



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La
Libertad Año 2023

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

AUTORA:

Cordero Vilca, Carmen Rosa Leslie Janneth (orcid.org/0009-0006-7400-6589)

ASESORES:

Mg. Cruz Vegas, Rubén Alfredo (orcid.org/0000-0002-8697-4468)

Mg. Hernández Castañeda, Jonathan (orcid.org/0000-0002-4567-8881)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

TRUJILLO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis asesores de tesis y a todos los profesores y compañeros de clase que contribuyeron a mi crecimiento intelectual. Este logro es un homenaje a todos aquellos que creyeron en mí y me motivaron a esforzarme al máximo.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de esta tesis de maestría en gestión pública. En primer lugar, agradezco a mi Asesor de tesis, Mg. Rubén, por su orientación experta, paciencia y dedicación a lo largo de este proceso. Sus valiosas sugerencias y comentarios han enriquecido enormemente este trabajo.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CRUZ VEGAS RUBEN ALFREDO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad Año 2023", cuyo autor es CORDERO VILCA CARMEN ROSA LESLIE JANNETH, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 24 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CRUZ VEGAS RUBEN ALFREDO DNI: 42664438 ORCID: 0000-0002-8697-4468	Firmado electrónicamente por: RCRUZVE el 30-08- 2023 08:49:25

Código documento Trilce: TRI - 0616100



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, CORDERO VILCA CARMEN ROSA LESLIE JANNETH estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad Año 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
CORDERO VILCA CARMEN ROSA LESLIE JANNETH DNI: 48757418 ORCID: 0009-0006-7400-8589	Firmado electrónicamente por: CCORDEROV el 17-08- 2023 16:33:55

Código documento Trilce: INV - 1286256



ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR	v
ÍNDICE DE CONTENIDO	vi
ÍNDICE DE TABLAS	vii
ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN:	1
II. MARCO TEÓRICO:	4
III. METODOLOGÍA:	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y Operacionalización	15
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	18
3.6. Métodos de Análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS:	19
V. DISCUSIÓN:	26
VI. CONCLUSIONES:	32
VII. RECOMENDACIONES:	33
REFERENCIAS:	34
ANEXOS	41

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de la variable Calidad de Servicio de un Municipio, La Libertad 2023	20
Tabla 2 Nivel de la variable Satisfacción del Usuario de un Municipio, La Libertad 2023.	21
Tabla 3 Correlación Prueba Rho de Spearman para hipótesis general	22
Tabla 4 Correlación Prueba Rho de Spearman para la hipótesis específica 1	23
Tabla 5 Correlación Prueba Rho de Spearman para la hipótesis específica 2	24
Tabla 6 Correlación Prueba Rho de Spearman para la hipótesis específica 3	25
Tabla 7 Correlación Prueba Rho de Spearman para la hipótesis específica 4	26

ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

Figura 1 Nivel de la variable calidad de servicio de un Municipio, La Libertad 2023	20
Figura 2 Nivel de la variable satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad 2023.	21

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue trazar una línea divisoria entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio en la municipalidad de La Libertad 2023. Se utilizaron diseños transversales y no realistas junto con el enfoque cuantitativo correlacional. La muestra de estudio estuvo conformada por 50 usuarios y se emplearon dos cuestionarios de menor escala para evaluar los factores examinados. Estos instrumentos han sido examinados por especialistas, y el estudio de confiabilidad arrojó coeficientes superiores a 0.5, lo que nos permite afirmar con seguridad que son confiables para su medición en la población investigada. Se determinó que existe una relación muy significativa y directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la ciudad de La Libertad 2023 luego de procesar y analizar los datos mediante la prueba Rho de Spearman, la cual arrojó un valor de correlación ($r = 0.852$) y debido a la significancia de la prueba se obtuvo un valor ($p = 0.000$). Este valor es muy bajo si se establece un límite de error de 0,05.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, confiabilidad

ABSTRACT

This study's goal was to draw a line between customer happiness and service quality in the municipality of La Libertad 2023. Cross-sectional and non-realistic designs were utilized in conjunction with the quantitative correlation approach. 50 users made up the study sample, and two smaller-scale questionnaires were employed to assess the factors examined. These instruments have been examined by specialists, and the reliability study yielded coefficients more than 0.5, allowing us to state with confidence that they are trustworthy for measurement in the population under investigation. It was determined that there is a very significant and direct relationship between the quality of service and user satisfaction in the city of La Libertad 2023 after processing and analyzing the data using Spearman's Rho test, which produced a correlation value ($r = 0.852$) and due to the significance of the test a value was obtained ($p = 0.000$). This value is very low when establishing an error limit of 0.05.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, reliability.

I. INTRODUCCIÓN:

Una entidad municipal es un componente integral del Estado, colaborando en el logro de sus metas como una entidad legalmente independiente de derecho público, que posee su propio patrimonio.

El objetivo es dar a conocer la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de un Municipio La Libertad, conociendo que es de vital importancia ya que se comprobará de manera puntual, si la atención al usuario que brinda un Municipio de La Libertad es óptima de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Según Castro (2019) en su artículo académico desarrollado en Guayaquil, concluye que la atención al cliente del sector empresarial público tiene muchas carencias en cuanto a su servicio, no solo en los extensos periodos de espera, sino también lentitud en la respuesta como solución.

La estimación de la calidad del servicio se interpretada cómo el usuario o consumidor de un producto o servicio percibe mentalmente la experiencia. Cualquier empresa u organización que busque causar una buena impresión debe centrarse en entender las necesidades del cliente y aventajar sus expectativas (Hadush & Gebrekrstos, 2020).

Palese (2018) nos indica que, para evaluar la calidad del servicio, es necesario utilizar indicadores que reflejen el rendimiento de los servicios proporcionados. Es importante ir más allá de los aspectos operativos y tener presente que el núcleo del servicio radica en la voluntad y la certeza de asistir a los demás en la solución de dificultades o en la satisfacción de sus requerimientos.

Ahora es muy importante para la ciudadanía poder recibir un servicio eficiente, amigable y orientado a satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, es fundamental que las Municipalidades se enfoquen en brindar una atención de calidad, que se traduzca en experiencias positivas para los usuarios. Esto implica asegurarse de

contar con procesos efectivos, personal capacitado y una comunicación clara y transparente, entre otros aspectos clave (Nllashi & Abumalioh, 2021).

Una investigación señala que el concepto de la calidad aplicada al ámbito público implica la obtención de buenos resultados, la implementación de procesos transparentes, la asunción de una responsabilidad compartida, la productividad del equipo y la búsqueda constante para el aumento de la asistencia en beneficio de los servicios. Basándonos en esta premisa, podemos inferir que, para alcanzar la satisfacción de los usuarios, es fundamental que los establecimientos públicos comprometidos en la asistencia en beneficio de los servicios prestados se realicen mejoras continuas, acompañadas de una gran dosis de responsabilidad (Oliveira & Farisa, 2019).

En Perú, se observa una situación similar en diversas regiones, incluyendo varias provincias como Trujillo en la Municipalidad Provincial de Trujillo que en el 2017 se convierte por segunda temporada contiguo en la institución más reclamada, por no estar pendiente de las diligencias y denuncias del público dentro del periodo licito constituido (Defensoria, 2017).

Estas instituciones enfrentan dificultades en cuanto a la atención y calidad de los servicios, en cuanto a los consumidores que acuden en busca de una atención excelente y la resolución de sus problemas, ya que a menudo encuentran soluciones parciales o inconclusas. Por esta razón, se busca mejorar la calidad del servicio con el objetivo de elevar la satisfacción del usuario proporcionado por un Municipio, La Libertad 2023.

Por esta razón, nos hacemos la siguiente pregunta: ¿Cómo se relaciona la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023?, lo que nos lleva a plantear los siguientes problemas específicos: PE1 ¿Cuál es la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023?, PE2 ¿Cuál es la relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023?, PE3 ¿Cuál es la relación entre la dimensión respuesta y la satisfacción del usuario de

un Municipio, La Libertad, 2023?, PE4 ¿Cuál es la relación entre la dimensión Elementos Tangibles y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? Y con el fin de lograrlo, se propone llevar a cabo una serie de análisis que comienzan con una evaluación completa del diagnóstico, con el propósito de reconocer los elementos variables del funcionamiento.

De acuerdo con el estudio llevado a cabo, se observa una solidez en diversos aspectos. Desde un punto de vista teórico, se destaca su relevancia como una valiosa contribución que estimulará futuras investigaciones. Además, se han obtenido conclusiones que pueden servir como antecedentes para estudios posteriores. En cuanto al aspecto práctico, la conclusión se muestra a través de las tablas, lo cual permite llegar a una conclusión lógica sobre posibles soluciones. Desde un punto de vista social, este estudio se justifica porque analiza las características de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Como resultado de este análisis se desarrollaron herramientas que facilitan su interpretación y análisis. En cuanto a la metodología utilizada, se espera que las diferentes herramientas desarrolladas puedan ser tenidas en cuenta por la comunidad científica en futuros proyectos, lo que permitirá un acercamiento más profundo a los problemas que enfrentan todas las instituciones públicas.

Como objetivo general tenemos: Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el municipio, La Libertad, 2023, y en cuanto a objetivos específicos, tenemos: OE1: Determinar la relación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en el municipio, La Libertad, 2023. OE2: Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. OE3: Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. OE4: Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

Formulando como hipótesis: Hi: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

II. MARCO TEÓRICO:

Se han examinado investigaciones relacionadas con las variables tratadas, las cuales se presentarán a continuación con el objetivo de obtener una comprensión más amplia.

Internacionales:

Gancino (2020) Realizó una encuesta basada en el American Model Consumer Satisfaction Index (ACSI). Satisfacción del cliente, basada en diferentes percepciones de los clientes. El trabajo se realizó utilizando la metodología no experimental de correlación y sector. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios de 379 usuarios. Luego use correlación mediante la prueba de Pearson para recopilar y analizar las tablas de datos, lo que resultó en un coeficiente de correlación ($r = 0,759$) con un valor significativo ($p = 0,000$). Dado que este valor es inferior a 0,05, se puede concluir una fuerte relación entre las dos variables. Asimismo, se enfatiza la importancia del área administrativa en el aumento del modelo de la calidad en los aspectos evaluados, debido a que existe una percepción negativa que conlleva a más quejas y reclamos en la administración de transporte. Además, enfatiza la necesidad de una fuerte cultura de servicio, sustentada en una filosofía empresarial enfocada en la satisfacción del cliente, que se traduzca en resultados positivos.

Corrales (2022) Su estudio descriptivo correlacional utilizó una metodología cuantitativa y una muestra de 385 usuarios, con las siguientes conclusiones principales: En cuanto a la valoración de la empatía, el 46,5% se muestra satisfecho y sólo el 11,7% insatisfecho; con el paso del tiempo, el 56,9% está satisfecho y el 7,8% no lo está. Con el criterio de Friedman como oposición, obtenemos un coeficiente de 0,05. Podemos utilizar estas estadísticas para evaluar si los servicios de la Oficina de Registro de Latacunga tienen un efecto en la satisfacción de los usuarios externos. Como resultado, sacamos la conclusión de que la satisfacción del usuario y la calidad del servicio están estrechamente relacionadas.

Balarezo (2022) argumenta que el fundamento teórico de la calificación en la calidad del servicio, permite comprender a los modelos de evaluación y en su percepción de la calidad del servicio son necesarios para la gestión de las organizaciones, razón del éxito de su proyecto. y producir servicios con valor añadido. Su tesis utiliza el personal de la empresa como fuente de datos y se centra en cómo se relaciona el placer del consumidor y la calidad del servicio. Para llevar a cabo esta investigación se utilizó un método de correlación cuantitativa no empírica mediante una estrategia cruzada. Una muestra de 377 usuarios fue sometida a los procedimientos de la prueba SERVQUAL. Una vez recogidos y procesados los datos, se realizó una prueba ANOVA y los resultados, que alcanzaron los 6 puntos, demostraron que el usuario había quedado muy satisfecho con la atención de Gad de Salcedo. Concluyendo que la calidad del servicio afecta a la satisfacción del cliente.

Según Izquierdo (2021) la calidad, desde una perspectiva de servicios, es un concepto que requiere de un criterio más preciso para su conceptualización y, especialmente, para su medición. No es adecuado basar la medición de algo intangible únicamente en las percepciones individuales de los usuarios, ya que cada persona tiene su propia forma de percibir las cosas, lo que conduce a mediciones e impresiones muy diversas acerca de la calidad en los servicios debido a las diferentes perspectivas del usuario.

La valoración periódica en la calidad de servicio es una práctica imprescindible del crecimiento y éxito de cualquier empresa o institución, ya que contribuye a mejorar la productividad, aumentar la satisfacción de los usuarios y fortalecer la posición en el mercado (Terán et al. 2021).

En el Municipio del Distrito de Morales se han identificado nudos críticos que afectan la calidad de los servicios. En la dimensión de empatía, el seguimiento del servicio es crítico (54%). En seguridad, la comprensión hacia el usuario es un problema (47%). En capacidad de respuesta, resolver reclamos presenta dificultades (53%). En fiabilidad, la atención virtual es un nudo crítico (50%). En elementos tangibles, las instalaciones no son modernas (57%). Mejorar

estas áreas es clave para aumentar la satisfacción de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios municipales (Castillo et al. 2020).

Los resultados del artículo indican en una escala que hay un alto porcentaje que indica que la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del cliente es del 56,25% (Puspa et al. 2023).

En Oman Investment and Finance Company, el nivel de reclamaciones de los clientes es alto debido al retraso en la prestación de algunos servicios y a la falta de agilización en los trámites (International Journal of advanced humanities Resea, 2022).

Nacionales:

Encontrar los factores cruciales de triunfo para obtener una misión competitiva en "ACTIVA PRODUCCIONES" la cual es la meta de su esfuerzo de estudio. Sobre la base de este concepto, se examinó el nivel de conexión entre los factores de factores significativos y la gestión competitiva teniendo en cuenta las opiniones del personal de la organización. El análisis no empírico es el tipo de método que se utilizó, junto con un enfoque horizontal y una evaluación descriptiva. El tamaño de la muestra fue de 20 trabajadores, elegidos al azar. Se utilizaron como instrumentos cuestionarios e instrucciones de revisión de documentos. Tras la recolección y el régimen de datos, definió y examinó la posición organizativa de Activa Producciones. Se descubrió que, a pesar de tener un nivel del 68%, la empresa supera a su rival ALTERNA BTL (80%) en términos de cobertura del mercado de servicios y calidad del producto. Adicionalmente, se encontró que Activa Producciones obtuvo mejores resultados que sus rivales (51%) en la organización de eventos (Mora, 2019).

El objetivo del estudio era examinar cómo afecta la administración municipal a la calidad del servicio teniendo en cuenta las opiniones y aportaciones del personal de la institución. Este estudio utilizó una metodología transversal, correlacional, no experimental, cuantitativa y aplicada. Se diseñaron dos cuestionarios, uno sobre gestión comunitaria y otro sobre calidad del servicio.

