | El municipio cuenta con equipos modernos y funcionales para la realización de atenciones administrativos. | X | | X | | X | | |
| 26 | El municipio cuenta con servidores públicos especialistas que están dispuestos a resolver cualquier duda de los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 27 | La municipalidad utiliza materiales de calidad en los servicios públicos. | X | | X | | X | | |
| 28 | La municipalidad cuenta con material informativo, para facilitar mejor comprensión de los servicios públicos como corresponde. | X | | X | | X | | |
| 29 | Los ciudadanos están conforme con el equipamiento y la infraestructura que cuenta la municipalidad. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 30 | La municipalidad informa acerca de sus equipos y así los ciudadanos puedan tener un servicio administrativo de calidad. | X | | X | | X | | |
| 31 | La municipalidad informa acerca de los materiales que se utilizan para los servicios públicos y así los pobladores puedan tener un servicio de calidad. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Humberto Bejar C.E. N°: 000312765

Especialidad del validador: Dr. Educación



Dr. Luis Humberto Bejar

C.E. N° 000312765

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS- POR EL VALIDADOR Dr. LUIS HUMBERTO BEJAR

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Siente que la Municipalidad Distrital de Ate está identificado con usted. | X | | X | | X | | |
| 2 | Se siente conforme con el desempeño de los trabajadores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los servicios públicos que solicito son según los requerimientos de la población. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se siente cómo con el ambiente que ofrece la Municipalidad al momento de realizar un trámite administrativo. | X | | X | | X | | |
| 5 | Le gusta la forma de trabajo de la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | El desempeño de los servidores públicos de dicha entidad lo percibo como algo sin importancia. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Valoro el esfuerzo que brindan los trabajadores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Se recepciona el servicio de manera conforme. | X | | X | | X | | |
| 9 | Los servicios públicos y administrativos que brinda la municipalidad es el esperado. | X | | X | | X | | |
| 10 | En la municipalidad existen facilidades para una buena experiencia en el servicio. | X | | X | | X | | |
| 11 | La municipalidad se responsabiliza por cualquier inconveniente en el servicio prestado. | X | | X | | X | | |

| | DIMNESIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
|-----------|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 12 | Se siente insatisfecho con los precios para los trámites que establece la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 13 | Siente que recibe un buen servicio público por la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 14 | Siente que recibe un buen servicio administrativo por la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 15 | Le satisface los horarios y tiempos de entrega de servicio por parte de los servidores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 16 | Le complace la cortesía de los trabajadores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 17 | Está satisfecho con las facilidades para realizar un trámite que brinda la entidad. | X | | X | | X | | |
| 18 | Le satisface el cumplimiento de la entrega del servicio público según sus necesidades específicas. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Luis Humberto Bejar

C.E. N°: 000312765

Especialidad del validador:

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.



Dr. Luis Humberto Bejar

C.E. N° 000312765

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO - POR LA VALIDADORA Dra. NOEMI MENDOZA
RETAMOZO**