Cada dimensión consta de 16 preguntas de tipo Likert. Utilizando un muestreo de conveniencia o no probabilístico, el primer cuestionario se distribuyó a 30 trabajadores y 30 representantes de la administración local. Se utilizó una técnica de muestreo probabilístico para distribuir el segundo cuestionario a los 365 habitantes del micro distrito. Tras la tabulación y el tratamiento de los datos, se examinó el grado de correlación entre los puntos finales mediante la prueba de correlación de Spearman. El valor significativo de la prueba ($p = 0,000$), inferior a 0,05, se obtuvo junto con el coeficiente de correlación ($r = 0,916$). Estos resultados muestran una asociación directa, sustancial y positiva entre las variables evaluadas. Se insta a los trabajadores y a las comunidades a crear estrategias para el incremento de la calidad del servicio a corto, medio y largo periodo basándose en esta información. Para ofrecer a los consumidores que requieren más atención un servicio excelente, se aconseja realizar evaluaciones periódicas de la calidad del servicio (Ramírez, 2022).

La calidad del servicio de una empresa valora principalmente tres dimensiones: seguridad, empatía y fiabilidad. Estas dimensiones requieren un trato directo con el cliente. Los clientes buscan alimentos seguros, una atención empática y confiabilidad en la calidad y cumplimiento de los servicios (Ramos et al. 2020).

Locales:

En este estudio consideró la participación de los usuarios de un Municipio al examinar la estrategia administrativa y la calidad de los servicios para la región administrativa del municipio. El estudio se realizó según el diseño de correlación cruzada. Como sistema de puntuación, se empleó una tabla compuesta por una serie de preguntas cerradas. La integración del prototipo incluyó a cincuenta personas. El grado de asociación se evaluó mediante la prueba de correlación de Spearman tras la recogida y el tratamiento de los datos. Ésta fue inferior a 0,05, y se descubrió un coeficiente de correlación ($r=0,478$) y un valor de significación ($p=0,000$). Esto nos lleva a la conclusión de que el gobierno corporativo y la calidad del servicio están correlacionados

de forma positiva y significativa. Para garantizar una actitud amable, una atención adecuada y la agilización de los trámites pertinentes, el responsable del distrito administrativo de la ciudad recomienda mejorar las instalaciones y el equipamiento, teniendo en cuenta las distintas percepciones sobre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Estas acciones contribuyen a satisfacer las demandas de los clientes y a mejorar la calidad del servicio (Sánchez, 2020).

Bermúdez (2020) los usuarios del sector La Poza de Buenos Aires presentan un bajo nivel de aceptabilidad para la gestión de la MPVL. Una serie de preguntas a una población de 108 usuarios sirvió como herramienta en este estudio descriptivo, no experimental. Es así que para el estudio de los datos se utilizó el programa Excel donde se obtuvieron las siguientes conclusiones: Los consumidores del Sector La Poza Buenos Aires están insatisfechos en un 49,3%. Los usuarios están insatisfechos con la cantidad de responsabilidad en el 47,8% de los casos. Del mismo modo, el 43,1% y el 43,5% de los usuarios, respectivamente, están descontentos con el tamaño de los elementos materiales y la empatía, respectivamente. Esto permite concluir que el grado de satisfacción de los usuarios con la zona de La Poza - Buenos Aires.

Campos (2021) pretende investigar la relación entre la gestión logística y la calidad de los servicios en una comunidad donde actúa su personal. En el diseño del estudio se utilizó el análisis de correlación cruzada. Se utilizaron dos encuestas y otros instrumentos en una muestra de 156 socios comerciales. El grado de asociación se evaluó mediante la prueba de correlación de Spearman tras la recolección mediante un proceso de estudio de datos. Donde el coeficiente de correlación ($r=0,625$) fue significativo a $p<0,000$, es decir, inferior a 0,05. Como resultado, se puede afirmar que existe un fuerte vínculo entre las variables de gestión logística y la calidad del servicio, lo que apoya una hipótesis alternativa del estudio. Una sugerencia es proporcionar a los trabajadores formación logística para mejorar las operaciones y la distribución y entrega de suministros y consumibles

necesarios para las actividades diarias de las regiones usuarias. Al reforzar la gestión logística, estas medidas elevarán el calibre de los servicios ofrecidos.

Para la primera variable de calidad del servicio se consultó a Cortés, donde la búsqueda de esta variable se centra en factores de gobernanza como la eficacia, la satisfacción y el calibre de los servicios públicos prestados. Para lograr el máximo rendimiento, estos factores se evalúan continuamente. Es crucial que este estudio se realice de inmediato en el sector público. La eficacia es la capacidad de un gobierno para salvaguardar y aumentar el bienestar de sus electores. Para mantener el bienestar y la satisfacción del público en general, es crucial trabajar constantemente y así aumentar la asistencia de los servicios públicos (Cortés et al. 2021).

Según Torres & Rodríguez (2022) concluyen que el nivel de calidad del servicio se evalúa contrastando la perspectiva del cliente y el logro percibido -es decir, lo que el cliente anticipa del bien o producto o lo que ocurre durante el proceso de prestación del servicio- con lo que el cliente realmente siente y piensa en ese preciso momento. Es una métrica que representa el grado de satisfacción del consumidor con los servicios que ha obtenido.

Según Naziyet (2016) concluye que la calidad del servicio puede utilizarse como herramienta de evaluación para determinar y distinguir entre lo que los clientes realmente reciben (o experimentan) y cómo lo perciben. Un elemento que contribuye a la evaluación de la calidad del servicio es la distinción entre estos dos elementos. En otras palabras, ofrecer un valor percibido que satisfaga o supere las expectativas del cliente es la base de un buen servicio. El nivel de calidad del servicio es ahora crucial para clientes y empresas. Todo el mundo debería ser consciente de ello, especialmente aquellos que interactúan a menudo con clientes o empleados. Hacer que los clientes sientan que están recibiendo un servicio competente y correcto por parte de una organización es vital como representación de ese negocio. El suministro de bienes y servicios de características altas es crucial para el futuro de la organización (Arciniegas & Mejías, 2017).

La calidad también se refiere a los muchos elementos que representan a la empresa fuera de la organización, como los propietarios, gerentes y trabajadores, además del historial de calidad del producto. Los clientes, que incluyen todos estos componentes, son cruciales para que el público en general perciba la calidad. En conclusión, tanto los clientes como las empresas valoran un servicio de alta calidad. Todos los miembros de la empresa, especialmente los que interactúan con los consumidores, deben prestar un servicio preciso y profesional. El calibre de los bienes y servicios prestados afecta en gran medida al prestigio de una organización y a su éxito potencial. Además, es importante recordar que la calidad abarca todos los elementos que sirven de cara pública de la organización, no sólo el producto en sí (Oriade & Schofield, 2019).

El servicio al cliente es considerado como una apariencia de atributo superior. Hoy en día, se vuelve significativamente más importante ya que los clientes tienen varias opciones para decidir sobre qué productos y servicios que se inclinan. En este sentido, es importante mejorar los servicios y adaptarlos a las necesidades del cliente. La importancia del servicio al cliente queda demostrada por las siguientes características: Clientes cada vez más exigentes: Los consumidores no solo quieren precios competitivos y calidad en lo que ofrecen, así es que una experiencia agradable en cuanto a ambiente y servicio. Quieren comodidad, trato personalizado y cuidados adaptados a sus necesidades individuales. Ambiente agradable y experiencia de servicio: los clientes valoran una experiencia positiva en el entorno en el que reciben el servicio (Ibarra et al. 2017).

Esto requiere un ambiente cómodo, limpio y atractivo y un servicio cálido y amable por parte del personal. Conveniencia: los clientes valoran la comodidad y el fácil acceso a un producto o servicio. Esto incluye cosas como horas de trabajo flexibles, canales de comunicación efectivos y opciones asequibles o asequibles. Trato personalizado: Los consumidores valoran el trato individualizado y personalizado. Esperan que los gerentes de cuenta entiendan sus necesidades y traten de brindar soluciones a su situación única.

En definitiva, el servicio que ofrecen se ha convertido en una causa clave obteniendo una virtud competitiva. Es así que esta situación por parte de los clientes se vuelve más riguroso y quieren una experiencia completa que vaya más allá del precio y la calidad. La atención agradable, la comodidad, el trato personalizado y la adaptabilidad a las necesidades del cliente son las características fundamentales para brindar un servicio al cliente diverso y satisfactorio.

Según Bustamante et al. (2022) indican sobre los enfoques de calidad de servicio, es cierto que la idea de calidad ha cambiado durante el transcurso del tiempo, influenciado por los cambios en la sociedad, los descubrimientos científicos y el uso de tecnologías innovadoras. En este sentido, se pueden definir tres enfoques principales para la gestión de la calidad: enfoques cualitativos generales, convencionales y estadísticos.

- a. El enfoque de calidad trata de controlar la acción colectiva para crear valor. Con este enfoque, se definen los componentes básicos estratégicos y se alinean las competencias de la empresa. Además, se trata de motivar a los empleados a estar orientados al cliente y planificar diversos eventos con excelente calidad. En resumen, un enfoque de calidad total consiste en crear una cultura organizacional que promueva la excelencia y el compromiso de todos los empleados en la creación de valor para los clientes (Knop, 2019).
- b. Con respecto a los enfoques de estándares mínimos para la condición, el desempeño de los mercancías, sistemas y procesos, el equitativo es conciliar las mejores prácticas utilizando el consenso entre el colegio profesional (NoRAE) empresarial y los países y guardar con los requisitos comunes. Este encuadre incluye medidas de observancia, certificado de mercancías y procedimientos y sistemas de gestión. El equitativo es prometer que los mercancías, sistemas y procesos cumplan con los estándares y regulaciones establecidos, y servirse herramientas y enfoques predefinidos para estimar y confirmar la observancia de estos requisitos. En resumen, un encuadre de condición de hábito se principios

en el extra de normas y reglamentos establecidos para promover la condición y la coherencia de los mercancías, sistemas y procesos.

- c. Los enfoques estadísticos para la gestión de la calidad utilizan estrategias y herramientas basadas en estadísticas. Hossain & Halbusi (2021) señalan que este enfoque utiliza herramientas estadísticas para monitorear y mejorar la calidad e indicadores para evaluar la efectividad de los procedimientos.

De acuerdo con la conceptualización de las dimensiones utilizadas para poder calcular la variable calidad del servicio son las siguientes:

- a. **CONFIABILIDAD:** El aspecto de confiabilidad de la calidad del servicio se refiere a la capacidad de una empresa para brindar de manera confiable y cortés los servicios prometidos. Esto implica que la empresa respeta la entrega de los servicios dentro del plazo acordado, honra las promesas hechas al cliente, resuelve los problemas de manera eficiente y ofrece precios justos y transparentes. En resumen, la confiabilidad es la consistencia y confiabilidad en la consumación de la perspectiva del cliente en términos de prestación y desempeño del servicio.
- b. **EMPATÍA:** La capacidad de una empresa para prestar a cada uno de sus clientes una atención individualizada se conoce como el componente de empatía de la excelencia en el servicio. Esto indica que cada consumidor recibe un servicio individualizado o diseñado específicamente para satisfacer sus gustos y demandas. Comprender y atender con éxito las preocupaciones, consultas y demandas de los clientes, preocupándose realmente por su felicidad y bienestar, son componentes clave de la empatía. La empresa debe ser educada y respetuosa, estar dispuesta a ofrecer soluciones especializadas y demostrar empatía a través de una comunicación excelente. En pocas palabras, la empatía expone la amplitud de una empresa para crear un vínculo emocional con sus clientes y ofrecer servicios específicamente adaptados a sus necesidades.

- c. **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Un componente crucial para ofrecer un servicio rápido, eficaz y ayudar a los usuarios y simplificar los procedimientos rutinarios es un punto fuerte del sector público bien considerado. Para ello es necesario que las tareas y los servicios se lleven a cabo a tiempo, así como que se responda con rapidez a las preguntas y peticiones de los usuarios. La eficiencia del tiempo de respuesta, la disminución de los periodos de permanencia y la disponibilidad de personal y recursos suficientes son indicadores de la capacidad de respuesta, que garantiza un servicio puntual y eficaz. En otras palabras, la capacidad de respuesta es crucial para prestar servicios del sector público lo suficientemente rápidos y eficaces como para estar al nivel de la esperanza de los usuarios.
- d. **ELEMENTOS TANGIBLES:** se refiere a la valoración de los entornos físicos del local, el equipo de soporte técnico, los medios de apoyo, la comodidad, el espacio, la funcionalidad, las mesas, la dirección, la accesibilidad y la presencia del personal de servicio. Este aspecto busca medir cómo los aspectos físicos y tangibles de un servicio contribuyen a la percepción general de calidad del cliente. Los tangibles incluyen aspectos como el diseño de la instalación, la presentación del personal, la calidad del equipo y los materiales utilizados, la facilidad de acceso y la apariencia general del entorno físico. Estos factores tienen un impacto directo en la apreciación del cliente en la calidad del servicio recibido. Un entorno físico atractivo, bien mantenido y eficiente, así como un personal profesional y bien calificado, pueden generar confianza y satisfacción en el cliente. En pocas palabras, los elementos tangibles son los aspectos físicos visibles de un servicio que los clientes pueden observar y evaluar. Estos factores juegan un papel importante en la captación de la calidad del servicio y contribuyen a la satisfacción general del cliente.

Respecto a la variable satisfacción del usuario según Fernández (2020) nos dijo en su artículo académico, usuarios tienen diferentes requisitos y perspectivas sobre los productos y servicios que necesitan, por lo que necesitamos satisfacer a los usuarios que tienen razones claramente

establecidas para asociarse con empresas. Cuando se habla de satisfacción, es muy importante tener en cuenta que se deriva de la similitud entre lo que esperamos y cómo se entrega el servicio. La satisfacción del usuario es otro beneficio, ya que se traduce en la calidad del vínculo terapéutico formado con el dispositivo profesional.

Asimismo, Becerra & Condori (2019) en su artículo científico, Satisfacción del usuario en hospitales públicos, presenta su experiencia con el enfoque de fila cero en Ica. Se realizó un estudio de 1.067 usuarios y se concluyó que la implementación de la metodología cero colas mejoraron la satisfacción, la atención adecuada, la adherencia a las citas y los niveles de claridad y notificación más allá de los estándares deseados.

Orozco (2018) nos dice que la existencia de la validación interna y servicios en el sector logístico de Lima Metropolitana. Los sujetos de estudio incluyen 70 policías. En conclusión, el estudio encontró que los controles internos más fuertes calificaron mejor la calidad de los servicios y que esto se debió a las calificaciones de los clientes sobre las instalaciones, el equipo y la apariencia del personal. Los controles internos hacen que el personal sea un poco más positivo.

Álvarez (2018) Su investigación se centra en la gobernanza del gobierno local, la eficacia del servicio y las consideraciones de los beneficiarios para la comunidad de Santa Anita. La metodología de estudios fue cuantitativa con un diseño no experimental. Se concluyó que para lograr un buen desempeño de la en términos de eficiencia del servicio, es necesario mejorar los elementos administrativos y de atención al usuario de la Ciudad de Santa Anita. O estos factores no se cumplen o se han introducido soluciones de mejora en el departamento de gestión.

Muda & Erlina (2019) Dijo que la solución para satisfacer a los usuarios de Information System radica en la eficiencia de los servicios conveniente por el

personal de Information System. Beneficios de la informática aplicada en el impacto fundacional de en individuos, empresas e incluso naciones.

Monroy & Urcádiz (2019) Explicó que la eficiencia es una de las bases clave del progreso organizacional y que contribuir a la base del porvenir varia considerablemente las habilidades que practica para saber cómo entregar sus servicios y productos a compradores más exigentes y competitivos. Independientemente de su visión, el concepto de eficiencia ha adquirido un significado útil. Esto nos dice que es consistente con los sentimientos del usuario sobre el soporte que recibió en función de sus expectativas y se califica según los niveles de satisfacción que van desde 'malo' si el servicio no cumple con las expectativas hasta 'excelente' si el servicio supera las expectativas iniciales.

De acuerdo con los participantes, el nivel de satisfacción del usuario en general obtuvo una calificación media del 50%, con una tendencia hacia el alto. Estos resultados surgieron del análisis por dimensiones, donde se evidenciaron niveles bajos de comprensión de la información, dificultades en la navegabilidad, falta de facilidad de uso y ausencia de personalización del servicio (Bravo, 2021).

Desde la percepción de los usuarios, el 45% consideró que la caracterización de los procesos es baja debido a la falta de confiabilidad en la resolución de problemas y a la falta de atención oportuna, lo que genera desconfianza en los usuarios (Chamoly et al. 2021)

Se determino 4 dimensiones que sostienen esta variable, ellos son: expectativa, percepción atención a quejas e información.

III. METODOLOGÍA:

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación:

La investigación será básica a fin de obtener entendimiento teórico según las variables.

3.1.2 Diseño de investigación:

Diseño no experimental, descriptiva correlación, el enfoque del estudio está en analizar la relación entre variables sin prestar atención a su comportamiento individual.

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Calidad del servicio

- **Definición conceptual:** Calidad del Servicio se refiere a varias medidas y tácticas destinadas para aumentar la calidad del servicio a los usuarios o consumidores. Asimismo, la mejora del servicio se relaciona con la eficiencia de las operaciones.
- **Definición operacional:** Se empleó una escala ordinal mediante el cuestionario, lo que posibilita obtener una mayor amplitud de opciones con respecto a los usuarios.
- **Indicadores:** Confiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, elementos tangibles.
- **Escala de medición:** Ordinal

Variable 2: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Satisfacción del usuario se refiere a las previsiones y necesidades del usuario que son satisfechas por el servicio. Es una medida de satisfacción subjetiva del usuario basada en la percepción de expectativas, percepción, información y atención de quejas de la organización y es una métrica importante para evaluar el nivel de éxito y lealtad del usuario hacia la organización.

- **Definición operacional:** Se empleó una escala ordinal mediante el cuestionario, lo que posibilita obtener una mayor amplitud de opciones con respecto a los usuarios.
- **Indicadores:** Expectativa, percepción, atención de quejas, información.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

El concepto de población se sugiere a la totalidad de sujetos involucrados en una realidad particular, obtenidos a raíz de un estudio. A partir de esta población, se crea una muestra que representa una parte representativa de la población especificada. En algunos casos, sin embargo, es posible acceder a todos los individuos de la población objetivo, la denominada población censal (Baena, 2017).

3.3.1 Población

Es estudio tendrá como población 50 usuarios que realizan sus tramiten en un Municipio, La Libertad 2023.

- **Criterios de inclusión.** Se consideró a usuarios damas y varones entre intervalo de edad 20 a 59 años, con disposición a responder el cuestionario.
- **Criterios de exclusión.** Se excluyo a los acompañantes, solo se tomó el cuestionario al usuario.

3.3.2 Muestra

Se trabajó con la misma cantidad de la población.

3.3.3 Muestreo

En este caso, al considerar a los 50 ciudadanos como muestra completa, sin excluir a ninguno de ellos, la muestra poblacional, se denomina censal. Esto significa que se ha tenido acceso a todos los individuos de interés en el estudio, sin dejar a ninguno fuera de la muestra.

3.3.4 Unidad de análisis

Se tiene al usuario de un municipio, 2023.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Al diseñar este estudio, consideramos una técnica llamada encuesta. Esta metodología se utiliza antes de los estudios cuantitativos para obtener un entendimiento de la perspectiva del ciudadano, que utiliza un enfoque particular para recopilar la información necesaria (Arias, 2012).

Instrumento:

Como ayuda, consideramos un instrumento llamado cuestionario, una breve interpretación es que en la investigación cuantitativa se crean diversos cuestionarios, incluso de preguntas cerradas, para categorizar las opiniones de la muestra en una escala tipo Likert. En base a estas declaraciones, se crean dos tipos de cuestionarios para evaluar si existe una conexión entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, considerando los indicadores pertinentes (Salgado, 2018).

Validación:

Para la validación se tienen en cuenta las opiniones de tres expertos diferentes, quienes utilizan la matriz de validación para clasificar la consistencia interna de los cuestionarios creados. Esto incluye evaluar el desempeño de cada elemento frente a los objetivos establecidos. La validación es un paso importante ya que luego de recibir la aprobación se realiza un análisis de confiabilidad y finalmente se puede realizar la aplicación del cuestionario (Neill & Cortez, 2018).

Confiabilidad:

Para realizar un análisis de confiabilidad, se ingresan los datos de una muestra de 15 usuarios, se recopilan en el programa de Excel y se importan a SPSS. Este software calcula el alfa de Cronbach. Un valor cercano a 1 significa que la herramienta es confiable.

3.5. Procedimientos

El investigador se enfrenta a la coordinación de diversas actividades con la comunidad a fin de obtener la información necesaria para el análisis de la investigación. Sin embargo, se tiene en cuenta el tiempo requerido para administrar los cuestionarios a los usuarios en el municipio. Esto es importante para garantizar que los resultados puedan lograr el objetivo de la investigación y contribuir a las conclusiones presentadas en el estudio.

3.6. Métodos de Análisis de datos

Se utilizaron estadísticas descriptivas e inferenciales para realizar un análisis de datos apropiado. En Excel 2019, se crea una base de datos para organizar las respuestas de los usuarios en dimensiones específicas. Se produjeron tablas y figuras para reflejar la distribución de la base de datos. Además, se utilizó la prueba de Spearman en el análisis inferencial para examinar la correlación entre las variables en función de la base de datos recopilados de 15 usuarios. Se tuvo en cuenta un valor de significancia para realizar las pruebas de hipótesis pertinentes (Gómez & Cohen, 2019).

3.7. Aspectos éticos

Se siguieron los criterios necesarios para la investigación. Esto incluye informar a los usuarios sobre el propósito, el análisis y la preparación de la información que es esencial para la realización adecuada del estudio. Además, avala la privacidad de los participantes, ya que la investigación no recoge ningún dato personal y no impide que los ciudadanos expresen sus opiniones.

Asimismo, se respetaron los principios de originalidad en la investigación, utilizando diversas fuentes bibliográficas y citando adecuadamente la información utilizada para evitar cualquier forma de plagio y respetar los derechos de autor.

IV. RESULTADOS:

Luego se presentan los resultados obtenidos mediante dos cuestionarios para recolectar los datos necesarios para evaluar las variables relevantes. Para ello, se utilizaron análisis descriptivos y pruebas de correlación como fracción de la estadística inferencial. Estos resultados proporcionan información importante sobre las relaciones entre las variables estudiadas.

4.1. Nivel de la variable calidad de servicio

Tabla 1 Nivel de la variable Calidad de Servicio de un Municipio, La Libertad 2023

Nivel	Frec.	%
Bajo	9	18.0%
Medio	27	54.0%
Alto	14	28.0%
Total	50	100%

Nota. Data recopilada de la aplicación del cuestionario

Figura 1 Nivel de la variable Calidad de Servicio de un Municipio, La Libertad 2023



Nota. Data recopilada de la aplicación del cuestionario

En la Tabla 1 y Figura 1, en la evaluación llevada a cabo en La Libertad en 2023, se encontró que el nivel de calidad de servicio percibido por los

usuarios fue mayoritariamente medio (54%). Mientras tanto, el 28% de los encuestados calificó el servicio como alto, y el 18% restante lo percibió como bajo.

4.2. Nivel de la variable Satisfacción del Usuario

Tabla 2 Nivel de la variable Satisfacción del Usuario de un Municipio, La Libertad 2023.

Nivel	Frec.	%
Insatisfecho	11	22.0%
Medianamente satisfecho	23	46.0%
Satisfecho	16	32.0%
Total	50	100%

Nota. Data recopilada de la aplicación del cuestionario

Figura 2 Nivel de la variable Satisfacción del Usuario de un Municipio, La Libertad 2023.



Nota. Data recopilada de la aplicación del cuestionario

En la Tabla 2 y Figura 2, según la evaluación llevada a cabo a los usuarios de un municipio, La Libertad, 2023, se observa que el 46% se encuentran medianamente satisfechos, mientras que el 32% están satisfechos, finalmente el 22% restante de los pobladores sienten que están insatisfechos.

4.3. Prueba de hipótesis general

Hipótesis general:

H₁: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

H₀: No Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

Tabla 3 Correlación Prueba Rho de Spearman para hipótesis general

Correlaciones			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coefficiente de correlación	1.000	,852**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,852**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	50	50

Nota. Data recopilada de la aplicación del cuestionario

Observando la Tabla 3, se observó que el valor de $p = 0.000$, lo que indica que es bajo a comparación del nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, rechazamos la H₀ y aceptamos la H₁ es así que decimos que existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. Ya que, de acuerdo a la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es $R=0.852$, esto nos establece que existe Correlación Positiva muy alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.

4.4. Prueba de hipótesis específica 1

Hipótesis específica 1:

H₁: Existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023

H₀: No existe relación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023

Tabla 4 Correlación Prueba Rho de Spearman para la hipótesis específica 1

Correlaciones			Confiabilidad	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CONFIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1.000	,409**
		Sig. (bilateral)		.003
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,409**	1.000
		Sig. (bilateral)	.003	
		N	50	50

Nota. Data recopilada de la aplicación del cuestionario

Observando a la Tabla, se encontró que el valor p era de 0.003, lo que indica que es inferior al nivel de significación establecido de 0.05 con un nivel de confianza del 95%. Y lo que se obtuvo en resultado, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe una vinculación significativa entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario en La Libertad, 2023. En términos de la calificación de la escala de interpretación, se puede inferir que el coeficiente de correlación de Spearman es de $R=0.409$, lo que sugiere una correlación positiva moderada entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario.

4.5. Prueba de hipótesis específica 2

Hipótesis específica 2:

H₁: Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

Tabla 5 Correlación Prueba Rho de Spearman para la hipótesis específica 2

Correlaciones				
			EMPATÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	EMPATÍA	Coeficiente de correlación	1.000	,636**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,636**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	50	50

Nota. Data recopilada de la aplicación del cuestionario

De acuerdo Tabla la correlación de Spearman, observamos que, al examinar la significancia de los datos, se observó que el dato del valor de $p = 0.000$, lo que nos indica que es bajo a comparación que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, rechazamos H₀ determinando que Existe vinculación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. En términos de la calificación de la escala de interpretación, se puede inferir que el coeficiente de correlación de Spearman es de $R=0.636$, lo que sugiere una correlación positiva alta entre la empatía y la satisfacción del usuario.

4.6. Prueba de hipótesis específica 3

Hipótesis específica 3:

H₁: Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

Tabla 6 Correlación Prueba Rho de Spearman para la hipótesis específica 3

Correlaciones				
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlación	1.000	,543**
		Sig. (bilateral)		.000
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,543**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	
		N	50	50

Nota. Data recopilada de la aplicación del cuestionario

Con respecto a la Tabla, al examinar la significancia de los datos, se observó que el dato del valor de $p = 0.000$, lo que indica que es bajo a comparación que el nivel de significancia establecido de 0.05 bajo un nivel de confianza del 95%. En consecuencia, rechazamos la H₀ y aceptamos que existe vinculación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. Y con respecto a la escala de interpretación, podemos observar que el coeficiente de correlación de Spearman es $R=0.543$, esto nos establece que existe Correlación Positiva moderada entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario.

4.7. Prueba de hipótesis específica 4

Hipótesis específica 4:

H₁: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

H₀: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.

Tabla 7 Correlación Prueba Rho de Spearman para la hipótesis específica 4

Correlaciones				
			ELEMENTOS TANGIBLES	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	ELEMENTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación	1.000	,447**
		Sig. (bilateral)		.001
		N	50	50
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,447**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	
		N	50	50

Nota. Data recopilada de la aplicación del cuestionario

Al examinar la significancia de los datos de la Tabla 7, se encontró que el valor p era de 0.001, lo que indica que es inferior al nivel de significación establecido de 0.05 con un nivel de confianza del 95%. Como resultado, se rechazó la hipótesis nula y se concluyó que existe una vinculación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en La Libertad, 2023. En términos de la calificación de la escala de interpretación, se puede inferir que el coeficiente de correlación de Spearman es de $R=0.447$, lo que sugiere una correlación positiva moderada entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario.

V. DISCUSIÓN:

Con el objetivo general nos solicita averiguar la relación que se da entre las variables de investigación, se realizaron dos prototipos de cuestionarios en una muestra de 50 usuarios, de los cuales se encontró el valor de correlación ($r = 0.852$) con un valor significativo ($p = 0,000$) puede confirmar que existe una relación directa significativa mediante la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de una ciudad. En base a estos datos obtenidos podemos decir que son similares a los datos publicados en el estudio elaborado por (Pinchi, 2018) donde se aplican las encuestas tanto al Marketing urbano como a la calidad del servicio, con la participación de 85 usuarios, sugirió que se realicen dos encuestas. tienen 15 preguntas cerradas y 5 opciones de respuesta, con lo cual se extraen conclusiones sobre la calidad del servicio y su efecto positivo y directo en la satisfacción del usuario, siempre que se obtenga el valor de correlación ($r = 0.682$) y así: ensayo ($p = 0,000$).

La coincidencia en los resultados entre mi investigación y el estudio de Pinchi fortalece la validez de mis hallazgos y sugiere que, en efecto, existe una correlación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el contexto urbano. La presencia de correlaciones positivas y significativas en ambos estudios indica que un aumento en la calidad del servicio lo asociamos a una mayor satisfacción de los usuarios en la ciudad.

El uso de cuestionarios con preguntas cerradas y opciones de respuesta específicas resultó ser una metodología efectiva para obtener información valiosa y extraer conclusiones sólidas acerca de la relación entre estas variables.

Así como lo señala Gancino (2020) que en su investigación utilizó la metodología no experimental correlación. Se utilizaron como instrumentos dos cuestionarios de 379 usuarios. Luego usó correlación mediante la prueba de Pearson para recopilar y analizar las tablas de datos, lo que resultó en un coeficiente de correlación ($r = 0,759$) con un valor significativo ($p = 0,000$). Dado que este valor es inferior a 0,05, se puede concluir una fuerte relación entre las

dos variables. Asimismo, se enfatiza la importancia del área administrativa en el aumento del modelo de la calidad en los aspectos evaluados, debido a que existe una percepción negativa que conlleva a más quejas y reclamos en la administración de transporte. Además, enfatiza la necesidad de una fuerte cultura de servicio, sustentada en una filosofía empresarial enfocada en la satisfacción del cliente, que se traduzca en resultados positivos.