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Los pobladores del distrito de Ate están contentos con la calidad de los servicios públicos y administrativos que brinda la Municipalidad Distrital de Ate en la localidad. | X | | X | | X | | |
| 2 | La Municipalidad Distrital de Ate muestra voluntad, interés y preocupación en la solución de las quejas y problemas de los ciudadanos y ofrece soluciones para brindar un mejor servicio | X | | X | | X | | |
| 3 | La Municipalidad Distrital de Ate mediante sus funcionarios y servidores públicos cuentan con un nivel adecuado de conocimientos técnicos para brindar una mejor calidad de servicios a los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 4 | La Municipalidad Distrital de Ate otorga soluciones para las necesidades de la población. | X | | X | | X | | |
| 5 | La Municipalidad Distrital de Ate otorga datos de información pública cuando el ciudadano lo requiere. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de agua, alcantarillado o desagüe. | X | | X | | X | | |
| 7 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de luz y alumbrado público. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 8 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de pistas y veredas, así como parques y áreas verdes. | X | | X | | X | | |
| 9 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de seguridad ciudadana y limpieza pública. | X | | X | | X | | |
| 10 | La entidad pública trabaja de manera colaborativa con la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios públicos. | X | | X | | X | | |
| 11 | La entidad pública realiza servicios públicos de calidad ante los requerimientos de la ciudadanía. | X | | X | | X | | |
| 12 | El municipio soluciona las quejas que llevan a diarios los ciudadanos de la localidad acerca de los malos servicios públicos. | X | | X | | X | | |
| 13 | El municipio accede a solucionar la problemática de los pobladores para un servicio de calidad. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | Los ciudadanos se sienten seguros con los servicios públicos que presta el municipio. | X | | X | | X | | |
| 15 | El comportamiento de los funcionarios y servidores públicos del municipio les inspira confianza a los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 16 | Los funcionarios y servidores públicos del municipio tienen los conocimientos técnicos y suficientes para responder a las necesidades de la población. | X | | X | | X | | |
| 17 | Los trabajadores del municipio de la entidad son amables con los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 18 | La municipalidad accede a poner seguridad de sus servicios públicos brindados. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 19 | Los pobladores de Ate están seguros de los servicios públicos y administrativos que brinda la entidad pública. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 20 | El municipio brinda una atención de calidad individual para los servicios administrativos a cada ciudadano. | X | | X | | X | | |
| 21 | El municipio tiene horarios de servicio convenientes para los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 22 | El municipio está dispuesta a brindar una mejor calidad de atención administrativa. | X | | X | | X | | |
| 23 | El municipio cumple con los reclamos de los pobladores para mejorar los servicios públicos y administrativos. | X | | X | | X | | |
| 24 | El municipio realiza buen servicio a los ciudadanos para tener una buena comunicación y realizar un trabajo de calidad. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5 | SÍ | NO | SÍ | NO | SÍ | NO | |
| 25 | El municipio cuenta con equipos modernos y funcionales para la realización de atenciones administrativos. | X | | X | | X | | |
| 26 | El municipio cuenta con servidores públicos especialistas que están dispuestos a resolver cualquier duda de los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 27 | La municipalidad utiliza materiales de calidad en los servicios públicos. | X | | X | | X | | |
| 28 | La municipalidad cuenta con material informativo, para facilitar mejor comprensión de los servicios públicos como corresponde. | X | | X | | X | | |
| 29 | Los ciudadanos están conforme con el equipamiento y la infraestructura que cuenta la municipalidad. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 30 | La municipalidad informa acerca de sus equipos y así los ciudadanos puedan tener un servicio administrativo de calidad. | X | | X | | X | | |
| 31 | La municipalidad informa acerca de los materiales que se utilizan para los servicios públicos y así los pobladores puedan tener un servicio de calidad. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. NOEMI MENDOZA RETAMOZO DNI: 23271871

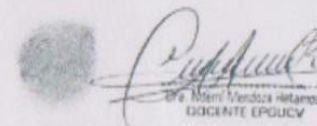
Especialidad del validador:

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dra. Noemí Mendoza Retamozo
EXCENTE EPOLICY

Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS - POR LA VALIDADORA Dra. NOEMI MENDOZA RETAMOZO

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|--|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Siente que la Municipalidad Distrital de Ate está identificado con usted. | X | | X | | X | | |
| 2 | Se siente conforme con el desempeño de los trabajadores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los servicios públicos que solicito son según los requerimientos de la población. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se siente cómo con el ambiente que ofrece la Municipalidad al momento de realizar un trámite administrativo. | X | | X | | X | | |
| 5 | Le gusta la forma de trabajo de la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | El desempeño de los servidores públicos de dicha entidad lo percibo como algo sin importancia. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 7 | Valoro el esfuerzo que brindan los trabajadores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Se recepciona el servicio de manera conforme. | X | | X | | X | | |
| 9 | Los servicios públicos y administrativos que brinda la municipalidad es el esperado. | X | | X | | X | | |
| 10 | En la municipalidad existen facilidades para una buena experiencia en el servicio. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 11 | La municipalidad se responsabiliza por cualquier inconveniente en el servicio prestado. | X | | X | | X | | |
| | DIMNESIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | Se siente insatisfecho con los precios para los trámites que establece la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 13 | Siente que recibe un buen servicio público por la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 14 | Siente que recibe un buen servicio administrativo por la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 15 | Le satisface los horarios y tiempos de entrega de servicio por parte de los servidores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 16 | Le complace la cortesía de los trabajadores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 17 | Está satisfecho con las facilidades para realizar un trámite que brinda la entidad. | X | | X | | X | | |
| 18 | Le satisface el cumplimiento de la entrega del servicio público según sus necesidades específicas. | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. NOEMI MENDOZA RETAMOZO DNI: 23271871