En resumen, los resultados de mi investigación respaldan la idea de que mejorar la calidad del servicio genera un impacto provechoso y directo en la satisfacción de los usuarios en el ámbito urbano. Estos resultados pueden tener considerables participaciones para el desarrollo de estrategias y políticas. Sin embargo, es recomendable que futuras investigaciones continúen profundizando en esta temática y alcanzar un panorama más amplio.

Como parte del análisis del objetivo específico 1, que pretende determinar la relación entre la medición de la confiabilidad y la satisfacción del usuario, se realizaron dos encuestas a una muestra de 50 empleados, de donde se obtuvo un valor de correlación ($r = 0.409$) con una significación se determinó se convirtió en valor ($p = 0.003$) Con base en estos resultados, es así que decimos que existe una correlación directa y significativa entre la medición de la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la comunidad.

A partir de estos resultados, puedo afirmar que se encontró una correlación directa y significativa entre la medición de la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la comunidad. Esto indica que cuanto mayor sea la confiabilidad percibida por los usuarios, mayor será su nivel de satisfacción con los servicios o productos ofrecidos.

Este hallazgo es relevante, ya que demuestra la importancia de la confiabilidad en la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios o productos que reciben. Una alta confiabilidad puede generar una mayor satisfacción entre los usuarios, lo que puede tener un impacto positivo en su percepción general y en su relación continua con la comunidad o la organización.

Esto respalda Chamoly et al. (2021) que indica que la percepción del 45% de los usuarios consideró que la caracterización de los procesos es baja debido a la falta de confiabilidad en la resolución de problemas y a la falta de atención oportuna, lo que genera desconfianza en los usuarios, el descontento y la insatisfacción de los mismos.

En resumen, los resultados de mi investigación respaldan la idea de que existe la correlación entre la medición de la confiabilidad y la satisfacción de los usuarios de la comunidad. Estos hallazgos podrían tener participación considerable para mejora de la percepción de los usuarios y fomentar la confianza en los servicios o productos proporcionados. No obstante, se sugiere que futuros estudios continúen explorando esta relación y consideren otras variables que puedan influir en la satisfacción del usuario.

Con el objetivo específico 2, se busca determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, se realizó dos prototipos de cuestionarios en una muestra de 50 usuarios, en consecuencia, se logró obtener un valor correlacional ($r = 0.636$) y con una significancia de ($p = 0.000$) es así que nos permite afirmar que existe una relación directa y significativa entre la empatía con la satisfacción del usuario de una Municipio.

Con base en estos resultados, puedo afirmar que se encontró una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario del municipio. Esto sugiere que a medida que la empatía percibida por los usuarios aumenta, también lo hace su nivel de satisfacción con los servicios o la atención recibida en el municipio.

La presencia de una correlación positiva y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario es de gran relevancia. La empatía por parte de los responsables del municipio, como los funcionarios y empleados que interactúan con los usuarios, puede influir en la percepción y experiencia general de los servicios proporcionados. Cuando los usuarios sienten que sus necesidades y

preocupaciones son comprendidas y atendidas con empatía, es más probable que experimenten una mayor satisfacción con los servicios recibidos.

Esta situación se vio también en el Municipio del Distrito de Morales donde se han identificado nudos críticos que afectan la calidad de los servicios. En la dimensión de empatía, el seguimiento del servicio es crítico (54%), señalaron más del 50% de los usuarios que la dimensión empatía es parte directa de la satisfacción del usuario.

En resumen, mi investigación respalda la idea de que existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el municipio estudiado. Estos hallazgos podrían tener implicaciones importantes para mejorar la calidad del servicio y la atención al usuario en el municipio. Sin embargo, se sugiere que futuros estudios sigan investigando esta relación y consideren otros factores que puedan influir en la satisfacción de los usuarios en el contexto municipal.

Con respecto al objetivo específico 3 para conocer el vínculo entre el parámetro capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se utilizaron dos cuestionarios en una muestra de 50 empleados, mediante los cuales se determinó un valor de correlación ($r = 0,543$) y un valor de significación ($p = 0,000$). Esto nos dice que existe una correlación directa y significativa entre el parámetro de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la comunidad.

En base a estos resultados, puedo afirmar la relación directa y significativa entre el parámetro de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios de la comunidad. Esto indica que existe una relación positiva entre cómo los usuarios reaccionan ante los servicios o productos ofrecidos y su nivel de satisfacción general.

La identificación de esta correlación entre el parámetro de reacción y la satisfacción del usuario es relevante, ya que puede proporcionar información

valiosa para entender cómo las respuestas y opiniones de los usuarios afectan su percepción de la calidad de los servicios o productos proporcionados. Un mayor nivel de satisfacción puede estar relacionado con reacciones más positivas y favorables por parte de los usuarios hacia lo que reciben del entorno comunitario.

Es así que en el Municipio del Distrito de Morales también se han identificado nudos críticos que afectan la calidad de los servicios. En capacidad de respuesta, resolver reclamos presenta dificultades (53%), esto representa que la mayoría de los usuarios hace constar que la capacidad de respuesta que tiene el municipio no es la adecuada y en consecuencia afecta a la satisfacción del usuario.

En resumen, los resultados de mi investigación respaldan la idea de que hay una correlación directa y significativa entre el parámetro de reacción y la satisfacción de los usuarios de la comunidad. Estos hallazgos pueden tener implicaciones importantes para mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos, al comprender mejor cómo las reacciones de los usuarios pueden afectar su satisfacción general. No obstante, se sugiere que futuros estudios continúen explorando esta relación y consideren otros factores que puedan influir en la satisfacción de los usuarios en el contexto comunitario.

Finalmente, se desarrolló el Objetivo Específico 4 para determinar la relación entre la medición de elementos materiales y la satisfacción de los usuarios de la comunidad mediante dos cuestionarios en una muestra de 50 usuarios, con un valor de correlación ($r=0,447$) y un valor de significancia ($p=0,001$) que nos permite concluir que existe una relación directa y significativa entre los elementos esenciales de medición y la satisfacción de los usuarios de la comunidad.

A partir de estos resultados, puedo concluir que existe una relación directa y significativa entre los elementos materiales de medición y la satisfacción de los usuarios de la comunidad. Esto indica que la forma en que se miden y

proporcionan los elementos materiales, como servicios, productos o infraestructuras, puede influir en el nivel de satisfacción de los usuarios.

La identificación de esta correlación entre los elementos materiales de medición y la satisfacción de los usuarios es relevante, ya que puede brindar información valiosa sobre la importancia de aspectos concretos en la percepción general de los usuarios. Cuando los elementos materiales son bien medidos y proporcionados, es más posible que los usuarios se sientan satisfechos con los servicios o productos ofrecidos por la comunidad.

Y por último también en el Municipio del Distrito de Morales se han identificado nudos críticos que afectan la calidad de los servicios como en los elementos tangibles, las instalaciones no son modernas (57%), nos indica que las instalaciones del municipio no son las adecuadas según su percepción.

En resumen, los resultados de mi investigación respaldan la idea de que existe una relación directa y significativa entre la medición de elementos materiales y la satisfacción de los usuarios de la comunidad. Estos hallazgos pueden tener implicaciones importantes para mejorar la calidad de los servicios y productos ofrecidos, al comprender cómo los aspectos materiales afectan la satisfacción de los usuarios. No obstante, se sugiere que futuros estudios continúen explorando esta relación y consideren otros factores que puedan influir en la satisfacción de los usuarios en el contexto comunitario.

VI. CONCLUSIONES:

1. Existe una correlación directa y significativa en cuanto la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de un Municipio 2023, como se determinó el índice. ($r = 0.852$) y sig. prueba ($p=0,000$). Con el aumento de la calidad del servicio, la satisfacción del usuario también aumenta.
2. Existe una correlación directa y significativa en cuanto al parámetro de confiabilidad y la satisfacción del usuario de un Municipio 2023 desde que se encontró el coeficiente. ($r = 0.409$) y sig. prueba ($p=0,003$). Por ello, a medida que aumenta la fiabilidad, también lo hace la satisfacción del usuario.
3. Existe una correlación significativa y directa en cuanto a la empatía y la satisfacción del usuario de un Municipio 2023 desde que se encontró el coeficiente. ($r = 0.636$) y sig. prueba ($p=0,000$). Es así que concluimos que a medida que aumenta la empatía, también aumenta la satisfacción del usuario.
4. Existe una relación significativa y directa en cuanto al parámetro de respuesta y la satisfacción del usuario y satisfacción de un municipio 2023, desde que se estableció el coeficiente. Correlación ($r = 0,543$) y Prueba de Signos ($p = 0,000$). Debido a esto, la satisfacción del usuario aumenta a medida que aumenta el ancho de banda.
5. Desde la determinación del coeficiente ha existido una vinculación significativa y directa entre los elementos esenciales de la medición y la satisfacción de los usuarios del municipio 2023. ($r = 0.447$) y sig. test utilizado ($p=0,001$). Por lo que concluimos que a proporción que incrementa el número de artículos materiales, también incrementa la satisfacción de los Usuarios.

VII. RECOMENDACIONES:

1. Se sugiere implementar un sistema de fiscalización continua y efectiva para un el municipio 2023, con el propósito de asegurar y mantener de manera constante un alto estándar de calidad en la prestación de servicios, permitiendo así garantizar la satisfacción y confianza de los usuarios.
2. Se sugiere llevar a cabo un proceso de capacitación exhaustivo y una adecuada inducción para los administrativos que prestan servicio de atención al usuario en un Municipio La Libertad en 2023.
3. Se recomienda que la Jefatura de Recursos Humanos del Municipio La Libertad en 2023 realice una cuidadosa y rigurosa selección del personal administrativo, evaluando detalladamente las habilidades de empatía, competencias y experiencia de los candidatos. Asimismo, es importante considerar criterios de diversidad e inclusión para fomentar un equipo de trabajo representativo y enriquecedor. Además, se sugiere llevar a cabo entrevistas exhaustivas y pruebas de aptitud para asegurar la idoneidad de los seleccionados. Un personal bien elegido contribuirá al desarrollo eficiente de las tareas administrativas y garantizará un servicio óptimo a la comunidad.
4. Se sugiere implementar un sistema de sistematización de información eficiente y seguro. Esto permitirá agilizar la recopilación, análisis y gestión de datos, mejorando la capacidad de respuesta, optimizando los procesos administrativos para un municipio de La Libertad 2023.
5. Se sugiere llevar a cabo un proceso de modernización de las oficinas del Municipio La Libertad en 2023. Esto implica la incorporación de infraestructura adecuada y mobiliario ergonómico para optimizar el entorno de trabajo.

REFERENCIAS:

- Álvarez, L. (2018). *Gestión municipal, atención al cliente y calidad de servicio, Municipalidad de Santa Anita Lima 2017.*
- Arciniegas, J., & Mejías, A. (2017). Percepción de la calidad de los servicios prestados por la Universidad Militar Nueva Granada con base en escala SERVQUALING. *Comunicación y Desarrollo*, 8(1), 26-36.
<https://www.redalyc.org/pdf/4498/449852109003.pdf>
- Arias, F. (2012). *Introducción a la metodología de la investigación.*
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación.*
- Balarezo, F. (2022). *La calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Salcedo.* Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/34146/1/051%20ADE.pdf>
- Barrera Isuiza, A., & Ysuiza Shupingahua, M. (2018). GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CALIDAD DE SERVICIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE ALTO AMAZONAS, LORETO 2018.
<https://www.aulavirtualusmp.pe/ojs/index.php/RevistaGobiernoyG/article/view/2341>
- Becerra, B., & Condori, A. (2019). *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública.* <https://rpmesp.ins.gob.pe/rpmesp/article/view/4299/0>
- Bermúdez , D. (2020). *Nivel de satisfacción en los ciudadanos del sector La PozaBuenos Aires con respecto a la Gestión Pública de la.*

- https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/57042/B_Berm%C3%badez_PDD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bravo Mori, M. (2021). Contrataciones electrónicas y satisfacción del usuario en los. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/67165/Bravo_MMO-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bustamante, M., Lapo, M., & Tello, M. (2022). *Modelamiento estructural de la calidad de servicio en atención primaria de salud del Guayas*.
- Cabezas Mejía, E., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la Metodología de la investigación científica*.
- Campos, F. (2021). *Gestión logística y su relación con la calidad de servicio en la Municipalidad Provincial Sánchez Carrión - Huamachuco, 2021*. Universidad Nacional de Trujillo. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/19877/camposbarret_o_francis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Castillo Salazar, R., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/130/108>
- Castro Triviño, A. C. (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil*.
- Chamoly Urtecho, K., & Palomino Alvarado, G. (2021). Gestión de la calidad de servicio al usuario en las UGEL: Una mirada regional. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/239/318>
- Corrales, N. (2022). *Calidad del servicio en el sector público y su relación con la satisfacción de los usuarios externos*. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/35345>

- Cortés, J., Rodríguez, G., Velandia, A., & Cajas, L. (2021). Satisfacción del servicio de telemedicina en pacientes con artritis reumatoide. *Revista Colombiana de Reumatología*, 247-259. doi:<https://doi.org/10.1016/j.rcreu.2021.09.005>
- Crispín Aranda, J., Torero Solano de Martel, N., & Martel Carranza, C. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. Defensoria, P. (2017). *Defensoria del Pueblo*. <https://www.defensoria.gob.pe/municipalidad-provincial-de-trujillo>
- Fernández, J. (2020). *Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018*. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>
- Gancino, S. (2020). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la Unidad de Matriculación de la Dirección de Tránsito Transporte y Movilidad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31535/1/07%20ADP.pdf>
- Gómez Rojas, G., & Cohen, N. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué? : la producción de los datos y los diseños*.
- Hadush, D., & Gebrekrstos, G. (2020). Quality of Service (QoS) improving schemes in optical networks. *Heliyon*, 6(4), 105-121. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844020306174>
- Hossain, U., & Halbusi, H. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction.

- Journal of Retailing and Consumer Services*, 14(5), 107-124.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0969698921002873>
- Ibarra, L., Romero, N., & paredes, D. (2017). La calidad del servicio en el sistema de transporte público y su impacto en la satisfacción del usuario (Quality service in the public transportation system and its impact in user's satisfaction). *Innovaciones de Negocios*, 14(28), 104-117.
doi:<https://doi.org/10.29105/rinn14.28-7>
- International Journal of advanced humanities Resea. (2022). The Impact of Service Quality in Achieving Customer.
https://ijahr.journals.ekb.eg/article_309247_a9a99afa7ac562614cd39ddcc1e2b3e2.pdf
- Izquierdo Espinoza, J. (2021). LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
- Knop, K. (2019). Evaluation of quality of services provided by transport & logistics operator from pharmaceutical industry for improvement purposes. *Transportation Research Procedia*, 40(19), 1080-1087.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2352146519303199>
- Monroy Ceseña, M. A., & Urcádiz Cázares, F. J. (2019). Calidad en el servicio y su incidencia en la Satisfacción del comensal en restaurantes de La Paz, México. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456057665005>
- Mora, I. (2019). *Identificación de factores críticos de éxito para lograr una gestión competitiva en "Activa producciones" en la ciudad de Trujillo, 2015*. Universidad Señor de Sipán.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5955/Mora%20Vasquez%20Ivanhoe%20Elder.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Muda, I., & Erlina, A. (2019). *Revista Cya*.
<http://dx.doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1667>
- Naziyet, U. (2016). Service Quality in International Conference Industry; A Case Study of WCES 2015. *Procedia Economics and Finance*, 39(11), 44-56.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212567116302398>
- Neill, D., & Cortez Suárez, L. (2018). *Procesos y fundamentos de la investigación científica*.
- Nllashi, M., & Abumalioh, R. (2021). What is the impact of service quality on customers' satisfaction during COVID-19 outbreak? New findings from online reviews analysis. *Telematics and Informatics*, 64(13), 74-89.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0736585321001325>
- Oliveira, T., & Farisa, A. (2019). The impact of e-service quality and customer satisfaction on customer behavior in online shopping. *Heliyon*, 5(10), 17-36.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844019363509>
- Oriade, A., & Schofield, P. (2019). An examination of the role of service quality and perceived value in visitor attraction experience. *Journal of Destination Marketing & Management*, 11(7), 1-9.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S2212571X18301392>
- Orozco, L. (2018). *Control interno y calidad de servicio en la subgerencia de Administración del Área Logística de la Municipalidad Metropolitana de Lima*.
- Palese, U. (2018). The relative importance of service quality dimensions in E-commerce experiences. *Management*, 40(13), 132-140.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0268401217306503>
- Pinchi, K. (2018). *Gestión Municipal y calidad de servicio de la Municipalidad del distrito de Management*.

<http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4012/000003539T-ADMINISTRACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Puspa Satrianny, I., Lim, B., & Gunawan, E. (2023). The Influence of Service Quality Toward Customer Satisfaction at CV. Indako Trading Co, Medan. <https://www.jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/IJHESS/article/view/3927/2992>

Quispe, T., & Bernedo, L. (2020). *Epistemología e Investigación cuantitativa*.

Ramírez, C. (2022). *Gestión Municipal y su influencia en la calidad de servicio, Municipalidad distrital de Pampas de Hospital Tumbes, 2020*. Universidad Nacional de Tumbes. <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63447/TESIS%20-%20RAMIREZ%20INFANTES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramos Farroñan, E., Mogollón García, F., Santur Manuel, L., & Cherre Morán, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Universidad y Sociedad*, 12(2), 417-423.

Rivasplata Horna, Z. (2020). Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020.

Salgado, A. (2018). *Manual de investigación. Teoría y practica para hacer la tesis según la metogología cuantitativa*.

Sánchez, J. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área Gerencia de Desarrollo Urbano de la Municipalidad Provincial de Trujillo 2019*. Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45849/S%
%a1nchez_RJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/45849/S%c3%a1nchez_RJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Sarmiento Prieto, S., & Paredes Tarazona, M. (2019). Percepción de la calidad de servicio del usuario interno en. <https://www.redalyc.org/journal/816/81661270006/81661270006.pdf>
- Silva, J., Macías, B., & Tello, E. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Terán Ayay, N., Gonzáles Vásquez, J., Ramirez-López, R., & Palomino Alvarado, G. (2021). Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. <https://www.ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320/418>
- Torres, Y., & Rodríguez, Y. (2022). ¿Cómo mejorar la calidad de los servicios de salud y la seguridad del paciente adoptando estrategias del sector de la aviación? *Elsevier*, 37(3), 182-190. [doi:https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.10.009](https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.10.009)

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título de investigación: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad Año 2023.

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023	<p>VARIABLE 1 Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Empatía • Capacidad de Respuesta • Elementos Tangibles <p>VARIABLE 2 Satisfacción del Usuario</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expectativa • Percepción • Atención de quejas • Información 	<p>TIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Por la finalidad: Básica - Por el carácter: Correlacional, - Por su naturaleza: Cuantitativa. <p>Diseño: No experimental Transversal</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p> <p>Población y muestra: P: Total de usuarios de los servicios que brinda un Municipio, La Libertad 2023.</p> <p>M: 50 usuarios de los servicios que brinda un</p>
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. • Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. • Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023 ▪ Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La 		

<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Elementos Tangibles y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. 	<p>Libertad, 2023.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023 		<p>Municipio, La Libertad 2023.</p> <p><u>Técnicas:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionario</p> <p><u>Método de análisis de datos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Análisis descriptivo conapoyo de SPSS y Excel. - Análisis inferencial conapoyo de SPSS y Excel.
---	---	--	--	--

Anexo 02: Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad del servicio se define como el grado de satisfacción esperado por los usuarios o consumidores. También se refiere a la eficacia operativa del servicio en sí mismo.	Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de 15 ítems con escala liker Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3, Bueno (4), Muy bueno (5), donde se mide las 4 dimensiones de esta variable.	Confiabilidad	Cumplimiento de compromisos	1	Ordinal
				Solución de problemas	2	
				Atención oportuna	3	
				Transmite confianza a los usuarios	4	
			Empatía	Atención personalizada al administrado.	5	
				Horarios de atención flexible.	6	
				Personal para la atención.	7	
				Amabilidad	8	
			Capacidad de Respuesta	Tiempo de atención	9	
				Claridad en las respuestas	10	
				Capacidad del personal	11	
				Gestiones con la entidad	12	
			Elementos tangibles	Equipos modernos.	13	
				Apariencia del personal	14	
				Materiales	15	

SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario se puede definir como la percepción y evaluación de la actividad y desempeño del empleado en cuestión.	Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de 15 Items con escala licker Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5), donde se mide las 4 dimensiones de esta variable.	Expectativa	Servicio prestado	1	Ordinal
				Tiempo de espera	2	
				Atención rápida	3	
			Percepción	Empatía	4	
				Confiabilidad	5	
				Capacidad de respuesta	6	
				Elementos tangibles	7	
				Procedimiento	8	
			Atención de quejas	Predisposición a la solución	9	
				Tiempo de espera respuesta	10	
				Tiempo de solución	11	
				Numero de quejas	12	
			Información	Oportuna y permanente	13	
				Coherencia	14	
				Precisión	15	

Anexo 03: Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DEL SERVICIO

INTRUCCIONES:

El propósito de la encuesta es evaluar la calidad de los servicios dentro de los estudios del programa de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente en el programa de maestría en el campo de la administración pública.

En relación a esto, se solicita que se responda con total sinceridad a cada pregunta, seleccionando la alternativa que se considere correcta y marcándola con una "x". Se agradece la participación, ya que será de gran ayuda para la investigación, y se enfatiza que la información proporcionada será tratada de manera anónima.

Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
D1: CONFIABILIDAD						
1	¿Se observa la responsabilidad en el servicio demostrando compromiso en su labor de atención?					
2	¿Se constata la disposición por parte del encargado en solucionar los problemas que se presentan?					
3	¿Se realiza un adecuado seguimiento del servicio desde el inicio?					
4	¿El personal le difunde confianza en el servicio que brinda a los usuarios?					

D2: EMPATÍA		1	2	3	4	5
5	¿La atención que se realiza es de manera personalizada?					
6	¿Considera adecuado el horario de atención?					
7	¿Se cuenta con suficiente personal para la atención de los usuarios?					
8	¿El personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse?					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
9	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?					
10	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?					
11	¿El personal muestra capacidad para responder o resolver las inquietudes de los usuarios?					
12	¿La entidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener un servicio de calidad?					
D4: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
13	¿Se observa que el personal trabaja con equipos modernos para la atención de los usuarios?					
14	¿Se evidencia que el personal está uniformado y siguiendo un protocolo de atención?					
15	¿Consideras que la entidad se preocupa en contar con los materiales necesarios para la atención de los usuarios?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INTRUCCIONES:

El propósito de la encuesta es evaluar la satisfacción del usuario dentro de los estudios del programa de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente en el programa de maestría en el campo de la administración pública

En relación a esto, se solicita que se responda con total sinceridad a cada pregunta, seleccionando la alternativa que se considere correcta y marcándola con una "x". Se agradece la participación, ya que será de gran ayuda para la investigación, y se enfatiza que la información proporcionada será tratada de manera anónima.

Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
D1: EXPECTATIVA		1	2	3	4	5
1	¿Considera que el servicio prestado por la municipalidad es el indicado?					
2	¿Considera aceptable el tiempo de espera al realizar sus trámites?					
3	¿Considera rápida la atención en la municipalidad?					
D2: PERCEPCIÓN		1	2	3	4	5
4	¿Considera que el personal de la municipalidad es empático con los usuarios que realiza sus trámites?					

5	¿Considera confiable al personal de la municipalidad cuando los usuarios realizan sus trámites?					
6	¿Considera al personal de la municipalidad con capacidad de dar respuesta a los usuarios?					
7	¿Considera que el personal cuenta con equipos modernos para la atención a los usuarios?					
8	¿Considera optimo el procedimiento de los usuarios cuando realizan sus trámites?					
D3: ATENCIÓN DE QUEJAS		1	2	3	4	5
9	¿Considera que el personal mantiene la predisposición a la solución de los conflictivos que puedan suceder?					
10	¿Considera que el tiempo de espera para la respuesta es aceptable?					
11	¿Considera que el tiempo de solución para sus trámites es el indicado?					
12	¿Considera que el número de quejas de la municipalidad es inferior bastante inferior en comparación de los aciertos?					
D4: INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
13	¿Considera que el personal de trámite brinda una información oportuna a los usuarios?					
14	¿Considera que el personal de trámite brinda una información coherente a los usuarios?					
15	¿Considera que el personal de trámite brinda una información precisa a los usuarios?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

Anexo 04: Base de datos

Variable 1: Calidad de Servicio

CALIDAD DE SERVICIO															
Usuarios	Confiabilidad				Empatía				Capacidad de Respuesta				Elementos Tangibles		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	3	3	2	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	1	1
2	2	2	1	4	3	1	1	4	2	2	3	2	1	2	1
3	3	3	1	3	3	1	3	3	1	3	2	3	1	1	1
4	2	2	2	3	3	3	1	1	1	2	2	3	1	1	2
5	3	3	1	4	3	2	3	3	2	3	2	2	2	1	1
6	3	2	1	3	3	1	4	4	1	3	3	3	1	2	1
7	3	3	1	3	3	1	3	3	1	4	2	3	1	3	1
8	3	2	2	4	3	1	3	4	1	3	2	2	1	3	1
9	3	2	1	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	1
10	1	3	1	4	3	1	4	4	1	4	3	3	1	2	1
11	3	2	3	3	2	3	3	3	1	3	2	3	1	3	2
12	3	2	3	4	2	1	3	4	2	3	2	2	1	3	1
13	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	1	3	1
14	3	2	4	4	3	2	3	2	1	3	3	3	1	4	1
15	3	2	2	3	3	3	4	4	2	3	2	3	2	3	1
16	3	1	3	3	3	2	3	3	1	2	2	3	1	2	2
17	3	1	2	2	3	2	3	1	1	2	4	2	1	2	1
18	3	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1
19	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1
20	3	3	1	1	3	1	4	3	3	3	3	2	1	2	1
21	3	3	4	2	2	1	3	4	2	2	2	3	1	2	2
22	3	2	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	1	3	1
23	3	3	2	3	2	3	1	2	3	2	2	3	1	2	1
24	3	3	1	4	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1
25	3	1	1	4	2	3	2	3	2	3	2	3	3	2	1
26	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2
27	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	1
28	2	1	2	4	3	2	2	4	3	4	3	3	3	2	3
29	2	1	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2
30	3	2	1	4	3	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3
31	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1
32	3	2	2	4	3	2	3	3	4	2	2	2	3	2	2

33	3	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1
34	3	1	1	4	3	3	2	4	2	3	4	2	3	2	3
35	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2
36	3	2	1	4	4	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3
37	3	3	3	4	2	3	2	4	2	3	3	2	2	2	3
38	3	3	2	4	3	3	3	3	3	2	4	2	2	2	4
39	1	3	1	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
40	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	3	4	2	2	3
41	2	3	2	4	3	2	3	2	4	2	4	4	2	2	3
42	2	2	1	4	3	2	4	3	4	2	3	3	4	2	3
43	2	2	1	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	4
44	2	3	2	4	2	2	3	3	4	1	4	2	3	2	3
45	2	2	1	4	4	3	3	2	3	1	3	3	4	2	3
46	3	2	1	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3
47	3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3
48	3	2	2	4	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2
49	3	2	3	3	1	4	3	4	3	3	3	3	3	4	2
50	3	3	2	4	1	2	4	3	4	3	4	2	1	2	3

Variable 2: Satisfacción del Usuario

SATISFACCIÓN DEL USUARIO															
Usuarios	Expectativa			Percepción					Atención de quejas				Información		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	4	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
2	2	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	2	2	1	3
3	4	2	3	2	3	4	3	2	2	3	2	2	2	1	2
4	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3
5	2	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2
6	2	3	3	2	3	1	3	2	2	3	2	3	3	3	3
7	3	2	1	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3
8	2	2	1	4	3	1	3	2	3	2	2	3	3	1	3
9	2	2	2	4	3	1	3	2	3	3	2	3	3	1	3
10	3	2	1	4	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3
11	3	3	3	4	2	1	2	3	1	3	2	3	1	1	3
12	3	2	3	4	2	1	2	3	2	3	2	3	3	1	3
13	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	3	1	1	2
14	3	2	4	4	3	1	2	3	2	3	2	2	3	1	3
15	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3
16	3	2	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1
17	3	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	3	1	2
18	2	3	3	4	4	2	3	3	2	2	3	3	3	1	1
19	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	1
20	3	3	1	2	3	1	3	3	3	2	3	2	3	2	1
21	3	3	3	2	2	1	4	2	2	2	3	2	2	2	2
22	2	3	3	4	2	3	3	2	2	2	3	2	1	2	1
23	3	3	1	3	2	3	2	2	2	2	4	2	1	3	1
24	3	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1
25	3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	2
26	2	2	3	4	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3
27	2	3	2	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	1
28	2	2	2	3	4	2	2	4	3	3	3	2	3	2	3
29	2	1	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1
30	3	4	4	4	3	3	4	3	2	3	4	3	2	5	4
31	2	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	1
32	3	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1
33	3	2	1	2	2	3	2	4	3	2	2	2	3	1	3
34	3	2	1	4	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3
35	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2

36	3	3	1	4	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
37	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2
38	3	4	1	3	3	4	2	3	2	2	3	2	2	3	2
39	1	3	1	4	2	3	2	4	2	2	3	2	2	1	3
40	3	3	1	4	2	3	3	3	2	2	4	3	2	2	2
41	2	3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	4	2	2	2
42	2	2	3	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	2	2
43	2	2	1	4	3	2	2	3	3	1	3	3	2	2	3
44	3	2	1	3	2	1	2	3	2	1	3	3	3	1	3
45	2	3	1	4	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3
46	3	3	1	4	3	3	4	4	3	1	4	3	3	2	3
47	4	4	5	4	4	3	3	4	3	2	3	2	4	4	3
48	2	3	2	3	2	4	3	4	4	3	3	3	2	3	2
49	3	2	2	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2
50	3	4	2	4	3	3	3	4	3	3	4	2	1	2	2

Anexo 05: Prueba de Normalidad

Pruebas de normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
CALIDAD DE SERVICIO	.279	50	.000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	.234	50	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Para comprobar la normalidad de los datos en este estudio, se ha utilizado la prueba de Kolmogorov-Smirnov, ya que es el estadístico más adecuado para muestras mayores que 30, como es el caso de $n = 50$. Los resultados arrojaron una probabilidad de obtener estos valores al azar si la distribución fuera normal de $p(0.000 \text{ y } 0.000)$. Debido a que esta probabilidad es menor que el nivel de significancia de 0.05, se puede concluir que las variables no cumplen con el supuesto de normalidad.