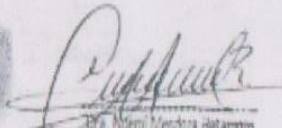
Especialidad del validador:

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dra. Noemí Mendoza Retamozo
DOCENTE EPOLICV

Dra. Noemí Mendoza Retamozo

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE CALIDAD DE SERVICIO - POR EL VALIDADOR Dr. FELIPE JESÚS PAREDES CAMPOS

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|---|--------------------------|-----------|-------------------------|-----------|-----------------------|-----------|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Los pobladores del distrito de Ate están contentos con la calidad de los servicios públicos y administrativos que brinda la Municipalidad Distrital de Ate en la localidad. | X | | X | | X | | |
| 2 | La Municipalidad Distrital de Ate muestra voluntad, interés y preocupación en la solución de las quejas y problemas de los ciudadanos y ofrece soluciones para brindar un mejor servicio | X | | X | | X | | |
| 3 | La Municipalidad Distrital de Ate mediante sus funcionarios y servidores públicos cuentan con un nivel adecuado de conocimientos técnicos para brindar una mejor calidad de servicios a los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 4 | La Municipalidad Distrital de Ate otorga soluciones para las necesidades de la población. | X | | X | | X | | |
| 5 | La Municipalidad Distrital de Ate otorga datos de información pública cuando el ciudadano lo requiere. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 6 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de agua, alcantarillado o desagüe. | X | | X | | X | | |
| 7 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de luz y alumbrado público. | X | | X | | X | | |
| 8 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de pistas y veredas, así como parques y áreas verdes. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 9 | La entidad municipal constantemente se preocupa por mejorar la calidad de los servicios de seguridad ciudadana y limpieza pública. | X | | X | | X | | |
| 10 | La entidad pública trabaja de manera colaborativa con la ciudadanía para mejorar la calidad de los servicios públicos. | X | | X | | X | | |
| 11 | La entidad pública realiza servicios públicos de calidad ante los requerimientos de la ciudadanía. | X | | X | | X | | |
| 12 | El municipio soluciona las quejas que llevan a diarios los ciudadanos de la localidad acerca de los malos servicios públicos. | X | | X | | X | | |
| 13 | El municipio accede a solucionar la problemática de los pobladores para un servicio de calidad. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 14 | Los ciudadanos se sienten seguros con los servicios públicos que presta el municipio. | X | | X | | X | | |
| 15 | El comportamiento de los funcionarios y servidores públicos del municipio les inspira confianza a los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 16 | Los funcionarios y servidores públicos del municipio tienen los conocimientos técnicos y suficientes para responder a las necesidades de la población. | X | | X | | X | | |
| 17 | Los trabajadores del municipio de la entidad son amables con los usuarios. | X | | X | | X | | |
| 18 | La municipalidad accede a poner seguridad de sus servicios públicos brindados. | X | | X | | X | | |
| 19 | Los pobladores de Ate están seguros de los servicios públicos y administrativos que brinda la entidad pública. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 4 | Si | No | Si | No | Si | No | |