En consecuencia, se utilizarán pruebas no paramétricas para analizar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023., específicamente la prueba de correlación de Spearman ya que las variables están en escala ordinal.

Anexo 07: Análisis de confiabilidad

Variable 1: Calidad de Servicio

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	15	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.751	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	42.53	42.695	.079	.756
P2	44.60	34.971	.590	.711
P3	44.93	38.495	.223	.757
P4	43.93	42.495	.109	.754
P5	44.40	32.971	.677	.698
P6	43.60	38.829	.684	.724
P7	43.07	44.781	-.184	.778
P8	44.80	41.457	.221	.749
P9	43.47	27.267	.822	.664
P10	43.20	41.743	.125	.756
P11	42.13	42.267	.346	.748
P12	43.87	40.695	.223	.749
P13	45.00	36.571	.516	.722
P14	43.93	32.638	.616	.704
P15	45.47	40.552	.182	.754

Anexo 06: Análisis de confiabilidad

Variable 2: Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	15	100.0
	Excluido ^a	0	.0
	Total	15	100.0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.891	15

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P01	38.53	64.552	.805	.872
P02	39.27	73.781	.303	.896
P03	39.33	72.810	.334	.895
P04	38.80	76.029	.220	.897
P05	38.73	75.210	.468	.888
P06	39.33	69.952	.533	.885
P07	38.47	69.267	.815	.876
P08	39.20	75.600	.503	.888
P09	38.67	65.095	.765	.874
P10	38.73	73.352	.657	.883
P11	38.80	59.600	.905	.866
P12	38.80	68.743	.711	.878
P13	39.40	78.114	.115	.899
P14	39.20	64.029	.838	.871
P15	38.07	72.352	.597	.884

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Trujillo, 19 de junio de 2023

Señor (a)

GONZÁLES VELÁSQUEZ ROBERTO ORLANDO

Magíster en Gestión Pública

Asunto: Evaluación de cuestionarios de investigación

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Evaluación por juicios de expertos.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Cordero Vilca, Carmen Rosa Leslie Janneth

DNI: 48757418

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad Año 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del validador

Nombre del juez:	GONZÁLES VELÁSQUEZ ROBERTO ORLANDO		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	DOCENTE UNIVERSITARIO		
Institución donde labora:	UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años	(X)

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala Ordinal (muy deficiente, deficiente, regular, bueno, muy bueno)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad Año 2023
Autor:	Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Trujillo
Significación:	<p>Confiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de compromisos • Solución de problemas • Atención oportuna • Transmite confianza a los usuarios <p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada al administrado. • Horarios de atención flexible. • Personal para la atención. • Amabilidad <p>Capacidad de Respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención

	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad en las respuestas • Capacidad del personal • Gestiones con la entidad <p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos. • Apariencia del personal • Materiales
--	--

4. Soporte teórico:

Para la variable calidad del servicio, según Torres & Rodríguez (2022) concluyen se evalúa contrastando la perspectiva del cliente y el logro percibido -es decir, lo que el cliente anticipa del bien o producto o lo que ocurre durante el proceso de prestación del servicio- con lo que el cliente realmente siente y piensa en ese preciso momento. Así mismo, se consideró a Monroy & Urcádiz (2019) Explicó que la eficiencia es una de las bases clave del progreso organizacional y que contribuir a la base del futuro depende en gran medida de las habilidades que practica para saber cómo entregar sus servicios y productos a compradores más exigentes y competitivos.

Variable	dimensiones	Definición
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad ▪ Empatía ▪ Capacidad de respuesta ▪ Elementos tangibles 	La calidad del servicio se define como el grado de satisfacción esperado por los usuarios o consumidores. También se refiere a la eficacia operativa del servicio en sí mismo
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expectativa ▪ Percepción ▪ Atención de quejas ▪ Información 	La satisfacción del usuario se puede definir como la percepción y evaluación de la actividad y desempeño del empleado en cuestión.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

- A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para evaluar la Calidad del Servicio de un Municipio La Libertad, 2023", elaborado por Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Confiabilidad por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de compromisos	¿Se observa la responsabilidad en el servicio demostrando compromiso en su labor de atención?	4	4	4	-
Solución de problemas	¿Se constata la disposición por parte del encargado en solucionar los problemas que se presentan?	4	4	4	-
Atención oportuna	¿Se realiza un adecuado seguimiento del servicio desde el inicio?	4	4	4	-
Transmite confianza a los usuarios	¿El personal le difunde confianza en el servicio que brinda a los usuarios?	4	3	4	-

- Segunda dimensión: Empatía por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada al administrado	¿La atención que se realiza es de manera personalizada?	4	4	3	-
Horarios de atención flexible	¿Considera adecuado el horario de atención?	4	4	4	-
Personal para la atención	¿Se cuenta con suficiente personal para la atención de los usuarios?	4	4	4	-
Amabilidad	¿El personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse?	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de atención	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?	4	4	4	-
Claridad en las respuestas	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?	4	4	4	-
Capacidad del personal	¿El personal muestra capacidad para responder o resolver las inquietudes de los usuarios?	4	4	3	-
Gestiones con la entidad	¿La entidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener un servicio de calidad?	4	4	4	-

- Cuarta dimensión: Elementos tangibles por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	¿Se observa que el personal trabaja con equipos modernos para la atención de los usuarios?	4	4	3	-
Apariencia del personal	¿Se evidencia que el personal está uniformado y siguiendo un protocolo de atención?	4	4	4	-
Materiales	¿Consideras que la entidad se preocupa en contar con los materiales necesarios para la atención de los usuarios?	4	4	4	-



GONZÁLES VELÁSQUEZ ROBERTO ORLANDO
Magíster en Gestión Pública
DNI: 10804250

d.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).



- A continuación, a usted le presento el "Cuestionario para evaluar la Satisfacción del usuario de un Municipio La Libertad, 2023", elaborado por Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Expectativa por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio prestado	¿Considera que el servicio prestado por la municipalidad es el indicado?	4	4	4	-
Tiempo de espera	¿Considera aceptable el tiempo de espera al realizar sus trámites?	4	4	4	-
Atención rápida	¿Considera rápida la atención en la municipalidad?	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Percepción por satisfacción de usuario

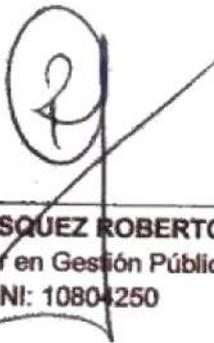
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera que el personal de la municipalidad es empático con los usuarios que realiza sus trámites?	4	4	3	-
Confiabilidad	¿Considera confiable al personal de la municipalidad cuando los usuarios realizan sus trámites?	4	4	4	-
Capacidad de respuesta	¿Considera al personal de la municipalidad con capacidad de dar respuesta a los usuarios?	4	4	4	-
Elementos tangibles	¿Considera que el personal cuenta con equipos modernos para la atención a los usuarios?	4	4	4	-
Procedimiento	¿Considera óptimo el procedimiento de los usuarios cuando realizan sus trámites?	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Atención de quejas por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición a la solución	¿Considera que el personal mantiene la predisposición a la solución de los conflictos que puedan suceder?	4	4	4	-
Tiempo de espera de respuesta	¿Considera que el tiempo de espera para la respuesta es aceptable?	4	4	4	-
Tiempo de solución	¿Considera que el tiempo de solución para sus trámites es el indicado?	4	4	4	-
Numero de quejas	¿Considera que el número de quejas de la municipalidad es inferior bastante inferior en comparación de los aciertos?	4	4	4	-

- Cuarta dimensión: Información por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportuna y permanente	¿Considera que el personal de trámite brinda una información oportuna a los usuarios?	4	4	4	-
Coherencia	¿Considera que el personal de trámite brinda una información coherente a los usuarios?	4	4	4	-
Precisión	¿Considera que el personal de trámite brinda una información precisa a los usuarios?	4	4	3	-



GONZÁLES VELÁSQUEZ ROBERTO ORLANDO
Magíster en Gestión Pública
DNI: 10804250

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DEL SERVICIO
INTRUCCIONES:

El propósito de la encuesta es evaluar la calidad de los servicios dentro de los estudios del programa de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente en el programa de maestría en el campo de la administración pública.

En relación a esto, se solicita que se responda con total sinceridad a cada pregunta, seleccionando la alternativa que se considere correcta y marcándola con una "x". Se agradece la participación, ya que será de gran ayuda para la investigación, y se enfatiza que la información proporcionada será tratada de manera anónima.

Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
D1: CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	¿Se observa la responsabilidad en el servicio demostrando compromiso en su labor de atención?					
2	¿Se constata la disposición por parte del encargado en solucionar los problemas que se presentan?					
3	¿Se realiza un adecuado seguimiento del servicio desde el inicio?					
4	¿El personal le difunde confianza en el servicio que brinda a los usuarios?					
D2: EMPATÍA		1	2	3	4	5
5	¿La atención que se realiza es de manera					



	personalizada?					
6	¿Considera adecuado el horario de atención?					
7	¿Se cuenta con suficiente personal para la atención de los usuarios?					
8	¿El personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse?					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
9	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?					
10	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?					
11	¿El personal muestra capacidad para responder o resolver las inquietudes de los usuarios?					
12	¿La entidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener un servicio de calidad?					
D4: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
13	¿Se observa que el personal trabaja con equipos modernos para la atención de los usuarios?					
14	¿Se evidencia que el personal está uniformado y siguiendo un protocolo de atención?					
15	¿Consideras que la entidad se preocupa en contar con los materiales necesarios para la atención de los usuarios?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INTRUCCIONES:

El propósito de la encuesta es evaluar la satisfacción del usuario dentro de los estudios del programa de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente en el programa de maestría en el campo de la administración pública

En relación a esto, se solicita que se responda con total sinceridad a cada pregunta, seleccionando la alternativa que se considere correcta y marcándola con una "x". Se agradece la participación, ya que será de gran ayuda para la investigación, y se enfatiza que la información proporcionada será tratada de manera anónima.

Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
D1: EXPECTATIVA		1	2	3	4	5
1	¿Considera que el servicio prestado por la municipalidad es el indicado?					
2	¿Considera aceptable el tiempo de espera al realizar sus trámites?					
3	¿Considera rápida la atención en la municipalidad?					
D2: PERCEPCIÓN		1	2	3	4	5
4	¿Considera que el personal de la municipalidad es empático con los usuarios que realiza sus trámites?					
5	¿Considera confiable al personal de la municipalidad cuando los usuarios realizan sus					

	trámites?					
6	¿Considera al personal de la municipalidad con capacidad de dar respuesta a los usuarios?					
7	¿Considera que el personal cuenta con equipos modernos para la atención a los usuarios?					
8	¿Considera optimo el procedimiento de los usuarios cuando realizan sus trámites?					
D3: ATENCIÓN DE QUEJAS		1	2	3	4	5
9	¿Considera que el personal mantiene la predisposición a la solución de los conflictivos que puedan suceder?					
10	¿Considera que el tiempo de espera para la respuesta es aceptable?					
11	¿Considera que el tiempo de solución para sus trámites es el indicado?					
12	¿Considera que el número de quejas de la municipalidad es inferior bastante inferior en comparación de los aciertos?					
D4: INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
13	¿Considera que el personal de trámite brinda una información oportuna a los usuarios?					
14	¿Considera que el personal de trámite brinda una información coherente a los usuarios?					
15	¿Considera que el personal de trámite brinda una información precisa a los usuarios?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad Año 2023.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023	VARIABLE 1 Calidad de Servicio Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Empatía • Capacidad de Respuesta • Elementos Tangibles 	TIPO: - Por la finalidad: Básica - Por el carácter: Correlacional, - Por su naturaleza: Cuantitativa. Diseño: No experimental Transversal Método: Hipotético - deductivo Población y muestra: P: Total de usuarios de los servicios que brinda un Municipio, La Libertad 2023. M: 50 usuarios de los servicios que brinda un Municipio, La Libertad 2023.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS	VARIABLE 2 Satisfacción del Usuario Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Expectativa • Percepción • Atención de quejas • Información 	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Elementos 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. • Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. • Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023 • Determinar la relación entre la 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023 ▪ Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. 		



<p>Tangibles y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023?</p>	<p>dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.</p>	<p>▪ Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023</p>		<p><u>Técnicas:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionario</p> <p><u>Método de análisis de datos:</u> - Análisis descriptivo conapoyo de SPSS y Excel. - Análisis inferencial conapoyo de SPSS y Excel.</p>
--	--	--	--	---

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad Año 2023.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad del servicio se define como el grado de satisfacción esperado por los usuarios o consumidores. También se refiere a la eficacia operativa del servicio en sí mismo.	Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de 15 ítems con escala liker Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5), donde se mide las 4 dimensiones de esta variable.	Confiabilidad	Cumplimiento de compromisos	1	Ordinal tipo Likert
				Solución de problemas	2	
				Atención oportuna	3	
				Transmite confianza a los usuarios	4	
			Empatía	Atención personalizada al administrado.	5	
				Horarios de atención flexible.	6	
				Personal para la atención.	7	
				Amabilidad	8	
			Capacidad de Respuesta	Tiempo de atención	9	
				Claridad en las respuestas	10	
				Capacidad del personal	11	
				Gestiones con la entidad	12	
			Elementos tangibles	Equipos modernos.	13	
				Apariencia del personal	14	
				Materiales	15	



SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<p>La satisfacción del usuario se puede definir como la percepción y evaluación de la actividad y desempeño del empleado en cuestión.</p>	<p>Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de 15 Items con escala licker Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5), donde se mide las 4 dimensiones de esta variable.</p>	Expectativa	Servicio prestado	1	Ordinal tipo Likert
				Tiempo de espera	2	
				Atención rápida	3	
			Percepción	Empatía	4	
				Confiabilidad	5	
				Capacidad de respuesta	6	
				Elementos tangibles	7	
				Procedimiento	8	
			Atención de quejas	Predisposición a la solución	9	
				Tiempo de espera respuesta	10	
				Tiempo de solución	11	
				Número de quejas	12	
			Información	Oportuna y permanente	13	
				Coherencia	14	
				Precisión	15	

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad Año 2023

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Calidad del Servicio

Cuestionario para evaluar la Satisfacción del Usuario

3. TESISTA:

Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca

4. DECISIÓN:

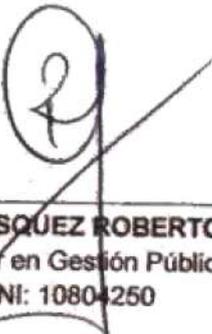
Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Trujillo, 19 de junio de 2023

 <p>GONZÁLES VELÁSQUEZ ROBERTO ORLANDO Magíster en Gestión Pública DNI: 10804250</p>	 <p>HUELLA</p>
--	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
GONZÁLEZ VELÁSQUEZ, ROBERTO ORLANDO DNI 10804250	MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 22/11/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 01/09/2012 Fecha egreso: 30/08/2013	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
GONZALEZ VELASQUEZ, ROBERTO ORLANDO DNI 10804250	TITULO DE ABOGADO Fecha de diploma: 30/01/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
GONZALEZ VELASQUEZ, ROBERTO ORLANDO DNI 10804250	ABOGADO Fecha de diploma: 30/01/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>
GONZALEZ VELASQUEZ, ROBERTO ORLANDO DNI 10804250	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS Fecha de diploma: 28/06/2001 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO <i>PERU</i>

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Trujillo, 19 de junio de 2023

Señor (a)

SÁNCHEZ TAMAYO CÉSAR ENRIQUE

Maestro en Gestión Pública

Asunto: Evaluación de cuestionarios de investigación

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Evaluación por juicios de expertos.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Cordero Vilca, Carmen Rosa Leslie Janneth

DNI: 48757418

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad Año 2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del validador

Nombre del juez:	SÁNCHEZ TAMAYO CÉSAR ENRIQUE		
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	(X)
Áreas de experiencia profesional:	ÁREA DE LOGÍSTICA		
Institución donde labora:	PNP LA LIBERTAD		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (X)		
	Más de 5 años ()		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: Escala Ordinal (muy deficiente, deficiente, regular, bueno, muy bueno)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario sobre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad Año 2023
Autor:	Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca
Procedencia:	No aplica
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	20 minutos
Ámbito de aplicación:	Trujillo
Significación:	<p>Confiabilidad</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de compromisos • Solución de problemas • Atención oportuna • Transmite confianza a los usuarios <p>Empatía</p> <ul style="list-style-type: none"> • Atención personalizada al administrado. • Horarios de atención flexible. • Personal para la atención. • Amabilidad <p>Capacidad de Respuesta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de atención

	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad en las respuestas • Capacidad del personal • Gestiones con la entidad <p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos. • Apariencia del personal • Materiales
--	--

4. Soporte teórico:

Para la variable calidad del servicio, según Torres & Rodríguez (2022) concluyen se evalúa contrastando la perspectiva del cliente y el logro percibido -es decir, lo que el cliente anticipa del bien o producto o lo que ocurre durante el proceso de prestación del servicio- con lo que el cliente realmente siente y piensa en ese preciso momento. Así mismo, se consideró a Monroy & Urcádiz (2019) Explicó que la eficiencia es una de las bases clave del progreso organizacional y que contribuir a la base del futuro depende en gran medida de las habilidades que practica para saber cómo entregar sus servicios y productos a compradores más exigentes y competitivos.

Variable	dimensiones	Definición
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad ▪ Empatía ▪ Capacidad de respuesta ▪ Elementos tangibles 	La calidad del servicio se define como el grado de satisfacción esperado por los usuarios o consumidores. También se refiere a la eficacia operativa del servicio en sí mismo
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expectativa ▪ Percepción ▪ Atención de quejas ▪ Información 	La satisfacción del usuario se puede definir como la percepción y evaluación de la actividad y desempeño del empleado en cuestión.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

- A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para evaluar la Calidad del Servicio de un Municipio La Libertad, 2023", elaborado por Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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



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

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Confiabilidad por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de compromisos	¿Se observa la responsabilidad en el servicio demostrando compromiso en su labor de atención?	4	4	4	-
Solución de problemas	¿Se constata la disposición por parte del encargado en solucionar los problemas que se presentan?	4	4	4	-
Atención oportuna	¿Se realiza un adecuado seguimiento del servicio desde el inicio?	4	4	4	-
Transmite confianza a los usuarios	¿El personal le difunde confianza en el servicio que brinda a los usuarios?	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Empatía por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada al administrado	¿La atención que se realiza es de manera personalizada?	4	4	4	-
Horarios de atención flexible	¿Considera adecuado el horario de atención?	4	4	4	-
Personal para la atención	¿Se cuenta con suficiente personal para la atención de los usuarios?	4	4	4	-
Amabilidad	¿El personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse?	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de atención	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?	4	4	4	-
Claridad en las respuestas	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?	4	4	4	-
Capacidad del personal	¿El personal muestra capacidad para responder o resolver las inquietudes de los usuarios?	4	4	4	-
Gestiones con la entidad	¿La entidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener un servicio de calidad?	4	4	4	-

- Cuarta dimensión: Elementos tangibles por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	¿Se observa que el personal trabaja con equipos modernos para la atención de los usuarios?	4	4	4	-
Apariencia del personal	¿Se evidencia que el personal está uniformado y siguiendo un protocolo de atención?	4	4	4	-
Materiales	¿Consideras que la entidad se preocupa en contar con los materiales necesarios para la atención de los usuarios?	4	4	4	-



SÁNCHEZ TAMAYO CÉSAR ENRIQUE
Maestro en Gestión Pública
DNI: 45584364

d.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).



- A continuación, a usted le presento el "Cuestionario para evaluar la Satisfacción del usuario de un Municipio La Libertad, 2023", elaborado por Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Expectativa por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio prestado	¿Considera que el servicio prestado por la municipalidad es el indicado?	4	4	4	-
Tiempo de espera	¿Considera aceptable el tiempo de espera al realizar sus trámites?	4	4	4	-
Atención rápida	¿Considera rápida la atención en la municipalidad?	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Percepción por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera que el personal de la municipalidad es empático con los usuarios que realiza sus trámites?	4	4	4	-
Confiabilidad	¿Considera confiable al personal de la municipalidad cuando los usuarios realizan sus trámites?	4	4	4	-
Capacidad de respuesta	¿Considera al personal de la municipalidad con capacidad de dar respuesta a los usuarios?	4	4	4	-
Elementos tangibles	¿Considera que el personal cuenta con equipos modernos para la atención a los usuarios?	4	4	4	-
Procedimiento	¿Considera óptimo el procedimiento de los usuarios cuando realizan sus trámites?	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Atención de quejas por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición a la solución	¿Considera que el personal mantiene la predisposición a la solución de los conflictos que puedan suceder?	4	4	4	-
Tiempo de espera de respuesta	¿Considera que el tiempo de espera para la respuesta es aceptable?	4	4	4	-
Tiempo de solución	¿Considera que el tiempo de solución para sus trámites es el indicado?	4	4	4	-
Numero de quejas	¿Considera que el número de quejas de la municipalidad es inferior bastante inferior en comparación de los aciertos?	4	4	4	-

- Cuarta dimensión: Información por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportuna y permanente	¿Considera que el personal de trámite brinda una información oportuna a los usuarios?	4	4	4	-
Coherencia	¿Considera que el personal de trámite brinda una información coherente a los usuarios?	4	4	4	-
Precisión	¿Considera que el personal de trámite brinda una información precisa a los usuarios?	4	4	4	-



SÁNCHEZ TAMAYO CÉSAR ENRIQUE
Maestro en Gestión Pública
DNI: 45584364

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Instrumentos de recolección de datos
CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DEL SERVICIO
INTRUCCIONES:

El propósito de la encuesta es evaluar la calidad de los servicios dentro de los estudios del programa de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente en el programa de maestría en el campo de la administración pública.

En relación a esto, se solicita que se responda con total sinceridad a cada pregunta, seleccionando la alternativa que se considere correcta y marcándola con una "x". Se agradece la participación, ya que será de gran ayuda para la investigación, y se enfatiza que la información proporcionada será tratada de manera anónima.

Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
D1: CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	¿Se observa la responsabilidad en el servicio demostrando compromiso en su labor de atención?					
2	¿Se constata la disposición por parte del encargado en solucionar los problemas que se presentan?					
3	¿Se realiza un adecuado seguimiento del servicio desde el inicio?					
4	¿El personal le difunde confianza en el servicio que brinda a los usuarios?					
D2: EMPATÍA		1	2	3	4	5
5	¿La atención que se realiza es de manera					



	personalizada?					
6	¿Considera adecuado el horario de atención?					
7	¿Se cuenta con suficiente personal para la atención de los usuarios?					
8	¿El personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse?					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
9	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?					
10	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?					
11	¿El personal muestra capacidad para responder o resolver las inquietudes de los usuarios?					
12	¿La entidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener un servicio de calidad?					
D4: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
13	¿Se observa que el personal trabaja con equipos modernos para la atención de los usuarios?					
14	¿Se evidencia que el personal está uniformado y siguiendo un protocolo de atención?					
15	¿Consideras que la entidad se preocupa en contar con los materiales necesarios para la atención de los usuarios?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INTRUCCIONES:

El propósito de la encuesta es evaluar la satisfacción del usuario dentro de los estudios del programa de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente en el programa de maestría en el campo de la administración pública

En relación a esto, se solicita que se responda con total sinceridad a cada pregunta, seleccionando la alternativa que se considere correcta y marcándola con una "x". Se agradece la participación, ya que será de gran ayuda para la investigación, y se enfatiza que la información proporcionada será tratada de manera anónima.

Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
D1: EXPECTATIVA		1	2	3	4	5
1	¿Considera que el servicio prestado por la municipalidad es el indicado?					
2	¿Considera aceptable el tiempo de espera al realizar sus trámites?					
3	¿Considera rápida la atención en la municipalidad?					
D2: PERCEPCIÓN		1	2	3	4	5
4	¿Considera que el personal de la municipalidad es empático con los usuarios que realiza sus trámites?					
5	¿Considera confiable al personal de la municipalidad cuando los usuarios realizan sus					

	trámites?					
6	¿Considera al personal de la municipalidad con capacidad de dar respuesta a los usuarios?					
7	¿Considera que el personal cuenta con equipos modernos para la atención a los usuarios?					
8	¿Considera optimo el procedimiento de los usuarios cuando realizan sus trámites?					
D3: ATENCIÓN DE QUEJAS		1	2	3	4	5
9	¿Considera que el personal mantiene la predisposición a la solución de los conflictivos que puedan suceder?					
10	¿Considera que el tiempo de espera para la respuesta es aceptable?					
11	¿Considera que el tiempo de solución para sus trámites es el indicado?					
12	¿Considera que el número de quejas de la municipalidad es inferior bastante inferior en comparación de los aciertos?					
D4: INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
13	¿Considera que el personal de trámite brinda una información oportuna a los usuarios?					
14	¿Considera que el personal de trámite brinda una información coherente a los usuarios?					
15	¿Considera que el personal de trámite brinda una información precisa a los usuarios?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad Año 2023.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023	VARIABLE 1 Calidad de Servicio Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Empatía • Capacidad de Respuesta • Elementos Tangibles VARIABLE 2 Satisfacción del Usuario Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Expectativa • Percepción • Atención de quejas • Información 	TIPO: - Por la finalidad: Básica - Por el carácter: Correlacional, - Por su naturaleza: Cuantitativa. Diseño: No experimental Transversal Método: Hipotético - deductivo Población y muestra: P: Total de usuarios de los servicios que brinda un Municipio, La Libertad 2023. M: 50 usuarios de los servicios que brinda un Municipio, La Libertad 2023.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Elementos 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. • Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. • Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023 • Determinar la relación entre la 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023 ▪ Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. 		



<p>Tangibles y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023?</p>	<p>dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.</p>	<p>▪ Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023</p>		<p><u>Técnicas:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionario</p> <p><u>Método de análisis de datos:</u> - Análisis descriptivo conapoyo de SPSS y Excel. - Análisis inferencial conapoyo de SPSS y Excel.</p>
--	--	--	--	---

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad Año 2023.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad del servicio se define como el grado de satisfacción esperado por los usuarios o consumidores. También se refiere a la eficacia operativa del servicio en sí mismo.	Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de 15 ítems con escala liker Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5), donde se mide las 4 dimensiones de esta variable.	Confiabilidad	Cumplimiento de compromisos	1	Ordinal tipo Likert
				Solución de problemas	2	
				Atención oportuna	3	
				Transmite confianza a los usuarios	4	
			Empatía	Atención personalizada al administrado.	5	
				Horarios de atención flexible.	6	
				Personal para la atención.	7	
				Amabilidad	8	
			Capacidad de Respuesta	Tiempo de atención	9	
				Claridad en las respuestas	10	
				Capacidad del personal	11	
				Gestiones con la entidad	12	
			Elementos tangibles	Equipos modernos.	13	
				Apariencia del personal	14	
				Materiales	15	



SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<p>La satisfacción del usuario se puede definir como la percepción y evaluación de la actividad y desempeño del empleado en cuestión.</p>	<p>Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de 15 Items con escala licker Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5), donde se mide las 4 dimensiones de esta variable.</p>	Expectativa	Servicio prestado	1	Ordinal tipo Likert
				Tiempo de espera	2	
				Atención rápida	3	
			Percepción	Empatía	4	
				Confiabilidad	5	
				Capacidad de respuesta	6	
				Elementos tangibles	7	
				Procedimiento	8	
			Atención de quejas	Predisposición a la solución	9	
				Tiempo de espera respuesta	10	
				Tiempo de solución	11	
				Número de quejas	12	
			Información	Oportuna y permanente	13	
				Coherencia	14	
				Precisión	15	

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad Año 2023

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Calidad del Servicio
Cuestionario para evaluar la Satisfacción del Usuario

3. TESISTA:

Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Trujillo, 19 de junio de 2023

 <p>SÁNCHEZ TAMAYO CÉSAR ENRIQUE Maestro en Gestión Pública DNI: 45584364</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
SANCHEZ TAMAYO, CESAR ENRIQUE DNI 45584364	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/02/23 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 05/04/2021 Fecha egreso: 09/09/2022	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>
SANCHEZ TAMAYO, CESAR ENRIQUE DNI 45584364	ABOGADO Fecha de diploma: 23/07/15 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>
SANCHEZ TAMAYO, CESAR ENRIQUE DNI 45584364	BACHILLER EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA Fecha de diploma: 27/02/15 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD CATÓLICA LOS ÁNGELES DE CHIMBOTE <i>PERU</i>

CARTA A EXPERTOS PARA EVALUACIÓN DE CUESTIONARIO

Trujillo, 19 de junio de 2023

Señor (a)

MENDOZA CARRILLO MARTÍN ALEXIS VÍCTOR MANUEL

Maestro en Gestión Pública

Asunto: Evaluación de cuestionarios de investigación

De mi consideración:

Reciba el saludo institucional y personal y al mismo tiempo para manifestarle lo siguiente:

El suscrito está en la etapa del diseño del Proyecto de Investigación para el posterior desarrollo del mismo con el fin de obtener el grado de magister en Gestión Pública.