| | | | | | | | | |
|----|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 20 | El municipio brinda una atención de calidad individual para los servicios administrativos a cada ciudadano. | X | | X | | X | | |
| 21 | El municipio tiene horarios de servicio convenientes para los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 22 | El municipio está dispuesta a brindar una mejor calidad de atención administrativa. | X | | X | | X | | |
| 23 | El municipio cumple con los reclamos de los pobladores para mejorar los servicios públicos y administrativos. | X | | X | | X | | |
| 24 | El municipio realiza buen servicio a los ciudadanos para tener una buena comunicación y realizar un trabajo de calidad. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 5 | SÍ | NO | SÍ | NO | SÍ | NO | |
| 25 | El municipio cuenta con equipos modernos y funcionales para la realización de atenciones administrativos. | X | | X | | X | | |
| 26 | El municipio cuenta con servidores públicos especialistas que están dispuestos a resolver cualquier duda de los ciudadanos. | X | | X | | X | | |
| 27 | La municipalidad utiliza materiales de calidad en los servicios públicos. | X | | X | | X | | |
| 28 | La municipalidad cuenta con material informativo, para facilitar mejor comprensión de los servicios públicos como corresponde. | X | | X | | X | | |
| 29 | Los ciudadanos están conforme con el equipamiento y la infraestructura que cuenta la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 30 | La municipalidad informa acerca de sus equipos y así los ciudadanos puedan tener un servicio administrativo de calidad. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|
| 31 | La municipalidad informa acerca de los materiales que se utilizan para los servicios públicos y así los pobladores puedan tener un servicio de calidad. | X | | X | | X | | |
|----|---|---|--|---|--|---|--|--|

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. FELIPE JESUS PAREDES CAMPOS DNI: 08656409

Especialidad del validador:

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² **Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

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



Dr. Felipe Jesús Paredes Campos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS- POR EL VALIDADOR Dr. FELIPE JESÚS PAREDES CAMPOS

| N.º | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----|--|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | Si | No | Si | No | Si | No | |
| | DIMENSIÓN 1 | | | | | | | |
| 1 | Siente que la Municipalidad Distrital de Ate está identificado con usted. | X | | X | | X | | |
| 2 | Se siente conforme con el desempeño de los trabajadores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 3 | Los servicios públicos que solicito son según los requerimientos de la población. | X | | X | | X | | |
| 4 | Se siente cómo con el ambiente que ofrece la Municipalidad al momento de realizar un trámite administrativo. | X | | X | | X | | |
| 5 | Le gusta la forma de trabajo de la Municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 6 | El desempeño de los servidores públicos de dicha entidad lo percibo como algo sin importancia. | X | | X | | X | | |
| | DIMENSIÓN 2 | | | | | | | |
| 7 | Valoro el esfuerzo que brindan los trabajadores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 8 | Se recepciona el servicio de manera conforme. | X | | X | | X | | |
| 9 | Los servicios públicos y administrativos que brinda la municipalidad es el esperado. | X | | X | | X | | |

| | | | | | | | | |
|----|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|--|
| 10 | En la municipalidad existen facilidades para una buena experiencia en el servicio. | X | | X | | X | | |
| 11 | La municipalidad se responsabiliza por cualquier inconveniente en el servicio prestado. | X | | X | | X | | |
| | DIMNESIÓN 3 | Si | No | Si | No | Si | No | |
| 12 | Se siente insatisfecho con los precios para los trámites que establece la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 13 | Siente que recibe un buen servicio público por la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 14 | Siente que recibe un buen servicio administrativo por la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 15 | Le satisface los horarios y tiempos de entrega de servicio por parte de los servidores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 16 | Le complace la cortesía de los trabajadores de la municipalidad. | X | | X | | X | | |
| 17 | Está satisfecho con las facilidades para realizar un trámite que brinda la entidad. | X | | X | | X | | |
| 18 | Le satisface el cumplimiento de la entrega del servicio público según sus necesidades específicas. | X | | X | | X | | |

ANEXO 5: Base de datos

| Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía | Aspectos tangibles | CALIDAD DE SERVICIO | Rendimiento percibido | Expectativas | Nivel de satisfacción | SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía | Aspectos tangibles | CALIDAD DE SERVICIO | Rendimiento percibido | Expectativas | Nivel de satisfacción | SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS |
|------------------------|-----------|---------|--------------------|---------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|------------------------------|------------|------------------------|-----------|---------|--------------------|---------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|------------------------------|
| 12 | 7 | 9 | 27 | 60 | 14 | 9 | 12 | 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | 12 | 8 | 26 | 68 | 13 | 10 | 14 | 37 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 18 | 15 | 11 | 27 | 81 | 14 | 13 | 14 | 41 | 1 | 1 | 2 | 1 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 8 | 6 | 8 | 14 | 41 | 6 | 8 | 7 | 21 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 13 | 19 | 21 | 90 | 14 | 15 | 25 | 54 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 26 | 23 | 18 | 28 | 116 | 23 | 16 | 27 | 66 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 |
| 12 | 7 | 5 | 18 | 48 | 6 | 6 | 8 | 20 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 25 | 13 | 9 | 7 | 67 | 6 | 5 | 15 | 26 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 8 | 7 | 20 | 67 | 13 | 11 | 17 | 41 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 12 | 7 | 6 | 23 | 54 | 11 | 11 | 10 | 32 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 8 | 9 | 25 | 67 | 13 | 12 | 14 | 39 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 16 | 12 | 8 | 24 | 70 | 9 | 12 | 14 | 35 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 16 | 8 | 7 | 20 | 59 | 11 | 10 | 12 | 33 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 10 | 13 | 26 | 78 | 6 | 9 | 12 | 27 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 9 | 9 | 23 | 72 | 12 | 12 | 15 | 39 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 20 | 7 | 8 | 22 | 68 | 16 | 8 | 14 | 38 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 11 | 11 | 18 | 60 | 8 | 7 | 12 | 27 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | 10 | 9 | 21 | 75 | 14 | 13 | 17 | 44 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 13 | 9 | 11 | 11 | 52 | 13 | 8 | 10 | 31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 12 | 6 | 20 | 62 | 12 | 9 | 10 | 31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 21 | 15 | 10 | 11 | 67 | 7 | 6 | 12 | 25 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | 15 | 12 | 22 | 90 | 18 | 16 | 19 | 53 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 15 | 15 | 12 | 17 | 72 | 13 | 11 | 17 | 41 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 25 | 18 | 16 | 30 | 106 | 16 | 14 | 24 | 54 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 12 | 13 | 22 | 77 | 16 | 11 | 18 | 45 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 21 | 12 | 11 | 27 | 83 | 15 | 13 | 18 | 46 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 8 | 11 | 13 | 64 | 6 | 5 | 17 | 28 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 12 | 7 | 7 | 20 | 52 | 12 | 10 | 11 | 33 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 6 | 7 | 26 | 57 | 15 | 11 | 10 | 36 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 7 | 5 | 17 | 52 | 6 | 6 | 13 | 25 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 12 | 7 | 7 | 20 | 56 | 9 | 8 | 13 | 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 12 | 7 | 12 | 62 | 6 | 6 | 13 | 25 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 26 | 21 | 15 | 23 | 100 | 9 | 12 | 18 | 39 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 17 | 13 | 15 | 21 | 76 | 9 | 7 | 17 | 33 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 34 | 22 | 21 | 26 | 120 | 18 | 16 | 24 | 58 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 25 | 18 | 9 | 9 | 75 | 7 | 7 | 16 | 30 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 27 | 16 | 19 | 25 | 105 | 18 | 12 | 21 | 51 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 20 | 13 | 11 | 11 | 68 | 13 | 14 | 18 | 45 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 12 | 10 | 19 | 74 | 12 | 10 | 21 | 43 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 8 | 6 | 9 | 7 | 47 | 6 | 5 | 19 | 30 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 11 | 10 | 8 | 17 | 54 | 11 | 9 | 10 | 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 22 | 17 | 11 | 20 | 89 | 16 | 12 | 22 | 50 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 22 | 12 | 20 | 29 | 102 | 11 | 12 | 25 | 48 | 3 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----|----|----|----|----|-----|----|----|----|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 8 | 6 | 12 | 31 | 62 | 25 | 19 | 11 | 55 | 1 | 1 | 1 | 2 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 19 | 20 | 7 | 6 | 27 | 79 | 15 | 15 | 25 | 55 | 3 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | 15 | 6 | 8 | 12 | 51 | 6 | 5 | 12 | 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 9 | 16 | 11 | 9 | 19 | 64 | 12 | 12 | 15 | 39 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 10 | 13 | 11 | 13 | 26 | 73 | 21 | 17 | 17 | 55 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 9 | 15 | 12 | 12 | 13 | 61 | 14 | 10 | 13 | 37 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 18 | 12 | 15 | 23 | 78 | 25 | 20 | 16 | 61 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 |
| 9 | 18 | 9 | 12 | 23 | 71 | 15 | 13 | 13 | 41 | 1 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 |
| 24 | 34 | 26 | 20 | 31 | 135 | 29 | 21 | 32 | 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 5 | 8 | 6 | 9 | 29 | 57 | 20 | 16 | 12 | 48 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 |
| 14 | 21 | 6 | 7 | 15 | 63 | 7 | 5 | 16 | 28 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | 25 | 18 | 15 | 27 | 99 | 18 | 16 | 21 | 55 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | 23 | 17 | 18 | 21 | 89 | 9 | 13 | 15 | 37 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 10 | 23 | 11 | 13 | 23 | 80 | 8 | 10 | 16 | 34 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 20 | 13 | 11 | 11 | 65 | 9 | 7 | 12 | 28 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 13 | 20 | 15 | 8 | 8 | 64 | 10 | 7 | 15 | 32 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 12 | 7 | 5 | 17 | 47 | 6 | 5 | 8 | 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 16 | 12 | 10 | 22 | 70 | 12 | 10 | 14 | 36 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 20 | 12 | 10 | 22 | 75 | 12 | 11 | 16 | 39 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 15 | 24 | 18 | 13 | 19 | 89 | 12 | 11 | 20 | 43 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 10 | 16 | 12 | 10 | 27 | 75 | 12 | 10 | 14 | 36 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 16 | 12 | 8 | 12 | 58 | 6 | 5 | 12 | 23 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 24 | 15 | 10 | 26 | 91 | 12 | 11 | 21 | 44 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 |
| 15 | 24 | 18 | 13 | 25 | 95 | 6 | 9 | 19 | 34 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 13 | 20 | 13 | 9 | 20 | 75 | 6 | 8 | 15 | 29 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 11 | 20 | 13 | 8 | 20 | 72 | 6 | 7 | 13 | 26 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 14 | 20 | 10 | 10 | 26 | 80 | 12 | 11 | 18 | 41 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 5 | 8 | 6 | 7 | 22 | 48 | 12 | 10 | 10 | 32 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 10 | 14 | 8 | 6 | 25 | 63 | 10 | 5 | 14 | 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 17 | 20 | 13 | 19 | 21 | 90 | 14 | 15 | 26 | 55 | 2 | 2 | 1 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 17 | 20 | 7 | 5 | 27 | 76 | 6 | 5 | 19 | 30 | 2 | 2 | 1 | 1 | 3 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 6 | 13 | 9 | 9 | 20 | 57 | 9 | 12 | 9 | 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 |
| 13 | 16 | 8 | 7 | 14 | 58 | 12 | 10 | 17 | 39 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 8 | 10 | 7 | 5 | 14 | 44 | 8 | 6 | 10 | 24 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 9 | 6 | 8 | 24 | 54 | 9 | 11 | 11 | 31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 7 | 9 | 10 | 5 | 25 | 56 | 10 | 7 | 11 | 28 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 13 | 9 | 7 | 19 | 56 | 10 | 6 | 10 | 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 8 | 8 | 8 | 11 | 19 | 54 | 10 | 10 | 12 | 32 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 19 | 13 | 10 | 9 | 21 | 72 | 10 | 20 | 28 | 58 | 3 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 8 | 14 | 10 | 7 | 15 | 54 | 8 | 8 | 14 | 30 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 16 | 15 | 11 | 12 | 16 | 70 | 8 | 9 | 22 | 39 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 |
| 14 | 19 | 18 | 15 | 19 | 85 | 14 | 17 | 17 | 48 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | 14 | 13 | 8 | 13 | 58 | 8 | 10 | 13 | 31 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 6 | 8 | 7 | 5 | 17 | 43 | 12 | 8 | 9 | 29 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, HUMBERTO BEJAR LUIS, 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 Ate, 2022", cuyo autor es ALARCON SANCHEZ ISABEL DELMY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 17.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 06 de Enero del 2023

| Apellidos y Nombres del Asesor: | Firma |
|---|---|
| HUMBERTO BEJAR LUIS CARNET EXT.: 000312765 ORCID: 0000-0002-9579-8785 | Firmado electrónicamente por: LHUMBERTO el 06- 01-2023 21:07:31 |

Código documento Trilce: TRI - 0511937