Como parte del proceso de elaboración del proyecto se ha elaborado un instrumento de recolección de datos, el mismo que por el rigor que se nos exige es necesario validar el contenido de dicho instrumento; por lo que reconociendo su formación y experiencia en el campo profesional y de la investigación recurro a Usted para en su condición de EXPERTO emita su juicio de valor sobre la validez del instrumento.

Para efectos de su análisis adjunto a usted los siguientes documentos:

- *Evaluación por juicios de expertos.*
- *Instrumento de recolección de datos*
- *Matriz de consistencia*
- *Cuadro de operacionalización de variables*
- *Informe de validación del instrumento*

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



Cordero Vilca, Carmen Rosa Leslie Janneth

DNI: 48757418

	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad en las respuestas • Capacidad del personal • Gestiones con la entidad <p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Equipos modernos. • Apariencia del personal • Materiales
--	--

4. Soporte teórico:

Para la variable calidad del servicio, según Torres & Rodríguez (2022) concluyen se evalúa contrastando la perspectiva del cliente y el logro percibido -es decir, lo que el cliente anticipa del bien o producto o lo que ocurre durante el proceso de prestación del servicio- con lo que el cliente realmente siente y piensa en ese preciso momento. Así mismo, se consideró a Monroy & Urcádiz (2019) Explicó que la eficiencia es una de las bases clave del progreso organizacional y que contribuir a la base del futuro depende en gran medida de las habilidades que practica para saber cómo entregar sus servicios y productos a compradores más exigentes y competitivos.

Variable	dimensiones	Definición
Calidad de servicio	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Confiabilidad ▪ Empatía ▪ Capacidad de respuesta ▪ Elementos tangibles 	La calidad del servicio se define como el grado de satisfacción esperado por los usuarios o consumidores. También se refiere a la eficacia operativa del servicio en sí mismo
Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Expectativa ▪ Percepción ▪ Atención de quejas ▪ Información 	La satisfacción del usuario se puede definir como la percepción y evaluación de la actividad y desempeño del empleado en cuestión.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

- A continuación, a usted le presento el cuestionario "Cuestionario para evaluar la Calidad del Servicio de un Municipio La Libertad, 2023", elaborado por Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

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

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

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Confiabilidad por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Cumplimiento de compromisos	¿Se observa la responsabilidad en el servicio demostrando compromiso en su labor de atención?	4	4	4	-
Solución de problemas	¿Se constata la disposición por parte del encargado en solucionar los problemas que se presentan?	4	4	3	-
Atención oportuna	¿Se realiza un adecuado seguimiento del servicio desde el inicio?	4	4	4	-
Transmite confianza a los usuarios	¿El personal le difunde confianza en el servicio que brinda a los usuarios?	4	4	4	-

- Segunda dimensión: Empatía por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Atención personalizada al administrado	¿La atención que se realiza es de manera personalizada?	4	4	4	-
Horarios de atención flexible	¿Considera adecuado el horario de atención?	4	4	4	-
Personal para la atención	¿Se cuenta con suficiente personal para la atención de los usuarios?	4	4	4	-
Amabilidad	¿El personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse?	4	4	3	-

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Tiempo de atención	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?	4	4	4	-
Claridad en las respuestas	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?	4	4	4	-
Capacidad del personal	¿El personal muestra capacidad para responder o resolver las inquietudes de los usuarios?	4	3	4	-
Gestiones con la entidad	¿La entidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener un servicio de calidad?	4	4	4	-

- Cuarta dimensión: Elementos tangibles por calidad de servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Equipos modernos	¿Se observa que el personal trabaja con equipos modernos para la atención de los usuarios?	4	4	3	-
Apariencia del personal	¿Se evidencia que el personal está uniformado y siguiendo un protocolo de atención?	3	4	4	-
Materiales	¿Consideras que la entidad se preocupa en contar con los materiales necesarios para la atención de los usuarios?	4	4	4	-



MENDOZA CARRILLO MARTÍN ALEXIS VÍCTOR MANUEL

Maestro en Gestión Pública

DNI: 45602109

d.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

- A continuación, a usted le presento el "Cuestionario para evaluar la Satisfacción del usuario de un Municipio La Libertad, 2023", elaborado por Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

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

Dimensiones del instrumento:

- Primera dimensión: Expectativa por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Servicio prestado	¿Considera que el servicio prestado por la municipalidad es el indicado?	3	4	4	-
Tiempo de espera	¿Considera aceptable el tiempo de espera al realizar sus trámites?	4	4	4	-
Atención rápida	¿Considera rápida la atención en la municipalidad?	4	3	4	-

- Segunda dimensión: Percepción por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Empatía	¿Considera que el personal de la municipalidad es empático con los usuarios que realiza sus trámites?	4	3	4	-
Confiabilidad	¿Considera confiable al personal de la municipalidad cuando los usuarios realizan sus trámites?	4	3	4	-
Capacidad de respuesta	¿Considera al personal de la municipalidad con capacidad de dar respuesta a los usuarios?	4	4	4	-
Elementos tangibles	¿Considera que el personal cuenta con equipos modernos para la atención a los usuarios?	4	4	3	-
Procedimiento	¿Considera óptimo el procedimiento de los usuarios cuando realizan sus trámites?	4	4	4	-

- Tercera dimensión: Atención de quejas por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Predisposición a la solución	¿Considera que el personal mantiene la predisposición a la solución de los conflictos que puedan suceder?	4	4	4	-
Tiempo de espera de respuesta	¿Considera que el tiempo de espera para la respuesta es aceptable?	4	4	3	-
Tiempo de solución	¿Considera que el tiempo de solución para sus trámites es el indicado?	4	4	4	-
Numero de quejas	¿Considera que el número de quejas de la municipalidad es inferior bastante inferior en comparación de los aciertos?	3	4	4	-

- Cuarta dimensión: Información por satisfacción de usuario

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Oportuna y permanente	¿Considera que el personal de trámite brinda una información oportuna a los usuarios?	4	4	3	-
Coherencia	¿Considera que el personal de trámite brinda una información coherente a los usuarios?	4	4	4	-
Precisión	¿Considera que el personal de trámite brinda una información precisa a los usuarios?	4	4	4	-



MENDOZA CARRILLO MARTÍN ALEXIS VÍCTOR MANUEL

Maestro en Gestión Pública

DNI: 45602109

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).



Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO PARA EVALUAR CALIDAD DEL SERVICIO

INTRUCCIONES:

El propósito de la encuesta es evaluar la calidad de los servicios dentro de los estudios del programa de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente en el programa de maestría en el campo de la administración pública.

En relación a esto, se solicita que se responda con total sinceridad a cada pregunta, seleccionando la alternativa que se considere correcta y marcándola con una "x". Se agradece la participación, ya que será de gran ayuda para la investigación, y se enfatiza que la información proporcionada será tratada de manera anónima.

Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
D1: CONFIABILIDAD						
1	¿Se observa la responsabilidad en el servicio demostrando compromiso en su labor de atención?					
2	¿Se constata la disposición por parte del encargado en solucionar los problemas que se presentan?					
3	¿Se realiza un adecuado seguimiento del servicio desde el inicio?					
4	¿El personal le difunde confianza en el servicio que brinda a los usuarios?					
D2: EMPATÍA		1	2	3	4	5
5	¿La atención que se realiza es de manera					



	personalizada?					
6	¿Considera adecuado el horario de atención?					
7	¿Se cuenta con suficiente personal para la atención de los usuarios?					
8	¿El personal trata con amabilidad a los usuarios que recurren atenderse?					
D3: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
9	¿Considera que el tiempo que se demora en atender a un usuario es el oportuno?					
10	¿Recibe información clara de la consulta que realiza sobre su trámite?					
11	¿El personal muestra capacidad para responder o resolver las inquietudes de los usuarios?					
12	¿La entidad se preocupa por realizar las gestiones pertinentes para mantener un servicio de calidad?					
D4: ELEMENTOS TANGIBLES		1	2	3	4	5
13	¿Se observa que el personal trabaja con equipos modernos para la atención de los usuarios?					
14	¿Se evidencia que el personal está uniformado y siguiendo un protocolo de atención?					
15	¿Consideras que la entidad se preocupa en contar con los materiales necesarios para la atención de los usuarios?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

INTRUCCIONES:

El propósito de la encuesta es evaluar la satisfacción del usuario dentro de los estudios del programa de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, especialmente en el programa de maestría en el campo de la administración pública

En relación a esto, se solicita que se responda con total sinceridad a cada pregunta, seleccionando la alternativa que se considere correcta y marcándola con una "x". Se agradece la participación, ya que será de gran ayuda para la investigación, y se enfatiza que la información proporcionada será tratada de manera anónima.

Muy deficiente	1
Deficiente	2
Regular	3
Bueno	4
Muy bueno	5

N°	ITEMS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
D1: EXPECTATIVA		1	2	3	4	5
1	¿Considera que el servicio prestado por la municipalidad es el indicado?					
2	¿Considera aceptable el tiempo de espera al realizar sus trámites?					
3	¿Considera rápida la atención en la municipalidad?					
D2: PERCEPCIÓN		1	2	3	4	5
4	¿Considera que el personal de la municipalidad es empático con los usuarios que realiza sus trámites?					
5	¿Considera confiable al personal de la municipalidad cuando los usuarios realizan sus					

	trámites?					
6	¿Considera al personal de la municipalidad con capacidad de dar respuesta a los usuarios?					
7	¿Considera que el personal cuenta con equipos modernos para la atención a los usuarios?					
8	¿Considera optimo el procedimiento de los usuarios cuando realizan sus trámites?					
D3: ATENCIÓN DE QUEJAS		1	2	3	4	5
9	¿Considera que el personal mantiene la predisposición a la solución de los conflictivos que puedan suceder?					
10	¿Considera que el tiempo de espera para la respuesta es aceptable?					
11	¿Considera que el tiempo de solución para sus trámites es el indicado?					
12	¿Considera que el número de quejas de la municipalidad es inferior bastante inferior en comparación de los aciertos?					
D4: INFORMACIÓN		1	2	3	4	5
13	¿Considera que el personal de trámite brinda una información oportuna a los usuarios?					
14	¿Considera que el personal de trámite brinda una información coherente a los usuarios?					
15	¿Considera que el personal de trámite brinda una información precisa a los usuarios?					

¡MUCHAS GRACIAS POR TU APORTACIÓN!

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad Año 2023.				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPOTESIS GENERAL	VARIABLES/DIMENSIONES	METODOLOGIA
¿Cómo se relaciona la Calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023?	Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023	Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023	VARIABLE 1 Calidad de Servicio Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Confiabilidad • Empatía • Capacidad de Respuesta • Elementos Tangibles VARIABLE 2 Satisfacción del Usuario Dimensiones <ul style="list-style-type: none"> • Expectativa • Percepción • Atención de quejas • Información 	TIPO: - Por la finalidad: Básica - Por el carácter: Correlacional, - Por su naturaleza: Cuantitativa. Diseño: No experimental Transversal Método: Hipotético - deductivo Población y muestra: P: Total de usuarios de los servicios que brinda un Municipio, La Libertad 2023. M: 50 usuarios de los servicios que brinda un Municipio, La Libertad 2023.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS	HIPÓTESIS ESPECIFICAS		
<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023? ▪ ¿Cuál es la relación entre la dimensión Elementos 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. • Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. • Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023 • Determinar la relación entre la 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Existe relación significativa entre la dimensión confiabilidad y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023 ▪ Existe relación significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. ▪ Existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023. 		



<p>Tangibles y la satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad, 2023?</p>	<p>dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023.</p>	<p>▪ Existe relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad, 2023</p>		<p><u>Técnicas:</u> Encuesta</p> <p><u>Instrumentos:</u> Cuestionario</p> <p><u>Método de análisis de datos:</u> - Análisis descriptivo conapoyo de SPSS y Excel. - Análisis inferencial conapoyo de SPSS y Excel.</p>
--	--	--	--	---

CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES
TÍTULO DE LA TESIS: Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un Municipio, La Libertad Año 2023.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
CALIDAD DEL SERVICIO	La calidad del servicio se define como el grado de satisfacción esperado por los usuarios o consumidores. También se refiere a la eficacia operativa del servicio en sí mismo.	Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de 15 ítems con escala liker Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5), donde se mide las 4 dimensiones de esta variable.	Confiabilidad	Cumplimiento de compromisos	1	Ordinal tipo Likert
				Solución de problemas	2	
				Atención oportuna	3	
				Transmite confianza a los usuarios	4	
			Empatía	Atención personalizada al administrado.	5	
				Horarios de atención flexible.	6	
				Personal para la atención.	7	
				Amabilidad	8	
			Capacidad de Respuesta	Tiempo de atención	9	
				Claridad en las respuestas	10	
				Capacidad del personal	11	
				Gestiones con la entidad	12	
			Elementos tangibles	Equipos modernos.	13	
				Apariencia del personal	14	
				Materiales	15	



SATISFACCIÓN DEL USUARIO	<p>La satisfacción del usuario se puede definir como la percepción y evaluación de la actividad y desempeño del empleado en cuestión.</p>	<p>Esta variable se operacionalizará mediante la aplicación de un cuestionario de 15 Items con escala licker Muy deficiente (1), Deficiente (2), Regular (3), Bueno (4), Muy bueno (5), donde se mide las 4 dimensiones de esta variable.</p>	Expectativa	Servicio prestado	1	Ordinal tipo Likert
				Tiempo de espera	2	
				Atención rápida	3	
			Percepción	Empatía	4	
				Confiabilidad	5	
				Capacidad de respuesta	6	
				Elementos tangibles	7	
				Procedimiento	8	
			Atención de quejas	Predisposición a la solución	9	
				Tiempo de espera respuesta	10	
				Tiempo de solución	11	
				Número de quejas	12	
			Información	Oportuna y permanente	13	
				Coherencia	14	
				Precisión	15	

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

1. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

Calidad de servicio y satisfacción del usuario de un municipio, La Libertad Año 2023

2. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Cuestionario para evaluar la Calidad del Servicio
Cuestionario para evaluar la Satisfacción del Usuario

3. TESISTA:

Carmen Rosa Leslie Janneth Cordero Vilca

4. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES: Apto para su aplicación

APROBADO: SI

NO

Trujillo, 19 de junio de 2023

 <hr/> <p>MENDOZA CARRILLO MARTÍN ALEXIS VÍCTOR MANUEL Maestro en Gestión Pública DNI: 45602109</p>	 <p>HUELLA</p>
---	---

Colocar Constancia SUNEDU del validador


PERÚ

Ministerio de Educación

 Superintendencia Nacional de
Educación Superior Universitaria

 Dirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDOZA CARRILLO, MARTIN ALEXIS VICTOR MANUEL DNI 45602109	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 17/01/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 11/01/2020 Fecha egreso: 01/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
MENDOZA CARRILLO, MARTIN ALEXIS VICTOR MANUEL DNI 45602109	ARQUITECTO Fecha de diploma: 21/11/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENDOZA CARRILLO, MARTIN ALEXIS VICTOR MANUEL DNI 45602109	BACHILLER EN ARQUITECTURA Fecha de diploma: 17/10/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU